



新しいデジタルチャネル

- [新しいデジタルチャネルについて](#) (1 ページ)
- [新しいデジタルチャネルコンソール](#) (1 ページ)
- [Facebook Messenger チャネルの設定](#) (32 ページ)
- [SMS チャネルの設定](#) (34 ページ)
- [LiveChat チャネルの設定](#) (36 ページ)
- [E メールチャネルの設定](#) (37 ページ)
- [WhatsApp チャネルを設定する](#) (38 ページ)
- [デジタルチャネルの変数サポート](#) (41 ページ)
- [新しいデジタルチャネルのスキルベースルーティングを実装する](#) (42 ページ)

新しいデジタルチャネルについて

Webex Contact Center は、強化機能が搭載された新しいデジタルチャネルである Facebook Messenger、WebChat、E メール、SMS および WhatsApp をサポートします。デジタルチャネルは、あらゆるビジネスのリーチを強化します。変化する人口統計や個人の習慣により、消費者は、選択したチャネルを使用して、いつでも、どこでも、どのような状況でも、企業とやりとりできることを期待しています。企業は、すべての一般的なコミュニケーションチャネルを介してお客様に対応する必要があります。

新しいデジタルチャネルコンソール

新しいデジタルチャネルの管理は、次のエリアに分かれています。

コンソール	説明
管理コンソール	管理者は、ポリシー、チャネルアセット構成などデジタルチャネルのテナント全体の構成を管理します。 [新規デジタルチャネル (New Digital Channels)] をクリックすると、デフォルトコンソールを起動できます。

コンソール	説明
カスタマーケアコンソール	主に、過去の会話のトランスクリプトおよびエージェントモニタリング機能にアクセスするために使用されます。

管理コンソール

次の表は、管理コンソールコンポーネントについて説明しています。

表 1: 管理コンソールのコンポーネント

コンポーネント	説明
ダッシュボード	チャットトラフィックとワークフォース関連のメトリックの情報を表示します。
グループ	会話のライフサイクルイベントのバックを呼び出すワークフローのエントリポイントを構成したり、会話中にエージェントがオンデマンドかつ手動でトリガーしてイベントを呼び出すことができます。
設定	添付ファイルポリシーやEメール関連構成などのテナント全体の構成を有効にします。
ユーザー	オムニチャネルアクセスが有効になっているか、Control Hub から同期されたプレミアムエージェントとしてライセンスされているユーザーの読み取り専用ビューを表示します。
アセット	チャンネルアセットと応答テンプレート（定型応答）の構成

ダッシュボード

リアルタイムダッシュボードでは、コンタクトセンターが現在処理しているインバウンドの会話トラフィックを確認できます。

グループ

[グループ (Group)] メニューは、地理的な拠点を表します。Cisco Webex Control Hub では拠点を管理できますが、管理コンソールでこれらの拠点を同期することはできません。デフォルトでは、管理コンソールには Default と呼ばれる事前構成済みのグループが 1 つあります。デフォルトグループには、プレミアム エージェント ライセンスを持つすべてのエージェントが含まれます。

次の表では、[グループ (Groups)] メニューの内容を説明します。

表 2: グループメニューフィールド

フィールド名	説明
グループ名	グループの名前
部門	グループを物理的組織階層にマッピングするエイリアス
チーム数	グループ内のチーム数。
グループ管理者の数	そのグループにあるグループ管理者の数。



(注) グループ名は変更できません。

チーム

[チーム (Team)]メニューには、たとえば、セールスや苦情など、特定のグループにある特定の機能の作業者のグループを示します。Webex Contact Center 管理ポータルは、チームの管理はしますが、チームの同期は行いません。デフォルトでは、管理コンソールには、デフォルトと呼ばれるデフォルトグループ内に1つのチームがあります。すべてのプレミアムエージェントライセンス エージェントは、デフォルトチームにマッピングされます。

表 3: チームテーブルの列

列名	説明
チームのロゴ	デフォルトのロゴを表示します。
チーム名	デフォルトに設定されているチームの名前を表示します。
チャネル	SMS、Facebook Messenger、Livechat、E メールおよび WhatsApp に設定します。
マネージャ数	このチームを管理する管理者の数を表示します。
エージェント数	このチームに属するエージェントの数を表示します。
その他	現在、Webex Contact Center に適用できないアナリストなど、その他のロールに属するユーザーの数を表示します。

チーム名のリンクをクリックすると、次のタブが表示されます。

- ユーザ
- イベントとルール

ユーザ

[**ユーザー (Users)**] テーブルは、デフォルトチームにマッピングされたユーザーの読み取り専用ビューです。

表 4: ユーザーテーブルの列

列名	説明
名前	Control Hub で構成されたユーザー名 (<First Name> <Last Name)
ログイン ID	ユーザーの ログイン ID – Cisco CI ユーザー ID に設定されます。 (注) これは、ユーザーが、Webex Contact Center にログインする方法とは関係はありません。
E メール	Control Hub で構成されたユーザーの E メール ID
ロール	クライアント管理者またはエージェントになることができるユーザーのロール。
ステータス	アクティブまたは非アクティブなど、エージェントデスクトップ上のユーザーの状態
日付	ユーザーが最後にアクティブだった日付
時間	ユーザーが最後にアクティブだった時刻

イベントとルール

イベントとルールを使用すると、会話型データをポストして、ワークフローまたは外部システムの HTTP API をトリガーできます。イベントを使用すると、エージェントはアクティブな会話中にオンデマンドでワークフローをトリガーできます。システムは、さまざまな会話型ライフサイクルイベントの背後でルールをトリガーします。



(注) Webex Contact Center はルールをサポートしません。

新規イベントの追加

手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[**新しいデジタル チャネル (New Digital Channels)**] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2 [**グループ (Groups)**] > [**イベントとルール (Events and Rules)**] の順に選択します。
- ステップ 3 画面の右上隅にある [**新しいイベントの追加 (Add New Event)**] をクリックします。 [**イベントを構成 (Configure Events)**] ページが表示されます。

- ステップ4** イベントの **[名前 (Name)]** を入力します。
- ステップ5** 指定されたフィールドに URL を入力します。イベントがトリガーされると、システムはこの URL をコールします。
- ステップ6** 次の方法の中から 1 つを選択してください。
- 結果
 - Put
 - 2 四半期
 - Patch
 - Delete
- ステップ7** **[予期される応答形式 (Expected Response Format)]** フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。
- ステップ8** **[応答を待つ (Wait for Response)]** チェックボックスをオンにすると、対象のシステムから応答を受信するまで同じイベントを再トリガーできなくなります。
- ステップ9** **[チャットコンソールで応答を表示 (Display Response on Chat Console)]** チェックボックスをオンにすると、エージェントは、チャットコンソールで対象システムの応答を表示できます。
- ステップ10** ペイロードの受け渡し方法として、**[キーと値のペア (Key Value Pair)]** または **[カスタムペイロード (Custom Payload)]** のいずれかを選択できます。
- [キーと値のペア (Key Value Pair)]** ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアの設定が画面に表示されます。
- [リクエスト本文をフォームエンコードする (Form Encode Request Body)]** チェックボックスをオンにすると、リクエスト本文のフォームエンコードされたパラメータを渡すことができます。オンにしなかった場合は、パラメータを設定して、API リクエストで渡すことができます。
- ステップ11** パラメータを追加するには、次の手順を実行します。
- a) **[パラメータの追加 (Add Param)]** をクリックします。
[パラメータの追加 (Add Parameter)] ポップアップウィンドウが表示されます。
 - b) **[パススルー (Pass Through)]** ドロップダウンリストで、**[ヘッダー/クエリパラメータ/リクエスト本文 (Header/Query Param/Request Body)]** を選択します。
 - c) **[パラメータ名 (Parameter Name)]** を入力します。
 - d) イベントトリガー時に、システムがこのパラメータを使う必要がある場合は、**[必須パラメータ (Mandatory Parameter)]** チェックボックスをオンにします。
 - e) ドロップダウンリストで、**[値 (Value)]** を選択します。
 - f) リストの値として **[カスタムパラメータ (Custom Param)]** を選択する場合は、次のラジオボタンのいずれかを選択します。
 - エージェントによる値の手動入力を許可する：このオプションにより、エージェントは、外部 URL を呼び出してデータをポストする前に、値を手動で入力できます。

- 事前定義された値のセットからエージェントが選択できるようにする：このオプションにより、エージェントは、外部 URL を呼び出してデータをポストする前に、事前設定された値を選択できます。このラジオボタンを選択すると、テキストボックスが画面に表示されます。テキストボックスに定義済みの値を入力します。

- g) それぞれのラジオボタンを選択し、**[追加 (Add)]** をクリックしてパラメータを保存します。
- h) パラメータを編集および削除するには、それぞれ**[編集 (Edit)]** アイコンと**[削除 (Delete)]** アイコンを使用します。

ステップ 12 **[カスタムペイロード (Custom Payload)]** ラジオボタンを選択すると、JSON 形式でペイロードを渡すことができます。

データフィールドでは、パラメータの先頭に、**@@** を付け、**{}** で囲う必要があります。

ステップ 13 ヘッダーで渡すには、**[キー (Key)]** と **[値 (Value)]** の詳細を入力します。

ステップ 14 **[Save Changes]** をクリックします。

新規ルールの追加

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[新しいデジタル チャンネル (New Digital Channels)]** を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** **[グループ (Groups)]** > **[イベントとルール (Events and Rules)]** の順に選択します。
- ステップ 3** 画面の右上隅にある **[新しいルールの追加 (Add New Rule)]** をクリックします。**[ルールを構成 (Configure Rule)]** ページが表示されます。
- ステップ 4** **[ルール名 (Rule Name)]** にルール名を入力します。
- ステップ 5** **[トリガーするとき (Fire When)]** ドロップダウンリストで条件を選択します。ルールは、特定の事前設定された条件に基づいて自動的にトリガーされます。リストには、ルールで許可される次の条件が含まれます。
- **メッセージの着信**：ルールは、着信メッセージに対してトリガーされます。
 - **[着信メッセージに含まれているとき (Inbound message contains)]**：着信メッセージに設定された単語が含まれていると、ルールがトリガーされます。この条件を選択すると、テキストボックスが表示されます。表示されたテキストフィールドに単語（最大 30 文字）を入力します。
 - **[アウトバウンドメッセージに含まれているとき (Outbound message contains)]**：アウトバウンドメッセージに設定された単語が含まれていると、ルールがトリガーされます。この条件を選択すると、テキストボックスが表示されます。表示されたテキストフィールドに単語（最大 30 文字）を入力します。

