



## エージェントデスクトップの操作



**注目** シスコでは、エクスペリエンスを向上させる取り組みの一環として、Webex Contact Center に新しいデジタルチャネルを導入しようとしています。ソーシャルチャネル（Facebook Messenger および SMS）は一時的に利用できなくなります。Chat and Email サービスは引き続き使用できます。

- [エージェントデスクトップへのサインイン, on page 1](#)
- [エージェントデスクトップアプリケーションのインストール \(4 ページ\)](#)
- [対応可否状態の変更, on page 6](#)
- [ラップアップの理由の適用 \(7 ページ\)](#)
- [デスクトップの問題の解決 \(8 ページ\)](#)
- [ユーザプロファイル \(8 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップからのサインアウト \(16 ページ\)](#)

## エージェントデスクトップへのサインイン

エージェントデスクトップにサインインするには、次の手順を実行します。

### Before you begin

電話機がコールを受信する準備ができていることを確認します。

### Procedure

**ステップ 1** ブラウザのアドレスバーに、管理者から提供された URL を入力します。

**ステップ 2** ユーザ名を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。

**Note** 選択された電子メールアドレスを変更するには、Alt + 左矢印 (Windows) または Command + 左矢印 (Mac) のキーボードショートカットを押します。

**ステップ3** パスワードを入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

[ステーションログイン (Station Login)] ダイアログボックスが表示されます。

**ステップ4** インバウンドコールおよびアウトバウンドコールに使用する [ダイヤル番号 (Dial Number)] を入力します。ダイヤル番号の形式を次の中から選択します。

- 電話番号がダイヤルプレフィックス + 市外局番 + 7桁の番号 (例: +1 (800) 553-2447) の形式である場合は、[米国 (US Format)] を選択します。
- 電話番号がそれ以外の形式である場合は、[その他 (Other)] を選択します。

**Note** • 電話番号の形式は所在地によって異なります。形式の設定の詳細については、管理者に確認してください。

- 特殊文字 (!, @, #, \$, %, ^, &, \*, ), (, =, ., <, >, {, }, [, ], :, ' ", |, ~, ` , \_ , - など) を含む番号を [ダイヤル番号 (Dial Number)] テキストボックスにコピーした場合、特殊文字はステーションログインの詳細を送信する前に削除されます。サポートされる特殊文字は+のみです。

**ステップ5** (オプション) Webex Calling デバイスを使用している場合は、[内線 (Extension)] タブを選択し、管理者が設定した Webex Calling の内線番号を入力します。

**Note** • 特殊文字 (!, @, #, \$, %, ^, &, \*, ), (, =, ., <, >, {, }, [, ], :, ' ", |, ~, ` , \_ , - など) を含む番号を [内線 (Extension)] テキストボックス特殊文字はステーションログインの詳細を送信する前に削除されます。サポートされる特殊文字は+のみです。

**Note** [ステーションログイン (Station Login)] ダイアログボックスでは、ブラウザの自動入力機能がサポートされます。自動入力機能を使用すると、以前に入力したダイヤル番号と内線番号が自動的に入力され、時間を節約できます。自動入力で提示される数は、ブラウザによって異なります。保存されているエントリを削除するには、ブラウザのキャッシュをクリアする必要があります。自動入力機能は、プライベートブラウザモードではサポートされません。

**ステップ6** [チーム (Team)] ドロップダウンリストからチームを選択します。

**Note** ドロップダウンリストからチームを選択するか、検索フィールドを使用してリストを絞り込むことができます。

**ステップ7** [送信 (Submit)] をクリックします。

**Note** パスワードを忘れた場合は、[パスワードを忘れた場合 (Forgot Password)] をクリックし、電子メールアドレスに送信された 6桁の確認コードを入力します。

**Attention** 複数のブラウザから、または同じブラウザウィンドウの複数のタブからエージェントデスクトップにアクセスすることはできません。エージェントデスクトップの複数のインスタンスにサインインしている場合に、ブラウザまたはタブを切り替えてエージェントデスクトップにアクセスすると、プロンプトメッセージが表示されます。このプロンプトメッセージで[続行 (Continue)]をクリックすると、そのブラウザウィンドウでエージェントデスクトップにサインインした状態になります。

