Webex エンゲージ管理および設定ガイド (Webex コンタクトセンター用)

日付: 2月 17, 2025

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Cisco 社外秘

目次

1. 新しいデジタルチャネルについて 3
2. 新しいデジタル チャネル コンソール 3
2.1. 管理コンソール 3
2.1.1. ダッシュボード 4
2.1.2. 設定 10
2.1.3. [ユーザ（Users）] 11
2.1.4. アセット 11
2.1.5. テンプレート 20
2.2. カスタマーケアコンソール 44
2.2.1. ダッシュボード 44
2.2.2. 禁止リストの単語 48

Cisco 社外秘

1. 新しいデジタルチャネルについて

Webex Contact Center は新しいデジタル チャネル SMS、Facebook Messenger、ライブチャット、メール、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp に対応し、機能が強化されました。 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。 人口統計や個人の習慣の変化に伴い、消費者は好みのチャネルを通じて企業と連絡を取ることを期待しています。 企業は、一般的な通信チャネルすべてを通じて応答可能でなければなりません。

2. 新しいデジタル チャネル コンソール

新しいデジタル チャネル管理ポータルは、次の領域に分割されます。

- 管理コンソール - 管理者は、ポリシーやチャネル資産構成など、デジタル チャネル オファリングのテナント全体の構成を管理できます。 Management Portal のナビゲーション バーで、[新しいデジタル チャネル] をクリックして、既定のコンソールを起動します。
- カスタマーケア コンソール – 主に過去の会話の音声テキストやエージェントのモニタリング機能にアクセスするために使用されます。

2.1. 管理コンソール

次の表は、管理コンソールのコンポーネントを説明しています。

コンポーネント	説明
ダッシュボード	チャット トラフィックと従業員関連のメトリックに関する情報を表示します。
[グループ（Groups）]	会話ライフサイクル イベントの裏側で呼び出す、またはエージェントが手動でトリガーして会話中にオンデマンドで呼び出すワークフローへのエントリ ポイントを設定できます。
設定	添付ファイル ポリシーやメール関連の構成など、テナント全体の構成を有効にします。
ユーザ（Users）	オムニチャネル アクセスが有効になっているユーザ、または 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の読み取り専用ビューを提供します。
アセット	チャネルアセットとレスポンステンプレート（レスポンス定型文）の設定を有効にします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

2.1.1. ダッシュボード

リアルタイムのダッシュボードは、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ひと目で確認できます。

2.1.1.1. [グループ（Groups）]

[グループ] メニューは地理的なサイトを表しています。 Control Hub からサイトを管理することはできますが、管理コンソールからは同期できません。 デフォルトでは、管理コンソールには Default と呼ばれる事前設定されたグループがあります。 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。

[グループ] メニューのコンテンツを次の表に示します:

フィールド名	説明
グループ名	グループ名
部署名（Department）	グループを物理的な組織階層にマッピングするためのエイリアス
チーム数	グループ内のチーム数。
グループ管理者数	グループ内のグループ管理者数。

（注）
グループ名は変更できません。

1.1.1.1.1　チーム（Teams）

[チーム（Teams）] メニューは、特定のグループ（サイト）内の特定の機能、例えば、「Sales」や「Complaints」で働く人々のグループを表します。 Management Portal はチームを同期しませんが、Webex コンタクト センター Management Portal はチームを管理します。 デフォルトでは、管理コンソールのデフォルトグループ内にデフォルトと呼ばれる 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。

列名	説明
チームロゴ	既定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 メッセンジャー、ライブチャット、メール、Apple メッセージ for Business (AMB)、WhatsApp に設定します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

列名	説明
マネージャの数	このチームを管理するマネージャーの数を表示します。
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	アナリストなど、他のロールに属しているユーザの数を表示します。これらのロールは、今日の Webex コンタクトセンターには適用できません。

チーム名のリンクをクリックすると、次のタブを表示することができます。

- ユーザ（Users）
- イベントとルール

[ユーザ（Users）]

[ユーザ] テーブルには、既定のチームにマッピングされたユーザの読み取り専用ビューが表示されます。

列名	説明
名前	Control Hub で設定されたユーザ (<名> <姓) の名前
ログイン ID	ユーザのログイン ID – Cisco CI ユーザ ID に設定します。 （注） これは、ユーザが Webex コンタクト センターにログインする方法とは関係ありません。
E メール	Control Hub で構成されたユーザのメール ID
[役割（Role）]	ユーザーのロールは、クライアント管理者またはエージェントになります。
ステータス（Status）	Agent Desktop でのユーザの状況 (アクティブまたは非アクティブなど)
日付（Date）	ユーザが最後にアクティブだった日付
時刻	ユーザが最後にアクティブだった時間

イベントとルール

イベントとルールを使用すると、会話データを投稿して、外部システムでワークフローまたは任意の 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ワークフローをオンデマンドでトリガーできます。 システムは、さまざまな会話型ライフサイクルイベントに基づいてルールをトリガーします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

新規イベントの追加

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新規デジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[グループ] > **イベントとルール**を選択します。

ステップ 3

画面右上の **新規イベントの追加** をクリックします。

[イベントの設定] ページが表示されます。

ステップ 4

イベントの **名** を入力します。

ステップ 5

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 を呼び出します。

ステップ 6

以下のいずれかの方法を選択します。

- 取得
- 置く
- 投稿
- Patch
- 削除

ステップ 7

期待される応答形式] フィールドで応答形式のタイプを JSON に設定します。

ステップ 8

[**応答を待つ**] チェックボックスを選択します。これにより、ターゲットシステムから応答を受信するまで、同じイベントの再トリガーができなくなります。

ステップ 9

[チャット コンソールに応答を表示する] 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 コンソール上で対象システムの応答を確認できます。

ステップ 10

キー値ペア または **カスタムペイロード**のいずれかを使用してペイロードを渡すことができます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[**キーと値のペア**] ラジオボタンを選択すると、画面にキーと値のペアの設定が表示されます。

[**フォームエンコードリクエストの本文**] チェックボックスをオンにして、リクエスト本文でフォームエンコードパラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、API リクエストで渡すことができます。

パラメータを追加するには、以下の手順に従います。

a. [**パラメータの追加**] をクリックします。
   [パラメータを追加] **ポップアップウィンドウ** が表示されます。
b. [**ヘッダー/クエリパラメータ/リクエストボディ**] を [**パススルー**] ドロップダウンリストから選択します。
c. パラメータ名 を入力します。
d. イベントのトリガー時にシステムでこのパラメータを使用する必要がある場合は、 **必須パラメータ** チェックボックスを選択します。
e. ドロップダウンリストから **値** を選択します。
f. リストから **カスタムパラメータ** 値として値を指定する場合は、これらのラジオボタンのいずれかを選択します:
   - **エージェントが値を手動で入力することを許可する**: 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送信する前に手動で値を入力することができます。
   - **エージェントに事前定義された値からの選択を許可** : 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送信する前に、事前に設定された値を選択することができます。 このラジオボタンを選択すると、画面にテキストボックスが表示されます。 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クリックし、[**追加**] をクリックしてパラメータを保存します。
h. パラメータの編集や削除を行うには、それぞれ **編集** と **削除** のアイコンを使用します。

新規ルールの追加

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、 **新しいデジタル チャネル** をクリックして既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[グループ] > [イベントとルール] を選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 3