- **[チャットが保留されたとき (Chat is put on hold)]** : チャットが保留になると、ルールがトリガーされます。ルールを [手動で (Manually)] トリガーするか、[APIで (By API)] または [システムで (By System)] トリガーするかを選択します。
- **[チャットの保留が解除されたとき (Chat off-hold)]** : チャットが保留状態から抜けると、ルールがトリガーされます。ルールを [手動で (Manually)] トリガーするか、[APIで (By API)] または [システムで (By System)] トリガーするかを選択します。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[チャットの終了時 (Chat is closed)]** : チャットが閉じられると、ルールがトリガーされます。ルールを [手動で (Manually)] トリガーするか、[APIで (By API)] または [システムで (By System)] トリガーするかを選択します。このルールをテナントで機能させるには、[APIで (By API)] を選択する必要があります。
- **[チャットが割り当てられたとき (Chat assigned)]** : チャットがエージェントに割り当てられると、ルールがトリガーされます。ルールを [手動で (Manually)] トリガーするか、[APIで (By API)] または [システムで (By System)] トリガーするかを選択します。このルールをテナントで機能させるには、[APIで (By API)] を選択する必要があります。
- **[チャットにフラグが付けられたとき (Chat is flagged)]** : チャットにフラグが付けられると、ルールがトリガーされます。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[顧客の不在時 (Customer not attended)]** : チャットが事前に設定された期間アイドル状態であったとき、ルールがトリガーされます。この条件を選択すると、5/10/15/20/30/60/90分などの時間値を含むドロップダウンリストが表示されます。ドロップダウンリストから時間を選択します。
- **[ユーザーによるログアウト (Logout by user)]** : エージェントがチャットコンソールから手動でログアウトすると、ルールがトリガーされます。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[システムによるログアウト (Logout by system)]** : エージェントがチャットコンソールから自動的にログアウトすると、ルールがトリガーされます。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[チャットが受け入れられたとき (Chat is accepted)]** : エージェントがチャットを受け入れると、ルールがトリガーされます。
- **[エージェントがアイドル (Agent is idle)]** : エージェントがアイドルである (チャットを処理していない) ときに、ルールがトリガーされます。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[チャットが作成された (Chat created)]** : チャットが作成されると、ルールが自動的にトリガーされます。チャットが作成されるときに、ポストリクエストを行うことができます (サードパーティのURL)。このルールをテナントで機能させるには、[APIで (By API)] を選択する必要があります。

- **[チャットがアイドル (Chat idle)]** : チャットがアイドル状態のときに、ルールが自動的にトリガーされます。この条件を選択すると、ドロップダウンリストに5/10/15/20/30/60/90分などの時間値が表示されます。
- **[チャットの再開 (Chat resume)]** : チャットが再開されると、ルールが自動的にトリガーされます。
- **[チャットがキューからピックアップされた (Chat is picked up from queue)]** : チャットがキューからピックアップされると、ルールが自動的にトリガーされます。このルールは現在、Webex Contact Center ではサポートされていません。
- **[チャットの再オープン (Chat reopened)]** : チャットが再オープンされると、ルールがトリガーされます。ルールを [手動で (Manually)] トリガーするか、[APIで (By API)] または [システムで (By System)] トリガーするかを選択します。このルールをテナントで機能させるには、[APIで (By API)] を選択する必要があります。
- **[メッセージの送信 (Message sent)]** : メッセージが送信されると、ルールがトリガーされます。

ステップ 6 次の方法の中から 1 つを選択してください。

- Get
- Put
- Post
- Patch
- Delete

ステップ 7 指定されたフィールドに、イベントがトリガーされたときに呼び出す URL を入力します。

ステップ 8 [予期される応答形式 (Expected Response Format)] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。

ペイロードの受け渡し方法として、[キーと値のペア (Key Value Pair)] または [カスタムペイロード (Custom Payload)] のいずれかを選択できます。

[キーと値のペア (Key Value Pair)] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアの設定が画面に表示されます。

ステップ 9 [リクエスト本文をフォームエンコードする (Form Encode Request Body)] チェックボックスをオンにすると、リクエスト本文のフォームエンコードされたパラメータを渡すことができます。オンにしなかった場合は、パラメータを設定して、API リクエストで渡すことができます。

ステップ 10 パラメータを追加するには、次の手順を実行します。

- a) [パラメータの追加 (Add Param)] をクリックします。
[パラメータの追加 (Add Parameter)] ポップアップウィンドウが表示されます。
- b) [パススルー (Pass Through)] ドロップダウンリストで、[ヘッダー/クエリパラメータ/リクエスト本文 (Header/Query Param/Request Body)] を選択します。

- c) [パラメータ名 (Parameter Name)] を入力します。
- d) ドロップダウンリストで、[値 (Value)] を選択します。
- e) [追加 (Add)] をクリックします。

ステップ 11 [カスタムペイロード (Custom Payload)] ラジオボタンを選択すると、JSON 形式でペイロードを渡すことができます。

データフィールドでは、パラメータの先頭に、@@ を付け、{} で囲う必要があります。

ステップ 12 [ルールの保存 (Save Rule)] をクリックして、設定したルールを保存します。

ステップ 13 javascript コードを使用してルールを構成できます。これを構成するには、[ルールを構成 (Configure Rule)] ページの右上端にある [javascript をオン/オフ (On/Off JavaScript Rule)] トグルボタンをオンにします。

ステップ 14 [Save Rule] をクリックします。

イベントとルールの編集

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [クライアント管理者コンソール (Client Admin Console)] > [グループ (Groups)] > [イベントとルール (Events and Rules)] の順に選択します。
- ステップ 3** イベントまたはルールの [アクション (Action)] 列の [編集 (Edit)] アイコンをクリックします。
[イベントの構成/ルールの構成 (Configure Event/Configure Rule)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 必要な変更を加えます。
- ステップ 5** [イベントの保存/ルールの保存 (Save Event/Save Rule)] をクリックします。

イベントとルールの削除

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [クライアント管理者コンソール (Client Admin Console)] > [グループ (Groups)] > [イベントとルール (Events and Rules)] の順に選択します。
- ステップ 3** イベントまたはルールの [アクション (Actions)] 列の [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。
確認メッセージが画面に表示されます。

ステップ 4 選択したイベントまたはルールを削除するには、**[OK]** をクリックします。

設定

[設定 (Settings)] では、デジタルチャネルストリームのテナント全体の構成を管理できます。次のパラメータを設定できます:

フィールド名	説明
カスタマーケアコンソールで添付ファイルを有効にする	このトグルボタンを使用して、エージェントデスクトップで添付ファイルを有効または無効にできます。さらに、添付ファイルの許容数、添付ファイルのサイズ、およびファイル形式をここで設定できます。
エージェントの返信でチャット履歴を有効にする	[E メールチャネルのエージェントの返信でチャット履歴を有効にする (Enable chat history in agent replies on email channel)] トグルボタンを有効にすると、Eメールアドレスは、返信でチャット履歴を送信できるようになります。
アカウントの休止	デジタルチャネルの問い合わせに 30 日間連続して対応していない場合、ユーザーは [休止 (Dormant)] としてマークされます。

ユーザ

[ユーザー (Users)] セクションには、プレミアムエージェントライセンスにマッピングされたユーザーの読み取り専用ビューが表示されます。プレミアムエージェントライセンスにマッピングされたユーザーがここにリストされていない場合は、Control Hub を使用してユーザーを手動で再同期します。



(注) ユーザーの同期リストには、現在ログインしているユーザーまたは管理者は含まれません。

アセット

チャネルアセット

チャネルアセットは、顧客がビジネスコンタクトセンターに連絡するためのビジネスエントリポイントです。Webex Connect アプリケーションの Webex Contact Center に登録されたチャネルアセットがここに表示されます。

[アセット (Assets)] ページで SMS 番号、Facebook Messenger ページ、Livechat アプリ、WhatsApp または会社用 E メールアカウントなどのアセットが表示されない場合、Webex Connect アプリケーションのアセットの登録状態が Registered on <timestamp> になっているかを確認します。



注意 Livechat ウィジェット構成を除き、[チャンネルアセット (Channel Asstes)] ページでアセットの詳細を直接編集しないでください。

左側のメニューの [チャンネルアセット] アイコンをクリックすると、Webex Contact Center に登録されている現在のチャンネルアセットのリストが表示されます。各タブにはチャンネルが表示され、チャンネルアセットが含まれています。

表 5: チャンネルアセット

列	説明
チャンネル	Control Hub で構成されたユーザー名 (<First Name> <Last Name>)
アセットの詳細	アセットの会社住所 (SMS 番号、WhatsApp 番号、Facebook ページのリンクなど)
アセット名	Webex Connect アプリケーションで構成されたアセット名。
ID	Webex Contact Center ごとのアセットに対して生成された内部 ID
追加	アセットが Webex Contact Center に登録されたときのタイムスタンプ
優先度	チャンネルアセットに適用されるデフォルトの優先順位 (Webex Contact Center では現在適用されません)
アクション	編集

LiveChat ウィジェットの構成

Livechat チャンネルを使用すると、企業は Web サイトの訪問者やお客様を惹きつけサポートできるようにします。お客様は、Livechat ウィジェットを使用してコンタクトセンターと会話を開始することができます。