コール中に[続行 (Continue)]をクリックした場合、インタラクション制御ペインが読み込まれるまでに4～5秒かかります。

**Note** 次のような場合、エージェントデスクトップにサインインできないことがあります。

- ダイヤル番号が無効であるか、登録されていないか、他のユーザがすでに使用している場合。
- テナント、プロファイル、スキル、エージェントのアクセス許可と設定が構成されていない場合。
- ネットワークまたはAPI (アプリケーションプログラミングインターフェイス) に問題がある場合。

サインインに関連する問題については、管理者に問い合わせてください。



## 迅速な対応能力

エージェントデスクトップでは、画面の解像度が低くても (640 ピクセル以下)、中程度でも (641 ~ 1007 ピクセル)、高くても (1008 ピクセル以上)、読みやすくナビゲーションしやすいレスポンシブなビューがサポートされます。エージェントデスクトップを使用するための推奨ディスプレイサイズは 500 x 400 ピクセル (幅 x 高さ) 以上です。

エージェントデスクトップのインターフェイスは、画面のサイズ、向き、および使用するデバイスの表示領域に基づいて自動的に調整されます。エージェントデスクトップは、エージェントデスクトップへのアクセスに使用されるデバイスとは関係なく、サポートされているブラウザバージョンでレスポンシブになります。たとえば、Google Chrome (V76.0.3809 以降) を使用してエージェントデスクトップにアクセスする場合、エージェントデスクトップは、携帯電話、タブレット、ラップトップ、iPad のどれでも同じように動作します。サポートされるブラウザバージョンの詳細については、「[エージェントデスクトップの要件](#)」を参照してください。

エージェントデスクトップには、次のようなレスポンシブな動作が実装されています。


- **水平ヘッダー** : 水平ヘッダーに表示しきれないカスタムのウィジェットやアイコンがある場合は、[その他 (More)] (⋮) アイコンが表示されます。
  - アイコンをクリックすると、ドロップダウンリストにカスタムのウィジェットとアイコンが表示されます。

- 画面のサイズを変更すると、カスタムのウィジェットとアイコンが水平ヘッダーに期待どおりに表示され、 アイコンは非表示になります。
- **ナビゲーションバー**：左側のナビゲーションバーは、小さい表示領域の水平ヘッダーに折りたたまれます。メニュー  アイコンをクリックすると、スライドバーがアイコンとともに表示されます。



(注) 表示領域の幅が 736 ピクセル未満の場合、タイトルとロゴは表示されません。ロゴとタイトルを表示するには、幅を 737 ピクセル以上に広げます。

- **タスクリスト**、**[エージェントのインタラクション履歴]**、および **[補助情報]** ペイン：これらのペインはワークスペースの上に重ねて表示されます。デフォルトでは、各ペインは小さい表示領域に折りたたまれた状態になります。

各ペインの  (展開) アイコンをクリックすると、スライディングペインに詳細が表示されます。1 つのペインを展開すると、ワークスペースが隠れてしまわないように、展開されている他のペインが折りたたまれます。

[補助情報] ペインでは、ビューに表示しきれない追加のタブがある場合、[その他 (More)] オプションが表示されます。

エージェントデスクトップはアプリケーションとしてインストールできます。その場合の応答動作は、ブラウザベースのエージェントデスクトップと同じです。



- (注)
- カスタムウィジェットがレスポンスかどうかは、管理者によって定義されます。
  - 非レスポンスなウィジェットでは、最適なユーザエクスペリエンスが確保されず、表示領域の幅が 736 ピクセル以下の場合には表示されません。非レスポンスとして構成されたウィジェットを表示するには、幅を 737 ピクセル以上に広げます。