クリック **新規ルールの追加** 画面の右上隅に

[**ルールの設定** ページが表示されます。

ステップ 4

次を入力します: **ルール名**。

ステップ 5

から条件を選択します。 **次の場合に起動** ドロップダウンリストをクリックします。 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。 このリストには、ルールで許可される以下の条件が含まれます。

- **メッセージ着信**:ルールは受信メッセージに対してトリガーされます。
- **受信メッセージの内容:** 受信メッセージに設定した単語が含まれる場合に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。 テキストフィールドに (最大 30 文字) の語句を入力します。
- **発信メッセージには次のものが含まれます:** 設定した単語が送信メッセージに含まれるとき、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。 テキストフィールドに (最大 30 文字) の語句を入力します。
- **チャットが閉じられました。** ルールは、チャットが閉じられたときにトリガーされます。 [手動]、[API]、[システム] のいずれかのオプションを選択してルールをトリガーします。 テナントでこのルールを機能させるには、[By API] を選択する必要があります。
- **作成されたチャット:** ルールは、チャットが作成されると自動的にトリガーされます。 チャットが作成されると、いつでも投稿リクエストを行うことができます (サードパーティ URL)。 お使いのテナントでこのルールを機能させるには、[By API] を選択する必要があります。
- **チャットが再開されました:** チャットが再開されたときにルールがトリガーされます。 オプションを選択して、ルールを手動でトリガーするか、API ごとまたはシステムごとにするかを選択します。 テナントでこのルールを機能させるには、[By API] を選択する必要があります。
- **送信されたメッセージ:** メッセージが送信されたときにルールがトリガーされます。

ステップ 6

以下のいずれかの方法を選択します。

- 取得
- 置く
- 投稿

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- Patch
- 削除

ステップ 7

イベントがトリガーされたときに、指定のフィールドにリクエストを行うための URL を入力します。

ステップ 8

[期待される応答形式] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。

[キー値ペア（Key Value Pair）] または [カスタムペイロード（Custom Payload）] のいずれかを使用してペイロードを渡すことを選択できます。

[キー値ペア（Key Value Pair）] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアリングが画面に表示されます。

ステップ 9

フォームエンコードリクエスト本文 のチェックボックスを選択し、リクエスト本文でフォームエンコードパラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、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、以下の手順に従います。

a. [パラメータの追加] をクリックします。

   [パラメータを追加] **ポップアップウィンドウが表示されます。**

b. [**パススルー**] ドロップダウンリストから [**ヘッダー/クエリパラメータ/リクエストボディ**] を選択します。

c. **パラメータ名**を入力します。

d. ドロップダウンリストから **値** を選択します。

e. **[Add（追加）]** をクリックします。

ステップ 11

[**カスタムペイロード**] ラジオボタンを選択して、ペイロードを JSON 形式で渡します。

データフィールド内では、パラメータの先頭に **@@** を付け、中括弧で **{}** で閉じる必要があります。

ステップ 12

[ルールの保存] 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 コードでルールを設定できます。 これを行うには、[**JavaScript ルールのオン/オフ**] トグルをオンにして、[**ルールの設定** </a20] > ページを選択します。

ステップ 14

[**ルールの保存**] をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

イベントとルールの編集

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択して既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[クライアント] [管理コンソール] の順に選択します。グループ **>**イベントとルール。

ステップ 3

イベントまたはルールのアクション列にある **編集** アイコンをクリックします。

イベントの設定/ルールの設定 ページが表示されます。

ステップ 4

必要な変更を行います。

ステップ 5

[イベントの保存]/[ルールの保存] 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

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

クライアント管理コンソール > グループ>イベントとルールを選択しますにアクセスしてください。

ステップ 3

イベントまたはルールのアクション列にある **削除** アイコンをクリックします。

画面に確認のメッセージが表示されます。

ステップ

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。

2.1.2. 設定

[**設定**] を使用して、デジタル チャンネル ストリームのテナント全体の構成を管理します。 次のパラメータを

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

設定できます。

フィールド名	説明
Customer Care コンソールの添付ファイルを有効にする	このトグルを使用して、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します。 さらに、添付ファイルの許容数、添付ファイルのサイズ、ファイル形式を設定することができます。
エージェントの返信でチャット履歴を有効にする	[**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**] トグルをオンにして、エージェントが返信の中でチャット履歴を送信できるようにします (Webex コンタクトセンターは除く)
アカウントの休眠	30 日間連続でデジタル チャネル連絡先を出席しなかったユーザは、 **[休眠]** としてマークされます。

2.1.3. [ユーザ（Users）]

ユーザ セクションは、Premium Agent ライセンスにマッピングされたユーザの読み取り専用ビューを表示します。 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がここに表示されていない場合、Control Hub を使用して手動でユーザを再同期します。

（注）

同期されたユーザのリストには、現在ログインしているユーザまたは管理者は含まれません。

2.1.4. アセット

このセクションでは、次の項目について説明します。

- チャネルアセット
- ライブチャット ウィジェットを設定する

2.1.4.1. 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 アプリケーションから Webex コンタクトセンター に登録されたチャネルアセットがここに表示されます。

SMS 番号、Facebook Messenger ページ、Livechat アプリ 、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp、ビジネス メール アカウントなどのアセットが [アセット] ページに表示されない場合は、Webex アプリケーション

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

を接続し、 *[<タイムスタンプ>* に登録済み] と表示されていることを確認します。

（注）

- 管理者が Webex Connect でアセットを削除すると、これらのアセットは Control Hub または Webex エンゲージ アセットの画面に表示されなくなります。
- [**チャネルアセット**] ページで、ライブチャットウィジェットの設定以外のアセットの詳細を直接編集しないでください。

左メニューにある **チャネル資産** アイコンをクリックすると、Webex コンタクトセンターに登録されている現在のチャネル資産の一覧が表示されます。 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ます。

列	説明
チャネル（Channel）	Control Hub で設定されたユーザ (<名><姓>) の名前
アセットの詳細	アセットの勤務先アドレス (SMS 番号、WhatsApp 番号、ビジネス向け Apple メッセージなど) または Facebook ページ リンク
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の名前
ID	Webex コンタクト センターにより生成されたアセット用の内部 ID
追加日	アセットが Webex コンタクト センターに登録されたときのタイムスタンプ
プライオリティ（Priority）	チャネル アセットに適用されるデフォルトの優先順位 (現在、Webex コンタクト センターには適用されません)
操作	編集（Edit）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

2.1.4.2. ライブチャット ウィジェットの設定

Livechat チャネルを使用すると、企業はウェブサイトの訪問者や顧客と交流し、サポートすることができます。 顧客は、ライブチャット ウィジェットを使用してコンタクトセンターとの会話を開始できます。

はじめる前に

ライブチャット チャネル 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

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択して既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[資産] の選択 >チャネル資産。

ステップ 3

[ライブチャット] 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** 列にある **編集** アイコンをクリックします。