始める前に

Livechat チャンネルアセットは、Webex Connect アプリケーションで作成する必要があります。

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [アセット (Assets)] > [チャンネルアセット (Channel Assets)] の順に選択します。
- ステップ 3** [ライブチャット (Livechat)] タブをクリックします。
- ステップ 4** Livechat アセットの [アクション (Action)] 列にある [編集 (Edit)] アイコンをクリックします。

ステップ5 [一般設定 (General Settings)] タブの構成

- a) [デフォルトチーム (Default team)] ドロップダウンリストで [デフォルトチーム (Default Team)] を選択します。
- b) [再ログイン時にエンドユーザーにチャットの会話履歴を表示する (Show chat conversation history to the end user on re-login)] トグルボタンが無効になっていることを確認します。
このトグルボタンは、お客様が Web サイトを再訪問時にチャットでの会話履歴を表示するか非表示にするかを制御できます。
- c) [お客様からの Livechat ウィジェットのチャットトランスクリプトのリクエストを許可 (Allow customer to request for chat transcript from Livechat widget)] トグルボタンをオンまたはオフにし、Livechat ウィジェットでチャットトランスクリプトをお客様がリクエストできるかできないかを指定します。
- d) [エンドユーザーのウィジェットでスレッドをクリアする (Clear threads at end user's widget)] トグルボタンをオンにすると、お客様が、[チャットを終了 (End chat)] をクリックしたとき、または別の Web サイトに移動したとき、またはブラウザを選択した時にチャットをクリアできます。
- e) エージェント識別子としてチャットトランスクリプトで、エージェント名または汎用エイリアスのいずれかを構成するとエージェントのプライバシーを保護できます。
- f) [チャット放棄時にサーバーのチャットを閉じる (Close chats on the server upon chat abandonment)] トグルボタンが無効になっていることを確認します。
このトグルボタンは、お客様がチャットを放棄した際に、サーバーでチャットを自動的に閉じるようアプリケーションに指示します。この機能は現在、Webex Contact Center テナントでは利用できません。
- g) [通知音 (Notification sounds)] トグルボタンを有効にした場合、新しいメッセージを受信したときにエンドユーザーにチャイム音で知らせることができます。
- h) [営業時間とエージェントの対応可否を無視 (Suppress Working Hours and Agent Present Checks)] トグルボタンを有効にすると、チームがスケジュールされた勤務時間外であるか、対応可能なエージェントがいないかに関係なく、Livechat ウィジェットを 24 時間年中無休で利用できるようにします。
- i) [Save Changes] をクリックします。

ステップ6 [Web サイト (Websites)] タブの構成

- a) [Web サイトを追加 (Add Website)] をクリックします。
[Web サイト設定 (Website Settings)] ページが表示されます。
- b) [一般 (General)] タブで次のフィールドを構成します。

表 6: Web サイトの一般設定

フィールド名	説明
チャットウィジェットの言語	[チャットウィジェットの言語 (Chat Widget Language)] ドロップダウンリストで言語を選択します。 デフォルトの言語は英語です。すべてのお知らせ、アクションボタンのテキスト、エラー通知、チャットのトランスクリプトは、設定された言語でウィジェットに表示されます。
表示名	ウィジェットのヘッダーに表示する名前を入力します。
バイラインテキスト	ヘッダーの下に表示されるサポートテキストを入力します。
Button Text	[行動喚起 (CTA) (call-to-action (CTA))] ボタン名を入力します。このボタンテキストフィールドには、最大 30 文字まで入力できます。
最初のメッセージ	ウィジェットでお客様が閲覧できるメッセージを入力します。
PCI コンプライアンスバナーメッセージ	メッセージが PCI に準拠していない場合にお客様またはエージェントに表示するメッセージを入力します。
ドメイン	ウィジェットを表示するドメイン名またはサブドメイン名を入力します。

- c) **[待機時間の設定 (Set Wait Time)]** セクションで、お客様がウィジェットにアクセスした際に表示されるおおよその待機時間を設定できます。

[おおよその待機時間を表示 (Display Approximate Wait Time)] トグルボタンをオンにして、次のラジオボタンのいずれかを選択します。

- 通常は数分で返信
- 通常は数時間分で返信
- 通常は 1 日で返信

- d) **[チャットのお知らせを設定 (Set Chat Announcement)]** セクションの **[チャットのお知らせのロギングを許可 (Allow logging of chat announcement)]** トグルボタンをオンにすると、ウィジェットのお知らせをパーソナライズできます。

テキストフィールドの変数として \$(agent) と \$(team) を使用してお知らせを作成します。このお知らせは、エージェントがチャットコンソールから最初のメッセージを送信したときに表示されます。このフィールドは、すべての Unicode 文字を使用できます。[チャットのお知らせ (Chat Announcement)] フィールドに入力できる最大文字数は 100 文字です。

- e) **[E メールトランスクリプト (Email Transcript)]** で、次の詳細情報を入力します。

表 7: Eメールトランスクリプト

フィールド名	説明
件名	\$(transdate) および \$(brandname) パラメータを使用して、LiveChat トランスクリプトの件名を構成できます。件名は、[Eメールトランスクリプト (Email Transcript)]セクションの[件名 (Subject)]フィールドに記載されている構成言語で表示されます。このフィールドには、最大 100 文字まで入力できます。
フッター	[Eメールトランスクリプト (Email Transcript)]の[フッター (Footer)]フィールドで必要なフッターテキストを入力すると、[Eメールトランスクリプト (Email Transcript)]で表示する言語でフッターを構成できます。このフィールドには、最大 1000 文字まで入力できます。

- f) [Save Changes] をクリックします。

これにより、[外観 (Appearance)]タブと [ウィジェットの可視性 (Widget Visibility)]タブがアクティブになります。

- g) [外観 (Appearance)]タブで次のフィールドを構成します。

表 8: Web サイトの一般設定

フィールド名	説明
ウィジェットの色	ウィジェットの カラーコード を入力します。色を選択するか、16 進コードを指定できます。
ウィジェットボタンの種類	Web サイトに表示するチャットウィジェットボタンのデザインを選択します。
ロゴ	ロゴにグラフィックファイルをアップロードします。

フィールド名	説明
メッセージコンポーザ	<p>Livechat メッセージコンポーザで次の設定を構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • クイック返信が送信されたときにコンポーザを表示する このトグルボタンをオンにすると、提案されたクイック返信がお客様の意図と一致しない場合に、エージェントはコンポーザで新しいメッセージを書くことができます。この設定は現在、Webex Contact Center では使用できません。 • 絵文字を許可：このトグルボタンをオンにすると、顧客はウィジェットでの会話中に絵文字を送信できます。 • ウィジェットには、絵文字のデフォルトリストが用意されています。お客様は、デフォルトのリストで使用可能な絵文字を使用して、エージェントと通信できます。 • 添付ファイルを許可：このトグルボタンをオンにすると、顧客はウィジェットでの会話中に添付ファイルを送信できます。 <p>(注) 添付ファイルをドロップする PCI 準拠 オプションを選択した場合、システムは、[添付ファイルを許可 (Allow Attachments)] 構成をオーバーライドします。</p>

h) [Save Changes] をクリックします。

i) **[ウィジェットの可視性 (Widget Visibility)]** タブでは、Web サイト上のウィジェットの可視性を定義できます。

- **[制限なしで表示 (Show without any restrictions)]** ラジオボタンを選択すると、ウィジェットの可視性に設定した制限に関係なく、いつでもウィジェットが表示されます。

- **[不在バナーを表示 (Show with an OOO Banner)]** ラジオボタンを選択すると、不在 (OOO) メッセージが表示されるウィジェットを表示します。メッセージコンポーザのテキストボックスで、OOO メッセージを設定できます。

バナーの最大長は 75 文字です。

バナーでは、<and> パラメータを使用できません。

- **[完全に非表示 (Hide completely)]** ラジオボタンを選択すると、ウィジェットを完全に非表示にします。

- **[Webサイトを強制的にオフ (Website Force Turn Off)]** トグルボタンをオンにすると、Livechat ウィジェットを強制的にオフにします。次の設定を行います。

- **[バナーメッセージの使用不可 (Unavailability Banner Message)]** テキストフィールドに、ウィジェットの使用可否に関するメッセージを入力します。システム

は、ウィジェットにアクセスしようとするお客様にこのメッセージを表示します。

- **[新しいお客様のウィジェットを非表示または、既存のお客様がブラウザを更新した際にウィジェットを非表示 (Hide widget for new customers or when existing customers refresh the browser)]** トグルボタンをオンにすると、バナーメッセージを表示することなく新しいお客様のウィジェットを非表示にします。

既存のお客様は、ブラウザを更新するとバナーメッセージを表示できます。

- j) **[Save Changes]** をクリックします。

この変更を保存すると、既存のお客様はチャットを続けることができます。お客様が会話から退出し、スレッドのリストをクリックするか、Web ページを表示または更新すると、システムはウィジェットを非表示にします。

[強制的にオフ (Force Turn Off)] トグルボタンで実行する操作は、ブラウザを更新しなくても顧客に表示されます。

ウィジェット設定に対して行った変更は、お客様が Web ページを更新した後に反映されます。

- k) **[禁止されたお客様 (Banned Customers)]** タブでは、お客様が Livechat ウィジェットでエージェントに連絡することを禁止できます。禁止されたお客様のリストで IP アドレスを構成できます。

- 禁止されたお客様の IP アドレスを追加する

- 禁止顧客の画面で **[IPの追加 (Add IP)]** をクリックします。

- **[IP開始範囲 (IP Start Range)]**、**[IP終了範囲 (IP End Rage)]**、および**[顧客を禁止する理由 (Reason for banning a customer)]** をそれぞれのテキストボックスに入力します。

