

# サービスの使用

## 目次



タイトルおよびコピーライト情報

はじめに

- 1 このガイドについて
- 2 サービス要求の使用
- 3 キューの使用
- 4 通知および顧客対応の管理
- 5 作業オーダーの管理
- 6 サービス分析の使用
- 7 コブラウザの使用

## 目次



- タイトルおよびコピーライト情報
- はじめに
- 1 このガイドについて
  - 対象読者と範囲
  - 関連ガイド
- 2 サービス要求の使用
  - サービス要求の作成および編集
    - サービス要求の管理: 概要
    - サービス要求の作成および編集
      - ビデオ
      - 手順
    - サービス要求要約の詳細の入力
    - サービス要求のタグ付け
    - 担当者のサービス要求への追加
    - チーム・メンバーのサービス要求への追加
    - サービス要求でのアクティビティの作成
    - サービス要求でのメッセージの作成
    - サービス要求リストの管理: 説明
    - 接続済資産の診断およびトラブルシューティング: 説明
    - パートナのサービス要求の作成: 説明

- 処理プランの作成および編集
        - 処理プランのSRへの追加: 手順
        - 処理プランの使用
    - 処理プランに関するよくある質問
      - 処理プランとは何ですか。
    - サービス要求詳細の表示
      - サービス要求の顧客対応履歴の表示
      - サービス要求の監査履歴の表示
      - **Oracle Social Network**を使用したその他のリソースとのコラボレーション
      - サービス要求のマイルストンの表示
    - サービス要求へのナレッジの挿入
      - 優先ナレッジ・ロケールの設定
      - サービス要求でのナレッジの使用: 説明
      - **SR**へのナレッジの追加: 手順
    - 生産性ツールの使用
      - キーボード・ショートカットの使用
      - サービス要求での**SmartText**の使用
    - モバイルでのサービス要求の管理
      - モバイルでのサービス要求の管理
- 3 キューの使用
  - キューの管理: 手順
  - リソースおよびリソース・チームのキューへの追加
    - ビデオ
    - 手順
  - キューへのオーバーフロー・キューの追加
  - キューのオーバーフロー・リソースの有効化
  - キュー・ダッシュボード: 説明
  - 個々のキャパシティ設定の上書き
  - 顧客対応の再割当てとルート変更: 手順
- 4 通知および顧客対応の管理
  - エージェントの可用性とプレゼンスの設定
    - プレゼンスおよび可用性の設定: 説明
  - チャットの使用
    - チャットの使用
  - **CTI**通知の処理
    - コール通知の処理: 手順
    - 担当者の検索: 手順
    - 顧客対応の終了: 手順
  - サービス要求のベル通知
    - サービス要求に対するベル通知の管理
  - モバイルのプッシュ通知
    - モバイルのプッシュ通知の管理
- 5 作業オーダーの管理
  - 作業オーダー: 概要
  - 作業オーダーの作成: 手順
  - 作業オーダーの更新: 手順
  - 作業オーダーの再スケジュール: 手順

- 作業オーダーの取消: 手順
- 作業オーダーの監査履歴の表示
- **Oracle Service Logistics Cloud**ユーザー: 追加情報
- 6 サービス分析の使用
  - サービス分析: 説明
  - サービス分析の使用: 説明
- 7 コブラウザの使用
  - コブラウザ・エージェント・トレーニングのベスト・プラクティス: 説明
  - エージェント・コンソールへのログイン: 説明
  - コブラウザ・セッションの開始: 説明
  - 顧客とのコブラウザ: 説明
  - 拡張モードへのエスカレート: 説明
  - コブラウザ・セッションの終了: 説明



# サービスの使用

## Contents

### Title and Copyright Information

### Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Working with Service Requests
- ☐ 3 Working with Queues
- ☐ 4 Managing Notifications and Interactions
- ☐ 5 Managing Work Orders
- ☐ 6 Using Service Analytics
- ☐ 7 Using Cobrowse



# Oracle Engagement Cloud

## サービスの使用

19A

部品番号F14670-01

Copyright c 2011-2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

原著者: Joseph Kolb、Sharada Gopalakrishnan、Jayeeta Majumdar、Andrew Mitchell、Niresh Mathur、Dave Yetter

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複製、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクルまでご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

**U.S. GOVERNMENT END USERS:**Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアまたはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアまたはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する場合、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したこと起因して損害が発生しても、Oracle Corporationおよびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

OracleおよびJavaはオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

Intel、Intel Xeonは、Intel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARCの商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴ、AMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devices, Inc.の商標または登録商標です。UNIXは、The Open Groupの登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。適用されるお客様とOracle Corporationとの間の契約に別段の定めがある場合を除いて、Oracle Corporationおよびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。適用されるお客様とOracle Corporationとの間の契約に定めがある場合を除いて、Oracle Corporationおよびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

このドキュメントで使用されている事業所名は架空のものであり、現在または過去に実在する実際の会社を特定するためのものではありません。



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- 1 About This Guide
- 2 Working with Service Requests
- 3 Working with Queues
- 4 Managing Notifications and Interactions
- 5 Managing Work Orders
- 6 Using Service Analytics
- 7 Using Cobrowse




## はじめに

ここでは、アプリケーションを使用する際に役立つ情報ソースについて説明します。

## Oracle Applicationsの使用

### Applicationsヘルプの使用

ヘルプ・アイコン  を使用して、アプリケーションのヘルプにアクセスします。ページにヘルプ・アイコンが表示されていない場合は、グローバル・ヘッダーで自分のユーザー・イメージまたはユーザー名をクリックし、「ヘルプの表示」アイコンを選択します。ヘルプ・アイコンがないページもあります。[Oracle Applicationsヘルプ](#)にアクセスすることもできます。

 **視聴:** このビデオ・チュートリアルでは、ヘルプの検索方法およびヘルプ機能の使用方法を示します。

Applicationsヘルプの使用を参照することもできます。

## その他のリソース

- コミュニティ: [Oracle Cloud Customer Connect](#)を使用して、オラクル社のエキスパート、パートナ・コミュニティおよび他のユーザーから情報を得ることができます。
- ガイドおよびビデオ: [Oracle Help Center](#)に移動して、ガイドおよびビデオを検索できます。
- トレーニング: [Oracle University](#)でOracle Cloudのコースを受講します。

## 表記規則

このガイドで使用されるテキスト表記規則を次の表に示します。

規則	意味
太字	太字は、ユーザー・インタフェース要素、ナビゲータ・パス、または入力する値や選択する値を示します。
固定幅フォント	固定幅フォントは、ファイル名、フォルダ名、ディレクトリ名、コードの例、コマンドおよびURLを示します。
→	右矢印記号は、ナビゲータ・パスの要素を区切ります。

## ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクルのアクセシビリティについての詳細情報は、[Oracle Accessibility Program](#)のWebサイトを参照してください。

このガイドに含まれるビデオは、このガイドで使用可能なテキストベースのヘルプ・トピックの代替メディアとして提供するものです。

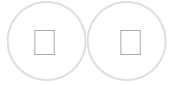
## オラクル社への連絡

### Oracle Supportへのアクセス

サポートをご契約のお客様には、[My Oracle Support](#)を通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は[My Oracle Support](#)にアクセスするか、聴覚に障害のあるお客様は[アクセス可能なOracleサポート](#)にアクセスしてください。

### ご意見およびご提案

Oracle Applicationsヘルプやガイドに関するフィードバックをお寄せください。Eメールの宛先は[oracle\\_fusion\\_applications\\_help\\_ww\\_grp@oracle.com](mailto:oracle_fusion_applications_help_ww_grp@oracle.com)となります。



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

Audience and Scope

Related Guides

☐ 2 Working with Service Requests

☐ 3 Working with Queues

☐ 4 Managing Notifications and Interactions

☐ 5 Managing Work Orders

☐ 6 Using Service Analytics

☐ 7 Using Cobrowse



## 1 このガイドについて

この章の内容は次のとおりです。

- 対象読者と範囲
- 関連ガイド

## 対象読者と範囲

このガイドは、サービス要求の作成および管理に関わるユーザーを対象にしています。このガイドに記載されているアクティビティは、Oracle Engagement Cloudの実装タスクが完了している場合のみ、使用可能です。

**注意:** リリース19A (11.13.19.01.0)で、Oracle Sales CloudはOracle Engagement Cloudに統合されました。Oracle

Sales Cloudの現行ユーザーは、既存のライセンス契約に基づいて引き続きOracle Sales Cloud機能を使用できます。Oracle Sales Cloudの現行のライセンス数の範囲内で作成された新規ユーザーもOracle Sales Cloudを同様に使用できます。Oracle Engagement Cloud SKUでサブスクリプションを更新することで、追加のOracle Engagement Cloud機能の利用が可能になる場合があります。

このドキュメントでは、Oracle Sales CloudおよびOracle Engagement Cloudの両方のライセンス契約で提供される機能について説明します。

## 関連ガイド

このガイドに記載されている情報の詳細は、次の表に示すガイドのリストを参照してください。

ガイド	説明
Oracle Engagement Cloudナレッジの使用	管理者、エージェント、作成者およびその他のナレッジ・ベースの貢献者がどのようにEngagement Cloudにナレッジを実装および使用できるかについて説明します。
Oracle Applications Cloud共通機能の使用	アプリケーションで共通するアプリケーションの機能について概説します。
Oracle Engagement Cloud分析の作成および管理	提供されるレポートおよび分析に関する情報、および自分でレポートを作成する方法が記載されています。
Oracle Engagement Cloud顧客契約の使用	顧客契約を作成および管理するエンド・ユーザーに役立つ情報が記載されています。
Oracle Sales Cloud販売の使用	営業マネージャ、営業担当およびその他の営業エンド・ユーザーがOracle Engagement Cloudを使用して毎日のタスクを実行する際に役立つ情報が記載されています。

### 関連トピック

- [Oracle Help Center](#)



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

☐ 2 Working with Service Requests

Creating and Editing a Service Request

Creating and Editing Action Plans

FAQs about Action Plans

Viewing Service Request Details

Inserting Knowledge in Service Requests

Using Productivity Tools

Managing Service Requests on Mobile

☐ 3 Working with Queues

☐ 4 Managing Notifications and Interactions

☐ 5 Managing Work Orders

☐ 6 Using Service Analytics

☐ 7 Using Cobrowse



## 2 サービス要求の使用

この章の内容は次のとおりです。

- サービス要求の作成および編集
- 処理プランの作成および編集
- 処理プランに関するよくある質問
- サービス要求詳細の表示
- サービス要求へのナレッジの挿入

- 生産性ツールの使用
- モバイルでのサービス要求の管理

## サービス要求の作成および編集

### サービス要求の管理: 概要

サービス要求の管理には、次のタスクが含まれます。

- サービス要求(SR)の取得
- SRの編成および割当
- SRのライフ・サイクルの管理

新しいSRは次の方法で取得できます。

- ユーザー・データ入力
- API
- ファイル・インポート

SRは次のように編成して割り当てることができます。

- 手動で、または割当マネージャを使用して、SRをキューに割り当てます。
- SRページの「割当先」フィールドを使用して、SRをチーム・メンバーに割り当てます。
- オムニチャネルを使用して、SRをキューおよびエージェントに割り当てます。キューの詳細は、キューおよびルーティングに関連するヘルプ・トピックを参照してください。

一般的にSRには、「新規」、「待機中」、「進行中」、「解決済」、「クローズ済」の各ステータスがあります。SRのライフ・サイクルについて知っておくべきことは次のとおりです。

- SRのステータスを更新するには十分な権限が必要です。更新権限を持つ場合のみ、クローズ済のSRを再オープンできます。
- SRのステータスが「解決済」に設定されている場合、「解決日」は現在の日付に設定されます。
- SRを「解決済」ステータスから「クローズ済」以外のステータスに移動する場合は、解決日を空白に設定する必要があります。
- 「解決済」ステータス以外のSRを「クローズ済」ステータスに移動する場合は、解決日を現在の日付に設定します。
- SRを「解決済」ステータスから「クローズ済」以外のタイプに移動する場合は、再オープン日を現在の日付に設定します。

SRでマイルストーンをレビューし、マイルストーンに到達、完了または超過した際に通知を受け取ることができます。

**注意:** 十分な権限がある場合は、要件にあわせてSRのステータスを変更できます。

## 関連トピック

- キューの管理: 手順
- キュー・ダッシュボード: 説明
- 顧客対応の再割当てとルート変更: 手順

# サービス要求の作成および編集

## ビデオ



**視聴:** このビデオ・チュートリアルでは、サービス要求を作成および編集する方法を示します。このビデオの内容はテキスト・トピックでも説明しています。

## 手順

サービス要求(SR)は編集または作成できます。

- 「ナビゲータ」からの操作
  1. 「ナビゲータ」ページから「サービス要求」メニューを選択します。
  2. 「サービス要求」リスト・ページで、既存のSRをクリックして編集するか、「サービス要求の作成」をクリックして新しいSRを作成します。
- 「アカウントの編集」または「担当者の編集」ページからの操作
  1. 「サービス要求」メニュー・オプションをクリックします。  
「サービス要求」ページが開き、そのアカウントまたは担当者と関連付けられたSRのリストが表示されます。
  2. 編集するサービス要求をクリックするか、「サービス要求の作成」をクリックして新しいSRを作成します。

**注意:** 既存のアカウントまたは担当者から新しいサービス要求ページを開くと、これらのフィールドは「サービス要求の作成」ページに自動的に入力されます。

パートナ・アカウントのサービス要求を作成する手順の詳細は、パートナのサービス要求の作成および編集に関するトピックを参照してください。

**注意:** モーダル・ウィンドウから動的タブに「サービス要求の作成」または「サービス要求の編集」ページを変更するには、「処理」をクリックし、「サービス要求ワークスペースに切替」を選択します。

SRの作成または編集には、次の手順が含まれます。

- 要約情報の入力: 要約情報には、顧客アカウント、プライマリ担当者、SRの摘要など、サービス要求に関する詳細が含まれます。SRにタグを追加することもできます。タグの追加の詳細は、「サービス要求のタグ付け」を参照してください。
- 顧客対応履歴の表示: 「顧客対応履歴」タブには、エージェントがサービス要求で行った様々な顧客対応の詳細が表示されます。誰が誰に、どの通信チャネルからコールしたか、上位の顧客対応は何か、どの顧客に対応したかといった詳細を表示します。このビューには常に、親顧客対応と、親顧客対応の下にネストされる形で関連する子顧客対応が(クロスチャネル対応を含めて)表示されます。関連する顧客対応を表示するに

は、親顧客対応の横の+アイコンをクリックします。

- メッセージの作成: 「メッセージ」タブを使用して、**SR**に関するメッセージおよびノートを表示、作成および送信します。
- 担当者の追加: 顧客担当者を**SR**に追加します。
- チーム・メンバーの追加: 「チーム」タブを使用して、**SR**を表示および使用できるチーム・メンバーを追加します。
- アクティビティの作成: アポイントメント、タスク、顧客コールのログ記録などのアクティビティを作成します。
- **Oracle Social Network**の使用: **Oracle Social Network**を使用して、チーム内の他のリソースと**SR**でコラボレーションします。
- リンクされた項目の表示: **SR**の解決に役立つ、関連するナレッジ項目を表示します。
- サービス要求マイルストンの表示: **SR**のサービス・マイルストーンを表示します。
- 作業オーダーの管理: 作業オーダーを管理して、**SR**の解決を容易にします。
- 監査履歴の表示: 「監査履歴」タブを使用して、作成、更新および削除されたビジネス・オブジェクトなどのアプリケーション・データに対する変更を表示できます。

## 動的タブとネストされた動的タブ

「サービス要求」作業領域を使用すると、トップレベル動的タブを使用して複数のレコードを同時に操作できます。これにより、サービス顧客対応の関連情報にアクセスする際の時間を節約できます。サービス要求、アカウント、担当者、資産、アクティビティ、カスタム・オブジェクトなどのオブジェクトは、サポートされているネストされた各動的タブで管理できます。プライマリ・タブには**SR**やキュー、担当者、アカウントと言ったオブジェクトのインスタンスが表示されます。オープン・レコードがある場合にその最初のレコードに関連付けられている他のレコードを開くと、そのレコードはプライマリ・レコードのネスト・タブとして表示されます。たとえば、アカウント・レコードをトップレベルの動的タブとして開き、そのアカウントに関連付けられている他のリンクされたオブジェクト(プライマリ担当者やサービス要求など)にドリルすると、これらのオブジェクトはネストされた動的タブで開きます。同時に開くことができる動的タブの最大数は**10**です。

複数の関連オブジェクトを混乱せずに管理するために、ネストされた動的タブを使用できます。ネスト・タブを使用するとチャット・エージェントのような複数の顧客対応エージェントを上手に管理できるようになり、エージェントの生産性の向上につながります。同時に開くことができるネスト・タブの最大数は**5**です。開いている各トップレベル動的タブの下に、ネスト・タブとして次のオブジェクトを開くことができます。

- アカウント
- 担当者
- 資産
- カスタム・オブジェクト
- その他のサービス要求
- アクティビティ
- リンクされたナレッジ項目
- 作業オーダー

ネスト・タブを使用すると、グループ化されているレコード間をコンテキストを失うことなくすばやく簡単にナビゲートできます。関連レコードをネスト・タブとして開くには、サービス作業領域でオブジェクト・リンクをクリックしてネスト・タブとして開きます。レコードをネスト・タブに開くと、そのレコードは自動的にアクティブ・タブとなります。

ネストされた動的タブには、次のボタンがあります。

- 保存: データ変更を保存し、ユーザーは同じページに留まります。
- 保存してクローズ: データ変更を保存してタブを閉じます。このボタンは、ネストされた他のタブが開かれていない場合のみ、最初のネストされたタブに表示されます。別のネストされたタブを開くと、このボタンは非表示になります。
- 取消: すべてのデータ変更を破棄してタブを閉じます。「サービス要求詳細」ページで、未保存の変更がある場合は、未保存の変更がユーザーに通知されます。

未保存のネスト・タブを閉じようとする、未保存の変更があることを知らせる警告メッセージが表示されます。

トップレベル動的タブ名の「x」アイコンをクリックすると、トップレベル動的タブとそのすべてのネスト・タブを一度に閉じることができます。ネスト・タブに加えた変更を保存せずにタブから移動すると、タブ・ラベルの横に青いドットが表示され、ラベルにカーソルを重ねると状況を説明するメッセージが表示されます。ネスト・タブに未保存の変更がある動的タブを閉じようとする、未保存の変更があることを知らせる警告メッセージが表示されます。

## 「処理」メニューの使用

動的タブおよびネスト・タブに加えて、「サービス要求の編集」画面の「処理」メニューからSRに対して処理を実行できます。次の表に、「処理」メニューで使用可能な処理の一覧と説明を示します。

処理	説明
解決	「サービス要求の解決」ダイアログ・ボックスが表示されます。この機能を使用すると、SRについての簡潔で一貫性のある解決情報を入力できます。
自分に割り当	SRを自分に割り当てます。
コピー	現在のSRと同じ詳細を使用して、新規SRを作成します。
削除	SRを削除します。
転送	SRをアプリケーションの他のユーザーに転送します。
内部ノート	「メッセージ」タブのSRに関する内部ノートを作成します。
レスポンス	「メッセージ」タブでレスポンス・メッセージを作成します。
リンクの取得	リンクをSRにコピーします。このリンクをメッセージにペーストしたり、ブラウザで直接、SRにアクセスしたりすることができます。
キュー割当の実行	SRをただちにキューに割り当てます。
サービス要求マイルストンの更新	SRマイルストーンを更新およびリフレッシュします。
共有参照の開始	顧客とのコブラウズ・セッションを開始します。コブラウズ機能を使用して、顧客の画面を表示し、顧客の操作を確認できます。この機能は、管理者が構成している場合のみ、使用可能です。

## サービス要求の解決

「サービス要求の解決」ダイアログ・ボックスは、結果、解決コード、ソリューション摘要など、SRの簡潔で一貫性のある解決情報を1つの場所に入力するのに使用されます。このダイアログには、SRに入力済の情報が自動的に入力されます。

1. 「サービス要求の編集」ページから「処理」をクリックし、「解決」を選択します。  
これにより「サービス要求の解決」ダイアログ・ボックスが表示され、サービス要求を解決する準備としてソリューションを入力できます。
2. ドロップダウン・リストから、サービス要求の結果を最も適切に記述した「結果」を選択します。
3. 選択した「結果」がどのように達成されたを示す詳細レポート・コードを含む「解決コード」をドロップダウン・リストから選択します。リストで選択可能なオプションは、「結果」リストで選択した値により異なります。
4. 問題のソリューションについて説明する詳細を「ソリューション摘要」フィールドに最大1000文字で入力します。ここではSmartTextエントリを使用できます。
5. 「解決」をクリックします。

「サービス要求の解決」ダイアログ・ボックスで取得された情報が、「要約」ページの新しい「ソリューション」セクションに表示されます。「ソリューション摘要」フィールドはSRのライフサイクルを通じて使用可能なため、サービス要求が正式に解決する前にノートおよびドラフトの説明を準備して検証できます。このセクションにはさらに、「解決者」(SRを解決したエージェントの名前)および「解決日」(SR解決の日時)のフィールドも表示されます。

## コブラウザの使用

コブラウザにより、顧客と同じ表示を見ながら、顧客の問題を確認できます。コブラウザ機能を顧客のポータルと自分のOracle Engagement Cloudの両方で使用可能にする必要があります。

1. 「サービス要求の編集」ページから「処理」をクリックし、「共有参照の開始」を選択します。  
「サービス」ワークスペースからコブラウザ機能を開始した後、顧客が今いるWebサイトからライブ・アシスタンスの要求機能を起動するよう顧客に指示します。この顧客の要求により、共有可能なセキュリティ・コードが生成されます。このコードを提供することにより、顧客は自分の画面を共有することに口頭で同意します。
2. 開いた新しいコンソール・ウィンドウに自分の氏名と顧客から提供されたコードを入力します。
3. 「接続」をクリックします。