## エージェントデスクトップアプリケーションのインストール

プログレッシブ Web アプリケーション (PWA) をサポートするモダン Web ブラウザを使用してエージェントデスクトップにアクセスする場合は、エージェントデスクトップをアプリケーションとしてインストールできます。

PWA は、最新技術を利用して Web アプリケーションとモバイルアプリケーションの良い面を組み合わせた Web アプリケーションです。これらは Web 技術を使用して構築された Web サイトですが、アプリケーションのように動作します。

次のオペレーティングシステムとブラウザでは、エージェントデスクトップがアプリケーションとしてサポートされます。

- オペレーティングシステム : Windows 10、macOS、および Chrome OS
- Web ブラウザ : Google Chrome および Edge Chromium (MS Edge)

エージェントデスクトップをアプリケーションとしてインストールするには、次の手順を実行します。

#### 始める前に

- エージェントデスクトップにサインインする必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。
- Google Chrome や Edge Chromium (MS Edge) など、PWA をサポートするモダン Web ブラウザを使用する必要があります。

#### 手順

**ステップ 1** 通知メッセージに表示される [アプリケーションのインストール (Install Application)] リンクをクリックするか、アドレスバーに表示される [Webex CC デスクトップのインストール (Install Webex CC Desktop)] アイコンをクリックします。

**ステップ 2** [インストール (Install)] をクリックします。

インストールが完了すると、エージェントデスクトップが別個のアプリケーションウィンドウで開き、独立したデスクトップアプリケーションとして使用できます。アクセスしやすいように、アプリケーションをホーム画面に追加したり、タスクバーにピン留めしたりできます。

- (注)
- エージェントデスクトップにサインインするかキャッシュをクリアすると、エージェントデスクトップをデスクトップアプリケーションとしてインストールするオプションが通知されます。
  - Firefox Web ブラウザを使用して エージェントデスクトップ をデスクトップアプリケーションとしてインストールすることはできません。
  - エージェントデスクトップに Web ブラウザからアクセスしてもアプリケーションとしてアクセスしても、ユーザエクスペリエンス (UX) は変わりません。ただし、デスクトップアプリケーションにはアドレスバーがない点だけが異なります。
  - エージェントデスクトップアプリケーションをアンインストールするには、次の手順を実行します。
    - アプリケーションのタイトルバーにある省略記号アイコンをクリックします。
    - [Webex CCデスクトップのアンインストール (Uninstall Webex CC Desktop)] > [削除 (Remove)] をクリックします。

## 対応可否状態の変更

エージェントデスクトップにサインインすると、状態は、管理者が構成したデフォルトのアイドル状態 (理由) に設定されます。コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れるには、状態を [対応可能 (Available)] に設定する必要があります。

デフォルトの状態を変更するには、次の手順を実行します。

### Before you begin

エージェントデスクトップにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

### Procedure

- ステップ 1** 水平ヘッダーに表示される [可用性の状態 (Availability State)] ドロップダウンリストをクリックします。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから目的の対応可否状態を選択するか、検索フィールドを使用してリストを絞り込むことができます。

ドロップダウンリストには、[対応可能 (Available)] 状態と、管理者が構成したアイドル状態が表示されます。

## ラップアップの理由の適用

ラップアップの理由は、顧客がコンタクトセンターに電話をかけた理由を示し、顧客からの問い合わせの解決を支援した経験を記録するものです。この情報は、企業でコンタクトセンターの有効性と成果を評価するために使用されます。

ラップアップの理由は、顧客とのやり取りを終了した後に適用されます。次のシナリオでは、ラップアップの理由を選択する必要があります。

- 顧客とのアクティブな音声コールを終了するとき。
- 顧客とのアクティブチャットまたはソーシャルメッセージングの会話を終了するとき。
- アクティブな音声コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを転送するとき。
- 顧客に電子メールの返信を送信するとき。
- 顧客がアクティブな音声コールまたはチャットリクエストを終了するとき。