- **[送信 (Submit)]** をクリックします。

成功メッセージが画面に表示され、システムは、禁止されたお客様の画面に IP 詳細を一覧します。

- 禁止されたお客様の IP アドレスを編集する

- 特定のお客様の **[アクション (Actions)]** 列にある **[編集 (Edit)]** アイコンをクリックします。

- 必要なフィールドを編集します。

- **[Save Changes]** をクリックします。

- 禁止されたお客様の IP アドレスを削除するには、特定のお客様の **[アクション (Actions)]** 列にある **[削除 (Delete)]** アイコンをクリックします。

ステップ7 **[インストール (Installation)]** タブを構成します。

- a) [コピー (Copy)] をクリックすると、ウィジェットスクリプトをコピーできます。
- b) HTML DOM のタグの上に </body> スクリプトをペーストします。

テンプレート

エージェントがお客様からの質問に回答する際に使用できる応答を事前設定できます。テンプレートで応答を設定し、それらをテンプレートグループにグループ化して、コンテンツを整理し、テンプレートを見つけやすくすることができます。

テンプレートグループの追加

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ2 [アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)] の順に選択します。
- ステップ3 [テンプレートグループ (Template Groups)] テーブルのヘッダーの横にある [+] アイコンをクリックします。
- ステップ4 [グループ名 (Group Name)] フィールドで、テンプレートグループ名を入力します。35文字まで入力できます。
- ステップ5 [追加 (Add)] をクリックします。

テンプレートグループの削除

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ2 [アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)] の順に選択します。
- ステップ3 テンプレートグループ名の横にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。
- ステップ4 [OK] をクリックして、テンプレートグループと、グループに保存されているすべてのテンプレートを削除します。

テンプレートのアップロード

テンプレートのアップロード機能を使用して、テンプレートの一括アップロードを実行します。一括アップロードにより、個々のウィジェットのテンプレートを作成する時間が短縮されます。

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[新しいデジタル チャンネル (New Digital Channels)]** を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** **[アセット (Assets)]** > **[テンプレート (Assets)]** の順に選択します。
- ステップ 3** **[テンプレートのアップロード (Upload Template)]** をクリックします。
- ステップ 4** **[ここにサンプルテンプレートをダウンロードする (Download sample file here)]** リンクをクリックし、サンプルの .csv ファイルをダウンロードします。
- ステップ 5** サンプルファイルの名前を一意的な名前に変更します。
- ステップ 6** サンプルファイルを開き、対応するセルに次の詳細を入力します。

(注) サンプルファイルのすべてのフィールドは必須です。

列ヘッダー名は、編集・変更しないでください。TeamNames 列でチーム名がコンマで区切られていることを確認します。

- **チャンネル** : すべて、Facebook、SMS、Eメール、ライブチャット、WhatsApp などのチャンネルの名前を入力します。
- **TemplateGroup** : テンプレートグループの名前を入力します。
- **TemplateName** : テンプレートの名前を入力します。
- **テキスト** : 各チャンネルテンプレートに設定されている文字制限に従って、テンプレートテキストを作成します。

テンプレートのタイプ	最大文字数
すべて	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
Eメール	制限なし
WhatsApp	4096

(注) ファイルサイズは 5 MB 以下とし、シートごとに最大 1000 個のテンプレートを使用できます。

Text 列は、すべての Unicode 文字をサポートします。

パイプ記号 (|) をデリミタとして使用して、Text 列に複数行のテキストを入力します。

アップロードテンプレートファイルでは、1つのレコードがデリミタ (|) で終わっている場合でも、そのファイル内のすべてのレコードは同じデリミタで終わる必要があります。

- **ロック済み**：テンプレートをロックするには[はい (Yes)]を入力し、ロックを解除したままにする場合は[いいえ (No)]を入力します。
- **TeamNames**：チーム名をコンマ区切りの値として入力します。複数のチーム名は、構成されたチーム間でテンプレートが共有されることを意味します。

ステップ7 アップロードする前に、.csv ファイル内のヘルプノートを削除します。

ステップ8 ファイルを保存します。

ステップ9 [ファイルのアップロード]をクリックします。csv形式のファイルのみアップロードします。

ステップ10 [アップロードステータスの追跡 (Track Upload Status)]をクリックすると、アップロードしたファイルのステータスを表示します。

- a) [次のアクティビティを表示 (Show Activity Between)]フィールドで、日付範囲を選択し、[適用 (Apply)]をクリックします。
- b) [検索 (Search)]をクリックして、選択した期間中にアップロードしたすべてのファイルを表示します。
- c) 必要に応じて、[検索 (Search)]フィールドにファイル名を入力し、表の結果をフィルタ処理します。

Status列では、アップロードしたファイルのステータスが、[完了 (Completed)]、[エラーありで完了 (Completed with errors)]または[失敗 (Failed)]になります。

ステップ11 ステータスが[エラーありで完了 (Completed with errors)]または[失敗 (Failed)]の場合

- a) **Action**列で[レポートをダウンロード (Download Report)]をクリックします。
- b) レポートの結果に基づいて、ファイル内のエラーを修正します。
- c) 手順9に戻って、ファイルを再度アップロードします。

テンプレートの追加

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成するか、チャンネル固有のテンプレートを作成するかを選択できます。次のチャンネルのテンプレートを作成できます。

- SMS
- Facebook Messenger
- 電子メール
- Livechat
- WhatsApp

共通テンプレートの作成

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成できます。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[新しいデジタル チャネル (New Digital Channels)]** を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** **[アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)]** の順に選択します。
- ステップ 3** **[テンプレートの追加 (Add Template)]** をクリックします。
- ステップ 4** **[すべて (All)]** タブをクリックします。
- ステップ 5** **[テンプレートID (Template ID)]** フィールドにテンプレート名を入力します。
- (注) デフォルトの **[送信者ID (Sender ID)]** (SMS がチャネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられるショートコード) は、テンプレートの作成時に自動的にロードされます。この機能により、テンプレートを作成および追跡できます。
- ステップ 6** テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、**[終了テンプレート (Is End template)]** オプションを選択します。
- 例：お時間をいただき、ありがとうございました。
エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。
- ステップ 7** テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、**[開始テンプレート (Is Start template)]** チェックボックスをオンにします。
- 例：こんにちは、<Customer> 様、今日はどのようなご用件でしょうか。
- ステップ 8** テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、**[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)]** チェックボックスをオンにします。
- 例：以前のチャットに沿って。
- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。例：<customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能です。
 - **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、**[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドに @@ と入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。
- (注) テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。
- ステップ 9** (オプション) **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 320 文字まで入力できます。

- ステップ 10** テンプレートをロックするには、[**テンプレートをロック (Lock Template)**] チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロックアイコンが表示されます。
- ステップ 11** テンプレートを他のチームと共有するには、[**共有 (Shared Across)**] フィールドでチームを選択します。
- ステップ 12** [Save Changes] をクリックします。
新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

SMS テンプレートを作成する

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[**新しいデジタル チャンネル (New Digital Channels)**] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)] の順に選択します。
- ステップ 3** [テンプレートの追加 (Add Template)] をクリックします。
- ステップ 4** [SMS] タブをクリックします。
- ステップ 5** [テンプレートID (Template ID)] フィールドにテンプレート名を入力します。
- (注) デフォルトの [送信者ID (Sender ID)] (SMS がチャンネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられるショートコード) は、テンプレートの作成時に自動的にロードされます。この機能により、テンプレートを作成および追跡できます。
- ステップ 6** テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、[**終了テンプレート (Is End template)**] オプションを選択します。
- 例：お時間をいただき、ありがとうございました。
エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。
- ステップ 7** テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[**開始テンプレート (Is Start template)**] チェックボックスをオンにします。
- 例：「こんにちわ <Customer name>、ご用件をお知らせください。」です。
- ステップ 8** テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[**フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)**] チェックボックスをオンにします。
- 例：以前のチャットに沿って。
- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。例：<Customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能なフィールドです。

- **システムパラメータ**：@@アイコンをクリックするか、[**テンプレートテキスト (Template Text)**] フィールドに @@ と入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

(注) テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

- ステップ 9** (オプション) [テンプレートテキスト (**Template Text**)] フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 800 文字まで入力できます。
- ステップ 10** テンプレートをロックするには、[テンプレートをロック (**Lock Template**)] チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロックアイコンが表示されます。
- ステップ 11** テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (**Shared Across**)] フィールドでチームを選択します。
- ステップ 12** [Save Changes] をクリックします。
新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

Eメールテンプレートの作成

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャネル (**New Digital Channels**)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [アセット (**Assets**)] > [テンプレート (**Assets**)] の順に選択します。
- ステップ 3** [テンプレートの追加 (**Add Template**)] をクリックします。
- ステップ 4** [電子メール (**E-Mail**)] タブをクリックします。
- ステップ 5** [テンプレートID (**Template ID**)] フィールドにテンプレート名を入力します。
- ステップ 6** テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、[終了テンプレート (**Is End template**)] オプションを選択します。
- 例：お時間をいただき、ありがとうございました。
エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。
- ステップ 7** テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[開始テンプレート (**Is Start template**)] チェックボックスをオンにします。

例：「こんにちは<Customer name>、ご用件をお知らせください。」です。

ステップ 8 テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)] チェックボックスをオンにします。

例：以前のチャットに沿って。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。例：<customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能なフィールドです。
- **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドに @@ と入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

(注) テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9 (オプション) [テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。

カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。表で説明されているように、様々な書式設定スタイルをテキストに適用できます。

表 9: リッチフォーマットスタイル

アイコン	説明
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。
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。
フォントの色	フォン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。
順序付けられていないリスト	順序付けられていないリストを作成します。
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。
段落 (見出し)	事前設定の見出しや段落スタイルをテキストに適用します。
テーブル	表を挿入します。

- ステップ 10** テンプレートをロックするには、[テンプレートをロック (Lock Template)] チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、名前の横にロックアイコンが表示されます。
- ステップ 11** テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (Shared Across)] フィールドでチームを選択します。
- ステップ 12** [Save Changes] をクリックします。
新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