## 関連トピック

- [作業オーダーの作成: 手順](#)

## サービス要求要約の詳細の入力

「要約」領域へのSRの詳細(問題摘要、症状、追加情報)を含め、すべてのフィールドに必要な情報を入力します。一目で分かるフィールドもありますが、次の表に、要約情報に必要なフィールドの一覧と説明を示します。

フィールド	説明
アカウント	サービス要求に関連付けられたアカウントを選択します。
プライマリ担当者	<p>選択したアカウントのプライマリ担当者を選択します。SRを保存するには、選択するアカウントおよびプライマリ担当者が互いに関連付けられている必要があります。</p> <p>選択によって、次の状況が発生します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アカウントを選択した場合は、そのアカウントの担当者のみが検索対象になります。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アカウントを選択しない場合は、すべての担当者が検索対象になります。</li> <li>● プライマリ担当者の選択後にアカウントを変更しようとする、サービス要求に関連付けられた無効な担当者の削除を確認するメッセージが表示されます。「はい」を選択すると、そのアカウントに関連付けられた無効な担当者が削除されます。</li> </ul>
重大度	SRの重大度を選択します。
重大	クリティカルSRに関するレポート・メトリックにサービス要求を含めるには、このオプションを選択します。サービス要求の解決には影響しません。
カテゴリ	ドロップダウン・リストからSRカテゴリを選択するか、または入力を開始すると一致するSRカテゴリのリストが階層形式で強調表示されるので、ここからカテゴリを選択できます。  または、ドロップダウン・リストの横にあるフォルダ・アイコンをクリックし、表示されたダイアログ・ボックスでカテゴリを選択します。カテゴリを選択したら「OK」をクリックします
製品	SRに関連付けられている製品グループまたは製品を選択します。
キュー	SRが割り当てられているキューを選択します。
割当先	サービス要求を所有し、SRチームのプライマリ・メンバーとして表示されるリソースを選択します。  このフィールドは、サービス要求トラブルシューティング職務ロール、サービス要求パワー・ユーザー職務ロールおよびサービス要求チャンネル・ユーザー職務ルールを持つユーザーのみ使用可能です。営業担当などのコントリビュータ・ロールを持つユーザーは使用できません。
チャンネル・タイプ	SRを顧客サポートに送信するチャンネルを選択します。Eメール、電話、Webチャンネルのいずれかを選択できます。
ステータス	SRのステータスを変更するには、ステータスの更新権限が必要です。
添付ファイル	添付ファイルは、ファイル・タイプを選択し、添付ファイルを参照してSRにアップロードすることによって、SRに追加します。カテゴリ・フィールドが使用可能な場合、顧客と共有するには添付に「その他」カテゴリを選択し、チーム内でのみ共有するには添付に「内部」カテゴリを選択します。
タグ	既存のタグまたは新しいタグをSRに追加します。複数のタグをSRに関連付けることができ、これによってメイン・カテゴリ階層を変更せずに、要件に基づいてSRを検索または編成できます。  タグの詳細は、「サービス要求のタグ付け」を参照してください。
問題摘要	問題摘要には、SRの作成に関する問題の詳細が含まれます。ここではSmartTextエントリを使用できます。
ソリューション摘要	ソリューション・フィールドの摘要は、SRのライフサイクルを通じて使用可能です。ノートおよびドラフトの説明を用意し、SRを正式に解決する前に検証できます。ここではSmartTextエントリを使用できます。

**注意:** キーボードのみを使用して、「要約」ページに詳細を入力する場合、「カテゴリ」および「製品」フィールドで値を選択するには、次の手順を実行します。

1. 「製品」または「カテゴリ」フィールドに移動するまで、**[Tab]**キーを押します。
2. **[Alt]**キーを押しながら**[↓]**キーを押して、リスト・オプションを開きます。
3. **[Shift]**キーを押しながら**[Tab]**キーを押して、「検索」リンクを選択し、**[Enter]**キーを押します。
4. 「製品の選択」ウィンドウまたは「カテゴリの選択」ウィンドウで**[Tab]**キーを押し、選択する製品を含む階層まで移動します。
5. 製品またはカテゴリを選択した後、**[Shift]**キーを押しながら**[Tab]**キーを押して、表の外に移動します。

6. [↓]キーを押して、選択するレコードを強調表示します。
7. [Shift]、[Alt]、[K]キーを同時に押して、「OK」を選択します。  
製品またはカテゴリがフィールドに追加されます。

要約の詳細で「資産」フィールドが有効になっている場合は、ドロップダウン・リストから必要な資産を関連付けることができます。資産とは、顧客が購入した製品の固有のインスタンスです。一般に、シリアル番号、購入日、インストール日などが含まれます。

SRのアカウントを選択した場合、「資産」ドロップダウン・リストを使用して、そのアカウントの資産を選択できます。アカウントを選択せず、担当者とSRを関連付けた場合、その担当者の資産を選択できます。アカウントまたは担当者を選択しない場合は、資産を選択できません。

SRの作成を開始する際、「サービス要求の作成」ページには、「保存して続行」、「保存してクローズ」、「取消」の3つのボタンが表示されます。タイトルを入力してSRを保存するか、編集するSRを開くと、ページには「処理」メニューも表示されます。次の表に、「処理」メニューで使用可能な処理の一覧と説明を示します。

オプション	処理
解決	SRについての簡潔で一貫性のある解決情報を入力するには、このオプションを選択します。
自分に割当	SRを自分に割り当てるには、このオプションを選択します。
コピー	SRのコピーを作成してSRを作成するには、このオプションを選択します。
削除	SRを削除するには、このオプションを選択します。このオプションは、管理者のみ使用可能です。
転送	SRをアプリケーションの他のユーザーに転送するには、このオプションを選択します。
キュー割当の実行	キューをSRに割り当てるには、このオプションを選択します。

## サービス要求のタグ付け

タグは、サービス要求(SR)に割当できるキーワードまたは用語です。タグは、要件に基づいてSRを記述、分類または編成するのに役立ちます。SRを作成または編集する際、SRにタグを関連付けることができます。事前定義済のタグを関連付けるか、実行時に新しいタグを定義できます。SRには複数のタグを追加でき、これによってメイン・カテゴリ階層を変更せずにSRを自己編成できます。

### タグ付けの利点

タグがSRに適切に関連付けられている場合は、次のシナリオに役立ちます。

- SRの検索がより簡単で正確です。たとえば、SRカテゴリまたは製品全体で検索します。
- 適切なナレッジ項目が使用可能でない場合に、類似したSRを使用してSRを解決します。
- SRに関連付けられているタグに基づいて、SRを適切なキューに割り当てます。
- Groovyスクリプトおよびオブジェクト・ワークフロー・ロジックでタグの値を参照します。

### サービス要求へのタグの関連付け

タグをSRに関連付けできるのは、レイアウトに「タグ」フィールドが追加されている場合のみです。SRの作成または編集時に「タグ」フィールドが使用可能でない場合は、管理者に連絡してください。

タグの最大文字数は60文字です。タグには、大文字と小文字のアルファベットおよび0から9の数字を使用できません。

タグをSRに関連付けるには、次の手順を実行します。

1. 「サービス要求の作成」ページまたは「サービス要求の編集」ページで、SRに関連付けるタグの名前を「タグ」フィールドに入力します。  
入力を開始すると、入力された文字が含まれる既存のタグのリストが表示されます。
2. 次のいずれかを実行します。
  - 既存のタグのいずれかが適切であると判明した場合は、タグを選択します。  
選択したタグがSRに関連付けられます。
  - 適切な既存のタグが表示されない場合は、必要なタグ名を完全に入力し、「タグの作成」をクリックします。  
新規タグが作成され、SRに関連付けられます。

**注意:** 既存のタグを選択するには、「タグ」フィールドのドロップダウン・リストをクリックし、「検索」をクリックすることもできます。「タグの選択」ダイアログ・ボックスで、表示されたリストから目的のタグを選択し、「OK」をクリックします。

## 特定のタグを使用したSRの検索

特定のタグに関連付けられているSRを検索するには、次の手順を実行します。

1. 「サービス要求」リスト・ページで、「拡張検索」をクリックします。
2. 「拡張検索」ダイアログ・ボックスで、「追加」ドロップダウン・リストをクリックします。
3. 「タグ」を検索して選択します。  
「拡張検索」ダイアログ・ボックスに「タグ」フィールドが表示されます。
4. 最初のフィールドで、「次と等しい」を選択します。
5. 次のドロップダウン・リストで、関連付けられているSRを検索するタグを入力します。
6. 「検索」をクリックします。

指定したタグに関連付けられているSRが表示されます。

## サービス要求からのタグの削除

新しいタグを作成してSRに関連付けた後、タグがその後に不要になった場合や入力ミスがある場合は、タグをいつでも削除できます。

SRからタグを削除するには、次の手順を実行します。

1. サービス要求リスト・ページの「リスト」ドロップダウン・リストで、「すべてのオープン・サービス要求」を選択します。  
オープン中のすべてのSRが表示されます。
2. タグを削除するSRのSR参照番号をクリックします。  
SR要約の編集ページが表示されます。既存のタグが「タグ」フィールドの下にリストされます。

3. 削除するタグの横にある「削除」をクリックします。
4. 「保存してクローズ」をクリックします。

SRからタグが削除されます。

**注意:** 関連付けられているすべてのSRからタグが削除された後は、次のことに注意してください。

- ユーザー定義されたタグで管理者が作成したものでない場合、そのタグは自動的に削除されます。
- 管理者が作成したタグは削除されません。タグは引き続き存在し、SRに関連付けることができます。

## 担当者のサービス要求への追加

1人以上の担当者をサービス要求に追加できます。サービス要求に追加された担当者は、サービス要求を表示および更新できます。

担当者をSRに追加するには、次の手順を実行します。

1. 「担当者」サブタブをクリックします。
2. 「担当者の追加」をクリックします。
3. 関連する担当者がデータベースに存在する場合は、検索基準を入力し、SRと関連付ける担当者を1人以上選択します。「適用」をクリックして、担当者のリストに追加します。
4. 関連する担当者がデータベースに存在しない場合は、「担当者の追加」をクリックし、「担当者の作成」をクリックします。担当者の作成の詳細は、『Oracle Sales Cloud販売の使用』ガイドを参照してください。
5. 必要な担当者を追加した後、「OK」をクリックしてSRページに戻ります。

**注意:** プライマリの選択アイコンをクリックして、担当者の1人をプライマリ担当者に指定できます。別の担当者をクリックしてプライマリ担当者を変更できますが、プライマリ担当者を削除することはできません。プライマリ担当者の「削除」オプションは使用できません。

## ソーシャル・サービス要求へのプライマリ担当者の追加

ソーシャル・サービス要求の場合、アプリケーションは投稿作成者のソーシャル・ハンドルから担当者を特定しようとします。ソーシャルSRをプライマリ担当者に関連付ける場合、「連絡先の作成」ダイアログ・ボックスが表示されます。「作成」をクリックすると、投稿作成者のソーシャル・ハンドルがプライマリ担当者の連絡先として追加されます。担当者のソーシャル連絡先が作成されると、そのユーザーからのソーシャル投稿に対して作成されたすべてのSRは、プライマリ担当者に関連付けられます。

## チーム・メンバーのサービス要求への追加

「サービス要求の編集」ページの「チーム」タブには、SRを使用しているチームのメンバーが表示されます。現在、SRに割り当てられているユーザーは、「割当済」列が選択されています。チーム・メンバーを表示し、チーム・リストに追加および削除できます。現在、SRに割り当てられているユーザーは削除できません。

次の手順では、チーム・メンバーをSRに追加する方法について説明します。

1. 「チーム」タブで、「チーム・メンバーの追加」をクリックします。

2. 「チーム・メンバーの追加」 ページで、追加するユーザーを検索します。
3. 「検索結果」 セクションから追加するユーザーを1人以上選択します。
4. 「適用」 をクリックして、ユーザーをチームに追加します。
5. 「OK」 をクリックして、「チーム・メンバーの追加」 ページを閉じます。

ユーザーをチームに追加した後、ユーザーの「割当先」列を選択して、特定のユーザーにSRを割り当てることができます。

## サービス要求でのアクティビティの作成

SRで計画している事柄を「アクティビティ」タブで管理します。タスク、アポイントメント、サービス要求の解決の一環としてすでに完了しているコールのログ記録を作成できます。

「サービス要求の編集」ページの「アクティビティ」タブから次のアクティビティを作成および管理できます。

- タスクは人またはグループに割り当てられた実行する必要がある項目のことで、カレンダーでアポイントメントとして記載していなかった完了済の顧客対応を記録する用途でも使用されます。
- アポイントメントはカレンダー・イベントです(面会や電話をかける予定など)。
- コールのログ記録を作成して、SRに対して行われたコールの簡単な要約を記録します。コールは、「アクティビティ」リスト・ページのアポイントメント、タスク、スタンドアロンから作成できます。タスクまたはアポイントメントから作成する場合、すべての関連データはコール・レポートに自動的に入力されます。

アクティビティの作成の詳細は、Oracle Engagement Cloudのドキュメントの「カレンダーおよびアクティビティの管理」を参照してください。

### 関連トピック

- [アクティビティ: 説明](#)
- [カレンダーおよびアクティビティの管理](#)

## サービス要求でのメッセージの作成

「サービス要求の編集」ページの「メッセージ」タブを使用して、メッセージを作成し、顧客またはチーム・メンバーに送信できます。

次の表に、SRで作成できるメッセージのタイプを示します。

メッセージ・タイプ	説明
顧客エントリ	顧客エントリでは、サービスの問題または疑問について説明するために顧客が提供する情報が取得されます。入力チャネルによって、この情報は顧客によって直接記述されることもあれば、顧客対応中にエージェントによって書き込まれるものもあります。
転送	顧客応答または問合せをアプリケーションの他のユーザーにEメールで転送できます。 Eメール・タイプのSRを転送する場合、エージェントは、「チャンネル」ドロップダウン・リストを使用して、メッセージを送信する必要があるメールボックスまたはEメール・チャンネルを選択できます。エージェント

	は、「宛先」、「Cc」または「Bcc」ドロップダウン・リストを使用して、メッセージの受信者を選択できません。
内部ノート	SRの所有者は、内部ノートを使用して、SRへのアクセス権を持つ他のチーム・メンバーとコミュニケーションできます。
レスポンス	SR担当者とコミュニケーションするためのレスポンス・メッセージを作成できます。Eメール・テンプレートで担当者にレスポンスを送信するか、またはアプリケーション・プログラミング・インタフェース(API)から他のチャンネルに投稿できます。 レスポンスを作成する際、エージェントは、「チャンネル」ドロップダウン・リストを使用して、メールボックスまたはチャンネルを選択できます。

すべてのソーシャル投稿には、顧客のソーシャル・メディア・プロフィール画像が表示されます。ソーシャル・プロフィール・アイコンをクリックすると、そのプロフィールのソーシャル・ネットワーク上のフォロー数が表示されます。SR上のソーシャル投稿メッセージがパブリックである場合、パブリック・メッセージでのみ応答できます。ユーザーからの着信ソーシャル投稿がプライベートである場合、ユーザーにプライベート応答のみを送信できます。ただし、ユーザーからパブリックとプライベートの両方のソーシャル投稿がある場合、パブリックまたはプライベート投稿のどちらで応答するかを選択できます。文字制限を強制的に適用する必要がある投稿の場合、アプリケーション・コンポーザを使用して、応答内の最大文字数を検証するスクリプトを追加できます。

**注意:** ソーシャル・チャンネルの応答が無効になっているソーシャル投稿の場合は、チャンネル・タイプのソーシャルが無効なため、応答メッセージ内でチャンネル・タイプをEメールに変更できます。

インバウンド・メッセージの場合は、Oracle Social Cloudのソーシャル投稿に添付された写真およびビデオは、SRの顧客エントリ・メッセージ内に表示されます。このタイプのインバウンド・メッセージは、FacebookおよびTwitterの両方のソーシャル・ネットワークでのパブリック・メッセージおよびプライベート・メッセージでサポートされます。これらの添付ファイルは、クリックして次のものを表示できるURLです。

- パブリック・メッセージの場合、URL添付ファイルをクリックすると、FacebookまたはTwitterが開き、添付ファイルの画像またはビデオを参照できます。
- プライベート・メッセージの場合、URL添付ファイルをクリックすると、Social Cloudが開きます。添付ファイルの画像またはビデオを表示するには、Social Cloudにサインインする必要があります。

新規メッセージの作成時、SmartTextエントリおよびナレッジ項目をメッセージ・テキストに使用し、メッセージの一部として添付ファイルを追加できます。「ソート」アイコンでメッセージをソートしたり、フィルタ・バーで使用可能な各種フィルタを使用してメッセージをフィルタしたりできます。

メッセージを作成するには、次の手順を実行します。

1. 「メッセージ」タブで「作成」を選択し、作成するメッセージのタイプを選択します。  
新規メッセージ・フォームが開きます。
2. 選択したメッセージ・タイプに応じて、「チャンネル」値リストからチャンネル・タイプおよび必要に応じて「チャンネル」インスタンスを選択し、メッセージの受信者を選択します。
  - 顧客エントリについて、このメッセージを作成する対象である顧客担当者を選択します。
  - メッセージを転送する場合は、「宛先」フィールドでメッセージの受信者を選択します。転送されたメッセージの「Cc」および「Bcc」フィールドに受信者を追加することもできます。
  - 内部ノートを作成する場合は、受信者の追加は不要です。
  - レスポンスを作成する場合は、チャンネル・タイプ、チャンネルおよび受信者を選択します。
3. 「添付の追加」アイコンをクリックするか、「サービス要求から選択」をクリックして、メッセージに添

付を追加します。ファイルまたはURLをメッセージに添付し、添付ファイルのタイトルと説明を入力できます。複数のアイテムを添付するには、「追加」をクリックして、「添付」ダイアログに新しい行を追加します。

添付ファイルは、ソーシャル・チャンネルを介して応答する場合はサポートされません。

4. メッセージの内容を入力します。メッセージ・コンテンツでは、ソーシャル・チャンネル応答の場合を除き、リッチ・テキスト形式を使用できます。画像とアイコンは現在ソーシャル応答には許可されていません。
5. SmartTextエントリを挿入するには、挿入する場所にカーソルを置きます。#記号を入力し、SmartTextエントリ名の入力を開始します。[Tab]キーを押してSmartText名を自動補完するか、キーボードのナビゲーション矢印を使用して[Enter]キーを押す方法があります。
6. 関連するナレッジ項目をメッセージ・テキストに挿入するには、「ナレッジの挿入」をクリックするか、右パネルで「ナレッジ」サブタブを使用します。メッセージにナレッジ項目番号(FAQ123など)を入力してメッセージを投稿することもできます。メッセージの投稿後、ナレッジ項目はメッセージ内でリンクとして表示され、リンクをクリックすると、新しいネストされたタブにナレッジ項目が開きます。ソーシャル・チャンネルを使用した応答には、ナレッジ項目のリンクは挿入できません。
7. チャンネル・タイプがEメールの場合:
  - a. 拡大鏡を使用して検索し、自動提案機能で検証済アドレスを選択できます。自動提案機能を使用すると、電子メールIDが自動的に移入され、これを即座に追加できるため、完全な詳細を入力する必要がありません。
  - b. メッセージをプレビューするには、「Eメールのプレビュー」リンクをクリックします。プレビューには、「宛先」、「Cc」、「返信先」の各値と、添付がある場合は添付が表示されます。管理者がアプリケーション・コンポーザでEメール・テンプレートを定義した場合、プレビューには、作成されたメッセージが定義された形式で表示されます。テンプレートが定義されていない場合、プレビューには自分が作成したメッセージのみが表示されます。
8. 「送信」または「投稿」をクリックして、メッセージを送信します。

以前に作成および投稿した内部ノートおよび顧客エントリSRメッセージのテキストを編集するには、SVC\_ENABLE\_MESSAGE\_CORRECTIONプロファイル・オプションを有効にする必要があります。プロファイル・オプションの詳細は、関連トピックの「SR管理のプロファイル・オプション」を参照してください。

## メッセージの表示とフィルタ

メッセージを作成した後、「メッセージ」サブタブでそのメッセージを表示できます。各タイプのメッセージは異なる背景色および異なるアイコンで表示され、メッセージの送信元がエージェントか顧客か、あるいは内部メッセージかを簡単に識別できます。Eメールや電話など、使用されているチャンネルを識別することもできます。

「メッセージ」サブタブの「フィルタ」タブを使用して、次の方法でメッセージをフィルタできます。

- 「すべて縮小」および「すべて展開」ボタンを使用して、1回のクリックですべてのメッセージを縮小および展開できます。
- トグル・ボタン(上下矢印のアイコンがある)を使用して、メッセージの「古い順」と「新しい順」を切り替えます。デフォルト表示は「新しい順」です。
- ワンクリック・フィルタ・ボタンを使用して、次のタイプに基づいてメッセージをフィルタします。
  - 顧客: トグル・ボタンを使用して、すべてのタイプの顧客メッセージの表示と非表示を切り替えます。顧客エントリ、転送およびレスポンスの表示と非表示を切り替えるには、「顧客」ボタンの横のドロップダウン・リストを使用します。
  - 内部: トグル・ボタンを使用して、すべてのタイプの内部メッセージの表示と非表示を切り替えます。

チャット記録、内部ノートおよび終了の表示と非表示を切り替えるには、「内部」ボタンの横のドロップダウン・リストを使用します。

- システム: トグル・ボタンを使用して、すべてのタイプのシステム・メッセージの表示と非表示を切り替えます。システム・ノートおよびシステム・レスポンスの表示と非表示を切り替えるには、「システム」ボタンの横のドロップダウン・リストを使用します。
- すべてのフィルタをオンに切り替えてデフォルトの状態にするには、「フィルタのリセット」アイコンを使用します。

## 関連トピック

- [SR管理のプロファイル・オプション](#)