### 始める前に

ラップアップの理由を適用するには、顧客とのアクティブなやり取りが必要です。

### 手順

- ステップ 1** シナリオに応じて、[終了 (End)]、[転送 (Transfer)]、または[送信 (Send)] をクリックします。  
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。  
タイマーと [ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスに表示されるラップアップの理由は、管理者によって設定されます。
- ステップ 2** (オプション) デスクトップで自動的にラップアップが適用されるのを防ぐには、[自動ラップアップをキャンセル (Cancel Auto Wrap Up)] をクリックします。
- ステップ 3** ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストを絞り込むことができます。一度に選択できるラップアップの理由は 1 つだけです。

- (注)
- [ラップアップ (Wrap Up)] 状態の横にカウントアップタイマーが表示され、インタラクションを終了してからの経過時間が示されます。
  - カウントダウンタイマーが [ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスに表示され、インタラクションが自動的にラップアップされるまでの残り時間が示されます。タイマーがゼロになる前にラップアップ理由を選択しない場合は、デフォルトのラップアップ理由が自動ラップアップ中に送信されます。

ステップ4 [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。

## デスクトップの問題の解決

API リクエストの失敗やイベントの障害によってデスクトップでデータを読み込めない場合、エラーメッセージが通知されます。問題をデバッグするために、エラーのトラッキング ID をコピーし、詳細を管理者と共有できます。



- (注) デスクトップに問題が発生した場合は、問題の調査のためにデスクトップのログを管理者に送信できます。詳細については、「[エラーレポートのダウンロード \(15 ページ\)](#)」を参照してください。

### 手順

- ステップ1 エラーのダイアログボックスで、[エラーの詳細 (Error Details)] リンクをクリックします。
- ステップ2 [トラッキングIDのコピー (Copy Tracking ID)] をクリックします。  
コピーしたトラッキング ID を管理者と共有して問題をデバッグします。

## ユーザプロフィール

デスクトップの右上に **ユーザプロフィール** アイコンが表示されます。ユーザプロフィール アイコンをクリックすると、次の情報が表示されます。

- サインインに使用したプロフィールの写真、ユーザ名、チーム、電話番号。アクティブなコンタクトリクエストや会話がいない場合は、チームを変更できます。詳細については、「[チームの変更 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。





- (注)
- プロファイルの写真が設定されていない場合は、姓名に基づくイニシャルが表示されます。プロフィールの写真の設定は、アカウントをアクティブ化するとき、または後から [Cisco Webex のプロフィールページ](#)で行うことができます。詳細については、「[プロフィール画像の追加](#)」を参照してください。
  - [電話番号 (Phone Number)] には、[ステーションログイン (Station Login)] ダイアログボックスに入力された [ダイヤル番号 (Dial Number)] または [内線 (Extension)] の値が表示されます。

- [チャンネルキャパシティ (Channel Capacity)] : 特定の時間に各メディアチャンネルで処理できるコンタクトの数。詳細については、「[チャンネルキャパシティの表示 \(11 ページ\)](#)」を参照してください。
- [ユーザ設定 (User Settings)] : [ユーザ設定 (User Settings)] セクションには、次のオプションが表示されます。
  - [通知設定 (Notification Settings)] : デスクトップ通知とアラートの表示に関する設定。詳細については、「[通知設定の有効化または無効化 \(12 ページ\)](#)」を参照してください。
  - [デスクトップレイアウト全体のリセット (Reset Entire Desktop Layout)] : 管理者によって設定されたデフォルトのデスクトップレイアウトビューを復元するオプション。詳細については、「[デスクトップレイアウトのリセット](#)」を参照してください。
- [ダークモードに切り替え (Switch to Dark Mode)] : デスクトップの暗いバックグラウンドテーマを有効または無効にするトグルボタン。ダークモードの選択は、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。
- [ヘルプ (Help)] : [ヘルプ (Help)] セクションには、次のオプションが表示されます。
  - [キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts)] : キーボードショートカットのリストにアクセスするオプション。詳細については、「[キーボードショートカットへのアクセス](#)」を参照してください。
  - [エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] : エラーレポートをダウンロードするオプション。詳細については、「[エラーレポートのダウンロード \(15 ページ\)](#)」を参照してください。
- [サインアウト (Sign Out)] : デスクトップからサインアウトするオプション。詳細については、「[エージェントデスクトップからのサインアウト \(16 ページ\)](#)」を参照してください。