ステップ 5

全般設定 タブを設定します:

a. [**デフォルト**] チームのドロップダウンリストから [**デフォルトチーム**] を選択します。
b. [**ユーザの再ログイン時にエンドユーザにチャットの会話履歴を表示する**] トグルが無効になっていることを確認してください。
   このトグル コントロールは、ウェブサイトを再訪した際に顧客にチャットの会話履歴を表示または非表示にします。
c. [**顧客がライブチャットウィジェットからチャットの音声テキストを要求することを許可する**] トグルをオンまたはオフにして、顧客がライブチャットウィジェットからチャットの音声テキストを要求できるかどうかを指定します。
   - **エージェント名** または **汎用エイリアス** をエージェント識別子として設定し、チャットの音声テキストを使用してエージェントを保護することができます。プライバシーを保護します。
d. 次をオンにします **エンドユーザのウィジェットでスレッドを消去する** 顧客が [チャットの終了] をクリックしたとき、別のウェブサイトに移動したとき、またはブラウザを閉じたときに、切り替えてチャットを消去します。
e. チャットの音声テキストにエージェント名または汎用エイリアスのいずれかをエージェント識別子として設定して、エージェントのプライバシーを保護できます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

f. 次のことを確認します: **チャットが放棄されたら、サーバ上のチャットを閉じる** トグルが無効になっています。 このトグルは、顧客がチャットを放棄したときに、サーバ上のチャットを自動的に閉じるようにアプリケーションに指示します。 この機能は、Webex コンタクト センターのテナントにはまだ適用されません。

g. を有効にします。 **通知音** エンドユーザが新しいメッセージを受信したときに、チャイム音を再生するように切り替えます。

h. を有効にします。 **勤務時間とエージェント在席確認の抑制** を切り替えて、チームがスケジュールされた勤務時間外の場合や、対応できるエージェントがいない場合でも、ライブチャット ウィジェットを 24 時間 365 日利用できるようにします。

i. **変更の保存**をクリックします。

ステップ 6

構成する **ウェブサイト** タブ:

a. クリック **ウェブサイトの追加**。

[**ウェブサイトの設定** ページが表示されます。

b. [**全般** タブで、次のフィールドを設定します。

フィールド名	説明
チャットウィジェットの言語	から言語を選択します。 **チャットウィジェットの言語** ドロップダウンリストをクリックします。 デフォルトの言語は英語です。 すべてのアナウンス、アクション ボタン テキスト、エラー通知、チャットの音声テキストは、ウィジェット上に設定された言語で表示されます。
表示名	ウィジェットのヘッダーに表示され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。
ボタンテキスト	Call-to-Action (CTA) ボタン名を入力します。ボタンのテキストフィールドに入力できる最大文字数は 30 です。
あいさつメッセージ	顧客用ウィジェットに顧客が表示する、パーソナライズされた挨拶メッセージを入力します。 このフィールドの最大文字数は 500 です。
PCI コンプライアンスバナーメッセージ	メッセージが PCI 準拠ではない場合に顧客が表示するメッセージを入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

フィールド名	説明
ドメイン（Domain）	ウィジェットが表示されるドメイン名またはサブドメイン名を入力します。

c. [待ち時間の設定] セクションで、顧客がウィジェットに問い合わせたときに表示されるおおよその待ち時間を設定します。

[おおよその待ち時間を表示] トグルをオンにして、以下のラジオ ボタンのいずれかをクリックします。

- 通常、数分以内に返信します。
- 通常、数時間以内に返信します。
- 通常 1 日以内に返信します。

d. 個別のアナウンスを設定するには、[**チャットのアナウンスの設定**] セクションで [**チャットアナウンスのログの記録を許可する**] をオンに切り替えます。ウィジェットを選択します。

アナウンスを作成するために、テキストフィールドに $(エージェント) と $(team) を変数として使用します。 このアナウンスは、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すると表示されます。 このフィールドにはすべての Unicode 文字を入力できます。 チャット アナウンス フィールドの最大文字数は 100 文字です。

e. [**メールの音声テキスト**] セクションで次の情報を入力します。

フィールド名	説明
件名（Subject）	$(transdate) および $(brandname) パラメータを使用して、Livechat 音声テキストの件名を設定できます。 件名は、[メールの記録（Email Transcript）] セクションの [件名（Subject）] フィールドで指定された言語で表示されます。 このフィールドの最大文字数は 100 です。
フッター	[メールの記録（Email Transcript）] の [フッター（Footer）] フィールドに必要なフッタのテキストを入力することで、[メールの記録（Email Transcript）] に表示する言語でフッターを設定することができます。 このフィールドの最大文字数は 1000 です。

f. **変更の保存**をクリックします。

これにより、[**表示**] と [ ] **ウィジェットの表示** タブが有効になります。

g. [表示形式] タブで、次のフィールドを設定します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

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、ヘックスコードを入力できます。
ウィジェットボタンタイプ	Web サイトに表示するチャットウィジェットのボタンのデザインを選択します。
ロゴ	ロゴを含む画像ファイルをアップロードします。
メッセージコンポーザ	Livechat メッセージコンポーザで以下の設定を設定します。 **クイック返信が送信されたらコンポーザーを表示する**: このトグルをオンにすると、推奨されるクイック返信が顧客の意図と一致しない場合に、エージェントがコンポーザーで新しいメッセージを作成できるようになります。 **カルーセルの送信時にコンポーザーを表示する**: このトグルをオンにすると、カルーセルの送信時にユーザがコンポーザーで新しいメッセージを作成できるようになります。 **絵文字を許可**: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェット上の会話中に絵文字を使用できるようになります。 デフォルトの絵文字リストがウィジェット上に提供されます。 顧客は既定のリストで利用可能な任意の絵文字を使用して、エージェントと通信できます。 **添付ファイルを許可**: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェット上の会話中に添付ファイルを送信できるようになります。 （注） **PCI 準拠** オプションを選択して添付ファイルをドロップすると、システムは **添付ファイルの許可** の設定を上書きします。

h. **変更の保存**をクリックします。

i. **ウィジェットの表示設定** タブで、ウェブサイト上でのウィジェットの表示設定を指定します。

- [**制限なしで表示する**] ラジオボタンをクリックすると、ウィジェットの表示制限に関係なく、常にウィジェットが表示されます。
- [OOO バナーを表示する] ラジオボタンをクリックして、不在通知 (OOO) バナーメッセージと共にウィジェットを表示します。 OOO メッセージはメッセージコンポーザーのテキストボックスで設定できます。

  バナーの長さは 75 文字までです。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

バナーは < および > パラメータを受け付けません。

- [**完全に隠す**] ラジオボタンをクリックして、ウィジェットを完全に非表示にします。
- [**ウェブサイトを強制的にオフにする**] トグルをオンにして、ライブチャットウィジェットを強制的にオフにします。 以下の設定を構成します。
    - **利用不可のバナーメッセージ** テキストフィールドに、ウィジェットが利用できないこと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顧客にこのメッセージを表示します。
    - [新規顧客には **ウィジェットを非表示にする] をオンにするか、既存顧客がブラウザを更新したときに** トグルを切り替えることで、バナーメッセージを表示せずに新規顧客にウィジェットを非表示にします。

      既存の顧客は、ブラウザーを更新するとバナー メッセージを表示できます。

j. **変更の保存**をクリックします。

この変更を保存すると、既存の顧客はチャットを続けることができます。 顧客が会話を終了してスレッドのリストをクリックするか、ウェブページを表示または更新しようとすると、システムはウィジェットを非表示にします。

[**電源をオフにする**] トグルに対するアクションは、顧客に表示され、ブラウザを更新する必要はありません。

ウィジェット設定で行った変更は、顧客がウェブページを更新した後にのみ反映されます。

k. [**禁止顧客**] タブで、顧客がライブチャットウィジェットでエージェントに連絡することを禁止することができます。 禁止済み顧客のリストで顧客の IP アドレスを構成することができます。