## サービス要求リストの管理: 説明

「サービス要求」ページから次のタスクを実行できます。

- **SR**の検索: 「検索」検索ボックスを使用して、サービス要求を参照番号で取得します。検索は保存できません。
- 次の表に示すように、「リスト」ドロップダウン・リストを使用します。

タスク	処理
すべての <b>SR</b> の表示	「すべてのオープン・サービス要求」を選択します。
自分に割り当てられた、まだクローズされていないすべての <b>SR</b> の一覧表示(この表示がデフォルトです。)	「自分のオープン・サービス要求」を選択します。
自分で作成した、オープン・ステータスの <b>SR</b> の表示	「自分が作成したオープン・サービス要求」を選択します。
自分がメンバーに含まれるキューに割り当てられた <b>SR</b> の表示	「キューに割り当てられていないオープン・サービス要求」を選択します。
自分がメンバーに含まれるチームに割り当てられた <b>SR</b> の表示	「自分が属するチームのオープン・サービス要求」を選択します。
リスト内の列を管理し、表示する詳細のみが示されるようにします。	「表示」ドロップダウン・リストで「列」を選択し、目的の列を選択します。列を追加するには、「列」リストの「列の管理」を選択します。
独自の <b>SR</b> リストの作成	「リスト」ドロップダウン・リストで「リストの作成または編集」を選択します。拡張検索フォームを使用して、 <b>SR</b> を表示する条件を追加、編集、削除します。
独自の検索の作成	「リストの作成または編集」を選択します。
拡張検索の実行	「拡張検索の表示」ボタンをクリックします。拡張検索を実行する手順の詳細は、このトピックの「拡張検索の実行」を参照してください。

- このトピックの一括更新の実行に関する項に記載されているように、「処理」メニューの「更新」オプションを使用して、**SR**フィールドの一括更新を実行できます。
- **SR**を作成するには、「サービス要求の作成」を使用します。**SR**の作成の詳細は、「サービス要求の作成お



よび編集: 手順」を参照してください。

- リスト管理画面に表示される列および検索結果を変更するには、「表示」ボタンを使用します。

## 拡張検索の実行

拡張検索により、より具体的な検索基準を入力し、検索を絞り込むことができます。たとえば、自分の部下に割り当てられた、進行中のすべてのオープンSRを表示する場合は、次を実行します。

1. 「拡張検索の表示」ボタンをクリックします。
2. 「保存済検索」フィールドで「すべてのオープン・サービス要求」を選択します。
3. レコード・セットについて、「次と等しい」および「自分の部下に割り当て済」を選択します。
4. ステータスについて、「次と等しい」および「進行中」を選択します。
5. オプションで、「追加」をクリックして、検索基準をさらに追加します。
6. オプションで、「保存」をクリックして、将来の使用のために検索を保存します。
7. 「検索」をクリックして、検索結果を表示します。

## サービス要求での一括更新の実行

次の手順では、サービス要求リストで一括更新を実行する方法について説明します。

1. 「処理」メニューから「更新」を選択します。
2. 更新するSRを選択します。複数のSRを選択するには、[Ctrl]キーを押しながら各SRを選択します。
3. 「更新」ボタンを押すと、選択されたSRの数が表示されます。
4. 「更新」をクリックして、サービス要求を更新するダイアログ・ボックスを表示します。
5. ドロップダウン・リストから更新するフィールドと、更新する値を選択します。
6. 「発行」をクリックして、選択されたすべてのSRに対してキューを割り当てます。

## SRリストの作成と編集

「サービス要求」画面を開いたときに表示する独自のリストを作成または編集できます。たとえば、チームメンバーとして自分がリストされているアカウントからのみのSRに固有のリストを作成できます。

次の手順では、SRリストを作成または編集する方法について説明します。

1. 「サービス要求」画面で、「リスト」ドロップダウン・リストの「リストの作成または編集」を選択します。
2. 「拡張検索」パネルで、リストに使用する保存済検索を選択します。
3. リストに表示する属性と値を選択します。属性をさらに追加するには、「追加」をクリックし、リスト検索に設定する属性を選択します。「順序変更」をクリックし、これらの属性の順序を変更できます。
4. 「検索」をクリックし、結果を表示します。
5. 「保存」をクリックし、リストとリストに対する検索値を保存します。

## 接続済資産の診断およびトラブルシューティング: 説明

この項では、サービス要求(SR)に関連付けられた接続済資産をエージェントが診断およびトラブルシューティングする方法について説明します。

Oracle Internet of Things Service Monitoring for Connected Assetsを使用すると、様々なタイプの資産を安全に接続し、そのリソースおよびメタデータを登録できます。登録済資産に、ソフトウェア・アプリケーションを配置することもできます。Internet of Things Service Monitoring for Connected Assetsの詳細は、関連トピックのOracle Service Monitoring for Connected Assetsスタート・ガイドを参照してください。

接続済資産に対してInternet of Things Service Monitoring for Connected Assetsでインシデントが作成されると、Oracle Engagement Cloudでその接続済資産のSRが作成されます。SRが解決されると、Internet of Things Service Monitoring for Connected Assetsのインシデントもクローズされます。このSRに関連付けられている資産がInternet of Things Service Monitoring for Connected Assetsのインスタンスを介して接続されている場合は、「サービス要求の編集」ページの「接続済資産」タブを使用して資産を診断およびトラブルシューティングできます。このタブで、資産によって報告された情報の表示、資産への追加情報の問合せ、および資産に使用可能な処理のリモートでの実行を行うことができます。

接続されている資産のメトリックまたはキー・パフォーマンス・インジケータ(KPI)を表示するには、「IoT資産詳細」リンクをクリックします。Oracle Internet of Things Asset Monitoring Cloud Serviceのマップはサブタブ内に表示され、これを使用して監視対象アセットの主要なアセット・データ(検出されたアセット、接続されているアセット、アセットの可用性、アセット利用率、オープン・インシデントなど)を追跡できます。マップ・ビューにはマップに現在表示されているアセットの集計データが表示されます。

マップ・サブタブでKPIリボンを使用して、マップ・ビューに表示されているアセットの累積メトリックまたはKPIを追跡できます。場所を検索したり、マップ内の場所にズーム・インして、その場所の累積統計を表示できます。メトリックはライブ・データに基づいています。ライブ・メトリック値は2分ごとにリフレッシュされます。「マップ」ビューのKPIリボンには、最大5つのメトリックを表示できます。ユーザー定義メトリックを追加する場合は、既存のメトリックを削除して新しいメトリックを追加する必要があります。

デフォルトでは、次のメトリックまたはKPIがKPIリボンに表示されます。

- 検出されたアセット: 現在のビューで検出されたアセットの数を示します。より多くの場所が含まれるようにズーム・アウトすると、アセットの数は増加する可能性があります。特定の場所に属するアセットにズーム・インすると、アセットの数は減少する可能性があります。
- 接続されているアセット: 現在のビューで接続されているアセットの割合を示します。過去1時間以内にアプリケーションがアセット・センサーと通信した場合に、アセットは接続されているとみなされます。
- アセット利用率: 現在のビューで利用されているアセットの割合を示します。アセットが割り当てられたストレージの場所がない場合、アセットは利用されたとみなされます。
- アセットの可用性: 現在のビューで使用可能なアセットの割合を示します。アセットにオープンの停止インシデントが報告されていない場合、アセットは使用可能とみなされます。
- オープン・インシデント: 現在のビューでアセットのオープン(つまり、未解決の)インシデントの数を示します。インシデントは、停止など、メンテナンス・スタッフが作業する際に問題を特定するのに役立ちます。

特定のアセットのメトリックまたはKPIを追跡するには、マップ・ビューでアセットをクリックします。デフォルトでは、次のアセット・メトリックが表示されます。

- 現在接続中/現在未接続: アセットが現在接続されているかどうかを示します。接続率を検索する期間を選択できます。たとえば、過去24時間の接続率を検索できます。
- 現在利用中/現在未利用: アセットが現在利用されているかどうかを示します。利用率を検索する期間を選択できます。たとえば、過去24時間の利用率を検索できます。
- 現在使用可能/現在使用不可: アセットが現在使用可能かどうかを示します。使用可能率を検索する期間を選択できます。たとえば、過去24時間の使用可能率を検索できます。

詳細は、関連トピックの「アセットの状態と使用状況の監視」を参照してください。

「処理および属性」セクションを使用すると、トラブルシューティングおよび診断のために、接続済資産の属性の表示、使用可能な値のリモートでの更新、および使用可能な処理の実行を完了できます。使用可能な処理および属性は、サインイン・ユーザーのロールと接続された**Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**インスタンスの資産定義によって異なります。たとえば、接続されている冷蔵庫に対して定義された電源サイクルのアクションを使用して、ターゲットの温度に対する属性を35から39度までの任意の値にリモートで設定できることがあります。

次のことを実行できます。

- 接続済資産で処理を実行するには、「資産処理」ドロップダウン・リストから処理を選択し、「処理の実行」をクリックします。
- 属性値を変更するには、値を編集して「属性の更新」をクリックします。

「IoTインシデント詳細」セクションには、このSRが作成された**Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**インシデントの詳細が表示されます。接続済資産は、ステータス情報および他のデータを**Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**に定期的に報告します。**Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**アプリケーションでは、このデータを使用して、障害が発生した、または発生しそうであることを示す問題を検出し、インシデントを作成します。**Engagement Cloud**に接続されると、インシデントは、問題を積極的に解決するようにSRの作成をトリガーします。

「診断」セクションを使用すると、資産から報告された折れ線グラフのデータをレビューし、問題の原因を示している可能性がある異常を識別できます。たとえば、接続されている冷蔵庫で、モーターが半分の速度まで減速した後、いくつかのデータ・ポイントで温度の上昇が始まる場合があります。このデータをレビューすることで、問題の根本原因として、モーターが減速した理由に焦点を当てることができます。次のように、折れ線グラフで一度に200個までのデータ・ポイントを表示できます。

- 特定の期間のデータを表示するには、「次から**200**個のデータ・ポイントを表示」フィールドで、データを表示する開始日時を入力または選択します。
- 200個のデータ・ポイントのセットを前後にナビゲートするには、「前」または「次」の矢印アイコンをクリックします。
- **Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**から使用可能な最も古い診断データを表示するには、「最初のデータを表示」アイコンをクリックします。
- **Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**から使用可能な最新の診断データを表示するには、「最新のデータを表示」アイコンをクリックします。
- **Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets**でインシデントが作成された時間に集中するデータ・ストリームを表示するには、「インシデント作成の時間からのデータを表示」アイコンをクリックします。
- グラフ内の属性を非表示にするには、グラフの属性名をクリックします。属性を表示するには、属性名を再度クリックします。

## 関連トピック

- [Oracle Service Monitoring for Connected Assets](#) スタート・ガイド
- [Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets](#) の使用
- [Engagement Cloud](#) の **Internet of Things Service Monitoring for Connected Assets** との統合
- [アセットの状態および使用状況の監視](#)

# パートナーのサービス要求の作成: 説明

サービス要求を作成して、パートナー・アカウントから報告された問題を取得および解決できます。この手順では、標準ロール(パートナー営業担当、顧客サービス担当およびチャンネル・アカウント・マネージャ)を使用して、パートナー・サービス要求プロセスを実装していると想定します。

パートナーSRには次の制限事項があります。

- パートナ・リソースをSRチームに追加することはできません。
- SRをパートナー・リソースに割り当てることはできません。
- 1つのSRを使用して、顧客とパートナーの両方とコミュニケーションすることはできません。

パートナーSRを作成するには、次のいずれかを行います。

- ナビゲータから「サービス要求」を選択します。「サービス要求」リスト・ページで「サービス要求の作成」をクリックします。
- パートナの概要ページで「サービス要求」を選択し、「サービス要求」タブで「サービス要求の作成」をクリックします。

パートナーのサービス要求の作成および編集には、次の手順が含まれます。

- 要約情報の入力
- (オプション)メッセージの作成
- (オプション)担当者の追加
- (オプション)チームの作成
- (オプション)アクティビティの作成
- (オプション)リンクされた項目の表示
- マイルストンの表示

**注意:** 外部リソース(パートナー営業担当またはパートナー担当者)は、「要約」および「メッセージ」タブのみ表示できます。その他すべてのSRのサブタブへのアクセス権は、SRを使用する内部リソース(顧客サービス担当またはチャンネル・アカウント・マネージャ)にのみ提供されます。

## 要約情報の入力

サービス要求の要約の詳細では、サービス・チームが問題を理解するために必要な基本情報が取得されます。管理者は、このフォームのレイアウトを構成し、パートナー固有のフィールドを含める必要があります。

一目で分かるフィールドもありますが、次の表に、要約情報セクションのフィールドの一覧と説明を示します。

フィールド	説明
製品	SRに関連付けられている製品グループまたは製品を選択します。
パートナー・アカウント	パートナー・ユーザーの場合、「パートナー・アカウント」フィールドはユーザーを表すアカウントにデフォルトで設定されます。このフィールドがまだ設定されていない場合は、リストからパートナーを選択します。このフィールドは必須です。
プライ	パートナー・アカウントとSRを関連付けると、「プライマリ担当者」フィールドは、パートナー・アカウントに

マリ担当者	<p>関連付けられたパートナ担当者になります。</p> <p>このフィールドが自動的に設定されない場合は、パートナ担当者を検索および選択します。</p> <p><b>注意:</b> 検索ダイアログ・ボックスから新規パートナ担当者を作成しないでください。新規パートナ担当者を作成するには、パートナ管理ユーザー・インタフェースに移動します。</p>
重大度	問題の重大度を示します。
重大	クリティカルSRに関するレポート・メトリックにサービス要求を含めるには、このオプションを選択します。サービス要求の解決には影響しません。
ステータス	SRのステータス(新規、進行中、解決済または待機中)を示します。新規SRの作成時にはステータスは「新規」に設定されます。ステータスの更新権限がロールに割り当てられている場合のみ、SRの編集時にステータスを変更できます。
問題摘要	問題の摘要を入力します。ここではSmartTextエントリを使用できます。
ソリューション摘要	「ソリューション摘要」フィールドはSRのライフサイクルを通じて使用可能です。ノートおよびドラフトの説明を用意し、SRを正式に解決する前に検証できます。ここではSmartTextエントリを使用できます。

SRの作成を開始する際、「サービス要求の作成」ページには、「保存して続行」、「保存してクローズ」、「取消」の3つのボタンが表示されます。タイトルを入力してSRを保存するか、編集するSRを開くと、ページには「処理」メニューも表示されます。次の表に、SRの作成および編集ページに表示される処理を示します。

処理	説明
自分に割り当	SRを自分に割り当てるには、このオプションを選択します。
コピー	このパートナSRのコピーを作成して新規SRを作成するには、このオプションを選択します。
削除	パートナSRを削除するには、このオプションを選択します。このオプションは、管理者のみ使用可能です。
転送	パートナSRをアプリケーションの他のユーザーに転送するには、このオプションを選択します。
キュー割当の実行	ただちにSRをキューに割り当てるには、このオプションを選択します。

## メッセージの作成

「メッセージ」サブタブをクリックして、SRのメッセージを開いて表示します。

顧客エントリおよびレスポンス・メッセージのプライマリ担当者と添付ファイルを送受信できます。パートナ担当者は、顧客エントリ・メッセージ付き添付ファイルを含めることができ、この添付ファイルは内部リソースに表示されます。また、内部リソースは、添付ファイルをレスポンス・メッセージに含めることにより、添付ファイルをパートナ担当者と共有できます。

**注意:** 顧客エントリおよびレスポンス・メッセージは、外部パートナ・ロールでは読取り専用です。

次の表に、SRで作成できるメッセージのタイプを示します。

メッ
----

セージ・タイプ	説明
顧客エントリ	パートナSRでは、パートナ・アカウントは顧客です。顧客エントリでは、サービスの問題または疑問について説明するために顧客が提供する情報が取得されます。入力チャンネルによって、この情報は顧客によって直接記述されることもあれば、顧客対応中にエージェントによって書き込まれるものもあります。
転送	次の2つのオプションのいずれかにより、ノートをアプリケーションの他のユーザーに転送できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eメール通知を送信します。</li> <li>• ノートをSRメッセージ履歴に投稿します。</li> </ul>
内部ノート	SRの所有者は、内部ノートを使用して、SRへのアクセス権を持つ他のチーム・メンバーとコミュニケーションできます。パートナ・ユーザーは内部ノートを作成できません。
レスポンス	SR担当者とコミュニケーションするためのレスポンス・メッセージを作成できます。Eメール・テンプレートで担当者にレスポンスを送信するか、またはApplication Programming Interface (API)から他のチャンネルに投稿できます。

以前に作成および投稿した内部ノートおよび顧客エントリSRメッセージのテキストを編集するには、**SVC\_ENABLE\_MESSAGE\_CORRECTION**プロファイル・オプションを有効にする必要があります。プロファイル・オプションの詳細は、関連トピックの「SR管理のプロファイル・オプション」を参照してください。

## 担当者の作成

パートナ担当者は、パートナ管理ユーザー・インターフェースから作成する必要があります。担当者の作成の詳細は、**Oracle Engagement Cloud**販売の実装ガイドを参照してください。

## チームの作成

このサブタブは、サービス要求チームの表示権限を持つ内部ユーザー(顧客サービス担当またはチャンネル・アカウント・マネージャ)のみ使用可能です。**SR**チームを作成するには、次を実行します。

1. 「サービス要求の編集」ページで「チーム」サブタブをクリックします。
2. 「チーム・メンバー」サブタブで、「チーム・メンバーの追加」をクリックします。
3. チーム・メンバーを検索し、チームに追加します。

## アクティビティの作成

このサブタブは、サービス要求チームの表示権限を持つ内部ユーザー(顧客サービス担当またはチャンネル・アカウント・マネージャ)のみ使用可能です。「アクティビティ」サブタブをクリックして、「アクティビティ」ページからアポイントメントの作成、タスクの作成またはコールのログ記録を実行します。アクティビティの詳細は、**Oracle Engagement Cloud**販売の実装ガイドを参照してください。

## リンクされた項目の表示

「リンクされた項目」サブタブをクリックして、**SR**にリンクされているナレッジ項目を表示します。リンクされた項目は、管理者がナレッジ機能を構成および使用可能にしている場合のみ表示されます。リンクされた項目を表示するには、サービス要求内のナレッジを表示する権限がある内部ユーザー(顧客サービス担当またはチャンネル・アカウント・マネージャ)である必要があります。

## マイルストンの表示

「マイルストーン」サブタブは、サービス要求チームの表示権限を持つ内部ユーザー(顧客サービス担当またはチャネル・アカウント・マネージャ)のみ使用可能です。「サービス要求の編集」ページのこのサブタブには、すべてのマイルストーンと期限、警告しきい値が表示されます。リストをフィルタして、確認するマイルストーンを表示できます。マイルストンの赤色のアラート・アイコンは、期限日を過ぎていることを示しています。マイルストンの警告アイコンは、期限日が近づいていることを示しています。詳細を確認するには、マイルストーンをクリックします。マイルストーンが完了すると、マイルストーンが正常に完了したことを示すアイコンが表示されます。マイルストンの詳細には、マイルストーンに対して設定されたしきい値およびマイルストンの現行ステータスが表示されます。

マイルストーンは表ビューまたはタイムライン・ビューで表示できます。表ビューでは、完了したマイルストーンおよび次のマイルストーンが表に表示されます。タイムライン・ビューでは、すべてのマイルストーンがタイムライン・グラフに表示されます。タイムラインのスライダを使用して、マイルストーンを時間、日、週または月ごとに表示します。マイルストーンは自動的に更新およびリフレッシュされます。手動でマイルストンの詳細をリフレッシュするには、「処理」をクリックし、サービス要求マイルストーン構成の更新を選択します。

### 関連トピック

- [SR管理のプロファイル・オプション](#)

## 処理プランの作成および編集

### 処理プランのSRへの追加: 手順

SRの解決に必要な場合がある一連の手順を容易にすることができるように、処理プランをサービス要求に追加します。

処理プランをSRに追加するには、次の手順を実行します。

1. サービス要求を作成または既存のサービス要求を開きます。
2. 「サービス要求の編集」ページで、「処理」メニューから「処理プランの追加」を選択します。
3. テンプレートのリストからテンプレートを選択するか、テンプレート名またはカテゴリを使用してテンプレートを検索します。  
正しいテンプレートを選択したことを確認するには、テンプレート行を強調表示すると、処理プランのプレビューが表示されます。
4. 「適用」をクリックして、処理プランをSRに適用します。
5. テンプレートの処理のいずれかがオプションである場合は、「スキップ」アイコンをクリックしてその処理をスキップできます。必須の処理をスキップすることはできません。  
次の表に、サービス要求の編集の処理プラン・ページの処理プランの列(リスト・ビュー)の説明を示します。

列	説明
ステップ	処理を完了する必要がある順番。

処理	処理の名前およびタイプ。処理は次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タスク</li> <li>• アクティビティ</li> <li>• サービス要求</li> <li>• カスタム・オブジェクト</li> </ul>
ステータス	処理のステータス。「進行中」または「未開始」
前提条件	処理を開始する前に完了する必要がある処理の前提条件の数。
表示	内部ユーザーまたは顧客に表示される処理。内部処理は内部使用専用です。外部処理は顧客によって表示できます。
所有者	処理の所有者の名前。
終了日	管理者によって設定された期間で判断される、処理が完了する予定日。処理プランの「予測完了日」は、完了日が最も後の処理に基づきます。
「オプション」および「スキップ」	処理をオプションとマークするか、処理を完全にスキップする権限がある場合、使用可能です。