Facebook Messenger テンプレートの作成

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** [アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)] の順に選択します。
- ステップ 3** [テンプレートの追加 (Add Template)] をクリックします。
- ステップ 4** [Facebook] タブをクリックします。
- ステップ 5** [テンプレートID (Template ID)] フィールドにテンプレート名を入力します。
- ステップ 6** テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、[終了テンプレート (Is End template)] オプションを選択します。
例：お時間をいただき、ありがとうございました。
エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。
- ステップ 7** テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[開始テンプレート (Is Start template)] チェックボックスをオンにします。
例：こんにちは、<Customer> 様、今日はどのようなご用件でしょうか。
- ステップ 8** テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)] チェックボックスをオンにします。
例：以前のチャットに沿って。
- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。例：<customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能なフィールドです。
 - **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドに @@ と入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。こ

これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

(注) テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

- ステップ 9** [Text Template (テキストテンプレート)] ラジオボタンをクリックし、テキストテンプレートを作成します。テキストボックスには 2,000 文字まで入力できます。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。
- ステップ 10** [アクションテンプレート (Action Template)] ラジオボタンを選択すると、アクションテンプレートを作成できます。お客様がクイック返信を想定している場合は、このオプションを使用します。システムが、画像とボタン付きのメッセージを送信すると、お客様は、そのボタンをクリックして返信できます。
- [画像のアップロード (Upload Image)] をクリックすると、必要な画像を参照や選択ができます。
 - [ボタン名 (Button Names)] を入力し、ドロップダウンリストで [ボタンのタイプ (Button Type)] を選択します。
 - [Web URL] ボタンのタイプを選択した場合は、[通話 URL (Call URL)] を入力します。
 - テンプレートテキストを作成します。
- ステップ 11** [マルチメディアテンプレート (Multimedia Template)] ラジオボタンをクリックすると、マルチメディアテンプレートを作成できます。システムは、次のマルチメディアタイプをサポートしています。
- イメージ
 - 音声
 - ビデオ
 - ファイル
- [メディアタイプ (Media Type)] フィールドでメディアのタイプを選択します。
 - [メディア URL を入力 (Enter Media URL)] フィールドで、それぞれダウンロード可能な URL を入力します。
- ステップ 12** テンプレートをロックするには、[テンプレートをロック (Lock Template)] チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、名前の横にロックアイコンが表示されます。
- ステップ 13** テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (Shared Across)] フィールドでチームを選択します。
- ステップ 14** [Save Changes] をクリックします。
- 新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

LiveChat テンプレートの作成

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[新しいデジタル チャネル (New Digital Channels)]** を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** **[アセット (Assets)]** > **[テンプレート (Assets)]** の順に選択します。
- ステップ 3** **[テンプレートの追加 (Add Template)]** をクリックします。
- ステップ 4** **[ライブチャット (Livechat)]** タブをクリックします。
- ステップ 5** **[テンプレートID (Template ID)]** フィールドにテンプレート名を入力します。
- ステップ 6** テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、**[終了テンプレート (Is End template)]** オプションを選択します。
- 例：お時間をいただき、ありがとうございました。
- エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。
- ステップ 7** テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、**[開始テンプレート (Is Start template)]** チェックボックスをオンにします。
- 例：「こんにちは <Customer name>、ご用件をお知らせください。」です。
- ステップ 8** テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、**[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)]** チェックボックスをオンにします。
- 例：以前のチャットに沿って。
- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。例：<customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能なフィールドです。
 - **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、**[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドに @@ と入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。
- (注) テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。
- ステップ 9** (オプション) **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 2,000 文字まで入力できます。
- ステップ 10** テンプレートをロックするには、**[テンプレートをロック (Lock Template)]** チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールド

のみを編集できます。ロックされたテンプレートには、名前の横にロックアイコンが表示されます。

ステップ 11 テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (Shared Across)] フィールドでチームを選択します。

ステップ 12 [Save Changes] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

WhatsApp テンプレートの作成

手順

ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタルチャネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。

ステップ 2 [アセット (Assets)] > [テンプレート (Assets)] の順に選択します。

ステップ 3 [テンプレートの追加 (Add Template)] をクリックします。

ステップ 4 [WhatsApp] タブをクリックします。

ステップ 5 [テンプレートID (Template ID)] フィールドにテンプレート名を入力します。

ステップ 6 テンプレートをチャット会話の終了メッセージとして設定するには、[終了テンプレート (Is End template)] オプションを選択します。

例：お時間をいただき、ありがとうございました。

エージェントは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。

ステップ 7 テンプレートをチャット会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[開始テンプレート (Is Start template)] チェックボックスをオンにします。

例：こんにちは、<Customer> 様、今日はどのようなご用件でしょうか。

ステップ 8 テンプレートを前回のチャット会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)] チェックボックスをオンにします。

例：以前のチャットに沿って。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタマーフィールドを入力します。例：<customer name>。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能なフィールドです。

- **[システムパラメータ (System Parameters)]**：[テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドの上の絵文字アイコンの横にある @@ アイコンをクリックするか、テンプレートテキストフィールドの @@ をクリックして、システムパラメータのリストを表示します。関連するパラメータを選択して、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、エージェントが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

(注) テンプレート本文の構成済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲われて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9 [テキスト (Text)] ラジオボタンを選択すると、テキストテンプレートを作成できます。テキストボックスには 4096 文字まで入力できます。

(注) 添付ファイルと WAB 登録済みメッセージテンプレートタイプは、Webex Contact Center テナントには適用されません。

ステップ 10 テンプレートをロックするには、[テンプレートをロック (Lock Template)] チェックボックスをオンにします。ロックすると、エージェントは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、名前の横にロックアイコンが表示されます。

ステップ 11 テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (Shared Across)] フィールドでチームを選択します。

ステップ 12 [Save Changes] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

カスタマーケアコンソール

ダッシュボード

ダッシュボードには、エージェントの返信を待っているチャットのリストが表示されます。ダッシュボードは、キューで待機中のお客様の特定に役立ちます。

ダッシュボードには、次のタブが含まれています。

- 会話
- ワークフォース

会話

[会話 (Conversations)] タブでは、開いている会話の数を確認できます。オープンな会話数は、特定のチームの[キュー (Queue)]、[アクティブ (Active)]、および[保留中 (On Hold)] 状態のチャットの合計数です。各状態を独自のカードで表示すると、その状態の特定のチャット数を確認できます。これらのカードをクリックすると、選択した状態のチャット詳細を表示できます。



(注) Webex Contact Center は、[保留 (On Hold)] 状態をサポートしていません。

[アクティブ (Active)] 状態のカードは、エージェントからの応答を待っているチャットとお客様からの応答を待っているチャットにグループ化します。

状態カードの選択肢に基づき、チャット ID、カスタマー ID、優先順位、エージェント ID、平均応答時間、処理時間、最終更新部などのチャット詳細を表示できます。

会話のトランスクリプトを表示

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	管理ポータルナビゲーションバーで、 [新しいデジタルチャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。	
ステップ 2	ダッシュボードの右上隅にある [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。	
ステップ 3	チャットの [アクション (Action)] 列にある [チャットログ (Chat Log)] アイコンをクリックします。	[チャットログ (Chat Log)] ダイアログボックスが画面に表示されます。

特定のフィルタに基づいたチャットの検索

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	管理ポータルナビゲーションバーで、 [新しいデジタルチャンネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。	
ステップ 2	ダッシュボードの右上隅にある [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。	
ステップ 3	ダッシュボード画面の [フィルタの追加 (Add Filter)] ボタンをクリックします。	
ステップ 4	[チャットのフィルタ処理 (Filter Chats)] 画面で条件を作成します。	

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 5	[結果の表示 (View Results)] をクリックして、フィルタ条件を満たすチャットを表示します。	検索結果テーブルには、フィルタ条件に一致するすべての結果が表示されます。

トランスクリプトの検索と表示

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル (New Digital Channels)] を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** ダッシュボードの右上隅にある [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** 次のフィールド値に基づいて、[検索 (Search)] ページで会話のトランスクリプトを検索および表示できます。

フィールド	説明
名前	チャネルから受信したお客様の氏名とフローの Create Conversation ノードの構成。Facebook Messenger および Livechat に適用されます。 Eメールの場合：これはデフォルトでプライマリ顧客の E メールアドレス (送信元アドレス) に設定されます。 SMS の場合：デフォルトでお客様の携帯電話番号に設定されます。 (注) 部分検索はサポートされていません。 検索では、大文字と小文字を区別しません。
携帯電話番号	顧客の SMS モバイル番号。SMS 会話の検索に便利です。
電子メール ID	顧客の電子メール ID。電子メールの会話を検索するのに便利です。
チャット ID	会話の一意の識別子。
Livechat ID	固有 ID : Livechat ウィジェットごとにお客様のブラウザに設定されます。
WhatsApp の携帯電話番号	登録されたお客様のモバイル番号。
タグ	Webex Contact Center には適用されません。
優先度	Webex Contact Center には適用されません。

フィールド	説明
Agent ID	エージェント ID は、初期フェーズの一部として CI ユーザー ID に設定され、このフェーズでは使用できません。
Twitter の ID	Webex Contact Center には適用されません。
顧客ID	企業によって定義された顧客の一意識別子。Webex Contact Center には適用されません。

ブロックリストの単語

エージェントが会話の中で使用を控えなければならないブロック単語を設定できます。これらの単語がお客様のメッセージに表示された場合、エージェントに送信される前にアスタリスク (*) に置き換えられます。この機能は、英語および世界中のほとんどの言語に対応するすべての Unicode 文字を完全にサポートします。

この画面で、以下のアクションを実行できます。

- メッセージから除外する必要があるブロック単語を設定するか、事前に設定されたブロック単語を検索します。
- エージェントがお客様に送信しようとするアウトバウンドメッセージでブロック単語が見つかった場合にレポートが送信される受信者の E メール ID を設定します。
- エージェントがブロックされた単語のいずれかを含むメッセージを入力すると、システムは警告を表示し、エージェントがその単語を削除するまでメッセージを送信しません。