禁止済みの顧客 IP アドレスを追加するには:

a. 禁止済み顧客の画面で、[**追加 IP**] をクリックします。

b. **IP 範囲の開始、 IP 怒りの終了、 を禁止する理由を入力します顧客** をテキストボックスに入力します。

c. [送信（Submit）] をクリックします。

成功を示すメッセージが画面に表示され、システムは禁止された顧客の画面に IP の詳細を表示します。

l. 禁止済みの顧客 IP アドレスを編集するには:

a. 特定の顧客の **アクション** 列にある **編集** アイコンをクリックします。

b. 必要なフィールドを編集します。

c. **変更の保存**をクリックします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

顧客の IP アドレスを削除するには、特定の顧客の **アクション** 列にある **削除** アイコンをクリックします。

m. **インストール** タブを設定します:

ライブチャット Cookie の同意

a. **顧客から同意を得る** トグル をオンにして ライブチャットウィジェットで手動で顧客の同意を得る**.**

b. [**コピー**] をクリックしてウィジェットスクリプトをコピーします。

c. スクリプトを HTML DOM の </body> タグの上に貼り付けます。

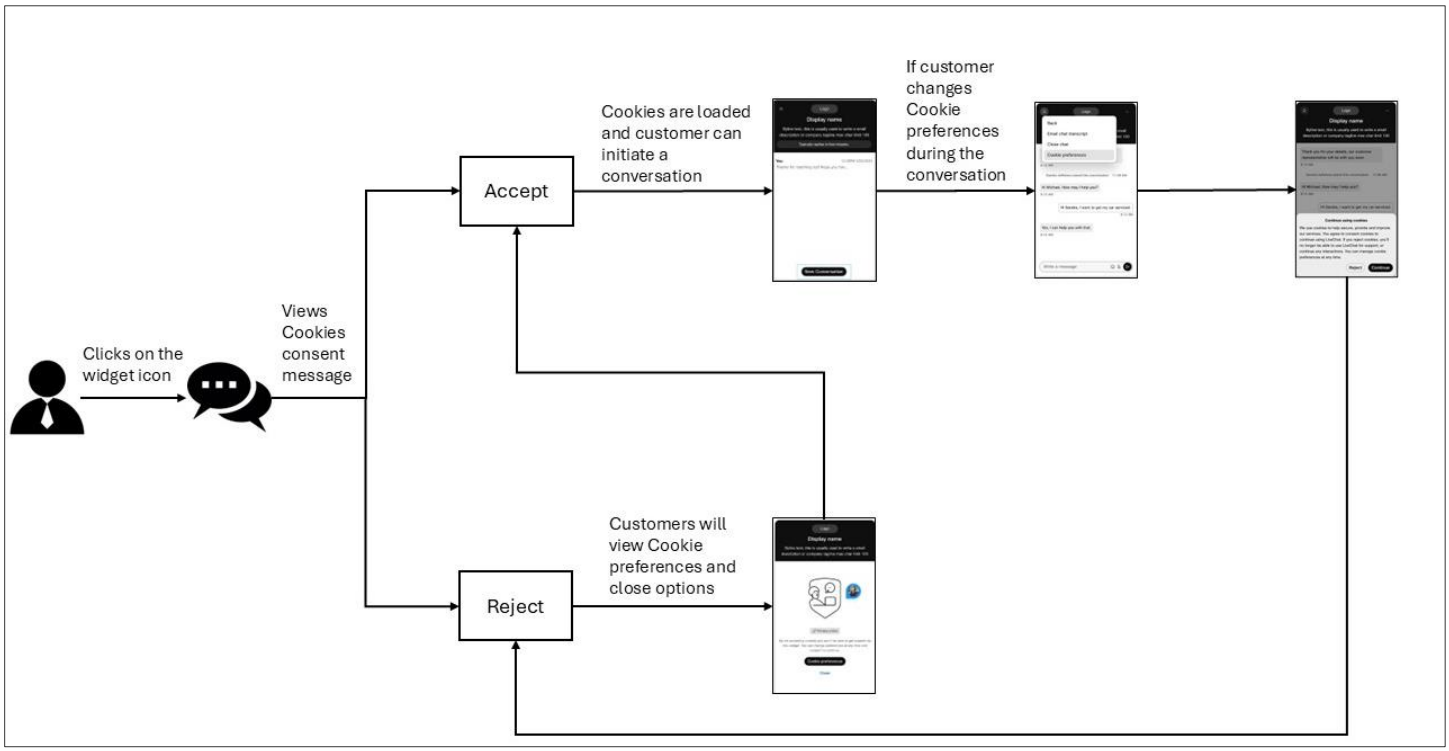
注：

- 同意メッセージとボタンのラベルを除き、クライアントのコード内でライブチャット ウィジェットのインストール スクリプトを変更しないことを強くお勧めします。 スクリプトを提供されているとおりに埋め込み、body タグの下に配置して、機能を最適化し、親サイトとの競合を避けることが不可欠です。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ライブチャット ウィジェットでのカスタマー エクスペリエンス

顧客の設定から同意を取るが資産に対して有効な場合、顧客は次の体験をナビゲートします。



メモ: 接続が切断されると、エンドカスタマーには、ライブチャットウィジェット上に電波状態の悪いネットワーク接続のバナーが表示されます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

2.1.5. テンプレート

エージェントが顧客のクエリに応答する際に使用する、応答を事前設定することができます。 [テンプレート] の応答をセットアップし、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。

2.1.5.1. テンプレート グループを追加

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、 **新しいデジタル チャネル** をクリックして既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

選択する **アセット>テンプレート**。

ステップ 3

[+] アイコンをクリックし、 **テンプレートグループ** 表のヘッダー。

ステップ 4

[**グループ名** フィールドにテンプレートグループ名を入力します。最大 35 文字まで入力できます。

ステップ 5

[Add（追加）] をクリックします。

2.1.5.2. テンプレート グループの削除

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、 **新しいデジタル チャネル** をクリックして既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

選択する **アセット>テンプレート**。

ステップ 3

テンプレートグループ名の隣にある削除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。

2.1.5.3. 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

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

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を短縮できます。

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **新規デジタルチャネル** を選択し、デフォルトのコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット>テンプレート] を選択します。

ステップ 3

[テンプレートのアップロード] をクリックします。

ステップ 4

[ここからサンプルファイルをダウンロード] リンクをクリックして、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

サンプルファイルを一意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）

サンプルファイル中のすべてのフィールドは必須です。

列ヘッダーの名前を編集または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てください。

- **チャネル**: チャネル名を入力します。例: すべて、Facebook、SMS、メール、ライブチャット、ビジネス向け Apple メッセージ (AMB)、WhatsApp。
- **TemplateGroup**: テンプレートグループ名を入力します。
- **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数制限に従ってテンプレートテキストを作成します。

テンプレートタイプ	最大文字数
すべて（All）	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

テンプレートタイプ	最大文字数
ライブチャット	1000
E メール	制限なし
WhatsApp	4096
ビジネス版 Apple メッセージ	10000

（注）

- ファイルサイズは 5 MB を超えることはできません。1 シートあたりの最大テンプレート数は 1000 です。
- **テキスト** 列はすべての Unicode 文字に対応しています。
- **テキスト** 列に複数行のテキストを入力するには、パイプ記号(|)を区切り文字として使用します。
- アップロードテンプレートファイルで、1 つのレコードがデリミタ (|) で終了している場合でも、ファイル中のすべてのレコードが同じデリミタで終了する必要があります。
- **ロック済み**: **はい** を入力してテンプレートをロックするか、または **いいえ** を入力してロック解除状態を維持します。
- **TeamNames**: チーム名をコンマ区切り値として入力します。 テンプレートが設定されたチーム間で共有されることを、複数のチーム名が示しています。