テンプレートを選択したので、追加の処理を処理プランに追加できます。

## 処理プランへの追加の処理の追加

追加の処理を処理プランに追加できます(オプション)。

1. 「処理プラン」ページで、「追加」(+)**アイコン**をクリックします。
2. 「処理プランへの処理の追加」ページで、リストから処理を選択するか、「処理名」、「カテゴリ」または「タイプ」を使用して処理を検索します。
3. 追加する処理の「追加」(+)**アイコン**をクリックします。  
同じ処理を複数回追加できます。たとえば、処理に承認が複数回必要な場合、承認の処理を必要な回数追加します。  
「削除」(x)**アイコン**をクリックして、「追加する処理」ペインから処理を削除します。
4. 追加の処理を処理プランにすべて追加した後、「処理の追加」をクリックします。  
プランに追加された処理はプランの最後に挿入され、テンプレートから追加されていない処理には、前提条件を追加できません。

**注意:** 続行する前に、プランが正しいこと、およびすべての処理が正しいことを確認してください。プランを開始した後は、処理を削除できません。追加しなすには、「破棄」をクリックします。「破棄」ボタンはプランを削除する最後の機会です。

## プランの開始

最後の手順はプランの開始です。

1. 「プランの開始」をクリックして、プランを開始します。  
処理にステータスが表示され、予測完了日が表示されることに注意します。さらに、前提条件のない処理は自動的に「進行中」ステータスになります。
2. プランでの操作を開始できるようになりました。



# 処理プランの使用

「サービス要求の編集: 処理プラン」ページを使用して、処理プランを表示および編集します。

次の2つの方法で、処理プランにアクセスして編集できます。

1. 「サービス要求の編集」ページの「処理プラン」タブをクリックします。
2. 「サービス要求の編集」ページの「処理」メニューから「処理プランの表示」を選択します。

「サービス要求の編集: 処理プラン」ページで、次の操作を実行できます。

## プランのフィルタ

「クイック・フィルタ」を使用して、次の処理を表示できます。

- すべての処理
- アクティブ処理
- 遅延処理
- 前提条件なしの処理
- 未開始処理
- 顧客表示処理
- ブロック済処理

## 処理プランの編集

次の3つの方法で処理を編集できます。

1. 処理名のリンクをクリックします。関連するビジネス・オブジェクトが開き、ここで更新を行うことができます。たとえば、ステータスを「完了」に変更できます。
2. 状況が予定どおりに進んでいない場合や予定よりも早く進んでいる場合は、「終了日」を更新します。

「終了日」の使用:

処理の作成時、タスクの完了にかかる見積時間が処理に入力されます。処理プランで、各処理の終了日は処理の見積時間に基づいています。

処理が期限を過ぎている場合、処理の終了日に警告アイコンが表示され、処理の期日を過ぎていることが示されます。さらに、予測完了日に警告が表示されます。

処理が期限日を過ぎると、開始されていない処理のすべての日付は表示されなくなります。「終了日」フィールドを使用して、処理の終了日を変更できます。「リフレッシュ」をクリックして、そのプランのすべての日付をリフレッシュします。

期限日を過ぎた処理の日付を修正すると、警告は表示されなくなり、すべての未完了処理の終了日が再表示されます。

3. まだ開始されていない処理をスキップします。

処理プランの処理のいずれかがオプションである場合は、「スキップ」アイコンをクリックしてその処理をスキップできます。必須の処理はスキップできず、前提条件の処理は変更できません。

処理を編集するには、次の手順を実行します。

1. SRから処理プランにアクセスします。

2. 編集する処理のリンクをクリックします。
3. 「編集」ページを使用して、処理の情報を編集します。  
「タスクの編集」ウィンドウの各タブには、処理について編集できる情報が含まれています。
4. 処理を編集した後、「保存してクローズ」をクリックして「処理プラン」ページに戻ります。

## 処理の追加

既存のプランに追加の処理を追加するには、次の手順を実行します。

1. 「サービス要求の編集: 処理プラン」ページの「追加」アイコンをクリックします。
2. 「処理プランへの処理の追加」ページで、リストから処理を選択するか、「処理」、「カテゴリ」または「タイプ」を使用して処理を検索します。
3. 追加する処理の「追加」アイコンをクリックします。  
同じ処理を複数回追加できます。たとえば、処理に複数の承認が必要な場合、その処理を必要な回数追加できます。

## 処理プランの表示

デフォルトのリスト・ビューを使用して処理プランを表示するか、「図」表示アイコンを選択してグラフィカル・バージョンの処理プランを表示します。

- リスト・ビュー: 処理プランの手順を含む表を表示します。各列ヘッダーの矢印を使用して、表の列をソートできます。
- 図ビュー: 処理プラン・タイムラインをグラフィカル表示します。このビューは、各処理のステータスを表示します。各処理にマウスポインタを置いて、前提条件、処理の日付、次の手順および処理の所有者を表示することもできます。

# 処理プランに関するよくある質問

## 処理プランとは何ですか。

処理プランは、一連のイベントのチェックリストとして、またはサービス要求を解決するために必要な手順として、サービス要求に関連付けることができます。事前定義済テンプレートを使用して、または個々の処理を追加して、処理プランをSRに追加できます。処理には、タスク、アポイントメントまたはサービス要求があり、必須の場合とオプションの場合があります。

処理プランをSRに追加するには、サービス要求の「処理」メニューから「処理プランの追加」を選択します。

## サービス要求詳細の表示

## サービス要求の顧客対応履歴の表示

「顧客対応履歴」ビューは、特定のアカウント、担当者またはサービス要求に対する顧客対応についてエージェントやマネージャが見るためのビューです。「顧客対応履歴」タブを使用して、チャンネルにおけるすべての顧客通信を簡単に追跡できます。

「サービス要求の編集」ページで「顧客対応履歴」タブをクリックして、サービス要求について記録されているすべての顧客対応を表示します。このタブには、顧客対応数、最も使用されたチャンネルおよび顧客対応に関わった担当者が表示されます。

チャンネル、担当者、リソース、作成日、顧客対応の方向で顧客対応をフィルタできます。このビューからチャンネル・リンクをクリックすると「終了」ページが表示されます。「終了」ページからチャット記録を開いて表示することもできます。また、「顧客対応履歴」タブには、SRの顧客対応に関するリアルタイム分析も含まれます。次の表に、「顧客対応履歴」サブタブのタイトルに表示される分析の一覧と説明を示します。

分析	説明
顧客対応	SRの顧客対応量の概要を示します。このタイトルには次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"><li>SRで発生した顧客対応数の合計。</li><li>過去10日間の顧客対応数。</li></ul>
上位チャンネル	SRの顧客対応で最も使用されたチャンネルを表示します。このタイトルには、最も使用された3つのチャンネルの顧客対応数が表示されます。
上位担当者	SRで最も顧客に対応した担当者を表示します。このタイトルには、顧客対応数が最も多い3人のチーム・ユーザーとそれぞれの顧客対応数が表示されます。

サービス要求、リード、商談にリンクされた顧客対応を表示できます。これらの詳細は「参照タイプ」列に示されます。

## サービス要求の監査履歴の表示

管理者によって「監査履歴」タブが有効化されている場合、「サービス要求の編集」ページに表示されます。「監査履歴」タブには、サービス要求の監査レポートが表示されます。日付、ユーザーおよびイベントで監査レポートをフィルタできます。

監査レポートを「監査履歴」タブからExcelにエクスポートできます。次の手順では、監査レポートにアクセスする方法について説明します。

1. 「監査履歴」タブで「展開」アイコンをクリックします。
2. レポートの日付範囲を選択します。
3. 必要に応じて、ユーザー名やイベント・タイプなど、その他の検索詳細を入力します。
4. 「検索」をクリックします。
5. 検索結果の適切な行をクリックして、レポートを選択します。
6. 「処理」をクリックし、「Excelにエクスポート」を選択します。

「検索」セクションで「保存」をクリックして、検索基準を保存できます。保存済検索は、「保存済検索」ドロップダウン・リストを使用して取得できます。

# Oracle Social Networkを使用したその他のリソースとのコラボレーション

「ソーシャル」アイコンをクリックして、会話および文書の共有により、SRに関して他のリソースとOracle Social Networkでコラボレーションします。新規会話を開始するか、またはメニューをクリックして、会話のマーク、ユーザー・グループの作成などのオプションを選択します。

**注意:** Oracle Social Networkにアクセスするには、アプリケーション管理者がOracle Social Networkでのサービス要求のオブジェクトの共有を有効にする必要があります。管理者は、設定タスクのOracle Social Networkオブジェクトの管理でこのオブジェクトの共有を有効にすることができます。

SRの作成時に「ソーシャル」タブをクリックすると表示される「共有」ボタンをクリックして、Oracle Social Networkで共有を使用可能にする必要があります。

別のユーザーがOracle Social Networkで共有しているSRを開く場合は、「ソーシャル」タブをクリックして、「参加」ボタンを表示します。このボタンをクリックして、会話に参加します。参加すると、既存の会話が表示されます。SRが共有されている場合、SRに関する更新が会話のウォールに表示されます。

SRに関するOracle Social Networkの新規会話を開始するには、次の手順を実行します。Oracle Social Networkを開き、「新規会話」をクリックします。新規会話を作成するダイアログ・ボックスで、会話の名前を入力し、必要なメンバーを追加して、「OK」をクリックします。新規会話が会話のリストに表示されます。Oracle Social Networkの使用の詳細は、Oracle Social Networkの使用ガイドを参照してください。

## 関連トピック

- [Oracle Social Networkオブジェクトの管理: 説明](#)
- [Oracle Social Networkの追加: 概要](#)

## サービス要求のマイルストンの表示

サービス要求を作成する際、顧客に割り当てられたサービス資格に基づいて、関連するマイルストーンが自動的に適用されます。マイルストーンは、サービス要求の解決プロセスにおける重要なイベントを示し、ビジネスで定義されたサービス・レベル契約に基づいています。これらのマイルストーンにより、契約の遵守を確認できます。

「サービス要求の編集」ページの「マイルストーン詳細」タブには、すべてのマイルストーンが期限および警告しきい値とともに表示されます。「表示」ドロップダウン・リストを使用して、確認するマイルストーンをフィルタします。マイルストンの赤色のアラート・アイコンは、期限日を過ぎていることを示しています。マイルストンの黄色の警告アイコンは、期限日が近づいていることを示しています。詳細を確認するには、マイルストーンをクリックします。緑色のアイコンは、そのマイルストーンが正常に完了したことを示しています。マイルストンの詳細には、マイルストーンに対して設定されたしきい値およびマイルストンの現行ステータスが表示されます。

リストおよびタイムライン表示でマイルストーンを表示するには、「リスト」アイコンおよび「タイムライン」アイコンをそれぞれ使用します。リスト・ビューでは、完了したマイルストーンおよび次のマイルストーンが表に表示されます。タイムライン・ビューでは、すべてのマイルストーンがタイムライン・グラフに表示されます。タイムラインのスライダを使用して、マイルストーンを時間、日、週または月ごとに表示します。マイルストーンは自動的に更新およびリフレッシュされます。マイルストンの詳細を手動でリフレッシュするには、「処理」をクリックし、サービス要求マイルストーン構成の更新を選択します。

# サービス要求へのナレッジの挿入

## 優先ナレッジ・ロケールの設定

優先ナレッジ・ロケールとして使用するロケールを選択できます。組織でアクティブになっている任意のロケールを選択できます。デフォルトで、ナレッジのコンテンツはユーザーの言語および地域のプリファレンスに対応するロケールで表示されます。言語および地域のプリファレンスとは別に、ロケール・プリファレンスを設定できます。

たとえば、言語プリファレンスがフランス語で地域プリファレンスがカナダの場合、デフォルトではフランス語-カナダのロケールでコンテンツが表示されます。優先ナレッジ・ロケールを別のロケール、たとえば英語-カナダに設定した場合、英語カナダのロケールでコンテンツが表示されます。

**注意:** ユーザーのデフォルトの作成ロケールを管理者が「ナレッジ・ユーザー」ページで設定する必要がなくなりました。また、アプリケーションによってデフォルト・ロケールが自動的にユーザーに割り当てられることもありません。

ユーザー・プリファレンスから優先ロケールを選択します。優先ロケールを設定するには、次の手順を実行します。

1. 「設定およびアクション」を開きます。
2. 「プリファレンスの設定」を選択します。
3. 「優先ナレッジ・ロケール」を選択し、メニューからロケールを選択します。

## サービス要求でのナレッジの使用: 説明

ナレッジを利用して、サービス要求(SR)の問題を解決できます。SRの作成中または作業中に、関連するナレッジ・ベースの項目をSR連絡にすぐに挿入し、その情報を顧客に送信できます。

### SRからのナレッジへのアクセス

SR内のナレッジにアクセスし、問題を迅速かつ効率的に解決するために活用できます。SRタイトルに基づく推奨項目を参照したり、その他の関連ナレッジ・ベース項目を検索したり、項目をお気に入りに追加したりできます。

ナレッジにアクセスするには、SR内からナレッジを開きます。「推奨項目」タブには、SRのタイトルに基づいた関連項目や追加の製品およびカテゴリ情報が表示されます。項目を表示したり、ナレッジ・ベースでその他の項目を検索したりできるほか、SRに項目を挿入したり、お気に入り項目リストを管理したりできます。

### SR内での項目の検索

さらに別の項目を見つけるため、新しい検索条件、カテゴリおよび製品、およびロケールに基づいてナレッジ・ベースを検索できます。アプリケーションでサポートされている任意のロケールで項目を検索できます。作成者はサポートされているロケールで項目を作成し、項目を複数のロケールに翻訳できます。

サービス要求内で検索したときに、アプリケーションは検索結果のロケールを優先ナレッジ・ロケールに一致させ

ます。ナレッジ・ロケールのプリファレンスはいつでも設定または変更できます。

優先ナレッジ・ロケールを設定していない場合、アプリケーションは言語と地域の設定を使用するため、場合によっては検索結果の品質が低下します。たとえば、希望言語が英語で地域がカナダの場合、アプリケーションでは、検索結果がロケールen-CA (英語、カナダ)で表示されます。en-CAロケールで一致する項目が少なければ、アプリケーションから返される関連項目の数も少なくなります。

追加の項目を検索する手順:

1. 検索領域を展開します。
2. 単語または句を入力します。
3. 検索結果を制限する場合は、関連するカテゴリおよび製品を選択します。
4. 優先ナレッジ・ロケール以外の言語で結果を表示する場合は、ロケールを選択します。

## SRへのナレッジの追加: 手順

ナレッジ項目をテキストまたはリンクとしてSRメッセージに挿入すると、問題の解決効率が向上します。項目のコンテンツは「ナレッジ」タブまたは「項目詳細」ウィンドウから直接SRに追加できるほか、SR内のメッセージの作成ペインで「ナレッジの挿入」オプションを使用して追加することもできます。

### SRへの項目の追加

項目は、「ナレッジ」ペインや「項目詳細」ウィンドウからSRに追加できます。複数の項目をSRに追加できます。

ナレッジをテキストとして追加するには、次の手順を実行します。

1. SRを編集モードで開き、ナレッジを開きます。
2. SRに追加する項目を見つけます。
3. 「ナレッジ」ペインまたは「項目詳細」ウィンドウで、「ナレッジ項目をテキストとしてメッセージに挿入します」アイテムをクリックします。  
項目のテキストが「メッセージ」タブの「作成: レスポンス」ペインに表示され、項目がSRにリンクされます。
4. 必要に応じて該当するチャンネル・タイプを選択し、パーソナライズしたメッセージを追加します。
5. 「送信」をクリックするか、「ドラフトとして保存」をクリックします。

### SRでの項目の挿入

リンクされた項目をSRに挿入し、受信者に項目のコンテンツを送信できます。まだSRにリンクされていない項目を送信するには、その項目をSRにリンクし、SRを保存する必要があります。

SRに項目を挿入する手順は、次のとおりです。

1. SRを編集モードで開き、「メッセージ」タブをクリックします。
2. 「作成」ドロップダウン・リストから、送信するメッセージ・タイプを選択します。  
「作成: メッセージ・タイプ」ペインが開きます。
3. 「ナレッジの挿入」をクリックします。  
「ナレッジの挿入」ウィンドウが開き、SRにリンクされた項目が表示されます。

4. 「テキストとして挿入」アイコンをクリックし、「完了」をクリックします。  
項目がテキストとして**SR**メッセージに追加されます。
5. 必要に応じて、項目のテキストを編集します。
6. 「送信」をクリックするか、「ドラフトとして保存」をクリックします。

## SRへの項目のリンク

項目を**SR**にリンクして、その内容を参考にして問題を解決できます。項目を**SR**にリンクすることでエージェントはナレッジにすばやくアクセスできるようになり、また将来発生する同様の問題の解決にも役立つことから、ナレッジ・ベースの品質向上につながります。

項目を**SR**にリンクするには、次の手順を実行します。

1. **SR**内でナレッジを開きます。
2. 推奨、お気に入りまたは検索結果リストで項目を見つけます。
3. リンクする項目に対応するリンク・アイコンをクリックします。
4. **SR**を保存してリンクを完了します。**SR**を保存するまで、リンクはアクティブになりません。

## リンクされた項目の表示

**SR**にリンクされた項目を表示する手順は、次のとおりです。

1. **SR**内の「リンクされた項目」タブをクリックします。  
「リンクされた項目」ウィンドウに、**SR**にリンクされたすべての項目が表示されます。
2. リンクされた項目を**SR**から削除するには、「削除」アイコンをクリックします。

# 生産性ツールの使用

## キーボード・ショートカットの使用

キーボード・ショートカットを使用して、アプリケーションのボタンと処理を操作できます。これらのキーボード・ショートカットは管理者が定義します。使用可能なキーボード・ショートカットを表示するには、「サービス要求」ページで「処理」をクリックし、「キーボード・ショートカットの表示」を選択します。また、**[Ctrl]**、**[Alt]**および**[H]**キーを同時に押して、キーボードからショートカットにアクセスできます。

ボタン・アクセス・キーにより、カーソルまたは選択フォーカスを特定の頻繁に使用されるインタフェース・コンポーネントに移動して、ページで処理を実行できます。処理コマンド・キーにより、キーボード・ショートカットを使用して、処理を直接実行できます。

## ボタン・アクセス・キー

ボタン・アクセス・キーのキーボード・ショートカットの使用は、使用するブラウザに依存します。次の表に、サポートされるブラウザで使用できる組合せを示します。

ブラウザ	オペレーティング・システム	キーの組合せ	処理
Google Chrome	Linux	[Alt] + キー	クリック
Google Chrome	Mac OS X	[control] + [option] + キー	クリック
Google Chrome	Windows	[Alt] + キー	クリック
Mozilla Firefox	Linux	[Alt] + [Shift] + キー	クリック
Mozilla Firefox	Mac OS X	[control] + キー	クリック
Mozilla Firefox	Windows	[Alt] + [Shift] + キー	クリック
Microsoft Internet Explorer 7	Windows	[Alt] + キー	フォーカスの設定
Microsoft Internet Explorer 8	Windows	[Alt] + キー	フォーカスのクリアまたは設定
Microsoft Internet Explorer 11	Windows	[Alt] + キー	フォーカスのクリアまたは設定
Apple Safari	Windows	[Alt] + キー	クリック
Apple Safari	Mac OS X	[control] + [option] + キー	クリック

キーボードのキーのみを使用して、SR要約ページの「カテゴリ」および「製品」フィールドの値を選択するには、次の手順を実行します。

1. 「製品」または「カテゴリ」フィールドに移動するまで、[Tab]キーを押します。
2. [Alt]キーを押しながら[↓]キーを押して、リスト・オプションを開きます。
3. [Shift]キーを押しながら[Tab]キーを押して、「検索」リンクを選択し、[Enter]キーを押します。
4. [Tab]キーを押して、ヘッダー行を選択します。

**注意:** [Shift]キーを押しながら[Tab]キーを押すと、表の外に移動します。

5. [↓]キーを押して、選択するレコードを強調表示します。
6. [Shift]、[Alt]、[K]キーを同時に押して、「OK」をクリックします。

製品またはカテゴリがフィールドに追加されます。

## 処理

ユーザー・インタフェースのすべての処理に、[Alt]キーと[Ctrl]キーを同時に押しながらキーを同時に押すキーボード・ショートカットの組合せを使用できます。この組合せは、Windows、Mac OS Xの両方のオペレーティング・システムに適用されます。ここでは、キーは、特定の処理に対して定義されたキーボードのキーです。各処理のショートカットは、各ページの「処理」ドロップダウン・リストに表示されます。

## サービス要求でのSmartTextの使用

SmartTextエントリは再利用可能なテキストの断片で、「問題摘要」および「ソリューション摘要」領域でSRメッセージを作成する際に使用できます。SmartTextは複数の言語で作成できます。ユーザーは、「サービス要求の作成」ページ、「サービス要求の編集」ページまたは「ツール」メニューから非公開SmartTextエントリを作成したり、使用可能な公開SmartTextエントリをサービス要求に使用できます。「ペインの復元」矢印を開いて、「SmartText」タブを使用できます。



SmartTextエントリには、システム変数およびユーザー定義変数を含めることができます。システム変数は編集または削除できません。一連の非公開SmartTextエントリのユーザー定義の変数は作成、編集および削除できます。使用可能な変数のリストを表示するには、「サービス要求詳細」ページで「SmartText」をクリックし、「SmartTextの管理」をクリックします。「SmartTextの管理」画面で「ユーザー定義変数」タブまたは「システム変数」タブをクリックします。

ユーザー定義の変数を作成するには、「SmartTextの管理」ページの「ユーザー定義変数」タブで「新規」をクリックします。新しい行が変数表に追加されます。変数の名前を入力し、代替タイプを選択します。代替タイプにより、ユーザーが変数を入力したときに何が起るかが定義されます。次の代替タイプから選択できます。