ブロックリストの管理

手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[新しいデジタル チャネル (New Digital Channels)]** を選択して、デフォルトコンソールを起動します。
- ステップ 2** **[カスタマーコンソール (Customer Console)]** に切り替えます。
- ステップ 3** **[設定 (Settings)]** > **[管理 (Manage)]** > **[ブロックリスト (Blocklists)]** の順に選択します。**[デフォルトのブロックリスト (Default Blocklist)]** セクションには、デフォルトでブロックされた単語が表示されます。これらの単語を削除することはできませんが、アクティブ化および非アクティブ化することはできます。
- ステップ 4** 単語を非アクティブにする
 - [アクティブ (Active)]** リストで単語を選択します。
[検索] フィールドを使用すると、リストをフィルタ処理できます。

(注) Shiftキーを使用して、複数のブロック単語を選択すると、一度に非アクティブ化できます。

- b) 右矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を[非アクティブ (Inactive)]リストに移動します。
- c) [OK]をクリックして、単語を[非アクティブ (Inactive)]リストから[アクティブ (Active)]リストに移動します。

ステップ5 単語をアクティブにする

- a) [非アクティブ (Inactive)]リストで単語を選択します。
[検索]フィールドを使用すると、リストをフィルタ処理できます。
- b) 左矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を[アクティブ (Active)]リストに移動します。
- c) [OK]をクリックして、単語を[非アクティブ (Inactive)]リストから[アクティブ (Active)]リストに移動します。

ステップ6 [カスタムブロックリスト (Custom Blocklist)]セクションで、任意の単語をブロックリストに追加します。

- a) ブロック済みの単語を[単語を追加 (Add Word)]ボタンの横にある[ブロックリストする単語を入力 (Enter word to blocklist)]フィールドに入力します。
- b) [単語の追加 (Add Word)]をクリックします。
単語がテキストボックスに表示されます。同様に、任意の数の単語を構成できます。

ステップ7 [エスカレーション (Escalations)]セクションでエスカレーションを有効にできます。

- a) [エスカレーション (Escalations)]チェックボックスをオンにします。
- b) テキストボックスにEメールIDを(カンマで区切って)入力します。ブロックした単語が発信メッセージに含まれる場合、構成したすべてのEメールIDに通知されます。
- c) [受信メッセージで表示されるブロック済み単語のマスクを解除することをエージェントに許可する (Allow the agent to unmask blocked words that appear in inbound messages)]チェックボックスをオンにすると、エージェントに受信メッセージのブロック単語のマスクを解除するアクセス権を付与できます。

ステップ8 [変更の保存 (Save Changes)]をクリックします。

(注) ブロックリスト画面で実行したアクションを適用するには、画面の右下隅にある[変更を保存 (Save Changes)]をクリックする必要があります。

Facebook Messenger チャンネルの設定

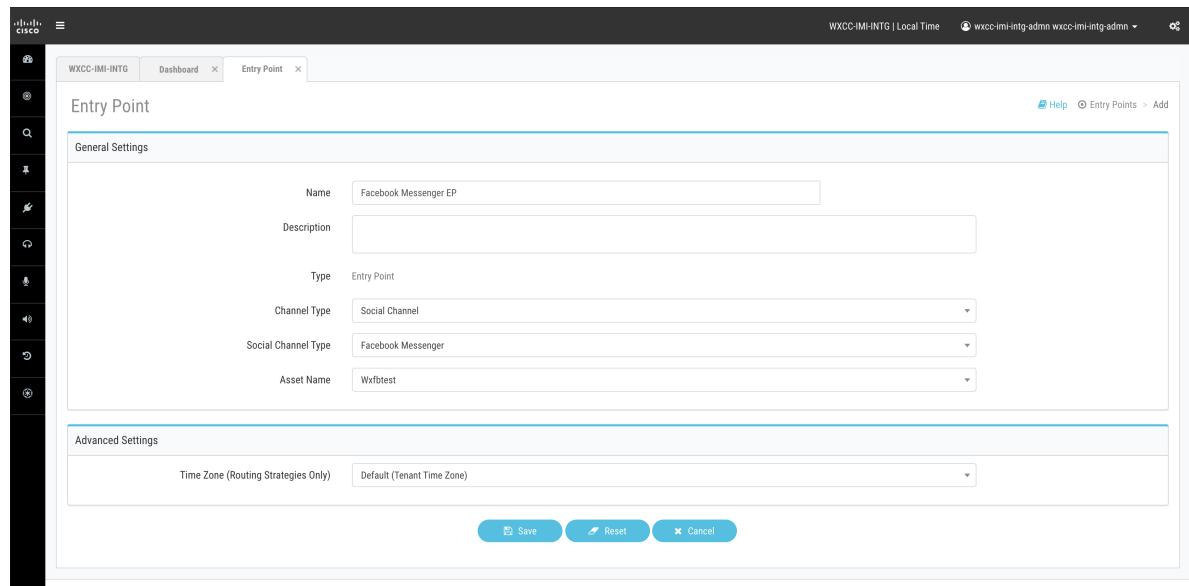
Facebook Messenger チャンネルにより、お客様は、Facebook ページ上の Facebook Messenger でエージェントとやりとりできます。企業は、Facebook アカウントから Facebook ページを作成

および管理できます。Facebookでのページの作成と管理の詳細については、「[Facebook 項目](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** Webex Connect アプリケーションにサインインして、Facebook Messenger アセットを作成します。詳細については、「[Facebook Messenger アセットの作成](#)」を参照してください。
- ステップ 2** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 3** チャネルタイプが [ソーシャルチャネル (Social Channel)]、ソーシャルチャネルタイプが [Facebook Messenger] のエントリポイントを作成し、Webex Connect アプリケーションで作成した Facebook アセットをマッピングします。

エントリポイントの設定については、次の図を参照してください。



The screenshot displays the 'Entry Point' configuration interface. The 'General Settings' section includes the following fields:

- Name: Facebook Messenger EP
- Description: (empty)
- Type: Entry Point
- Channel Type: Social Channel
- Social Channel Type: Facebook Messenger
- Asset Name: Wxftest

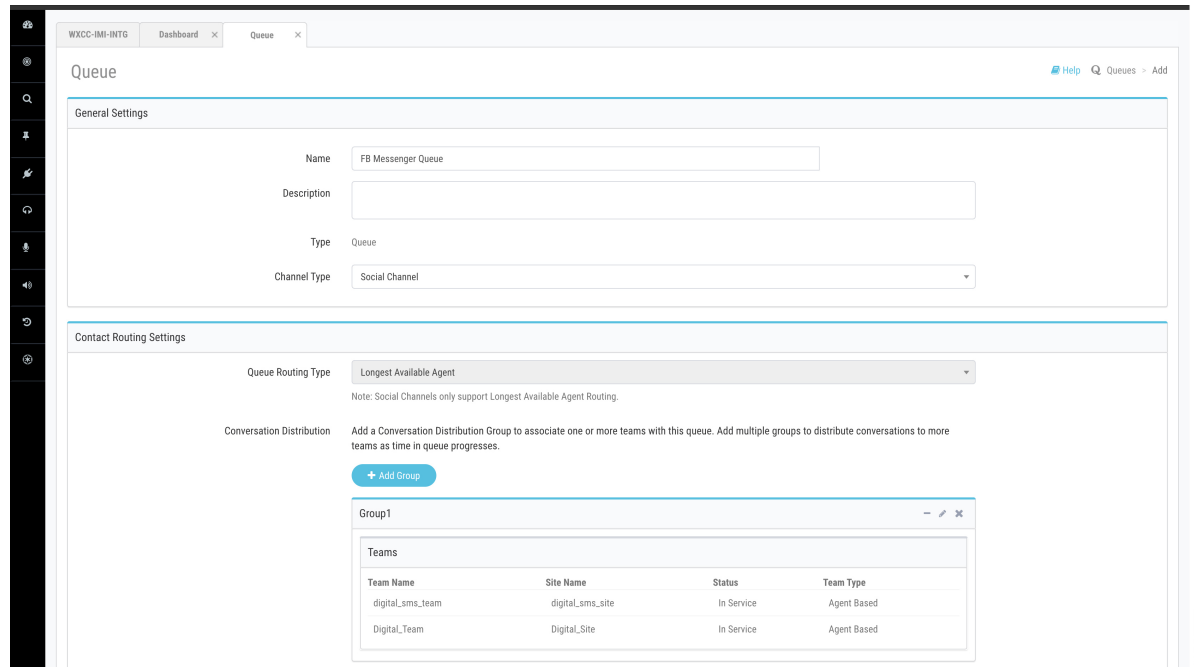
The 'Advanced Settings' section includes:

- Time Zone (Routing Strategies Only): Default (Tenant Time Zone)

Buttons at the bottom: Save, Reset, Cancel.