ステップ 7

.csv ファイルのヘルプメモをアップロードする前に削除します。

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（Upload File）] をクリックします。 .csv 形式のファイルのみをアップロードしてください。

ステップ 10

[アップロードの追跡] **[アップロード状況]** をクリックして、アップロードしたファイルの状況を表示します。

a. **次の期間のアクティビティを表示する** フィールドで日付範囲を選択し、[適用] をクリックします。
b. [**検索**] 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. オプションで、 **検索** フィールドにファイル名を入力して表の結果をフィルタリングすることができます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

d. **ステータス** 列は、アップロードされたファイルのステータスとして、 **完了**、 **完了:エラー**、または **失敗**です。

ステップ 11

状況が [完了 (エラーあり)] または [失敗] の場合:

a. [**アクション**] 列の **レポートのダウンロード** 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のエラーを修正します。

c. ファイルを再度アップロードするには、ステップ 9 に戻ります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

2.1.5.4. 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、チャンネル専用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
- E メール
- ライブチャット
- WhatsApp
- ビジネス版 Apple メッセージ (AMB)

1.1.1.1.2　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することができます。

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新規デジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット] > **テンプレート**を選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加**] をクリックします。

ステップ 4

[**すべて**] をクリックして、すべてのチャンネル用のユニバーサルテンプレートを作成します。

ステップ 5 **テンプレート名フィールド**にテンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 (オプション) [送信者 ID] フィールドに送信者 ID を入力します。

（注）

デフォルトの **送信者 ID** (チャンネルとして SMS が有効になっている場合にチームに割り当てられる短いコード) は、テンプレートを作成すると自動的に読み込まれます。 この機能により、テンプレートを作成して追跡することができます。

ステップ 7 [**テンプレートテキスト**] フィールドにテキストを入力します。

メモ

- [テンプレート] テキストフィールドでは、最大 320 文字まで入力できます。
- **カスタムフィールド**: 山括弧 (\<>) を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- **システムパラメータ**: **@** アイコンをクリックするか、 **@** と入力します **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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレートテキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 8

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 9

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

ステップ 10

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

1.1.1.1.3 SMS テンプレートの作成

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新規デジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[**アセット**] **>テンプレート**を選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加**] をクリックします。

ステップ 4

SMS をクリックして SMS テンプレートを作成してください。

ステップ 5 **テンプレート名フィールド**にテンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 (オプション) [送信者 ID] フィールドに送信者 ID を入力します。

（注）

デフォルトの **送信者 ID** (チャンネルとして SMS が有効になっている場合にチームに割り当てられる短いコー

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ド) は、テンプレートを作成すると自動的に読み込まれます。 この機能により、テンプレートを作成して追跡することができます。

ステップ 7 [テンプレートテキスト] フィールドにテキストを入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

（注）

- [テンプレート] テキストフィールドでは、最大 800 文字まで入力できます。
- **カスタムフィールド**: 山かっこ (\<>) を使ってカスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能なフィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、 **@** パラメータを a126> **テンプレートテキスト** フィールド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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 8

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 9

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

ステップ 10

クリック **変更を保存** をクリックしてテンプレートを保存します。

1.1.1.1.4 メールテンプレートの作成

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、 **新しいデジタル チャネル** をクリックして既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[**アセット>テンプレート] を選択します。**

ステップ 3

[**テンプレートの追加] をクリックします。**

ステップ 4

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[**メール**] をクリックしてメールテンプレートを作成します。

ステップ 5

[テンプレート名] フィールドにテンプレートの名前を入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 6

テンプレートテキスト フィールドにテキストを入力します。

- カスタマイズしたテキストに絵文字を追加できます。 表を参照して、リッチフォーマットスタイルをテキストに適用することができます。

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。
下線を適用する	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付けます。
フォントの色	フォントの色を変更します。
番号付きリスト	順に並べたリストを作成します。
未発注リスト	番号なしリストを作成します。
リンク	選択したテキスト上にハイパーリンクを挿入します。
段落 (見出し)	既定の見出しスタイルまたは段落スタイルをテキストに適用します。
表	表を挿入します。

（注）

- **カスタムフィールド**: 山括弧 (\<>) を使用してカスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能なフィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、パラメータのパラメータ **@@** を入力します: a21> **テンプレートテキスト** フィールド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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 9

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

1.1.1.1.5 Livechat テンプレートを作成する

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット]>テンプレートを選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加**] をクリックします。

ステップ 4

[ライブチャット] をクリックしてライブチャットテンプレートを作成します。

ステップ 5 テンプレート名フィールドにテンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 [**テンプレートテキスト**] フィールドにテキストを入力します。

（注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 2000 文字まで入力できます。
- **カスタムフィールド**: 山かっこ (\<>) を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、パラメータパラメータのパラメータ **@@** と入力します。a55> **テンプレートテキスト** フィールド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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 8

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

ステップ 9

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

1.1.1.1.6 Facebook Messenger テンプレートを作成する

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択し、既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット]>テンプレートを選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加**] をクリックします。

ステップ 4

[**Facebook**] をクリックして Facebook テンプレートを作成してください。

ステップ 5

[テンプレート名] フィールドにテンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 テンプレートタイプとして **テキスト** を選択し、テキストテンプレートを設定します。

（注）

- [テンプレートテキスト（Template text）] フィールドは、最大 2000 文字まで入力できます。
- **カスタムフィールド**: 山括弧 (\<>) を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、パラメータのパラメータ **@@** と入力します: a88> **テンプレートテキスト** フィールドを使ってシステムパラメータのリストを表示します。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

テンプレートの種類として **アクションテンプレート** を選択し、ボタンテンプレートを作成してください。

（注）

顧客が迅速な対応を求めている場合にこのオプションを使用できます。 システムは画像とボタンを含むメッセージを送信するため、顧客はボタンをクリックするだけで応答できます。

アクションテンプレートを設定するには:

- [ボタン] チェックボックスを選択します。
- 画像を参照して添付するには、**[ ] [画像のアップロード]** をクリックします。
- [名前] フィールドでボタン名を入力します。
- ボタンタイプドロップダウンリストから **ボタンタイプ** を選択します。
- [**発信 URL**] フィールドにコールバック URL を入力します。
- テンプレートテキストフィールドにテキストを入力します。

（注）

アクションテンプレートは最大 320 文字までサポートします。

ステップ 8

テンプレートの種類として **マルチメディアテンプレート** を選択すると、さまざまなマルチメディアテンプレートを作成できます。

（注）

次のマルチメディアテンプレートを作成することができます:

- 画像
- 音声
- ビデオ
- ファイル（File）

マルチメディアテンプレートを設定するには:

- [メディアタイプ] ドロップダウンからメディアタイプを選択します。
- [メディア URL を入力] で URL を入力します。

ステップ 9

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 10

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

ステップ 11

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

1.1.1.1.7 WhatsApp テンプレートを作成する

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択して既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット]>テンプレートを選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加**] をクリックします。

ステップ 4

WhatsApp をクリックして、WhatsApp テンプレートを作成します。

ステップ 5 テンプレート名フィールドにテンプレートの名前を入力します。

ステップ 6 [**テンプレートテキスト**] フィールドにテキストを入力します。

（注）

- [テンプレート] テキストフィールドは、最大 4096 文字まで入力できます。
- **カスタムフィールド**: 山かっこ (\<>) を使ってカスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能なフィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、 **@** パラメータを a132> **テンプレートテキスト**フィールド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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

  （注）

  設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

ステップ 7

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択してテキストテンプレートをロックします。 テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