- 変数の挿入時に値を選択するよう求める場合は、「プロンプト」代替タイプを選択します。Prompt代替タイプを含むエントリを使用すると、フィールドで変数の値を選択して入力するよう求められます。たとえば、バグ番号のプロンプト・タイプの変数を作成します。この変数を含むSmartTextエントリを使用すると、フィールドに値が必要な場合、テキストにバグ番号を入力するよう求められます。
- テキストの変数の値を自動的に評価および置換するには、「評価」代替タイプを選択します。たとえば、サービス要求をオブジェクトとして、プライマリ担当者を変数の属性として割り当て、この変数をSmartTextエントリに挿入します。このSmartTextエントリを使用すると、テキスト・フィールドの変数がそのサービス要求のプライマリ担当者に自動的に置換されます。
- 特定の値を変数として挿入する場合は、「値」代替タイプを選択します。たとえば、自分の名前の変数を作成し、名前として値を挿入します。この変数を含むSmartTextエントリを使用すると、値が変数に追加された名前の値として自動的に置換されます。

ユーザー定義の変数を編集するには、変数を選択し、必要に応じて更新します。ユーザー定義の変数を削除するには、変数を選択して「選択した変数の削除」をクリックします。

SRメッセージでHTMLを使用可能にして、SmartTextエントリでリッチ・テキストを使用できます。「問題摘要」および「ソリューション摘要」領域ではHTMLを使用することはできません。

## 個人毎のSmartTextエントリの作成

自分で使用するSmartTextエントリを作成できます。このSmartTextエントリは、自分にのみ表示され、「非公開設定」タブに保存されます。

非公開SmartTextエントリを作成するには、次を実行します。

1. 「サービス要求の作成」または「サービス要求の編集」ページで、「復元」ペイン上の矢印をクリックして、SmartTextペインを開きます。
2. 「SmartText」タブをクリックします。
3. 「SmartTextの管理」アイコンをクリックします。
4. 「非公開設定」タブで「作成」アイコンをクリックします。
5. 新規SmartTextのページで次の詳細を入力します。
  - SmartTextエントリの名前。SmartTextエントリの名前には、特殊文字に関するいくつかの制限があります。SmartTextの命名規則の詳細は、関連トピックの「SmartTextの命名規則」を参照してください。
  - SmartTextエントリでリッチ・テキスト形式を使用するには、「HTMLの使用」を選択します。
  - 挿入するテキスト。
  - テキストに変数を挿入するには、@記号を入力してから変数名の入力を開始します。[Tab]キーをクリックして変数を自動的に補完するか、キーボードのナビゲーション矢印を使用して[Enter]キーを押

す方法があります。テキスト内のカーソルがある位置に変数が挿入されます。

- 「個人として保存」をクリックして、**SmartText**エントリを保存します。

#### 6. 公開**SmartText**エントリを作成するには、次を実行します。

- 「公開」を選択して、すべてのユーザーの「公開」タブにこのエントリを保存します。「公開」を選択しないと、**SmartText**エントリは「非公開」フォルダに保存され、自分のみが使用できます。
- **SmartText**を保存する場所を確認します。
- 「可用性」オプションのリストから**SmartText**エントリの可用性を選択します。
- 「公開」をクリックして**SmartText**エントリを公開します。

非公開**SmartText**タブからすべての非公開**SmartText**エントリを表示および管理できます。非公開の**SmartText**エントリは作成、複製および削除できます。

## サービス要求での**SmartText**エントリの使用

**SmartText**エントリを挿入するには、#文字を入力します。挿入する**SmartText**エントリのキーワードを入力し、結果からエントリを選択して挿入します。または、**SmartText**のパネルで**SmartText**タブを開いて、すべての使用可能なエントリを表示できます。

### 関連トピック

- **SmartText**の命名規則

# モバイルでのサービス要求の管理

## モバイルでのサービス要求の管理

サービス担当者、サービス・マネージャ、またはパートナ・ユーザーは、**Oracle CX Cloud Mobile**アプリケーションでサービス要求(SR)を管理できます。モバイル・アプリケーションは、iOSデバイスおよびAndroidデバイスでサポートされています。

SRにアクセスするには、**Oracle CX Cloud Mobile**アプリケーションのメイン・メニュー・アイコンをタップします。次に、ナビゲーション・ペインの「サービス要求」をタップします。SRリスト・ビューに、オープンなすべてのSRのリストが表示されます。SRリスト・ビューでは、次の操作を実行できます。

- SRを検索、フィルタ、ソートします。SRを検索すると、自分にアクセス権があるSRのみを表示できます。たとえば、表示権限を持たないSRを検索すると、そのSRは検索結果に表示されません。パートナ・ユーザーの場合、パートナ・アカウントに関連付けられているパートナSRのみを表示できます。
- SRを作成および編集します。SRの作成後は、「編集」をタップしてSRに情報をさらに追加します。
  - HZ\_ENABLE\_MULTIPLE\_BU\_CRMプロファイル・オプションが「はい」に設定されている場合、製品およびカテゴリは選択した「ビジネス・ユニット」に基づいてフィルタされます。複数のビジネス・ユニットの詳細は、関連トピックの「サービス・ビジネス・ユニットの設定」を参照してください。
- リストからSRをスワイプすると、クイック編集オプションが表示されます。
- リストからSRをタップし、SRの詳細を表示します。SRの詳細ビューでは、グローバル・フッターのタブを

使用して、次の操作を実行できます。

- アポイントメントやタスクなどのアクティビティを表示および作成します。詳細を表示するには、アクティビティ・タイムライン上のアポイントメントまたはタスクをタップします。
- **SR**の担当者、チーム・メンバー、アカウントを表示および追加します。
- **SR**のメッセージを表示および追加します。
- メッセージおよび**SR**の添付ファイルを表示および追加します。メッセージから添付ファイルをモバイル・デバイスにダウンロードすることもできます。
- **SR**の顧客対応履歴を表示します。顧客対応を作成または編集することはできません。

顧客対応では、**SMS**、電話、**Eメール**などのチャネルを介した顧客とのインバウンドおよびアウトバウンドの通信が追跡されます。顧客対応は、アカウント、担当者またはサービス要求に対して作成できます。担当者ホイールのアイコンが選択されると、顧客対応がログに記録されます。

- **SR**のマイルストーン履歴を表示します。マイルストーン・リスト・ビューをフィルタできます。マイルストーンを作成または編集することはできません。

マイルストーンは、サービス組織とその顧客のサービス・レベル契約(**SLA**)を表し、**SR**に対して追跡されます。これらの**SLA**は、**SR**の解決に対する約定および期限日を定義しています。これによって顧客サービスの品質が判断され、約定に対するパフォーマンスの追跡に役立ちます。

また、特定のアカウントや担当者のオープンな**SR**を表示することもできます。表示するアカウントまたは担当者の詳細ビューにナビゲートし、「サービス要求」タブをタップします。

## 関連トピック

- [Oracle CX Cloud Mobileの構成: 説明](#)
- [Oracle CX Cloud Mobile: 概要](#)
- [サービス・ビジネス・ユニットの設定](#)



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

☐ 1 About This Guide

☐ 2 Working with Service Requests

☐ 3 Working with Queues

Managing Queues: Procedure

Adding Resources and Resource Teams to a Queue

Add Overflow Queues to a Queue

Enable Overflow Resources for a Queue

Queues Dashboard: Explained

Override Individual Capacity Settings

Reassigning and Rerouting of Interactions: Procedure

☐ 4 Managing Notifications and Interactions

☐ 5 Managing Work Orders

☐ 6 Using Service Analytics

☐ 7 Using Cobrowse



## 3 キューの使用

この章の内容は次のとおりです。

- キューの管理: 手順
- リソースおよびリソース・チームのキューへの追加
- キューへのオーバーフロー・キューの追加
- キューのオーバーフロー・リソースの有効化
- キュー・ダッシュボード: 説明

- 個々のキャパシティ設定の上書き
- 顧客対応の再割当てとルート変更: 手順

## キューの管理: 手順

キューを使用して、製品スキル、言語、タイム・ゾーン、地理的な場所など、特定の基準に基づいてリソースをグループ化します。たとえば、特定のサポート・スキルが必要な2つの製品ラインがある場合、製品ライン1のキュー、製品ライン2のキューをそれぞれ作成し、製品スキルに基づいて、これらのキューにエージェントを割り当てることができます。ただし、エージェントはサービス要求を別のリソースにリダイレクトできます。ユーザー・インターフェースまたは割当マネージャ・ルールにより、作業項目をキューに関連付けることができます。

**注意:** エージェントを同時に複数のチームおよび複数のキューに割り当てることができます。1人のエージェントが複数のキューに関連付けられている場合、ルーティングでは、キュー全体ではなく、個々のキューの作業優先度が考慮されます。

## キューのタイプ

キューは次のいずれかのタイプになります。

- 手動 - サービス・マネージャまたは適切な権限を持つ他のエージェントによってエージェントに手動で割り当てる必要がある作業項目。エージェントが作業項目を自分に割り当てることもできます。
- 自動 - 自動的にエージェントに割り当てられるキューに含まれる作業項目。エージェントは、キューに関連付けられており、存在して作業を行うことができ、作業を処理する十分なキャパシティを持っている必要があります。

プレゼンスは、エージェントがアプリケーションにサインインしているかどうかにより判断されます。可用性は、エージェントが作業オーダーを受け入れる準備ができているかどうかに基づいて判断されます。

キャパシティは、管理者によって設定されたグローバル・キャパシティにより判断されます。詳細は、チャンネル・キャパシティの設定の手順に関する項を参照してください。

作業項目は、「サービス割当ルールの管理」タスクで設定されたルールに基づいてキューに割り当てられません。詳細は、「キュー割当ルールの設定: 手順」を参照してください。

**注意:** 自動キューは、管理者がオムニチャンネルを使用可能にしている場合のみ使用してください。

## デフォルト・キュー

「デフォルト」という名前の自動キューはすぐに使用可能な状態で提供されます。このデフォルト・キューは変更または削除できません。リソースおよびリソース・チームをデフォルト・キューに追加できます。デフォルト・キューには、定義済みの割当ルールに一致せず、他のキューに配置できない作業項目が含まれています。

**注意:** すぐに使用できるデフォルト・キューは、オムニチャンネルが有効な場合のみ使用できます。

## キューの作成

キューを作成するには、次の手順を実行します。

1. サービス管理者またはサービス・マネージャとしてアプリケーションにサインインします。
2. 「サービス」グループ・アイコンをクリックして、「キュー」アイコンをクリックします。
3. 「キュー」ページで、「キューの作成」をクリックします。  
「キューの作成」ダイアログ・ボックスが表示されます。
4. キューの「名前」を指定します。
5. オプションで「摘要」を指定します。  
「使用可能」チェック・ボックスはデフォルトで選択されています。これにより、キューがアクティブになり、作業項目を受け入れることができます。  
「配布」オプションにより、キューが手動、自動のいずれかを判断します。デフォルトでは、キューは手動です。
6. 次のいずれかの処理を実行します。
  - 保存後に「キューの作成」ダイアログ・ボックスを閉じるには、「保存してクローズ」をクリックします。
  - 「キューの作成」ダイアログ・ボックスを閉じないでキューを保存するには、「保存して続行」をクリックします。「保存して続行」をクリックした場合は、リソースおよびリソース・チームをキューに追加するオプションが表示されます。

**注意:** 自動作業割当時に、エージェントが複数のキューに割り当てられた場合、あるキューからの作業項目の処理がその他のキューからの作業項目の処理に依存することはありません。

## キューの編集

既存のキューのプロパティの編集の影響は次のとおりです。

- アクティブなキューが無効化された場合、そのキューの既存の未割当の作業項目は手動で割り当てる必要があります。無効化されたキューの名前は、インタフェースのどのフォームやダイアログ・ボックスにも表示されず、選択できなくなります。  
**注意:** 無効化されたキューに割当ルールが関連付けられている場合、割当マネージャでは、エージェントを割り当てずに、手動キューなど、無効化されたキューに作業項目が引き続き割り当てられます。したがって、キューを無効化する際は、関連付けられている割当ルールを削除してください。
- 自動キューが手動に変更された場合、キュー内の新規作業項目または既存の作業項目は自動で割り当てられなくなり、手動で割り当てる必要があります。キューの名前は引き続き表示され、選択できます。
- 手動キューが自動に変更された場合、変更時の既存の作業項目は自動的にルーティングされません。これらの作業項目は手動で割り当てる必要があります。ただし、変更後にキューに挿入された新規作業項目は自動でルーティングされます。
- キューの名前を変更しても、そのキューにすでに存在する作業項目には影響しません。割当マネージャは引き続き、既存の割当ルールに基づいて、名前が変更されたキューに作業項目を割り当てます。

既存のキューを編集するには、次を実行します。

1. 「キュー」ページでキュー名をクリックします。
2. 「要約: キュー名」ページで必要な編集を追加します。
3. 保存後にウィンドウを閉じるには、「保存してクローズ」をクリックし、閉じないで変更を保存するに

は、「保存」をクリックします。

## キューの削除

次のようなキューは削除できません。

- デフォルト・キューが含まれている場合
- オープンな作業項目が含まれている場合
- キューに関連付けられた割り当てルールが含まれている場合

キューを削除するには、次の手順を実行します。


1. 既存のキューを開きます。
2. 「要約:」 ページで、「処理」 → 「キューの削除」 をクリックします。

### 関連トピック

- 「チャンネル・キャパシティの設定: 手順」
- 「キュー割り当てルールの設定: 手順」

# リソースおよびリソース・チームのキューへの追加

## ビデオ

-  **視聴:** このビデオ・チュートリアルでは、サービス要求をキューに割り当てる方法を示します。このビデオの内容はテキスト・トピックでも説明しています。

## 手順

キューを使用して、特定の基準に基づいてリソースをグループ化します。キューを処理する基準に一致するリソースまたはリソースのグループを追加します。リソースまたはリソース・チームをキューに追加するには、次の手順を実行します。

リソースをキューに追加するには、次の手順を実行します。

1. サービス管理者またはサービス・マネージャとして **Engagement Cloud** にサインインします。
2. ホーム・ページで、「サービス」グループ・アイコンをクリックし、「キュー」アイコンをクリックします。  
「キュー」ページが表示されます。
3. 更新するキューをクリックします。  
「要約:」ページが表示されます。
4. 「リソース」アイコンをクリックします。

「リソース」ページが表示されます。

5. 「リソースの追加」をクリックします。

「リソースの追加」ページが表示されます。

6. 検索基準を入力して「検索」をクリックします。
7. 検索結果からリソースを選択します。
8. 選択したリソースをキューに追加し、同じページに留まるには、「適用」をクリックします。  
リソースを追加してページを終了するには、「OK」をクリックします。

リソース・チームをキューに追加するには、次の手順を実行します。

1. 「キュー」ページで、更新するキューをクリックします。
2. リソース・チームのアイコンをクリックします。  
「リソース・チーム」ページが表示されます。
3. 「リソース・チームの追加」をクリックします。  
「リソース・チームの追加」ページが表示されます。
4. 検索基準を入力して「検索」をクリックします。
5. 検索結果からリソース・チームを選択します。
6. 選択したリソース・チームをキューに追加し、同じページに留まるには、「適用」をクリックします。  
リソース・チームを追加してページを終了するには、「OK」をクリックします。

リソースおよびリソース・チームが選択したキューに追加されます。

## キューへのオーバーフロー・キューの追加

各キューにオーバーフロー・キュー(バックアップ用のキュー)を追加して、現在割り当てられているリソースが着信した作業に対応しきれない場合やリソースが対応不可の場合に、他のリソースがそれらの作業に対応できるようにします。必要に応じてワークロードがエージェントの予約プールによって処理されるため、顧客の待機時間を最小限にすることができます。

オーバーフロー・キューはすべてのオムニチャネル・キューに追加できます。キューには任意の数のオーバーフロー・キューを追加できます。オーバーフロー・キューを使用することで、必要に応じて追加またはバックアップのリソースを動的に投入できます。

オーバーフロー・キューをキューで使用するには、次のプロセスを完了する必要があります。

1. キューのオーバーフロー・キューを追加します。
2. キューでオーバーフロー・キューを有効にします。

## オーバーフロー・キューの選定要因

オーバーフロー・キューの選定要因は、次のとおりです。

- 複数のオーバーフロー・キューが追加されている場合、それらが定義または追加されている優先順位に従ってオムニチャネルはキューの検討を行います。



- 待ち状態のアイテムがない、つまりキャパシティに空きがあるオーバーフロー・キューからのエージェントのみが候補になります。
- 最初のオーバーフロー・キューにキャパシティの空きがなければ次のキュー、さらにその次のキューへと順番に検討されます。

**注意:** 候補になるオーバーフロー・キュー・リソースがない場合、作業アイテムは現在のキューに留まり、現在のキューまたはいずれかのオーバーフロー・キューのキャパシティが空くまで待つことになります。

オーバーフロー・キューをキューのバックアップとして追加する手順は、次のとおりです。

1. サービス管理者またはサービス・マネージャとしてアプリケーションにサインインします。
2. ホーム・ページで、「サービス」グループ・アイコンをクリックし、「キュー」アイコンをクリックします。  
「キュー」ページが表示されます。
3. オーバーフロー・キューを追加するキューをクリックします。  
「要約:」ページが表示されます。
4. 「オーバーフロー・リソース」アイコンをクリックします。  
「オーバーフロー・リソース」ページが表示されます。オーバーフロー・キュー・リストは最初は空です。
5. 「選択: キュー名」ドロップダウン・リストの矢印をクリックします。  
既存キューのリストが表示され、現在有効および自動的であり、外部にルーティングされていないキューが表示されます。
6. バックアップ・キューとして追加するキューを検索して選択します。
7. 「追加」をクリックします。  
選択したキューがオーバーフロー・キューのリストに追加されます。リストに最後に追加されたキューの優先度値に1を加えたものが優先度値になります。たとえば、最後に追加されたキューの優先度が3の場合、4番目のキューには優先度4が割り当てられます。最初に追加したキューの優先度は1です。
8. 必要に応じて、さらにキューを選択して追加します。  
デフォルトでは、デフォルト・キューはオーバーフロー・キューとして追加されません。デフォルト・キューを追加する場合は、「選択: キュー名」ドロップダウン・リストから追加する必要があります。リストに最後に追加されたキューの優先度値に1を加えたものが優先度値になります。
9. 「保存」をクリックします。
10. (オプション)リスト内のキューの優先度を並べ替えるには、優先度値の横にある上向き矢印をクリックし優先度を上げるか、下向き矢印をクリックして優先度を下げます。  
**注意:** 優先度値の低いキューは、オムニチャンネルでオーバーフロー・キューを検討するときの最初の候補になります。
11. (オプション)オーバーフロー・キューのリストを名前ですортするには、リストの見出し行の「名前」列の横にある「昇順ソート」または「降順ソート」矢印をクリックします。
12. (オプション)オーバーフロー・キューのリストを優先度ですортするには、リストの見出し行の「優先度」列の横にある「昇順ソート」または「降順ソート」矢印をクリックします。
13. (オプション)オーバーフロー・キューのリストからキューを削除するには、行を選択して「削除」をクリックします。
14. 変更を保存してページに留まる場合は「保存」をクリックし、ページを終了する場合は「保存してクローズ」をクリックします。

**注意:** オーバーフロー・キューを追加した後、「キューのオーバーフロー・リソースの有効化」トピックの説明のとおり、オーバーフロー・キューを有効にする必要があります。

## キューのオーバーフロー・リソースの有効化

キューにオーバーフロー・キューを追加および保存した後は、必要に応じていつでもそのキューを有効化または無効化できます。キューのオーバーフローが有効化されるたびに、保存された構成が適用されます。毎回オーバーフロー・キューを構成する必要はありません。

オーバーフロー・キューまたはリソースを有効にし、それらを候補にするための条件を1つ以上選択できます。指定された条件のいずれかが満たされると、オムニチャネルはエージェントのプールを拡張しオーバーフロー・キューからのエージェントも使用して、現在のキューを処理します。

次のような一般的なシナリオで、キューのオーバーフロー・リソースを有効にできます。

- 現在のリソースを使用できない可能性のある非営業時間。
- 現在のリソースの作業負荷が通常のキャパシティを上回る休暇シーズンで、顧客SLAを維持する必要がある場合。
- レポートまたはダッシュボードで報告されたキューの動作から、エージェントがワークロードに対応できていないことが判明した場合。

**注意:** オーバーフロー・リソースに設定するキューを編集できます。このキューはいつでも無効にすることができます。オーバーフロー・キューを無効にすると、そのキューはエージェント選択時の候補から除外されますが、オーバーフロー・リソースのリストにはそのまま表示されます。

キューのオーバーフロー・リソースを有効化する手順は、次のとおりです。

1. サービス管理者またはサービス・マネージャとして**Engagement Cloud**にサインインします。
2. ホーム・ページで、「サービス」グループ・アイコンをクリックし、「キュー」アイコンをクリックします。  
「キュー」ページが表示されます。
3. 更新するキューをクリックします。  
「要約:」ページが表示されます。
4. ページの「オーバーフロー基準」セクションで、「待ち状態の顧客対応をオーバーフロー・リソースに割り当てます」チェック・ボックスを選択します。  
「オーバーフロー・リソース」タブ上でこのキューに構成されているオーバーフロー・リソースがキューで使用されるようになります。
5. 次のいずれかの条件を選択します。選択した条件が満たされたときに、オーバーフロー・リソースがキューで使用されます。
  - 人的エージェントがすぐに使用できない場合
  - 実績待機時間がしきい値を超える場合
    - リアルタイム: 待ち状態のリアルタイム顧客対応をオーバーフロー・リソースに割り当てるまでの時間を秒単位で指定します。リアルタイム顧客対応にはチャットとビデオが含まれます。
    - 非リアルタイム: 待ち状態の非リアルタイム顧客対応をオーバーフロー・リソースに割り当てる

までの時間を時間単位で指定します。非リアルタイム顧客対応にはサービス要求が含まれません。

- 待ち状態の顧客対応数がしきい値を超える場合
  - リアルタイム: 待ち状態のリアルタイム顧客対応数のしきい値を指定します。このしきい値を超えたときに、待ち状態の顧客対応がオーバーフロー・リソースに割り当てられます。
  - 非リアルタイム: 待ち状態の非リアルタイム顧客対応数のしきい値を指定します。このしきい値を超えたときに、待ち状態の顧客対応がオーバーフロー・リソースに割り当てられます。