- ステップ 4** チャネルタイプが **Social Channel** のキューを作成します。

キューの設定については、次の図を参照してください。



511268

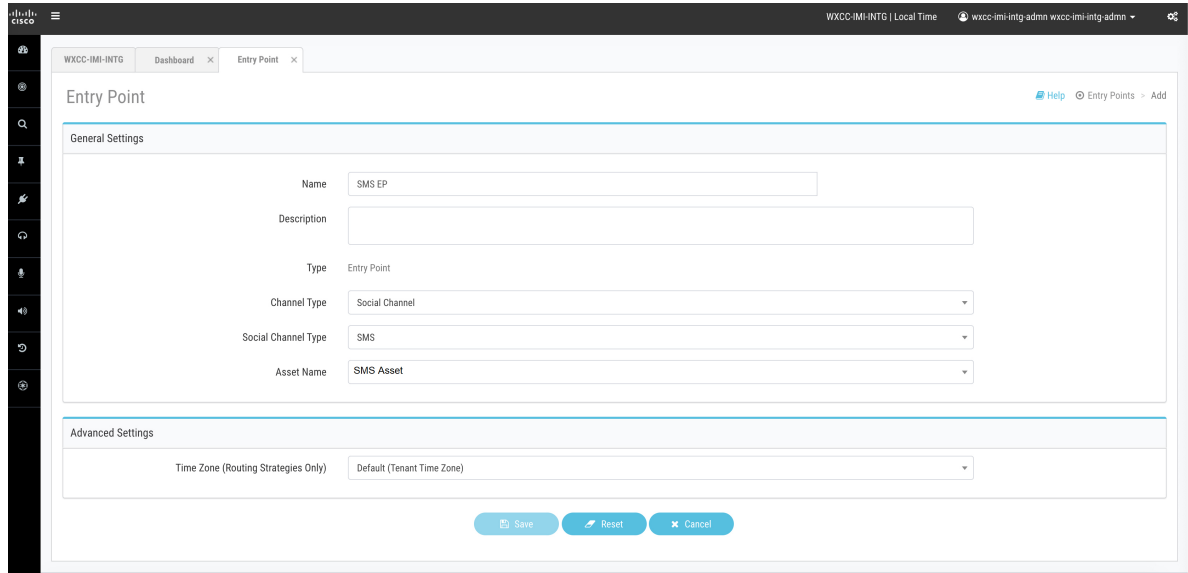
SMS チャネルの設定

ショートメッセージサービス（SMS）チャネルを使用するとお客様は、どこからでも SMS でエージェントと連絡を取り合うことができます。データ接続は必要ありません。顧客は、SMS をロングコード、ショートコード、またはフリーダイヤル番号に送信できます。

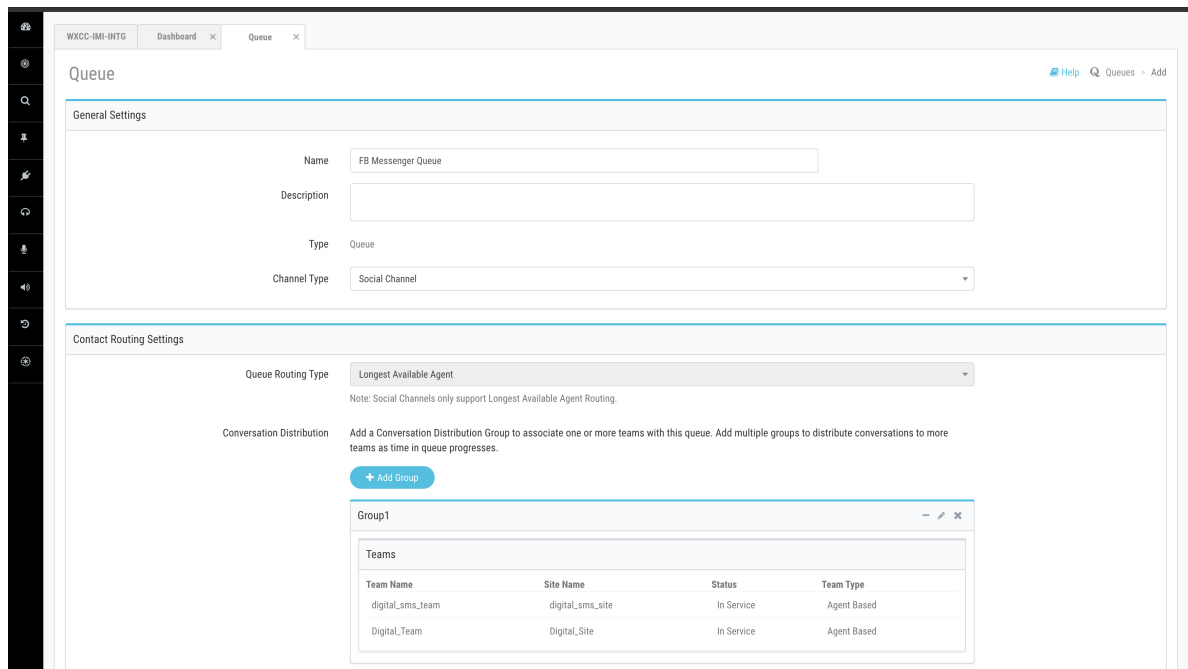
手順

- ステップ1** Webex Connect アプリケーションにサインインして、SMS アセットを作成します。詳細については、「[SMS アセットの作成](#)」を参照してください。
- ステップ2** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング（Provisioning）]>[エン트리ポイント/キュー（Entry Points/Queues）]。
- ステップ3** チャネルタイプが [ソーシャルチャネル（Social Channel）]、ソーシャルチャネルタイプが [SMS] のエン트리ポイントを作成し、Webex Connect アプリケーションで作成したアセットをマッピングします。

エン트리ポイントの設定については、次の図を参照してください。



ステップ4 チャネルタイプが **Social Channel** のキューを作成します。
 キューの設定については、次の図を参照してください。



LiveChat チャンネルの設定

LiveChat チャンネルは、企業が Web サイト訪問者やお客様に関与し、サポートするのに役立ちます。お客様は、Web ページに Livechat ウィジェットスクリプトを追加する必要があります。ウィジェットアイコンは、Web ページの右下隅に表示されます。お客様は、アイコンをクリックし、ウィジェットを開きます。その後、顧客はエージェントとの会話を開始できます。

手順

- ステップ 1 Webex Connect にサインインすると、Livechat アセットを作成できます。詳細については、「[Livechat アセットの作成](#)」を参照してください。
- ステップ 2 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 3 チャンネルタイプが [チャット (Chat)] のエントリポイントを作成し、Webex Connect アプリケーションで作成したアセットをマッピングします。

エントリポイントの設定については、次の図を参照してください。

The screenshot shows the 'Entry Point' configuration interface in the Cisco Webex Connect management portal. The 'General Settings' section includes fields for Name (Chat EP), Description, Type (Entry Point), Channel Type (Chat), and Asset Name (Live Chat). The 'Advanced Settings' section includes Service Level Threshold (300 seconds) and Time Zone (Default (Tenant Time Zone)).

- ステップ 4 チャンネルタイプが **Chat** のキューを作成します。
キューの設定については、次の図を参照してください。

WXCC-IMI-INTG Dashboard x Entry Point x Queue x

Queue

Help Q Queues > Add

General Settings

Name Chat Queue

Description

Type Queue

Channel Type Chat

Contact Routing Settings

Queue Routing Type Skills Based

Note: Queue Routing Type cannot be edited once the queue is created.

Agent Selection

Longest Available Agent
If multiple agents meet the skill criteria for the contact, select the agent who has been idle for the longest.

Best Available Agent
If multiple agents meet the skill criteria for the contact, select the agent with highest proficiency in the required skills.

Call Distribution

Add a Call Distribution Group to associate one or more teams with this queue. Add multiple groups to distribute calls to more teams as time in queue progresses. Note that call distribution acts independently from other queue login defined in routing flows.

+ Add Group

511283

E メールチャネルの設定

電子メールチャネルを使用すると、表、埋め込みリンク、および添付ファイルを含むEメールメッセージを送信できます。

手順

- ステップ 1** Webex Connect にサインインして 電子メール アセットを作成します。詳細については、「[Eメールアセットの作成](#)」を参照してください。
- ステップ 2** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]**。
- ステップ 3** チャネルタイプが **[Eメール (Email)]** のエン트리ポイントを作成し、Webex Connect アプリケーションで作成したアセットをマッピングします。
エン트리ポイントの設定については、次の図を参照してください。

The screenshot shows the 'Entry Point' configuration interface. Under 'General Settings', the 'Name' field contains 'Email EP', 'Description' is empty, 'Type' is 'Entry Point', 'Channel Type' is 'Email', and 'Asset Name' is 'Email Asset'. Under 'Advanced Settings', 'Service Level Threshold' is '300' and 'Time Zone (Routing Strategies Only)' is 'Default (Tenant Time Zone)'. At the bottom, there are 'Save', 'Reset', and 'Cancel' buttons.

511284

ステップ4 チャンネルタイプが [電子メール (Email)] のキューを作成します。

キューの設定については、次の図を参照してください。

The screenshot shows the 'Queue' configuration interface. Under 'General Settings', the 'Name' field contains 'Email Queue', 'Description' is empty, 'Type' is 'Queue', and 'Channel Type' is 'Email'. Under 'Contact Routing Settings', 'Queue Routing Type' is 'Skills Based', 'Agent Selection' has radio buttons for 'Longest Available Agent' and 'Best Available Agent', and 'Call Distribution' has an 'Add Group' button.