ステップ 8

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 9

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

1.1.1.1.8 ビジネス向け Apple メッセージ (AMB) テンプレートの作成

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。

ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加] をクリックします。**

ステップ 4

Apple Message for Business をクリックして AMB テンプレートを作成してください。

ステップ 5

テンプレート名を入力してください。

ステップ 6

[テンプレート タイプ] ドロップダウン リストからテンプレート タイプを選択します。

メモ

作成できる **テキスト**、 **添付ファイル付きテキスト**、 **時間ピッカー**、 **リストピッカー**、 **Rich Link**、 **クイック返信**、AMB チャンネル用の **フォーム** テンプレートタイプがあります。

ステップ 7

テキストテンプレートを設定するには、テンプレートタイプ **として** テキスト を選択してください。

ステップ 8

テンプレートテキスト フィールドにテキストを入力します。

メモ

[テンプレート] テキストフィールドは、最大 10000 文字に対応します。

カスタムフィールド: 山かっこ (\<>) を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能なフィールドを入力します。 カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内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、パラメータパラメータのパラメータ **@@** を入力します: a41> **テンプレートテキスト** フィールド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。 これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。 テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

に置換されます。

メモ

設定されたパラメータに関連する値が設定されていない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んで描画し、黄色でハイライトします。

ステップ 9

添付ファイル付きテキストテンプレートを設定してサポートするには、テンプレートタイプ **として [テキスト**添付ファイル] を選択します。

ステップ 10

[添付ファイルをアップロード] セクションで、[**ファイルの選択**] または [ここにファイルをドロップ] をクリックして **をクリックします。添付ファイル。**

メモ

[添付ファイルをアップロード] フィールドは、5 個以下の最大値 MB に対応します。

ステップ 11

[**テンプレートをロック**] チェックボックスを選択して、[テキスト] および [添付ファイルを含むテキスト] をロックします。 テンプレートをロックすると、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。

手順 12

[**時間ピッカー**] テンプレートタイプを選択して、顧客のタイムスロットを設定します。

- **受信メッセージのプレビュー**を設定します。
  - **スタイル** ラジオボタンで **メッセージプレビューの** 吹き出しサイズを選択します。
  - **タイトル** フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [**字幕**] フィールドに字幕を入力します。
  - [**ファイルの選択**] または [**ここにファイルをドロップ**] をクリックして添付ファイルをアップロードします。
- (オプション) [イベントの詳細] を設定します。
- [**イベント詳細の事前入力**] トグルを有効にして、イベントの詳細を事前入力します。
  - [**イベントのタイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) **ロケーション** 詳細フィールドにロケーション情報を入力します。
  - (オプション) **地図に表示する** フィールドに座標を入力します。
  - [**タイムスロット**] フィールドで、日付、時刻、継続時間をそれぞれのフィールドから選択します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- さらにタイムスロットを追加するには、 **追加** アイコンをクリックします。

- [**返信メッセージのプレビュー**] を設定します。
  - [**スタイル**] ラジオボタンから **メッセージのプレビュー** 吹き出しサイズを選択します。
  - **タイトル** フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [**字幕**] フィールドに字幕を入力します。
  - **ファイルの選択** または **ここにファイルをドロップ** をクリックして添付ファイルをアップロードします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 13

時間ピッカー テンプレートタイプを選択して、アイテムのリストとアイテムに関する情報の設定を行います。

- **受信メッセージのプレビュー**を設定します。
  - [**スタイル] ラジオボタンから** 吹き出しサイズ **を選択します。**
  - [**タイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [**字幕**] フィールドに字幕を入力します。
  - **[ファイルを選択]** または **ここにファイルをドロップ** をクリックして添付ファイルをアップロードします。
- **詳細一覧**を設定します。
  - [**セクションタイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - 複数のセクションを設定するには、 **セクションの複数選択を許可** チェックボックスを選択します。
  - [**ここにファイルをドロップしてアップロード**] をクリックして、画像ファイルをアップロードします。
  - [**アイテムのタイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [**アイテムの字幕**] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 複数のアイテムを追加するには、アイテム名フィールドの隣にある追加 **アイコン** をクリックします。
  - [**追加 セクション**] をクリックしてリストを保存します。
- **返信メッセージのプレビュー**を設定します。
  - [**スタイル] ラジオボタンから** 吹き出しサイズ **を選択します。**
  - [**タイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [**字幕**] フィールドに字幕を入力します。
  - [**ファイルを選択**] または [**ここにファイルをドロップ**] をクリックして添付ファイルをアップロードします。

ステップ 14

リッチリンク テンプレートタイプを選択して設定し、 リッチリンクをコンシューマ端末に送信します。

- **受信メッセージのプレビュー**を設定します。
  - [**タイトル**] フィールドにタイトルを入力します。
  - **URL** フィールドにリッチリンク URL を入力します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

- ドロップダウンリストからメディアの種類を選択します。

  （注）

  - メディアフィールドは画像またはビデオファイルに対応します。
  - メディアタイプとして [ビデオ] を選択する場合、識別と表示を容易にするためにサムネイル画像をアップロードします。 ビデオファイルは MP4 形式でなければなりません。
- [**ファイルの選択**] または [**ここにファイルをドロップ**] をクリックして添付ファイルをアップロードします。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 15

[クイック返信] テンプレートタイプを選択して質問やオプションを設定します。

- [**タイトル**] フィールドに質問を入力します。
- **オプションの追加** フィールドにオプションを入力します。

メモ

[オプションの追加] フィールドでは、最小 2 個、最大 5 個のオプションを設定することができます。

ステップ 16

[**フォーム**] テンプレートタイプを選択して、単一の JSON ペイロードを使用して、iOS および iPadOS 端末のユーザ向けにリッチで複数ページのインタラクティブなフローを設定します。

- **説明** フィールドにフォームの説明を入力し、フォームテンプレートを使用するエージェントに追加情報を提供します。
- [**エディタにサンプルをロード**] をクリックしてサンプル JSON をロードし、カスタマイズするか、または有効な JSON を入力します。
- [エディターにサンプルをロード] の隣にある **[表示]** をクリックして、JSON を読み取り可能に書式設定します。

ステップ 17

[**除外チーム**] フィールドで、テンプレートを共有しないチームを選択します。

ステップ 18

[変更の保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

2.2. カスタマーケアコンソール

2.2.1. ダッシュボード

ダッシュボードを使用して、エージェントの返信を待っているチャットの一覧を表示します。 ダッシュボードは、キューで待機している顧客を特定するのに役立ちます。

ダッシュボードには次のタブが含まれます:

- 会話
- 要員

2.2.1.1. 会話

[**会話**] タブで開いている会話の数を確認できます。 開いている会話の数は、 **キュー**、 **アクティブ**、 **のチャットの合計数です。特定のチームの [a51>保留中**] 状況。 カードに各状況を表示して、その状況の特定のチャ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ット数を確認できます。 これらの各カードをクリックして、選択したステータスのチャットの詳細を表示できます。

（注）

Webex コンタクトセンターは [保留中] ステータスをサポートしていません。

アクティブな状況カード グループは、エージェントの応答を待っている人および顧客の応答を待っている人とチャットします。

状況カードの選択に基づいて、チャット ID、顧客 ID、優先度、エージェント ID、平均応答時間、処理時間、最終更新日時などのチャットの詳細を表示できます。

会話の音声テキストを表示

既定では、デジタル チャネルのユーザは、UI および API 経由で過去 6 か月のライブ データを表示できます。 6 か月以降のデータを表示したい場合は、サポート チームに連絡してください。 サポート チームは最大 24 か月分のオフライン データを提供できます。