## キュー・ダッシュボード: 説明

キュー・ダッシュボードを使用すると、割当てモード、割り当てられたエージェント数、各キューで割当てを待機している顧客対応など、すべてのキューに関する統計データを参照できます。キューをドリルダウンして、キュー内の保留中の作業項目に関する情報とその詳細を表示することもできます。このデータに基づいて、ルーティングを分析および監視できます。このダッシュボードを使用すると、キュー内の顧客対応を別のキューに手動で移動し、エージェントに作業項目を割り当てることもできます。

また、割当てルールに基づいて、作業項目を自動的にルート変更することもできます。ルート変更をクリックした場合、ルールが変更されるか作業項目のプロパティが変更されると、作業項目は別のキューに移動します。作業が以前に手動でルーティングされていた場合、ルート変更すると、その作業は自動ルールに対応するキューに割り当てられます。

エージェントに作業項目が割り当てられると、それはキュー・ダッシュボードには表示されなくなります。

**注意:** キュー・ダッシュボード・ページは、「自動リフレッシュ」ドロップダウン・リストで選択した値に基づいてリフレッシュされます。キュー・ダッシュボードには、保留中の顧客対応のみが表示されます。

## キューの分析

キュー・ダッシュボードには、次の情報が表示されます。「キュー」表には、リアルタイムおよび非リアルタイムの作業項目に関する統計がリストされます。

キューの詳細	説明	ノート
名前	キューの名前を示します。	「名前」リンクをクリックし、キューの詳細ウィンドウで「要約」タブを開きます。
説明	キューの説明テキストを示します。	
使用可能	キューが有効か無効かを指定します。	「表示」ドロップダウン・リストから値を選択し、「使用可能」、「使用不可」または「すべて」のキューを表示します。
配布	ルーティングが自動か手動かを指定します。	
作成	キューが作成された日時を示します。	

エージェント	キューに割り当てられるエージェントの数を個別に、またはリソース・チームの一部として指定します。	
リソース	キューに割り当てられるリソースの数を示します。	「リソース」リンクをクリックし、キューの詳細ウィンドウで「リソース」タブを開きます。
リソース・チーム	キューと関連付けられるリソース・チームの数を示します。	「リソース・チーム」リンクをクリックし、キューの詳細ウィンドウで「リソース・チーム」タブを開きます。
割当済	エージェントに割り当てられる作業項目の数を指定します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去4時間に割り当てられた顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから4時間を選択します。
待機中	指定された時間間隔内の現在割当て待機中の作業項目の数を示します。	
受入済	指定された時間間隔内にキューに入った作業項目の数を指定します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去8時間に受け取った顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから8時間を選択します。
破棄済	指定した時間間隔内に破棄された作業項目の数を示します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去2時間に破棄された顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから2時間を選択します。
リアルタイム・キャパシティ	リアルタイム作業割当てを処理するために使用できるキャパシティ総量の割合を指定します。	
非リアルタイム・キャパシティ	非リアルタイム作業割当てを処理するためのキャパシティ総量の割合を指定します。	

キュー内の作業項目に関する詳細情報を表示するには、キュー・レコードを選択します。キューを選択すると、「チャンネル要約」グリッドと「顧客対応」グリッドに、関連する詳細が表示されます。

## チャンネル要約

キューの「チャンネル要約」には、キュー内のすべてのリアルタイム作業項目に関連するデータが表示されます。この表には、次の詳細が一覧表示されます。

チャンネル詳細	説明	ノート
リアルタイム	リアルタイム・チャンネルのタイプを示します。	

ム・チャネル		
待機中	現在割当て待機中のリアルタイム通知の数を示します。	
割当済	割当て済のリアルタイム顧客対応の数を指定します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去4時間に割り当てられた顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから4時間を選択します。
平均待機	リアルタイム顧客対応がエージェントに割り当てられる前に、現在のキューで待機する平均時間を指定します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去2時間のリアルタイム顧客対応の平均待機時間を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから2時間を選択します。
受入済	受け取ったリアルタイム顧客対応の数を指定します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去8時間に受け取った顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから8時間を選択します。
破棄済	破棄されたリアルタイム顧客対応の数を示します。	この値は、「時間間隔」ドロップダウン・リストから選択したオプションに基づいて変更されます。たとえば、過去2時間に破棄された顧客対応の数を確認するには、「時間間隔」ドロップダウン・リストから2時間を選択します。

## 顧客対応

顧客対応グリッドには、選択したキューのすべての顧客対応に関する詳細が表示されます。ただし、このグリッドには、デフォルトではリアルタイム顧客対応のみが表示されます。非リアルタイム顧客対応を表示するには、「非リアルタイムの表示」オプションを選択します。「顧客対応」グリッドには、次の詳細が一覧表示されます。

顧客対応詳細	説明	ノート
顧客対応	顧客対応が作成された日時を示します。	
チャネル	通信チャネルのタイプを指定します。	
参照ID	たとえばSR番号など、顧客対応に関連付けられている作業項目のIDを示します。	
顧客	顧客対応を開始した顧客を指定します。	
アカウント	顧客のアカウントを指定します。	
待機時間	現在のキューで顧客対応が待機している時間を示します。	この値は、顧客対応が新しいキューに割り当てられるたびにリセットされます。
キュー数	この顧客対応の割当先のキューの数を示します。顧客対応が、あるキューから別のキューに移動されると、このカウンタは1つ増えます。たとえば、顧客対応の作成後に3つの異なるキューに移動された場合、「キュー数」の値は3に設定され	

	ます。	
ルール 時間	現在のキューに顧客対応を割り当てる時間を指定します。この値は、 <b>HH:MM:SS.mmm</b> 形式で表示されます。	
トレー ス	顧客対応のルーティング履歴を表示します。	「表示」リンクをクリックし、「顧客対応トレース」ウィンドウを開きます。

## 個々のキャパシティ設定の上書き

エージェントのビジネス・オブジェクトまたはチャネルに対する最大キャパシティはグローバル・レベルで設定されます。ただし、顧客サービス・マネージャであれば、グローバルの最大キャパシティを個々の最大キャパシティで上書きし、エージェントのキャパシティを変更できます。スキルと効率性の高いエージェントにはより多くの作業を割り当て、研修期間中の新任のエージェントにはキャパシティを低く設定するといったことが可能です。別の一般的なシナリオとしては、レポートからチャット・キャパシティを増やす必要性を確認したキュー所有者が、キー・パフォーマンス・インジケータの改善を図るような場合です。

「キャパシティの編集」ページには、エージェントが処理できるリアルタイムおよび非リアルタイムの作業アイテムのキャパシティが表示されます。このページでデフォルトのキャパシティを上書きすることで、キャパシティを変更できます。

**注意:** 管理者が個々のキャパシティの上書きを有効にしている場合にのみ、キャパシティを変更できます。チャネル・キャパシティの設定および個々のキャパシティの上書きの有効化の詳細は、**Oracle Engagement Cloud**サービスの実装ガイドを参照してください。

## 主なメリット

個々のキャパシティ設定を上書きする機能により、次の利点が得られます。

- 個々のエージェントまたはチームを検索し、それらのキャパシティを変更します。
- キューを選択し、選択したキューに関連付けられている個人リソースおよびチームの・リソースのキャパシティを確認し、必要に応じて個々のデフォルト・キャパシティを上書きします。
- チームのエージェントのリストをフィルタし、ビューに表示されたリソースの一部を削除して、さらなるチャット要求に対応できるエージェントのリストを取得します。
- 選択したエージェントのインラインまたは一括のキャパシティ更新。
- 個々のキャパシティ上書き機能が無効になっている場合は、個々のキャパシティ変更の内容を保持します。

**注意:** 個々のキャパシティ上書き機能が無効の場合、個々のチャネル・キャパシティの変更後、それらのキャパシティがグローバル値にリセットされます。ただし、変更値は表に保持されています。キャパシティの上書き機能が有効になると、保持されているキャパシティ値が再び適用されます。

個々のキャパシティ設定を上書きする手順は、次のとおりです。

1. 顧客サービス・マネージャとしてアプリケーションにサインインします。

2. ホーム・ページで、「サービス」グループ・アイコンをクリックし、「キュー」アイコンをクリックします。

「キュー」ダッシュボードが表示されます。

3. 「キャパシティ」ボタンをクリックします。

「キャパシティの編集」ページに、情報が次の形式で表示されます。

- エージェント名: エージェントの名前。
- チーム: エージェントが属するチームの名前。
- キュー: エージェントが割り当てられているキューの名前。
- サービス要求(n): エージェントが処理できるサービス要求の最大数。カッコ内の数字nはグローバルのデフォルト・キャパシティです。
- チャット(n): エージェントが処理できるチャットの最大数。カッコ内の数字nはグローバルのデフォルト・キャパシティです。
- ビデオ(n): エージェントが処理できるビデオ・チャットの最大数。カッコ内の数字nはグローバルのデフォルト・キャパシティです。
- 最終更新日: エージェントのキャパシティが最後に変更された日時。エージェントの複数のチャンネルのキャパシティが更新された場合、各チャンネルの変更日時が別々に表示されます。

**注意:** キューに割り当てられているエージェントのキャパシティを変更するには、「キュー」ダッシュボードでキューを選択し、「キャパシティ」ボタンをクリックします。「キャパシティの編集」ページに、選択したキューに割り当てられているエージェントのリストが表示されます。

4. 個人またはチームを選択して、チャンネル・キャパシティを変更します。

- 個人を選択する手順は、次のとおりです。
  - a. 「エージェント」ドロップダウン・リストをクリックし、「個別の選択」をクリックします。「エージェントの追加」ページが表示されます。
  - b. 名、姓またはページに表示されるその他の基準を指定して、エージェントを検索します。複数の基準を組み合わせて使用することもできます。
  - c. 「検索」をクリックします。  
検索基準に一致するエージェントのリストが「検索結果」セクションに表示されます。
  - d. 追加するエージェントを選択し、「OK」をクリックします。  
選択したエージェントが「キャパシティの編集」ページのリストに追加されます。
- チームを選択する手順は、次のとおりです。
  - a. 「エージェント」ドロップダウン・リストをクリックし、「チームの選択」をクリックします。「チームの追加」ページが表示されます。
  - b. チーム名またはページに表示されるその他の基準を指定して、チームを検索します。複数の基準を組み合わせて使用することもできます。
  - c. 「検索」をクリックします。  
検索基準に一致するチームのリストが「検索結果」セクションに表示されます。
  - d. 追加するチームを選択し、「OK」をクリックします。  
選択したチームのメンバーであるエージェントが「キャパシティの編集」ページのリストに追加されます。

5. リスト内のエージェントのキャパシティを確認します。

6. エージェントのサービス要求、チャットまたはビデオのキャパシティをインラインで編集するには、上向きまたは下向きの矢印をクリックして個々のキャパシティを増減させます。

複数のエージェントのキャパシティを一括編集するには、次の手順を実行します。

- a. エージェントを選択し、「編集」をクリックします。  
「編集」ダイアログ・ボックスが表示されます。
- b. 必要に応じてキャパシティを変更し、「保存してクローズ」をクリックします。
- c. キャパシティをデフォルト値に戻す場合は、「デフォルトに設定」をクリックします。

7. (オプション)リスト内の一部のエージェントを変更しない場合は、それらのエージェントを選択し、「削除」をクリックします。

リストから1つのエージェントを削除するには、行で「削除」をクリックします。

**注意:** 「削除」をクリックしても、エージェントはこのページ上のリストから削除されるだけで、エージェントのキューとの関連付けが解除されたり、上書きしたエージェントのキャパシティがデータベース表から削除されたりすることはありません。

8. (オプション)リスト内の1つ以上のエージェントのキャパシティに加えた変更を元に戻すには、次の手順を実行します。

- a. 対象のエージェントの行の先頭にあるチェック・ボックスを選択します。
- b. 「デフォルトに設定」をクリックします。

選択したエージェントのキャパシティが上書きされている場合、またはこのページでキャパシティを変更した場合は、再びデフォルトのグローバル・キャパシティに設定されます。

9. 次のいずれかを実行します。

- 変更内容を保存し、ページに留まる場合は、「保存」をクリックします。
- 変更を保存してページを終了するには、「保存してクローズ」をクリックします。
- 加えた変更を破棄する場合は「取消」をクリックします。

## 関連トピック

- [「チャンネル・キャパシティの設定: 手順」](#)

# 顧客対応の再割当てとルート変更: 手順

顧客対応を別のキューに移動し、エージェントに顧客対応を割り当て、キュー・ダッシュボードを使用して顧客対応のルートを変更することもできます。顧客対応を再割当てし、ルート変更するには、次の手順を実行します。

1. サービス管理者またはサービス・マネージャとしてアプリケーションにサインインします。
2. 「キュー」ダッシュボードにナビゲートします。
3. 再割当てまたは再ルーティングする顧客対応のキューの行をクリックして、そのキューを選択します。
4. 「顧客対応」表で、移動、再割当て、またはルート変更する顧客対応を選択します。
  - 顧客対応を別のキューに移動するには、「移動先」ドロップダウン・リストからキューを選択し、「移動」をクリックします。顧客対応は手動で別のキューに割り当てられます。
  - 特定のエージェントに顧客対応を手動で割り当てするには、エージェントを「割当先」ドロップダウン・リストから選択し、「割当」をクリックします。

**注意:** 顧客対応を手動で割り当てるときは、次の点に注意してください。

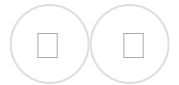
- この割当ては強制されます。これは、顧客対応がエージェントの現在のキャパシティに関係



なくエージェントに割り当てられることを意味します。ただし、リアルタイム顧客対応では、エージェントは顧客対応を拒否できます。

- 「割当先」ドロップダウン・リストに表示されるエージェントには、オフラインのエージェントも含まれます。そのため、管理者は、リアルタイムの顧客対応をエージェントに割り当てる前に、エージェントのプレゼンスと可用性を確認する必要があります。
- 顧客対応を自動的にルート変更するには、「ルート変更」をクリックします。顧客対応は、割当ルールに基づいてキューに割り当てられます。たとえば、重要な顧客対応のルートが変更され、すべての重要な顧客対応を特定のキューに再割当てする割当てルールがある場合、ルート変更された顧客対応は、重要な顧客対応のためのキューに自動的に割り当てられます。

顧客対応が移動またはルート変更されると、「待機時間」の値はリセットされます。顧客対応の全体の経過時間は、顧客対応が最初に作成された日時を表示する顧客対応データを分析することによって表示できます。



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Working with Service Requests
- ☐ 3 Working with Queues
- ☐ 4 Managing Notifications and Interactions
  - Setting Agent Availability and Presence
  - Using Chat
  - Handling CTI Notifications
  - Bell Notifications for Service Requests
  - Push Notifications for Mobile
- ☐ 5 Managing Work Orders
- ☐ 6 Using Service Analytics
- ☐ 7 Using Cobrowse



## 4 通知および顧客対応の管理

この章の内容は次のとおりです。

- エージェントの可用性とプレゼンスの設定
- チャットの使用
- CTI通知の処理
- サービス要求のベル通知
- モバイルのプッシュ通知

# エージェントの可用性とプレゼンスの設定

## プレゼンスおよび可用性の設定: 説明

アプリケーションへのサインイン後、ユーザー・メニューでプレゼンスと可用性を設定する必要があります。作業の割当は、これらのファクタに基づいて行われます。

エージェントの可用性は、顧客対応が可能かどうかを示します。リアルタイムおよび非リアルタイムの作業項目に対する可用性を明示的に指定できます。つまり、チャット、**SR**割当または両方に対応可能かどうかを指定できます。エージェントの可用性に基づいて、作業項目が割り当てられます。アプリケーションにサインインすると、デフォルトでは非リアルタイムの顧客対応が可能です。

プレゼンスは、アプリケーションにサインインし、アプリケーションを操作しているかどうかを示します。アプリケーション内の「設定および処理」メニューを使用して、プレゼンスを設定します。ステータスには、「使用可能」または「ビジー」があります。ステータスを切り替えることができます。次の表に、可用性とプレゼンスに基づく作業の割当を示します。

作業の受入	プレゼンス	作業の割当
非リアルタイム	使用可能	<b>SR</b> がエージェントにルーティングされます。
非リアルタイム	ビジー	<b>SR</b> がエージェントにルーティングされ、通知が表示されます。タイムアウト期間が近づいている場合は、太字で通知が表示されます。通知をクリックし、割当を受け入れることができます。 長期間ビジーの場合、 <b>SR</b> は別のエージェントに割り当てられます。非リアルタイムの作業の受入の可用性はオフになります。
非リアルタイム	オフライン	アプリケーションからサインアウトしている場合は、ステータスがオフラインに設定されます。新規 <b>SR</b> は割り当てられていませんが、すでに割り当てられている <b>SR</b> がエージェントによって所有されています。
リアルタイム	使用可能	チャットの通知がエージェントに送信されます。
リアルタイム	ビジー	チャットの可用性はオフになります。

## チャットの使用

### チャットの使用

チャット機能により、チャットで顧客に対応し、チャット・ウィンドウから問題を解決できます。チャット・サービスは**Digital Customer Service**と統合されています。顧客はデジタル顧客サービス・ポータルからチャットを開始し、対応するサービス担当に**Engagement Cloud**で通知を送信します。割り当てられたサービス担当は、新しいブラ

ウザ・ウィンドウに開くライブ・ウィンドウを使用して顧客に対応できます。

チャット要求を受け入れるには、ツールバーに自分の可用性を設定する必要があります。

## 可用性の設定

チャットの可用性を設定するには、次の手順を実行します。

1. サービス要求リスト・ウィンドウで、ツールバーのチャット・アイコンに移動します。
2. チャット・アイコンにマウスを置いて、チャットの可用性ステータスを示すツール・チップを表示します。
3. チャットを使用できるようにするには、ツールバーのチャット・アイコンをクリックします。  
「チャットでの顧客対応に応答できます」のツールチップが表示されます。チャット機能が有効になっています。
4. チャットを使用不可にするには、チャット・アイコンを再度クリックして可用性ステータスをオフに切り替えます。

自分の可用性を設定すると、新しいブラウザ・ウィンドウにライブ・ウィンドウが開きます。ライブ・ウィンドウのWebチャネル・タブでチャットを管理できます。ライブ・ウィンドウが開いている場合は、新規チャットの着信チャット通知がライブ・ウィンドウおよびデスクトップに表示されます。ライブ・ウィンドウが開いていない場合、着信チャット通知はデスクトップにのみ表示されます。

**注意:** 新規チャット要求通知は、デフォルトで30秒間表示されます。新規チャット・メッセージ通知は5秒間表示されます。チャットがアクティブでなくなるデフォルトのタイムアウト期間は30分です。

## チャットの管理

顧客がチャット要求を開始すると、着信チャット・ウィンドウが、チャットを要求している個人の名前およびEメールとともに表示されます。着信チャット・ウィンドウのタイマーは、チャットを受入れまたは拒否する必要がある時間を示します。タイマーが時間切れになると、チャットはキュー内の別のエージェントにルーティングされます。

Engagement Cloudの画面がアクティブでない場合は、HTML通知がタスク・バーにも表示されます。

着信チャットの顧客とチャットするには、次の手順を実行します。

1. 着信チャット・ウィンドウで「受入」をクリックしてチャットを受け入れます。  
「担当者検証」ウィンドウに、担当者の詳細が表示されます。
2. 「検証して続行」をクリックします。  
発信者が指定した顧客詳細が「担当者検証」ページの詳細と一致する場合は、「検証して続行」をクリックします。顧客詳細が一致しない場合、「再度検索」をクリックします。担当者の検索ページで担当者を検索するか、レコードが存在しない場合は新規担当者を作成します。詳細は、「担当者の検索: 手順」を参照してください。新規レコードを選択すると、「担当者検証」ページが再び表示され、新規レコードが表示されます。レコードを検証します。
3. スクリーン・ポップ・ページで詳細を追加または変更します。  
検証後、スクリーン・ポップ・ページは、顧客の詳細を示すネストされた動的タブをサポートする最上位レベルの動的タブとして表示されます。ここで詳細を追加または変更できます。ライブ・ウィンドウのネストされたタブでサポートされるビジネス・オブジェクトは、アカウント、担当者、資産および作業オー

ダーです。

4. ライブ・ウィンドウを再度表示するには、ツールバーの顧客対応アイコンをクリックします。

ツールバーの顧客対応アイコンには、自分が担当しているアクティブな顧客対応の数も表示されます。

5. 顧客と会話できるようになりました。

**注意:** 複数のチャット要求を受け入れると、対応するスクリーン・ポップ・タブが複数表示されます。異なるチャットの会話間で切り替えることができます。ライブ・ウィンドウで別のアクティブなチャット会話に切り替えると、対応するスクリーン・ポップ・タブがアプリケーションに表示されます。その逆も同様です。「サービス要求」ページ上の動的タブ間で切り替えを行うと、対応するライブ・ウィンドウのチャット会話がアクティブになります。

6. (オプション)サポートが必要な場合は、別のエージェントがチャットを続行するように、チャットをキューに転送できます。チャットをキューに転送する手順は、次のとおりです。

- a. チャットを転送する前に、「チャットを別のエージェントに転送します」などの適切なメッセージを入力します。
- b. ライブ・ウィンドウで「転送」をクリックします。
- c. 「キューへ転送」をクリックします。  
「転送」ドロップダウン・リストに自動プッシュ・キューのリストが表示されます。このキューには追加作業を受け入れるキャパシティのあるエージェントがログインしています。
- d. 「検索」ボックスにキュー名を入力するか、リストをスクロールして、キューを選択します。