511285

WhatsApp チャンネルを設定する

Webex Contact Center はお客様とのやりとりを改善するためにチャネルとして WhatsApp を統合します。この統合により、WhatsApp チャンネルは、企業が WhatsApp アプリケーションを通じてお客様と迅速にやり取りできるようにします。

現在、この機能は Webex Contact Center で利用できますが、次の制限があります。

- エージェント側とお客様側の両方でメッセージを作成している間、システムは複数のテキストフォーマットをサポートしません。
- お客様から送信されたスタンプ、写真、GIF などのすべてのマルチメディアファイルは、エージェントデスクトップに添付ファイルとして表示されます。
- お客様が [全員に削除 (Delete for Everyone)] 機能を使用してメッセージを削除した場合、メッセージは、エージェントデスクトップでは削除されません。
- システムは、WhatsApp チャンネルのボイスメッセージをサポートしていません。
- システムは、お客様側でのリアルタイムの既読確認をサポートしていません。エージェントがお客様のメッセージを読んでも、お客様にはそのメッセージの横にある青いチェックマーク (既読確認) は表示されません。
- 会話中にお客様がエージェントをブロックした場合、お客様はエージェントのメッセージを受信できません。
- 会話中に、お客様が返信オプションを使用してメッセージに返信すると、そのメッセージはエージェントデスクトップにスタンドアロンメッセージとして表示されます。したがって、エージェントは、お客様がどのメッセージに返信したかを知りません。
- お客様は、WhatsApp ビジネスアカウントに登録されている電話番号をグループに追加することはできません。
- お客様顧客が現在地または連絡先を共有しても、エージェントデスクトップに表示されません。
- お客様はエージェントに対して WhatsApp で支払いを行うことはできません。
- サービスの構成中、システムはサービスとアセット間の 1 対 1 のマッピングを許可します。つまり、1 つのサービスは 1 つのアセットのみを保持できます。
- WhatsApp 作成ボックスにテンプレートオプションがない場合でも、WhatsApp テンプレートは現在サポートされていません。

始める前に

アカウントマネージャと協力して、業務内容を確認し、WhatsApp Business アカウント番号を設定します。WABA 番号を取得したら、それを使用して WhatsApp の問い合わせ処理を構成します。

Webex Connect アプリケーションでの登録が成功したら、お客様との会話を開始できます。エージェントは、Webex Contact Center エージェントデスクトップを使用して、WhatsApp の問い合わせに応答できます。

手順

- ステップ1** アカウントマネージャに連絡して、WhatsApp チャンネルのプロビジョニング（*Webex Connect* のアセット作成など）をリクエストし、WhatsApp の利用規約を共有します。
- ステップ2** 利用規約に署名したら、アカウントマネージャと協力して Facebook ビジネス マネージャ アカウントを設定します。このアカウントを取得する方法については、「[ビジネス マネージャ アカウントの作成](#)」を参照してください。
- ステップ3** *Webex Connect* にサインインし、[アセット (Assets)] > [アプリ (Apps)] の順に選択します。WhatsApp チャンネルアセットを開き、[Webex CC に登録 (Register to Webex CC)] をクリックします。
- ステップ4** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ5** [チャンネルタイプ (Channel Type)] が [ソーシャルチャンネル (Social Channel)] で [ソーシャルチャンネルタイプ (Social Channel Type)] が [WhatsApp] のエントリポイントを作成します。*Webex Connect* アプリケーションで作成した WhatsApp アセットを [アセット名 (Asset Name)] にマッピングします。

エントリポイント構成については次の画像を参照してください。

The screenshot shows the 'Entry Point' configuration interface in the Cisco Webex Admin Center. The 'General Settings' section includes the following fields:

- Name: WhatsApp EP
- Description: (empty)
- Type: Entry Point
- Channel Type: Social Channel
- Social Channel Type: WhatsApp
- Asset Name: WhatsAppTest

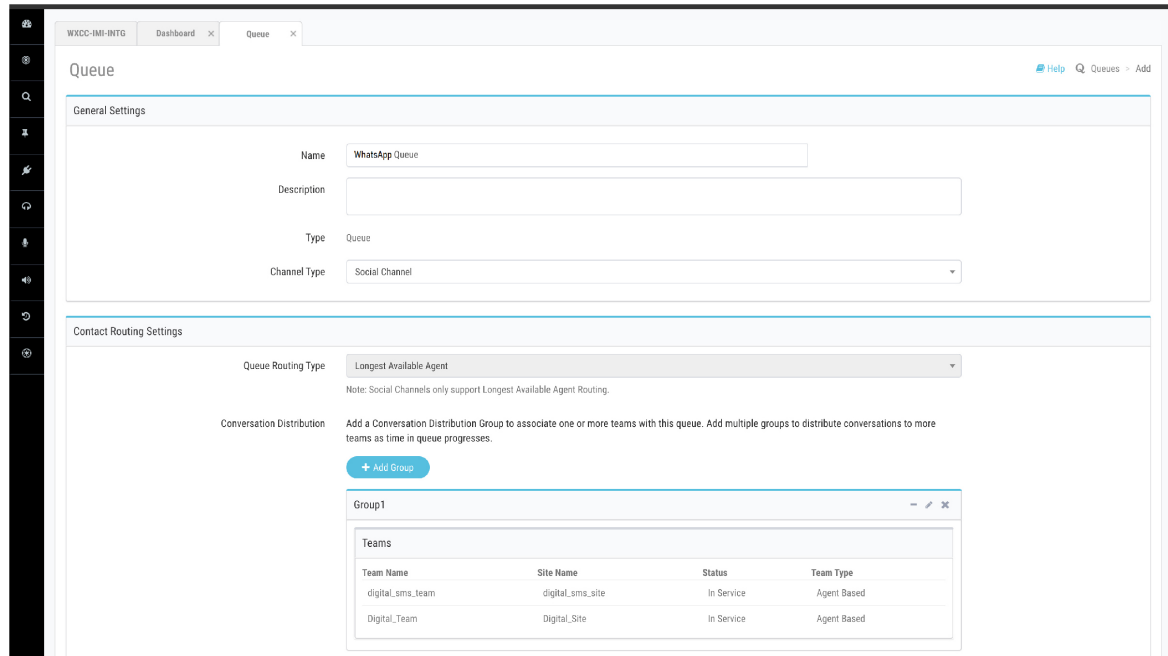
The 'Advanced Settings' section includes:

- Time Zone (Routing Strategies Only): Default (Tenant Time Zone)

Buttons for Save, Reset, and Cancel are located at the bottom of the form.

- ステップ6** チャンネルタイプが **Social Channel** のキューを作成します。

キュー構成については次の画像を参照してください。



これで、Webex Contact Center への WhatsApp アセットの統合が完了します。

デジタルチャネルの変数サポート

Webex Contact Center は、*Webex Connect* の Flow Builder を使用してデジタルチャネルのフローを構築するときに、グローバル変数とカスタム フロー変数の使用をサポートします。

グローバル変数は、管理ポータルで定義されます。フロー内でこれらの変数を使用して、Webex Contact Center で処理されるやりとりのコンテキストで値を設定および渡すことができます。これらの変数をエージェント表示可能およびエージェント編集可能としてマークすると、エージェントはお客様との対話中にエージェントデスクトップでこれらの変数の値を表示および更新できます。

さらに、グローバル変数をレポート可能としてマークすることができます。これにより、Analyzer でカスタム レポート用に値を使用できます。

Webex Connect でカスタムフロー変数を作成し、それらの変数をエージェントが表示可能およびエージェントが編集可能としてマークすることができます。

Webex Connect でグローバルおよびカスタムフロー変数を設定する方法の詳細については、「[Webex Connect で変数を設定する](#)」を参照してください。



(注) メインフローで設定された変数は、共有フロー（ルーティング、変更、クローズ）でも埋め込み JSON 形式で使用できます。

新しいデジタルチャンネルのスキルベースルーティングを実装する

オプションのスキルベースルーティングは、問い合わせのニーズとそのニーズを満たす適切なスキルを備えたエージェントをマッチングします。通話の着信時、通話は、言語の流暢さや製品の専門知識など、必要なスキルセットを持つエージェントのみにルーティングできるサブセットとして分類されます。

スキル要件は、*Webex Connect* フローの *QueueTask* ノードに割り当てられます。その後、通話は、キューに送信され、合致したスキルセットを持つエージェントに配分されます。*QueueTask* ノードで指定された時間間隔内にエージェントが対応可能にならなかった場合、*QueueTask* ノードでスキルリラクゼーションを指定することによって、スキル要件を削除または緩和できます。

手順

ステップ1 スキルを定義します。

次のタイプのスキルを定義できます。

- 熟練スキルには、スキルに関するエージェントの専門知識レベルを 0 ~ 10 の範囲で指定できます。たとえば、エージェントが話す各言語のスキルを定義できます。
- ブール値のスキルで、*True* または *False* の値を指定すると、エージェントがスキルを持っているかどうかを示すことができます。たとえば、最も価値の高いお客様に最善のサービスを受けてもらうには、*PremierService* という名前のスキルを定義し、そのスキルを、経験豊富なエージェントに *True* の値を割り当てます。
- テキストスキルは自由形式テキストスキルで、完全に一致する必要があります。たとえば、プロンプトに応答して発信者が入力した数字に基づいて、特定のエージェントの内線番号に通話を転送するための「内線」と名付けられたスキルを定義できます。
- 列挙型スキルは、名前が付けられた事前定義された値です。例えば、営業、サービス、および請求の値がある「事業部門」と名付けられたスキルか、*Linux*、*Windows* および *UNIX* の値がある「オペレーティング システム」と名付けられたスキルを作成できます。

ステップ2 スキルプロファイルを定義します。

スキルプロファイルは、チームまたはエージェントにまとめて割り当てることができるスキルのことです。プロファイルの各スキルには特定の値を割り当てます。たとえば、英語のスキル

には、1つのスキルプロファイルには高レベルの熟練度が、別のプロファイルには低いレベルが割り当てられている場合があります。詳細については、[スキルプロファイル](#)を参照してください。

現在、Webex Contact Center は、チームに割り当てられたスキルプロファイルをサポートしていません。

ステップ 3 エージェントにスキルプロファイルを割り当てます。個々のエージェントにスキルプロファイルが割り当てられます。

詳細については、[ユーザの詳細の表示](#)を参照してください。

ステップ 4 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。

ステップ 5 チャネルタイプが [ソーシャルチャネル (Social Channel)]、[電子メール (Email)]、または [チャット (Chat)] であるキューを作成します。

ステップ 6 [問い合わせのルーティング設定 (Contact Routing Settings)] で、[キュールーティングタイプ (Queue Routing Type)] を [スキルベース (Skills Based)] として選択します。

ステップ 7 問い合わせの処理方法を定義する Webex Connect アプリケーションの QueueTask ノードでフローを作成します。

ステップ 8 QueueTask ノードにスキル要件とスキルリラクゼーションを追加します。

選択したスキル要件の選択方法とスキルリラクゼーションの指定方法についての詳細は、Webex Connect オンラインヘルプドキュメントの「QueueTask ノード」を参照してください。Webex Connect アプリケーションで、[ヘルプ (Help)] > [ドキュメント (Documentation)] > [プラットフォームドキュメント (Platform Documentation)] > [キュータスク (QueueTask)] の順に選択します。

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。