## チームの変更

アクティブなコンタクトリクエストまたは会話がない場合は、チームを変更できます。

### 始める前に

- エージェントデスクトップにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。
- 自分が複数のチームに関連付けられている必要があります。

### 手順

**ステップ 1** デスクトップの右上にある**ユーザプロファイル**をクリックします。

(注) アクティブなコンタクトリクエストまたは会話がある場合、チームを変更することはできません。[チーム (Team)] オプションは無効になります。

**ステップ 2** [チーム (Team)] をクリックします。

チーム名の一覧がアルファベット順に表示されます。デフォルトでは、現在のチームが選択されています。

**ステップ 3** 表示されたリストからチームを選択します。

(注) 検索フィールドを使用してリストを検索できます。

**ステップ 4** [チーム選択の保存 (Save Team Selection)] をクリックします。

(注) 複数のチームに関連付けられていない場合、[チーム選択の保存 (Save Team Selection)] は無効になります。

チームの変更を確認するプロンプトメッセージが表示されます。

**ステップ 5** [チームの変更 (Change Team)] をクリックします。

チームの変更に成功したことを示すメッセージが表示されます。新しいチームのデスクトップレイアウトとルーティング方法 (音声またはデジタルチャネル) が適用されます。

- (注)
- 着信リクエストがある場合、チームを変更することはできません。
  - ネットワークの可用性やその他の操作上の事情により、デスクトップレイアウトの変更が読み込まれるのは数秒後になることがあります。エージェントが、以前のデスクトップレイアウトから、新しいデスクトップレイアウトの一部ではないいずれかのページにアクセスすると、ページが見つからないというエラーメッセージが表示されます。エラーページの[ホームに戻る (GoHome)]リンクをクリックして、ホームページに移動してください。
  - チームの変更が正常に行われなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。問題をデバッグするには、エラーのトラッキング ID と詳細を管理者に共有します。詳細については、「[デスクトップの問題の解決 \(8 ページ\)](#)」を参照してください。
  - システムで新しいチームにサインインできない場合は、[ステーションログイン (Station Login)]ダイアログボックスにリダイレクトされます。[ステーションログイン (Station Login)]ダイアログボックスで、[チーム (Team)]ドロップダウンリストから自分のチームを選択してください。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

## チャンネルキャパシティの表示

管理者は、特定の時間に各メディアチャンネルで処理できるコンタクトの数を、特定のチャンネル内のキューなどを含むマルチメディアプロフィールに基づいて設定します。

- チャンネルキャパシティを表示するには、デスクトップの右上にある**ユーザプロフィール**をクリックします。

[チャンネルキャパシティ (Channel Capacity)]セクションに、各メディアチャンネルで処理できるルーティングタイプとコンタクトの数が表示されます。

メディアチャンネルには、**チャット**、**電子メール**、**音声**、**ソーシャル**があります。たとえば、**音声**のメディアチャンネルバッジに対する数が1、**チャット**に対する数が3と示されている場合は、着信音声コールリクエストを1つだけと、チャットリクエストを3つ受信できます。