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新規デジタルチャネル]** を選択し、既定の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にある **Customer Care に切り替える** 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欄にある **チャットログ** アイコンをクリックします。

チャットログダイアログボックスが表示されます。

特定のフィルターに基づいてチャットを検索する

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新しいデジタルチャネル]** を選択し、既定の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にある **Customer Care に切り替える** ボタンをクリックします。

ステップ 3

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ダッシュボード画面にある **フィルタの追加** ボタンをクリックしてください。

ステップ 4

[**チャットのフィルタリング**] 画面で条件を作成します。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 5

結果の表示 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。

検索結果の表には、フィルター条件に一致するすべての結果が表示されます。

音声テキストの検索と表示

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで **[新規デジタルチャネル]** を選択し、既定の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にある **Customer Care に切り替える** 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して表示できます。

フィールド	説明
名前	チャンネルから受け取った顧客の氏名と、フローの [会話を作成（Create Conversation）] ノードの設定。 Facebook Messenger および Livechat チャネルに適用されます。 メールの場合：既定で顧客の主要なメールアドレス（送信元アドレス）に設定されます。 SMS の場合: デフォルトで顧客の携帯電話番号に設定されます。 （注） 部分検索には対応していません。 検索では大文字と小文字は区別されません。
携帯電話番号	顧客の SMS モバイル番号です。 SMS の会話を検索するのに役立ちます。
メール ID	顧客のメール ID です。 メールの会話を検索する場合に便利です。
チャット ID (会話 ID)	会話の一意の識別子です。
ライブチャット ID	一意の UUID—ライブチャットウィジェットによって顧客のブラウザに設定されます。
WhatsApp モバイル番号	顧客の登録済みの携帯電話番号です。
ビジネス版 Apple メッ	Apple ID に関連付けられた番号またはメール ID です。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

フィールド	説明
セージ (AMB)	
タグ	次の対象には適用されません Webex コンタクトセンター
プライオリティ（Priority）	Webex コンタクト センターには適用されません
エージェント 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 ID に構成されるため、このフェーズでは使用できません。
顧客 ID	ビジネスで定義された顧客の一意の識別子です。 Webex コンタクト センターには適用されません。

2.2.2. 禁止リストの単語

エージェントが会話で使用することを禁止する禁止単語を設定できます。 これらの単語が顧客へのメッセージに含まれる場合、エージェントに送信される前にアスタリスク (*) に置換されます。 この機能では、英語および世界のほとんどの言語に対応するすべての Unicode 文字をサポートしています。

この画面で次の操作を実行できます:

- メッセージからフィルタリングする必要があるブロックワードを設定するか、事前に設定されたブロックワードを検索します。
- エージェントが顧客に送信しようとするアウトバウンドメッセージ中にブロックする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は送信されません。

既定のブロックリストの単語

既定のブロックリスト語句を次の表に示します。 それらをアクティブまたは非アクティブにすることができます。

ディ	vag1na	キーパ	原因	クミング	ひねる
わかりません	ヴァジィナ	cl1t	故障	kums	ひねる

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

アーシー	インタフェース	クリトリス	悪かった	クニリングス	pron
フラッシュ	記憶しない	クリトリスリッカー	ブロージョブ	KWIF	削除
0 ファイル	手動	クリトリス	フェッカー	l3i+ch	おしっこ
失敗者	探している	クリック	削除する	いたずら	プッシー
セッション	手コキ	クリクリ	間違えた	陰唇	プッシー
0 ファイル	wh00r	クラスタファック	フェラチオ	長さ	おまんこ
電話で	wh0re	切断されました	指で	lmao	プッシーおなら
スワイプ	ウィガー	おんどり	指で犯された	lmfao	プッシー パレス
低音	ウィリー	おんどりポケット	指ファッカー	性欲	オマンコ
ろくでなし	ウォグ	おちんちん鼻水	指ファッカー	のどかな	queaf
ろくでなし	ボール	前面表示	指マン	m0f0	クィア
バスターズ	がらくた	のぞき見	指いじり	m0fo	直腸
バスターズ	性交する	おんどり	最初の性交	m45terbate	遅らせる
なんてこった!	50 ヤードパント	おんどり	フィストファック	ma5terb8	リムジョー

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

愚痴	5h1t	性交する	こぶしの	ミーティング	縁取っ
問題ありません。	ラジ	チンポを寝取られる	フィストファッカー	ぼやけた	秒
ぼろぼろ	a_s_s	強制的に飲み込まれた	こぶし	マゾ	s.o.b.
大量の	a2 分	寝取られ	フィスト性交	マスター b8	s_h_i_t
ボーロック	a55	生意気な	フィスティング	Masterbat*	サディズム
ボルロックス	成人	金口の	こぶし	Masterbat3	サディスト
bolox	素人	性器がとれる	フランジ	マスターベーション	サンドバー
スワイプ	アナル	コックスカ	ログをフログする	マスターベイト	ソーセージの女王
コール	アナルを貫通する	コックッカ	友人	マスターベーション	シュロン
cntz	アナル漏れ	コーク	よそ者	マスターベーション	ビス止め
おしり	アニリングス	コクメンチャー	性交ホール	自慰行為をする	スクロール
お疲れ様でした	肛門	コクスッカ	性交パペット	mof0	閉じる

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

潜水	ar5e	あまぐち	トロフィーを獲得	mofo	陰のう
ドミナトリックス	新しい	警察を訪ねて	ママと性交	月	精液
支配的な	おしり	コーンホール	性交する	もしかして	性別
支配的な	申し訳ありません	企業 娼婦	違う	mothafuca	シ!+
能力がない	おしり	コックス	くそったれ	メッセージ	必要に応じて
性交オフ	お尻ファック	兼	くそったれ	お問い合わせ	sh1t
ファジ	ロバ	兼チャガー	犯された	変換された	シャグ
風	おしりファッカー	兼ゴミ箱	変な人	mothafucer	シャガー
風金	お尻ファッカー	兼 フリーク	変な人	不正なユーザ	シャジン
同性愛者	assfukka	ごっくん	頭がおかしい	もがき	シャッギング
同性愛者	ろくでなし	ダンプ	性的暴行	更新された	ニューハーフ
h00r	ろくでなし	カマー	くそ	動作	shi+
h0ar	粘液	カミング	性交する	相互に接続している	くそ
時間	会議	絶頂	性交	くそったれ	くそ野郎
くわ	ろくでなし	ザーメン	クソくそ	くそったれ	くそ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

不足している	自己発情的な	クニリングス	確認する	マザーファック	して
うわー	b!tch	クニリングス	性交する	失敗した	失敗しました
日本語	b00bs	クンニリングス	ファック	くそったれ	シテ
ジシム	b17 チャンネル	女	性交する	くそったれ	くそったれ
jiss	b1tch	女の毛	性交する	くそったれ	くだらな
ジョーダー	ボールを	おしり	簡単に	くそったれ	くそったれ
カイケ	ボールサック	おしっこ	パッカーを変更	くそったれ	シッ
つまみ	ボックスを鳴らす	キュートリッカー	ファジパッカー	マザーファッカ	シティング
ツマミ	バンブロス	性器をなめる	fuk	マザーファック	くそ
クーン	コンドームをつけない	数	障害がある	マフ	くそ
カント	野郎	赤ん坊	fukker	マフパフ	シッター
クント	野獣の	性交	復金	ムーサ	落ち込んだ
クンツ	性的虐待	切断線	故障	相互接続ツール	くそ