**注意:** 選択したキュー内のいずれのエージェントも使用可能でない場合または空き容量がない場合は、メッセージが表示され、別のキューを選択する必要があります。

- e. チャットがキューに正常に転送されると、宛先キューのエージェントがチャットを受け入れます。  
「担当者検証」ウィンドウが表示され、譲受エージェントは顧客の詳細を表示できます。
- f. 譲受エージェントは「検証して続行」をクリックする必要があります。
- g. 画面のライブ・ウィンドウで、譲受エージェントは、顧客とのこれまでのディスカッションの完全なチャット・トランスクリプトを表示でき、チャットを続行できます。

## チャットの終了: 手順

チャットを終了する際、チャットの終了が有効になっている場合はチャットの終了ウィンドウが表示されます。このウィンドウにチャットの詳細を記録する必要があります。チャット詳細は終了レコードに取得および格納されます。チャットでの顧客対応に対してチャットの終了が無効になっており、サービス要求を使用している場合は、サービス要求トランスクリプト・メッセージを使用してチャット・トランスクリプトをレビューできます。

終了詳細を使用すると、サービス要求の進行状況を追跡でき、詳細な顧客対応履歴を提供することもできます。終了詳細には、次のようなコンテキスト情報およびその他の詳細が含まれます。

- 合計顧客対応時間およびチャネル・タイプ・アイコン
- 最初に顧客対応を処理したエージェント
- アカウント名、タイトル、Eメール、電話
- チャット事由
- 問題が解決したかどうか
- 入力する顧客対応ノート

終了ページにはさらに、顧客対応中に更新されたすべてのビジネス・オブジェクトも表示されます。これには1つまたは複数のサービス要求が含まれる場合があります。関連項目は、サービス要求のタイトルのリンクとして表示

されます。

**注意:** 自分と顧客の間の完全なチャット記録も、顧客対応終了レコードまたは関連サービス要求メッセージに取得および保存されます。

チャットを終了するには、チャットの終了ウィンドウで次の手順を実行します。

1. ドロップダウン・リストからオプションを選択して、「通信事由」を指定します。
2. 「解決コード」を選択して、提供された解決のタイプを指定します。
3. チャットを別のエージェントに転送して解決する場合は、「転送事由」を指定します。
4. 「顧客対応ノート」を入力して、問題と提供された解決方法の詳細を記入します。また、サービス顧客対応レコードの一部として言及する必要のある、その他の詳細情報を記録することもできます。
5. 「終了」をクリックします。

すべての詳細を入力する前にチャットの終了ウィンドウがタイムアウトした場合、あるいはさらに詳細なノートを入力する場合は、後から追加できます。

## チャットの終了およびトランスクリプトの表示

「顧客対応履歴」タブを使用して、終了の詳細およびチャット・トランスクリプトを表示できます。「顧客対応履歴」タブは、アカウント、担当者およびサービス要求のレコードから開くことができます。チャット詳細を表示するには、チャットによる顧客対応の関連する終了レコードにドリルインします。チャットの終了ウィンドウにチャットでの顧客対応が表示されます。

チャット・トランスクリプトは、次のいずれかの条件を満たす場合にのみ、対応するサービス要求に正しく関連付けられます。

- サービス要求アカウントの詳細が、チャットを開始した顧客担当者のアカウント詳細と一致する。
- サービス要求のプライマリ担当者がチャットを開始する。
- チャットで顧客と対応するエージェントが、サービス要求を最後に更新したエージェントと同じ。

**注意:** チャットでの顧客対応を表示するには、チャットの終了ウィンドウで「トランスクリプトの表示」をクリックします。チャットでの顧客対応に対してチャットの終了が無効になっており、サービス要求を使用している場合は、サービス要求トランスクリプト・メッセージを使用してチャット・トランスクリプトをレビューできます。

## CTI通知の処理

### コール通知の処理: 手順

着信コールが検出されると、通知は次の段階に移行します。

1. 着信コール通知を受信します。  
ツールバーの通知、および構成されている場合は通知メッセージ・ボックスからエージェントに着信コー

ルが通知されます。エージェントがOracleアプリケーション以外のウィンドウを表示している場合、トースト通知もエージェントに送信されます。

## 2. コールを受け入れます。

コールを受け入れると、コール制御により、コールを保留にしたり、コールを終了したり、コールを別のエージェントに転送したりすることができます。コールの受入後、着信コールの電話番号が登録されている場合、またはIVRから提供された詳細がデータベースに記録されている場合は、基本的な顧客詳細が「担当者検証」ページに表示されます。

## 3. 「検証して続行」をクリックします。

発信者が指定した顧客詳細が「担当者検証」ページの詳細と一致する場合は、「検証して続行」をクリックします。顧客詳細が一致しない場合、「再度検索」をクリックします。担当者の検索ページで担当者を検索するか、レコードが存在しない場合は新規担当者を作成します。詳細は、「担当者の検索: 手順」を参照してください。新規レコードを選択すると、「担当者検証」ページが再び表示され、新規レコードが表示されます。レコードを検証します。

## 4. スクリーン・ポップ・ページで詳細を追加または変更します。

検証後、スクリーン・ポップ・ページは、顧客の詳細を示すネストされた動的タブをサポートする最上位レベルの動的タブとして表示されます。ここで詳細を追加または変更できます。ライブ・ウィンドウのネストされたタブでサポートされるビジネス・オブジェクトは、アカウント、担当者、資産および作業オーダーです。

## 5. 「終了」ページでコールの解決を入力します。

コールの終了後、使用可能な場合は「終了」ページが表示されます。ページにコールの解決の詳細を入力し、「保存してクローズ」をクリックします。終了時間が設定されている場合は、指定時間前に終了する必要があります。終了時間になったら、顧客レコードの顧客対応履歴に終了の詳細を指定できます。

すべての着信および発信コールが顧客レコードの顧客対応履歴に記録されます。

# 担当者の検索: 手順

コンピュータ・テレフォニ・インテグレーション(CTI)の担当者検索により、エージェントは着信コール時に担当者を検索できます。担当者検索により、エージェントは次を実行できます。

- 電話番号、EメールIDなどの担当者属性を指定することにより、発信者の担当者レコードを検索します。
- 電話番号など、事前入力された発信者情報に基づいて表示されるレコードのリストから担当者レコードを選択します。この情報はIVRシステムから取得できます。
- 発信者レコードが見つからない場合は、新規担当者を作成します。

着信コール時、担当者検索が表示された場合は、次の手順を実行します。

1. データが担当者検索に事前に入力されており、複数の一致するレコードが表示された場合は、関連する担当者を選択します。
2. 一致するレコードが見つからない場合は、発信者から提供される情報に基づいて詳細を入力し、「検索」をクリックします。見つかった場合はレコードを選択します。
3. データベースに発信者のレコードがない場合は、「担当者の作成」をクリックして、新規レコードを作成します。詳細を入力し、「保存してクローズ」をクリックします。

検索を保存するには、「検索結果」ペインの「保存」をクリックします。「保存済検索」ドロップダウン・リストから検索を選択して、保存された検索を実行できます。

## 関連トピック

- デフォルトの担当者検索の変更: 手順

## 顧客対応の終了: 手順

サービス・コールまたはチャットが終了したら、管理者によってオプションが有効化されていればエージェントに「終了」ページが表示されます。コールまたはチャットの詳細を記録するには、「終了」ページを使用します。

「終了」ページは、エージェントによる顧客対応ノートのカローズおよびコンテキスト情報を取得するのに使用されます。このページは、エージェントが関連情報を取得できるように構成できます。「終了」ページを使用できるようにしておくと、次の情報が取得されます。

- コールの理由
- 解決コード
- 顧客対応ノート

担当者名、電話、Eメールおよびタイトルといったコンテキスト情報により、エージェントはこれらの情報を元に終了を簡単に追跡できます。

「終了」ページにはさらに、顧客対応中に更新されたすべてのビジネス・オブジェクトも表示されます。これには1つまたは複数のサービス要求が含まれる場合があります。関連項目はサービス要求のタイトルとして表示され、リンクとなっています。

顧客対応の終了が無効になっており、サービス要求を使用している場合は、サービス要求トランスクリプト・メッセージを使用してトランスクリプトをレビューできます。

「終了」ページで、次の手順を実行します。

1. ドロップダウン・リストからオプションを選択して、「通信事由」を指定します。
2. 「解決コード」を選択して、提供された解決のタイプを指定します。
3. コールを別のエージェントに転送して解決する場合は、「転送事由」を指定します。
4. 「顧客対応ノート」を入力して、問題と提供された解決方法の詳細を記録します。また、サービス顧客対応レコードの一部として言及する必要がある、その他の詳細情報を記録することもできます。
5. 「終了」をクリックします。

管理者はアプリケーション・コンポーザを使用して「終了」ページを構成し、エージェントに対して表示されるフィールドを有効化できます。

すべての詳細を入力する前に「終了」ページがタイムアウトした場合は、関連するサービス要求にナビゲートし、「顧客対応履歴」を開き、最新の顧客対応を選択して、終了の詳細を入力します。

**注意:** コールがサービス要求のクリックしてダイヤル操作から発信された場合、またはダイアログ・ボックスがサービス要求に対するものだった場合、終了の詳細は、関連するサービス要求レコード内にサービス要求メッセージとして保存されます。

顧客対応の終了が無効になっており、サービス要求を使用している場合は、サービス要求トランスクリプト・メッセージを使用してトランスクリプトをレビューできます。



# サービス要求のベル通知

## サービス要求に対するベル通知の管理

サービス要求(SR)のイベントは、サービス・エージェントとマネージャに通知をトリガーし、必要な処理を実行するようアラートします。

イベントは、たとえば次のような、サービス要求に関連した特定のトリガー条件です。

- SRが割り当てられた
- SRが解決された
- SRがエスカレートされた
- 失効済マイルストーン

グローバル・ヘッダーの「通知」アイコンには未読の通知の数が表示されます。「通知」アイコンをクリックするとすべての通知がリストされます。通知をクリックしてさらに処理を実行できます。通知をクリックしてレコード詳細にナビゲートすると、通知が既読としてマークされ、通知リストからクリアされます。

管理者は、「設定および保守」の「通知」機能を介して通知を有効化できます。通知の有効化の詳細は、関連トピック「サービス要求に対する通知の有効化」を参照してください。「通知」機能を有効にすると、サービス要求に対するベル通知が自動的に有効化されます。管理者は通知トリガーをGroovyスクリプトとして「アプリケーション・コンポーザ」に定義し、通知ごとに満たす必要のある条件を指定します。定義済の条件が満たされると通知がトリガーされます。たとえば、エージェントに高重大度のSRが割り当てられた場合に通知を送信するようにトリガーを定義できます。通知トリガーの詳細は、関連トピック「通知トリガーの定義」を参照してください。

### 関連トピック

- サービス要求に対する通知の有効化
- 通知トリガーの定義

# モバイルのプッシュ通知

## モバイルのプッシュ通知の管理

管理者が「設定および保守」で「モバイル通知」機能を有効にした場合は、サービス・エージェントまたはマネージャとして、iOSおよびAndroidモバイル・デバイスでプッシュ通知を受信します。通知の有効化の詳細は、関連トピック「サービス要求に対する通知の有効化」を参照してください。

サービス要求(SR)オブジェクトのイベントは、モバイル・デバイスのプッシュ通知をトリガーし、必要な処理を実行するようアラートします。通知をタップして関連するサービス要求に直接ドリルできます。イベントとは、たとえば次のような、SRに関連した特定のトリガー条件です。

- SRが割り当てられた

- SRが解決された
- SRがエスカレートされた
- 失効済マイルストーン

管理者は通知トリガーをGroovyスクリプトとして「アプリケーション・コンポーザ」に定義し、通知ごとに満たす必要のある条件を指定します。定義済の条件が満たされると通知がトリガーされます。たとえば、エージェントに高重大度のSRが割り当てられた場合に通知を送信するようにトリガーを定義できます。通知トリガーの詳細は、関連トピック「通知トリガーの定義」を参照してください。

## 関連トピック

- サービス要求に対する通知の有効化
- 通知トリガーの定義



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Working with Service Requests
- ☐ 3 Working with Queues
- ☐ 4 Managing Notifications and Interactions
- ☐ 5 Managing Work Orders

Work Orders: Overview

Creating a Work Order: Procedure

Updating a Work Order: Procedure

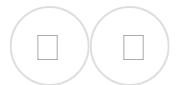
Rescheduling a Work Order: Procedure

Canceling a Work Order: Procedure

Viewing Audit History for a Work Order

Oracle Service Logistics Cloud Users: Additional Information

- ☐ 6 Using Service Analytics
- ☐ 7 Using Cobrowse



## 5 作業オーダーの管理

この章の内容は次のとおりです。

- 作業オーダー: 概要
- 作業オーダーの作成: 手順
- 作業オーダーの更新: 手順
- 作業オーダーの再スケジュール: 手順
- 作業オーダーの取消: 手順

- 作業オーダーの監査履歴の表示
- Oracle Service Logistics Cloudユーザー: 追加情報

## 作業オーダー: 概要

作業オーダーは、インストール、標準保守、修理依頼、または顧客サイトで実施する必要がある任意の作業に関連しています。

作業オーダーには次の情報を含めます。

- 顧客担当者情報
- 作業が行われる場所についての情報
- 実行する作業のタイプ
- 作業を実行する日時
- 作業を完了するために必要な、製品および保守の詳細
- 作業オーダーが割り当てられる個人

## 作業オーダーの作成: 手順

作業オーダーには、サービス要求を介して、またはサービス・スプリングボードの作業オーダーからアクセスできます。

作業オーダーを作成するには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかの方法で作業オーダーにアクセスします。
  - 「サービス」スプリングボードから「作業オーダー」を選択します。
  - スプリングボードから「サービス要求」を選択し、「作業オーダー」タブを選択します。
2. 「作業オーダーの作成」ボタンをクリックします。
3. 担当者を値のリストから選択します。
4. 次の表を使用してフィールドに関連する情報を入力します。

フィールド	説明
電話	担当者の主電話番号は、担当者に主電話番号がある場合は自動的に入力されます。担当者に別の電話番号がある場合は、値のリストから「その他の電話」を使用して、代替電話番号を選択します。必要な場合は、値のリストの「電話の管理」リンクをクリックして、担当者の情報を変更できます。
Eメール	担当者のEメールは、担当者にプライマリEメールがある場合は自動的に入力されます。必要な場合は、値のリストの「Eメールの管理」リンクをクリックして、担当者のEメールを変更または追加できます。
住所	担当者の住所は、担当者にプライマリ住所がある場合は自動的に入力されます。作業が行われる実際の住所がプライマリ住所と異なる場合は、値のリストを使用して、実際のアドレスを見つけます。住所がリストに存在しない場合は、値のリストの「住所の管理」リンクをクリックして追加できます。

5. 作業が行われる場所の「タイム・ゾーン」を選択します。
6. 値のリストから「作業オーダー・エリア」を選択します。
7. 値のリストから実行される「作業タイプ」を選択します。
8. オプションで、顧客にリマインダを送信する時間(分)を入力します。  
リマインダにより、サービス担当は顧客に連絡し、技術者が作業を実行するようスケジュールされている時間を確認します。
9. 「要求済」フィールドの「カレンダー」アイコンをクリックします。カレンダーに、作業オーダー・タイプおよび作業オーダー・エリアに基づいた情報が表示されます。  
サービス・レベル契約(SLA)が存在する場合に、解決期限外の時間を選択すると、時間がSLAの範囲外であることを知らせる警告メッセージが表示されます。
10. カレンダーで、作業を完了すべき日付と時間帯を選択します。  
解決期限がSRから割り当てられている場合は、時間帯を選択する必要はありません。時間帯を選択すると、解決期限が書き込まれます。SRからの解決期限がない場合は、作業オーダーを保存するために時間枠が必要です。
11. 「選択」をクリックします。  
作業オーダーの作成ページに戻ります。  
カレンダーで選択した日時が「要求済」フィールドに入力されます。
12. オプションで、技術者のケース・ノートを入力します。
13. 「保存してクローズ」をクリックします。  
作業オーダー番号を含む確認メッセージが表示されます。将来の検索ではその作業オーダー番号を使用できます。
14. 「作業オーダー」ページの「リフレッシュ」をクリックして、作業がスケジュールされていることを検証します。  
これで、作業オーダーが作成されました。

## 関連トピック

- [サービス要求の作成および編集: 手順](#)

# 作業オーダーの更新: 手順

作業オーダーには、サービス要求を介して、またはサービス・スプリングボードの作業オーダーからアクセスできます。

作業オーダーを更新するには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかの方法で作業オーダーにアクセスします。
  - 「サービス」スプリングボードから「作業オーダー」を選択します。
  - スプリングボードから「サービス要求」を選択し、サービス要求を開いて「作業オーダー」タブを選択します。
2. 更新する作業オーダーを選択します。
3. 作業オーダーを変更して更新します。

4. 「保存」をクリックします。  
変更が発行されたことを示す確認メッセージが表示されます。
5. 「リフレッシュ」をクリックして、変更の確認を表示します。Oracle Field Service Cloudアプリケーションが変更を確認するまで、作業オーダーは読取り専用モードになります。これにはわずかな時間しかかかりません。変更が確認されると、作業オーダーの編集ページが表示され、変更が表示されます。
6. 「保存してクローズ」をクリックします。  
作業オーダーが正常に変更されました。

## 作業オーダーの再スケジュール: 手順

作業オーダーには、サービス要求を介して、またはサービス・スプリングボードの作業オーダーからアクセスできます。

作業オーダーの日付または時間を再スケジュールするには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかの方法で作業オーダーにアクセスします。
  - 「サービス」スプリングボードから「作業オーダー」を選択します。
  - スプリングボードから「サービス要求」を選択し、サービス要求を開いて「作業オーダー」タブを選択します。
2. 再スケジュールする作業オーダーの番号をクリックします。
3. 要求された時間および日付のリンクをクリックします。「カレンダー」アイコンをクリックすることもできます。
4. カレンダーで新しい日時を選択します。
5. 作業オーダーを再スケジュールする理由を入力します。
6. 「選択」をクリックします。
7. 「保存」をクリックします。

Integration Cloud Servicesで再スケジュールを確認する必要があります。

8. 「リフレッシュ」をクリックして、再スケジュールが確認されているかどうかを確認します。Oracle Field Service Cloudが変更を確認するまで、作業オーダーは読取り専用モードになります。再スケジュールが確認されると、作業オーダーの編集ページが再表示され、「要求済」と「スケジュール済」の情報が一致しています。

**注意:** 次の原因により、再スケジュールが失敗することがあります。

- 再スケジュールが**TOA**によって拒否された。
  - Integration Cloud Servicesが**TOA**に接続しなかった。管理者は作業オーダーを手動で再スケジュールする必要があります。
9. 「保存してクローズ」をクリックします。  
作業オーダーが正常に再スケジュールされました。

# 作業オーダーの取消: 手順

作業オーダーには、サービス要求を介して、またはサービス・スプリングボードの作業オーダーからアクセスできます。

作業オーダーを取り消すには、次の手順を実行します。

1. 次のいずれかの方法で作業オーダーにアクセスします。
  - 「サービス」スプリングボードから「作業オーダー」を選択します。
  - スプリングボードから「サービス要求」を選択し、「作業オーダー」タブを選択します。
2. 取り消す作業オーダーの番号をクリックします。
3. 「作業オーダーの取消」をクリックします。  
取消済作業オーダーを再び開くことはできないことを知らせる警告メッセージが表示されます。
4. 「取消事由」を入力します。
5. 「作業オーダーの取消」をクリックします。  
**Oracle Field Service Cloud**が取消を確認するまで、作業オーダーは読取り専用モードになります。  
確認メッセージが表示されます。
6. 値のリストから「表示」を選択します。「取消済作業オーダー」を選択します。作業オーダーが取り消されたことを確認します。

# 作業オーダーの監査履歴の表示

「作業オーダーの編集: 要約」ページの「監査履歴」タブには、作業オーダーの監査レポートが表示されます。日付、ユーザーおよびイベントで監査レポートをフィルタできます。

作業オーダーの監査履歴を表示するには、次の手順を実行します。

1. 「作業オーダーの編集: 要約」ページで、「監査」サブタブをクリックします。
2. 「検索」リージョンを展開して、レポートを必要とする日付範囲を選択します。
3. 必要に応じて、「ユーザー名」や「イベント・タイプ」など、その他の検索の詳細を入力します。
4. 「検索」をクリックします。
5. レポートをエクスポートするには、「**Excel**にエクスポート」アイコンをクリックするか、「処理」メニューから「**Excel**にエクスポート」をクリックします。

「検索」リージョンで「保存」をクリックして、検索基準を保存できます。

# Oracle Service Logistics Cloudユーザー: 追加情報

「部品詳細」タブを使用して、フィールド・サービス技術者が作業オーダーで使用する部品をオーダーできます。

サービス要求ではフィールド・サービス技術者が顧客施設を訪問し、部品を設置して問題の解決を図ることがあり

ます。作業オーダーはフィールド・サービス技術者の訪問スケジュールを作成するためのものです。サービス・エージェントは「作業オーダーの表示」ページの「部品詳細」タブを使用して、部品要件を作業オーダーに追加できます。作業オーダーを保存すると、必要な部品をフィールド・サービス技術者に出荷するための転送オーダーが作成されます。

## 関連トピック

- [技術者交換部品のオーダー: 手順](#)



[About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Legal Notices](#) | [Terms of Use](#) | [Your Privacy Rights](#) |  
Copyright © 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Working with Service Requests
- ☐ 3 Working with Queues
- ☐ 4 Managing Notifications and Interactions
- ☐ 5 Managing Work Orders
- ☐ 6 Using Service Analytics
  - Service Analytics: Explained
  - Using Service Analytics: Explained
- ☐ 7 Using Cobrowse



## 6 サービス分析の使用

この章の内容は次のとおりです。

- サービス分析: 説明
- サービス分析の使用: 説明

### サービス分析: 説明

Oracle Transactional Business Intelligence (OTBI)は、Oracle Engagement Cloudにバンドルされているリアルタイムのセルフサービス・レポート・ソリューションです。これによって、Oracle Business Intelligence (BI)プラットフォームに構築された事前パッケージ済分析コンテンツが提供されます。