- (注) メディアチャンネルバッジは、キャパシティが割り当てられている場合にのみ強調表示されます。たとえば、**音声**で処理できるコンタクトの数が1、**チャット**が0に設定されている場合、**音声**のメディアチャンネルバッジが強調表示され、**チャット**はグレー表示になります。

メディアの詳細を次に示します。

ルーティングタイプ	詳細
混合	すべてのチャンネルにわたって複数のコンタクトを同時に処理できます。たとえば、チャット2、電子メール4、音声1、ソーシャル2のような処理が可能です。
混合リアルタイム	必須のリアルタイムチャンネルとして音声またはチャットを1つと、その他の設定済みチャンネルを処理できます。たとえば、電子メール4、音声1のような処理が可能です。
排他	一度に1つのコンタクトだけを処理できます。たとえば、音声1を処理できます。

## 通知設定の有効化または無効化

通知は、注意が必要な状況が新たに発生したことを継続的に知らせるためのしくみです。デスクトップ通知には、アラート、新しいメッセージ、状態の変更などの情報が含まれます。詳細については、「[デスクトップ通知](#)」を参照してください。

デスクトップ通知を有効にするには、次の手順を実行します。

### 始める前に


エーエージェントデスクトップにサインインしている必要があります。詳細については、「[エーエージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

### 手順

**ステップ1** デスクトップの右上にある [ユーザプロファイル (User Profile)] をクリックします。

**ステップ2** [ユーザ設定 (User Settings)] セクションで、[通知設定 (Notification Settings)] をクリックします。

**ステップ3** デスクトップでの通知の表示を有効または無効にするには、[通知を有効にする (Enable Notifications)] トグルボタンをクリックします。



- (注)
- 通知を有効にすると、水平ヘッダーに  (通知センター) アイコンが表示されます。
  - [通知を有効にする (Enable Notifications)] トグルボタンは、デフォルトで有効になっています。


**ステップ4** ビジュアルデスクトップアラートの表示を有効または無効にするには、[サイレント通知を有効にする (Enable Silent Notifications)] トグルボタンをクリックします。サイレント通知を有

効にすると、デスクトップアラートは通知センターに配信されます。詳細については、「[通知センターへのアクセス \(13 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) デフォルトでは、[サイレント通知を有効にする (Enable Silent Notifications)] トグルボタンは無効になっています。

**ステップ 5** デスクトップ通知でのサウンドの再生を有効または無効にするには、[音声通知を有効にする (Enable Sound Notifications)] トグルボタンをクリックします。スライダを使用して音量を調整できます。

a) サウンドをミュートするには  をクリックし、ミュートを解除するには  をクリックします。

b) デフォルトのサウンドを再生するには、 をクリックします。

(注) デフォルトでは、[音声通知を有効にする (Enable Sound Notifications)] トグルボタンは有効になっており、音量は 80 パーセントに設定されています。

[通知設定 (Notification Settings)] の変更は、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。サインアウトしてからもう一度サインインすると、[通知設定 (Notification Settings)] にデフォルト値が割り当てられます。

---

## 通知センターへのアクセス


通知センターにはデスクトップアラートと通知が表示されます。

通知センターにアクセスするには、次の手順を実行します。

### 始める前に

通知センターにアクセスするには、[通知設定 (Notification Settings)] セクションの下にある [通知を有効にする (Enable Notifications)] オプションが選択されていることを確認してください。詳細については、「[通知設定の有効化または無効化 \(12 ページ\)](#)」を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** 水平ヘッダーにある  (通知センター) アイコンをクリックします。  
すべての未読通知の一覧が、それぞれの通知後の経過時間とともに表示されます。

**ステップ 2** (オプション) すべてのメッセージを既読としてマークし、未読通知をクリアするには、[すべて既読にする (Mark All as Read)] をクリックします。

- (注)
- アイコンには、未読の通知数を示すバッジが表示されます (🔔<sup>2</sup> など)。
  - デスクトップ通知は積み重ねることができ、自動的に非表示にすることも、手動で閉じることもできます。通知を閉じるには、[通知を無視する (Ignore Notifications)] をクリックします。
  - デスクトップからサインアウトすると、デスクトップ通知がクリアされます。