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

レッジアン	ビーフカーテン	キーボードの	後で	ムタファッカー	たわごと
マゾキスト	応答します	サイバー障害	フクウィット	相互	くだらない
マスバイト	動物の	サイバーファック	fux	マザーファッカー	スカンク
再起動	動物愛護	サイバーファック	fux0r	n1gga	傾斜角
マスターベーション	双方向	サイバーファッカー	輪姦	1 ガー	ふしだらな女
ミンジュ	バイアス	サイバーファッカー	輪姦	ナチス	ふしだらな女バケツ
くそったれ	ビンボ	サイバーファッキング	乱交	おちんちんが必要	みだら
n1gr	バードロック	d1ck	輪姦の	nigg3r	smegma
ナンス	ビッチ	くそー	輪姦	nigg4h	汚れた
オーガサム	ビッチ パイズリ	おちんちん	ガス状のお尻	ダチ	ひったくり
パッケージ	飲み込む	ちんぽの穴	同性愛者	ニッガー	わいせつな
パッケージ	飲み込む人	おちんちん恥ずか	同性愛者	ニガ	スペース

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

		しがり屋			
パッケージ	愚痴	チンチン	goatse	入力者	元気
パキ	ビッチン	ディルド	ゴッド	暗い	t1tt1e5
改ページ	怒鳴る	ディルド	くそー	ニガー	t1tties
パキー	血まみれの	暗い	素晴らしい	nob	ティー
ピーナス	私を吹き飛ばす	ディンクス	くそー	nob ジョーキー	ティーズ
間もなく	ブロウマッド	ディレクトリ	いまいましい	nobhead	睾丸
ピーナス	フェラ	ダーティ・サンチェス	ひどい	nobjectocky	睾丸
ピーク	フェラ	dlck	生ハム	nobjokey	パイズリ
Pen1s	ブルーワッフル	いたずら好き	ハードコアセックス	機能しなくなる	パイズリ
陰茎呼吸	ブランプキン	わんわんスタイル	ヘル	ナツバタ	パイズリ
ペナス	喧騒	わんわんスタイル	彼	ナツザック	シジュウカラ
ペヌス	ボーロック	ドッギ	しわがれ声	omg	爆乳
フォーカー	問題	ドッギング	切れている	オーガシム	タイトル 5

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

プッカー	ばかげた	ロバ	空いている	オーガシム	タイトル
ポラック	ちんちん	暗い	同性愛者	オーガズム	パイズリ
ポラック	爆乳	公国	同性愛の	オーガズム	パイズリ
なりすまし	乳	堤防	野良	日	パイズリ
プナニ	乳	おちんちんを食べます	最も角質な	ポーン	タイトルビデオ
pr1c	btch1	ヘアパイを食べます	角質	つつく	投げる
pr1ck	xxx	射精する	ホットセックス	陰茎	野
pr1k	ばか	射精した	強制終了の方法	性交犯	tw4t
ロシア	ミクロン	射精する	消去の方法	電話会議	陰部
プウケ	$Hit	射精する	ジャックオフ	電話	陰口
ピューカー	4r5e	射精している	ジャックオフ	フック	ちらっと
クィア	ブーブー	射精	日本語	失敗した	入力します
クィアツ	ブーブー	射精する	ジャーク	フーキング	トゥンタ
Qweers	胸	エロティック	ジャークオフ	異常終了した	v14gr
qweerz	ブセタ	フック	宗教	着信	v1gr

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

レクトゥム	盗聴者	フラッシュ	jiz	フック	ヴァギナ
不十分	やけど	f_u_c_k	jizm	phuq	バイアグラ
性的	バニーファッカー	f4nny	精液	ピッグファッカー	外陰部
インターフェイス	負荷を無効にする	顔の	コーク	ピンピ	w00se
sh1ts	ボインの	fag	異常な ジーザス	小便	ワン
切り替わった	突き合わせ	遅すぎる	ツマミ	怒った	手コキ
sh1tz	おしりファック	失敗	ツマミ側	おしっこ	要求する
shity	おしりの穴	いたずら	つまみ	小便	わんぱくな
出席する	おしり	怠け者	こわばった	小便する	うるさい
シット	接続プラグ	いたずら	歪んだ	放尿	娼婦
照準	c0ck	見分けがつく	見出し	小便	ウィリー
スキャンキー	c0cksuffer	欠陥	ぼんやりした	小便	いきます
よそよそしい	じゅうたん掃除機	ファニー	つまみ食い	怒鳴る	wtf
スカンキー	じゅうたん記者	ファニーフラグ	ドック	うんち	要件を満たしていない

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ふしだらな	cawk	ファニーファッカー	コンダム	エロい	T!T
だらしない	欠け	ファニー	会議	アダルト	バッチ
陰部	コール	太った	カム	わいせつな	TT
バージョン	chota バッグ	fcuk	顧客	アダルト	強制終了

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ブロックリストを管理する

手順

ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、 **新しいデジタル チャネル** をクリックして既定のコンソールを起動します。

ステップ 2

に切り替える **カスタマーケアコンソール**。

ステップ 3

選択する **設定 > 管理する > ブロックリスト**。

[**既定のブロックリスト** セクションには、既定の禁止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、有効または無効にすることはできます。

ステップ 4

単語を無効にするには、以下を行います。

a. [アクティブ（Active）] リストから単語を選択します。

   必要に応じて、検索フィールドを使用してリストをフィルタリングします。

   （注）

   Shift キーを押しながら禁止単語を複数選択し、一度に無効にすることができます。

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] リストに移動します。

c. クリック **OK** をクリックして、単語を [非アクティブ] から [アクティブ] リストに移動します。

ステップ 5

単語を有効にするには、以下を行います。

a. [非アクティブ（Inactive）] リストから単語を選択します。

必要に応じて、検索フィールドを使用してリストをフィルタリングします。

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] リストに移動します。

c. クリック **OK** をクリックして、単語を [非アクティブ] から [アクティブ] リストに移動します。

ステップ 6

[**カスタムのブロックリスト** セクションで、独自の単語リストをブロック リストに追加します。

a. ブロックされた単語を **文字を入力してブロックリストに追加** フィールドを **Word を追加** ボタンをクリックします。

b. クリック **Word を追加**。

テキストボックスに単語が表示されます。 同様に、任意の数の単語を設定できます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserve.

ステップ 7

[**エスカレーション** 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** チェックボックスを選択します。
b. テキストボックスにカンマ区切りのメール ID を入力します。 送信メッセージ中にブロックされた単語が発生すると、設定されたすべてのメール ID に通知されます。
c. [**受信メッセージに表示されるブロックされた単語をエージェントがマスク解除することを許可する** チェックボックスを選択してアクセス許可をエージェントに提供し、受信メッセージ中のブロック単語のマスクを解除します。

ステップ 8

[変更を保存] をクリックします。

（注）

をクリックする必要があります。 **変更を保存** をクリックして、ブロックリスト画面で実行したアクションを適用します。

詳細情報
次の場所に移動してください:
cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco および/またはその関連会社。 All rights reserved. Cisco および Cisco ロゴは、米国およびその他の国における
Cisco および/または関連会社の商標または登録商標です。 Cisco の商標の一覧を表示するには、次の URL に移動してください: https://www.cisco.com/go/trademarks 記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。
パートナーという言葉は、Cisco と他社とのパートナーシップを意味するものではありません。 (1110R)