## スクリーンポップへのアクセス

管理者は、音声コールリクエストによってトリガーされるワークフローを定義できます。たとえば、管理者は、エージェントがコールを承諾または終了するときに、デスクトップにブラウザのポップアップを表示するワークフローを作成できます。



(注) 現在、ワークフローはインバウンドの音声コールに対してのみ定義されます。

誤って閉じたスクリーンポップにアクセスするには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** 水平ヘッダーにある🔔 (通知センター) アイコンをクリックします。

ドロップダウンリストに、「スクリーンポップが配信されました (Screen Pop Delivered)」というメッセージと、経過時間、音声コールの自動番号識別 (ANI) が表示されます。

**ステップ 2** [スクリーンポップを再度開く (Reopen Screen Pop)] リンクをクリックします。

スクリーンポップは、次のいずれかの形で表示されます。

- 既存のブラウザタブに、以前のスクリーンポップを置き換えるものとして
- 既存のスクリーンポップに影響しない新しいブラウザタブとして
- [補助情報] ペインの新しいタブとして
- カスタムページとして
- カスタムページのウィジェットの 1 つとして

ナビゲーションバーの[スクリーンポップ (Screen Pop)] アイコンをクリックすると、スクリーンポップのカスタムページにアクセスできます。カスタムページのスクリーンポップウィジェットには、ナビゲーションバーのカスタムアイコンをクリックしてアクセスできます。スクリーンポップが構成されていない場合、カスタムページは空白になります。

- (注) スクリーンポップを[補助情報]ペインの新しいタブとして表示するように構成している場合は、コール中にスクリーンポップが[補助情報]ペインに表示されます。[タスクリスト]ペインで別のチャンネルタイプのタスクを選択しても、スクリーンポップは保持されます。

---

## エラーレポートのダウンロード

デスクトップに問題が発生した場合は、問題の調査のためにデスクトップのログを管理者に送信できます。

### 始める前に

エージェントデスクトップにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** 画面の右上にある**ユーザプロフィール**をクリックします。

**ステップ 2** [ヘルプ (Help)] セクションで、[エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] をクリックします。

デスクトップでエラーレポートが正常にダウンロードされたら、そのレポートを管理者と共有して問題を調査できます。

- (注)
- エラーレポートは、デスクトップが接続障害から回復していてもダウンロードすることができます。
  - [エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] オプションをクリックする前にブラウザがクラッシュまたはフリーズし、ブラウザを再起動する必要がある場合は、まだ [エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] をクリックしないでください。

ブラウザを再起動すると、ログは利用できなくなります。デスクトップで再び問題が発生するまで待つてから、オプションを選択してください。

# エージェントデスクトップからのサインアウト



**重要** ブラウザを閉じることでエージェントデスクトップからサインアウトしようとししないでください。アクティブな会話がある場合、エージェントデスクトップからサインアウトすることはできません。サインアウトする前に、すべてのアクティブな会話を終わらせてください。詳細については、「[ラップアップの理由の適用 \(7 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントデスクトップからサインアウトするには、以下の手順を実行します。

## 始める前に

顧客とのアクティブな会話を完了します。

## 手順

**ステップ 1** 状態が [アイドル (Idle) ] に設定されていないことを確認します。デスクトップの右上にある **ユーザプロフィール** をクリックします。

**ステップ 2** [サインアウト (Sign Out) ] をクリックします。

(注)

- [対応可能 (Available) ] または [アイドル (Idle) ] 状態になっていても進行中の会話がない場合は、スーパーバイザによってエージェントデスクトップからサインアウトされることがあります。エージェントデスクトップにアクセスするには、もう一度サインインする必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

- サインアウトする前に確認メッセージが表示されます。