次のトピックでは、事前構築済の分析コンテンツの表示、およびサブジェクト領域を使用した独自のコンテンツの

構成のための様々なオプションを詳しく説明します。

## 事前構築済インフォレットおよび詳細レポートの表示

次のタスクはすべてのロールに適用され、「サービス・インフォレット」ページで実行されます。

1. ホーム・ページのページ制御から「サービス・インフォレット」アイコンをクリックします。  
「サービス・インフォレット」ページが表示されます。サインインしたロールで使用可能なインフォレットが表示されます。
2. 個々のインフォレットをクリックし、詳細レポートを表示します。

## お気に入りレポートの表示

次のタスクはすべてのロールに適用され、「分析」ページで実行されます。このページでは、レポートをリストまたはカラーセル・ビューで表示できます。

**注意:** 「分析」アイコンは管理者が使用可能にする必要があります。

1. ホーム・ページのスプリングボードから、「サービス」→「分析」をクリックします。  
「分析」ページが表示されます。
2. 「検索」アイコンをクリックし、BIカタログのレポートに対してキーワード検索を実行します。
3. 検索結果で、表示するレポートのリンクをクリックします。  
オプションで、後からすばやくアクセスできるとよいレポートをお気に入りとしてマークできます。このページには、サインイン・ユーザーによって最近表示された分析も表示されます。

## すべての分析コンテンツの表示

次のタスクはすべてのロールに適用され、BIカタログおよび「分析」ページで実行されます。

BIカタログを使用してすべての分析コンテンツを表示するには、次を実行します。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」をクリックします。  
「レポートおよび分析」ページが表示されます。
2. 「カタログの参照」をクリックします。  
BIカタログが表示されます。
3. 「共有フォルダ」→「サービス」→「埋込みコンテンツ」フォルダおよび「共有フォルダ」→「サービス」→「サブジェクト領域コンテンツ」フォルダ内のレポートおよびダッシュボードのリストを表示します。  
管理者定義またはユーザー定義のコンテンツは、「共有フォルダ」→「カスタム」フォルダ内に表示されます。  
自分のみが使用できる個人コンテンツは、「自分のフォルダ」フォルダ内に表示されます。

「レポートおよび分析」ページを使用してすべての分析コンテンツを表示するには、次を実行します。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」をクリックします。  
「レポートおよび分析」ページが表示されます。

2. 「階層セレクト >>」アイコンをクリックし、メニューから「自分のフォルダ」または「共有フォルダ」を選択します。

BIカタログへのナビゲーションを含まない、レポートおよびダッシュボードのリストが表示されます。「分析」ページと同様に、キーワード検索を実行し、お気に入りのマークを設定できます。マークすると、後で簡単にアクセスできるように保持されます。

## クイック分析の作成

次のタスクはすべてのロールに適用されます。ユーザーはこのタスクを「レポートおよび分析」ページで実行し、簡単にレポートを作成できます。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」をクリックします。「レポートおよび分析」ページが表示されます。
2. 「作成」ドロップダウン・ボタンをクリックし、「分析」を選択します。「サブジェクト領域の選択」ウィンドウが表示されます。
3. サブジェクト領域を選択し、「続行」をクリックして分析を作成します。

## 分析の作成

次のタスクは管理者および顧客サービス・マネージャ・ロールに適用され、レポート作成者によってBIカタログで実行されます。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」をクリックします。「レポートおよび分析」ページが表示されます。
2. 「カタログの参照」をクリックします。BIカタログが表示されます。
3. 「新規」メニューから、「分析」を選択します。「サブジェクト領域の選択」ペインが表示されます。
4. 選択したサブジェクト領域のリンクをクリックし、分析を作成します。

## 本番レポートの作成

次のタスクは管理者および顧客サービス・マネージャ・ロールに適用され、「レポートおよび分析」ページおよびBIカタログで実行されます。

**注意:** 上級ユーザーは、**Oracle Business Intelligence Publisher (BI Publisher)**アプリケーションを使用してピクセル・パーフェクトなレポートを作成できます。**BI Publisher**アプリケーションは、**Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)**アンサーを使用して作成できる**OTBI**レポートの作成にはお薦めしません。**BI Publisher**および**OBIEE**アプリケーションの詳細は、関連トピックを参照してください。また、「ヘルプ」→「ヘルプ・コンテンツ」→「**Oracle BI Publisher**」および「ヘルプ」→「ヘルプ・コンテンツ」→「**Oracle BI EE**」をクリックして、BIカタログのオンライン・ヘルプも参照できます。

「レポートおよび分析」ページを使用して実稼働環境レポートを作成するには、次を実行します。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」を選択します。

「レポートおよび分析」ページが表示されます。

2. 「作成」ドロップダウン・ボタンをクリックし、「レポート」を選択します。

「レポートの作成」ウィンドウが表示されます。このウィンドウを使用して、使用可能な任意のオプションを使用して本番レポートを作成します。

BIカタログを使用して実稼働環境レポートを作成するには、次を実行します。

1. 「ナビゲータ」→「ツール」→「レポートおよび分析」を選択します。

「レポートおよび分析」ページが表示されます。

2. 「カタログの参照」をクリックします。

BIカタログが表示されます。

3. 「新規」メニューから、公開済レポート→「レポート」を選択します。

「レポートの作成」ウィンドウが表示されます。このウィンドウを使用して、使用可能な任意のオプションを使用して本番レポートを作成します。

## 関連トピック

- [Oracle Business Intelligence Publisher](#)
- [Oracle Business Intelligence Enterprise Edition](#)

# サービス分析の使用: 説明

この項では、顧客サービス担当、顧客サービス・マネージャ、ヘルプ・デスク・エージェントおよびヘルプ・デスク・マネージャのためのサービス・インフォレットについて説明します。

## サービス・インフォレット

次の表に、サービス・インフォレットの一覧と説明を示します。

顧客サービス担当およびヘルプ・デスク・エージェントの「サービス・インフォレット」ページには、次の表にリストされているインフォレットが含まれます。

インフォレット	説明
自分の解決時間	ユーザーに割り当てられたサービス要求を解決するためにユーザーが要した過去30日間の平均時間を表示します。さらに、すべてのエージェントが割り当てられたサービス要求をクローズするために要した過去30日間の平均時間が表示されます。この情報では、過去30日間のユーザーの平均時間とすべてのエージェントの平均時間が比較されます。
待ち状態のタスク	ユーザーに割り当てられた保留中タスクの数を表示します。次の情報が含まれます。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 高優先度のタスク</li><li>● 中優先度のタスク</li><li>● 低優先度のタスク</li><li>● 期限日を過ぎたタスク</li></ul>
顧客の待	顧客の待機中のサービス要求の概要を表示します。次の情報が含まれます。

機中	<ul style="list-style-type: none"> <li>「待機中」ステータスのサービス要求数。</li> <li>解決済のサービス要求数。</li> <li>ユーザーに割り当てられた、解決済および顧客の待機中の要求を含むサービス要求数の合計。</li> <li>ユーザーに割り当てられた、解決済および顧客の待機中の要求を含むクリティカル・サービス要求数の合計。</li> </ul>
自分の待機中	<p>ユーザーの待機中のサービス要求の概要を表示します。インフォレットには、ユーザーの待機中のサービス要求に関する次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新規サービス要求数。</li> <li>進行中のサービス要求数。</li> <li>ユーザーからの応答の待機中で進行中のサービス要求数の合計。</li> <li>ユーザーに割り当てられた、クリティカル・ステータスの未解決のサービス要求数の合計。</li> </ul>
自分のサービス要求コンプライアンス	<p>ユーザーに割り当てられたサービス要求のすべてのマイルストーンとステータスの概要を表示します。このインフォレットには、ユーザーのサービス要求のマイルストーンに関する次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>期日に近づいているマイルストーンがあるユーザーに割り当てられたSR数。</li> <li>マイルストーン期日が過ぎたユーザーに割り当てられているSR数。</li> <li>マイルストーンとの非準拠の問題に近づいている、またはすでにあるSR数。</li> <li>クリティカル・ステータスがあるSR数。</li> </ul>
自分のオープン作業オーダー	<p>サインインしたユーザーに割り当てられた、非準拠と予想され、見積終了日が解決期日を過ぎているオープン作業オーダーのリストを表示します。非準拠の(実績終了日が解決期日を過ぎている)作業オーダーおよび準拠と予想される作業オーダーのリストもオプションで表示できます。</p>
自分の完了作業オーダー	<p>サインインしたユーザーに割り当てられた、実績終了日が解決期日を過ぎている非準拠作業オーダーのリストを表示します。準拠作業オーダーもオプションで表示できます。</p>
自分の処理プランの期限を超過した処理	<p>過去の終了日を持つ処理が表示されます。合計数は一意的な処理を表しています。対象はサインインしているユーザーに割り当てられたSRで、そのSRに関連付けられている処理プラン内の処理が考慮されます。</p>

顧客サービス・マネージャおよびヘルプ・デスク・マネージャの「サービス・インフォレット」ページには、次の表にリストされているインフォレットが含まれます。

インフォレット	説明
保留中のサービス要求が最も多いエージェント	保留中のサービス要求が最も多い3人のエージェントと、保留中のサービス要求数を表示します。保留中のサービス要求は、「新規」または「進行中」状態にあり、エージェントによるアクションが保留されている要求です。これらの要求には顧客の待機中である要求は含まれません。
エージェントを長時間待機	24時間を超えてエージェントの待機中であるサービス要求数。
未割当サービス要求数順キュー	各キューの未割当サービス要求数。また、グラフには、キューのサービス要求の優先度も表示されます。
チームの解決時間	サイン・イン・サービス・マネージャのチームのユーザーによって解決されたサービス要求の過去30日間の平均解決時間。時間は日数、時間および分で表示されます。

重大サービス要求	サイン・イン・サービス・マネージャのチームのユーザーによって解決されたサービス要求の過去30日間の平均解決時間。
チームのサービス要求コンプライアンス	チームに割り当てられたサービス要求のすべてのマイルストーンとステータスの概要を表示します。このインフォレットには、チーム内のサービス要求のマイルストーンに関する次の情報が含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 期日に近づいているマイルストーンがあるチームに割り当てられたSR数。</li> <li>● マイルストーン期日が過ぎたチームに割り当てられているSR数。</li> <li>● マイルストーンとの非準拠の問題に近づいている、またはすでにあり、チーム・メンバーに割り当てられているSR数。</li> <li>● クリティカル・ステータスがあるSR数。</li> </ul>
インバウンドEメール	過去30日間のインバウンドEメール数の合計を表示します。この合計のうち、SR作成数、SR更新数および失敗したEメール数の内訳も表示されます。
インバウンド・ソーシャル投稿	過去30日間のソーシャル投稿数の合計を表示します。この合計のうち、SR作成数、SR更新数および失敗した投稿数の内訳も表示されます。
オムニチャネル・エージェント割当	過去7日間の作業割当が最も多い5人のエージェントを表示します。
オムニチャネル割当	過去7日間のチャネル・タイプ別の上位5つのキュー割当を表示します。
オムニチャネル・キュー割当	過去7日間の作業割当が最も多い5つのキューを表示します。
チームのオープン作業オーダー	サインインしたユーザーおよびそのユーザーの部下に割り当てられた、非準拠と予想され、見積終了日が解決期日を過ぎているオープン作業オーダーのリストを表示します。非準拠の(実績終了日が解決期日を過ぎている)作業オーダーおよび準拠と予想される作業オーダーのリストもオプションで表示できます。
チームの完了作業オーダー	サインインしたユーザーおよびそのユーザーの部下に割り当てられた、実績終了日が解決期日を過ぎている非準拠作業オーダーのリストを表示します。準拠作業オーダーもオプションで表示できます。
チームの処理プランの期限を超過した処理	過去の終了日を持つ処理が表示されます。合計数は一意的処理を表しています。対象はサインインしているユーザーのチームに割り当てられたSRで、そのSRに関連付けられている処理プラン内の処理が考慮されます。

分析の詳細は、関連トピックを参照してください。

## 関連トピック

- [Oracle Engagement Cloud分析の作成および管理](#)



# サービスの使用

## Contents



Title and Copyright Information

Preface

- ☐ 1 About This Guide
- ☐ 2 Working with Service Requests
- ☐ 3 Working with Queues
- ☐ 4 Managing Notifications and Interactions
- ☐ 5 Managing Work Orders
- ☐ 6 Using Service Analytics
- ☐ 7 Using Cobrowse

Best Practices for Cobrowse Agent Training: Explained

Logging into the Agent Console: Explained

Launching a Cobrowse Session: Explained

Cobrowsing with a Customer: Explained

Escalating to Advanced Mode: Explained

Ending a Cobrowse Session: Explained



## 7 コブブラウズの使用

この章の内容は次のとおりです。

- コブブラウズ・エージェント・トレーニングのベスト・プラクティス: 説明
- エージェント・コンソールへのログイン: 説明
- コブブラウズ・セッションの開始: 説明
- 顧客とのコブブラウズ: 説明
- 拡張モードへのエスカレート: 説明
- コブブラウズ・セッションの終了: 説明

# コブラウザ・エージェント・トレーニングのベスト・プラクティス: 説明

次のリストは、コブラウザに対する有効なエージェント・トレーニングおよびロールアウト・プログラムに関する提案を示しています。

- 「一緒に操作してみましょう」、「コブラウザ機能を使用して操作をご覧ください」など、顧客とコブラウザするオプションの紹介方法に関するスクリプトのアイデア。
- コブラウザが有効なツールとして想定されているユースケースの例と、すべてのコールを対象としたツールではないというガイダンス。
- デプロイメントに適用されるセキュリティおよびプライバシーの設定の概要(「これらのページではコブラウザできません」、「PDF文書をコブラウザできますが、お客様のデスクトップ上のはコブラウザできません」など)。
- トレーニングの一部としてのロールプレイ。これは、エージェントがコブラウザ・ツールを安心して使用し、自信を持っていることを確認するために重要です。
- 印刷されたヒント・シートは、セッションの開始方法やコブラウザでできること/できないことなど、基本をカバーする効果的なロールアウト・メカニズムです。
- コラボレーション・ロールアウト・キャンペーンは、ツールへの関心を喚起し、エージェントによるユースケース・ストーリーの共有を促進し、これらを広めて、エージェントが率先して早期導入者になることを促す優れた方法です。
- エージェント・フォーカス・グループは、コブラウザ・ツールに関する質問や懸念を早い段階で特定するのに役立ち、最新のトレーニングで対応できます。
- エージェント・サーベイは、トレーニング・プログラムを強化するために継続的なフィードバックを取得する優れた方法です。
- 使用状況レポートをモニターして、使用率が高いエージェントを識別します。これらは、使用を促進するために全チームに回覧可能なフィードバックを得るための重要なリソースです。

## エージェント・コンソールへのログイン: 説明

次の手順に従って、エージェント・コンソールにログインします。

1. 次のいずれかを実行します。
  - a. システム・トレイのAgent Widgetアイコンをクリックします(インストールされている場合)。ウィジェットは、<http://www.livellook.com/widget.aspx>からインストールできます。
  - b. エージェント・コンソールのURL ([www.livellook.com/welcome/join.aspx](http://www.livellook.com/welcome/join.aspx))にアクセスします。
2. ログイン名を入力します。

ログイン名はEメールですが、シングル・サインオン(SSO)を使用している場合は、英数字のSSOログインです。
3. パスワードを入力します。



**注意:** パスワードを忘れた場合は、「パスワードを忘れた場合」リンクをクリックするか、[https://www.livellook.com/lost\\_password.aspx](https://www.livellook.com/lost_password.aspx)にアクセスしてパスワードのリセットを要求できます。要求後にEメールが送信されます。

4. **Enter**をクリックします。  
エージェント・コンソールが開きます。

## コブラウザ・セッションの開始: 説明

顧客が顧客サービスを呼び出したときに、顧客の画面を参照できる場合は、顧客の問題がより迅速または効率的に解決されることがわかります。

エージェント・コンソールを開いた状態で、社内で公認されているスクリプト(「速やかに状況を検証できるように、コブラウザ・セッションを開始しましょう」など)を使用して、顧客にコブラウザ・セッションを開始するよう促すことができます。

1. エージェント・コンソールに自分の名前を入力します。  
エージェント・コンソールに初めて名前を入力した後は、その名前が自動的に表示されます。
2. 会社のWebサイトの「コブラウザ」ボタンをクリックするように顧客に依頼します。  
**注意:** このボタンの表示方法は、会社がカスタマイズしてブランド化できます。ホバー・ボタン、リンクまたはアイコンとして表示できます。サイトのすべてのページに表示することも、担当者ページに表示することもできます。ボタンには、「コブラウザ」、**Live Help**または会社が選択したラベルを指定できます。
3. コブラウザ・ウィンドウに表示される6桁の**Session ID Code**を読み上げるよう顧客に依頼します。  
コブラウザ・ウィンドウは数秒後に自動的に最小化されますが、6桁のコードは引き続き顧客に表示されます。
4. 6桁の**Session ID Code**をエージェント・コンソールに入力します。
5. 「接続」をクリックしてコブラウザ・セッションを開始します。

## 顧客とのコブラウザ: 説明

顧客とのコブラウザ中に、エージェント・コンソールのコントロールおよび情報を使用します。

表示およびコブラウザのオプションは、会社がコブラウザ・デプロイメントを設定した方法に応じて制限されます。インスタント・モードでのコブラウザと拡張モードでのコブラウザでは、プライバシー設定が異なる場合があります。プライバシー設定は、会社のコブラウザ管理者が構成します。

インスタント・モードでは、特定のWebページのみを表示可能で、顧客の画面でマウス・クリックや入力を実行する機能はコブラウザのオプションに含まれていません。

拡張モードでは、コブラウザを特定のWebページ、ブラウザのみ、または特定のアプリケーションに制限するように、プライバシー設定を構成できます。その他すべてのアプリケーションおよび顧客のデスクトップをマスクできま

す。また、社会保障番号やクレジット・カード番号などの顧客のプライバシーのために、コブラウザしているページ上の特定のフィールドをマスクできます。

次の表は、エージェント・コンソール・ツールバーのボタンおよびフィールドについて説明しています。

ボタン または フィー ルド	説明
Session ID Code	Session ID Codeが表示され、必要に応じて追加のエージェントまたは該当領域の専門家がアクティブ・セッションに参加するよう依頼できます。
ステータス	セッション接続のステータスが表示され、エージェントに対して、セッションの進行の遅延や中断を引き起こす可能性がある接続の問題を警告します。
URL	顧客の現在のWebページのURLが表示されます。ドロップダウン・リストをクリックして、アクティブ・ウィンドウの顧客履歴でURLを選択します。 ドロップダウン・リストは、「完全制御」ステータスでのみ使用できます。
モード	クリックしてコブラウザの状態を選択します。ここでは、顧客のアクティブなウィンドウをどの程度制御できるようにするかを指定します。  すべてのモードを使用できるとはかぎりません。会社の管理者は、ユーザーがインスタント・モードまたは拡張モードでコブラウザする際に使用できるモードを定義します。
表示のみ	アクティブなウィンドウを表示するには、このオプションを選択します。
表示+ポインタ	顧客のアクティブなウィンドウを表示して、顧客の画面でラベル付きマウスをポインティング・デバイスとして使用するには、このオプションを選択します。  このオプションが選択されていると、顧客のアクティブ・ウィンドウでは、マウス・クリックの機能は動作しません。このオプションは、デフォルトで選択されています。
表示+実際のポインタ	顧客のデスクトップを表示して、顧客のマウスまたはその他のポインティング・デバイスの移動を制御するには、このオプションを選択します。  このオプションが選択されていると、顧客のデスクトップ上では、マウス・クリックの機能は動作しません。
完全制御	顧客のアクティブ・ウィンドウを表示して、マウスまたはその他のポインティング・デバイスのすべての機能(ポインタおよびマウス・クリック)を制御し、自分のキーボードを使用して顧客のアクティブ・ウィンドウに情報を入力する(顧客がフォームに入力する際の支援など)には、このオプションを選択します。
拡張モード	クリックして拡張コブラウザ状態にエスカレートします。
クライアント情報	オペレーティング・システム、ブラウザ・バージョン、クライアント・バージョンおよびエスカレーション・モードに関する顧客の環境情報を表示します。この情報は、技術的な問題がある場合に役立つ可能性があります。
切断	クリックしてコブラウザ・セッションを終了します。
True View	True Viewはデフォルトで有効になっており、インスタント・モードの場合は顧客に表示されているデスクトップとまったく同じように、顧客のデスクトップが表示されます。顧客の設定のために効率的に操作できない場合は、クリックしてTrue Viewをオフに切り替えます。
ズーム・イン	クリックして顧客のデスクトップを拡大表示します。  このボタンは拡張モードでのみ使用できます。

ズームアウト クリックして顧客のデスクトップを縮小表示します。  
このボタンは拡張モードでのみ使用できます。

## 拡張モードへのエスカレート: 説明

特定の状況では、顧客を支援するために拡張コブラウザ・モードにエスカレートする必要があります。

拡張モードにエスカレートする理由には次のものがあります。

- インスタント・モードで表示可能な企業Webサイトのページの範囲外にあるコンテンツ(デスクトップ・アプリケーション、文書、サードパーティ・リソースのWebサイトなど)を表示する必要があります。
  - インスタント・モードではページ上の要素(Flash、動的コンテンツ、Silverlightなど)が正しく表示されません。
1. 「拡張モード」をクリックします。  
拡張モードをアクティブ化するために、顧客に招待が送信されます。
  2. エージェント・コンソールに表示される手順に従って、拡張モードをアクティブにするのに必要な次の手順を顧客に説明します。  
拡張モードでは、Javaなど、顧客の環境に応じて3つのテクノロジーのいずれかを利用しますが、ブラウザ内で顧客がアクティブ化する必要がある場合があります。

## コブラウザ・セッションの終了: 説明

エージェントと顧客はいずれもコブラウザ・セッションをいつでも終了できます。

エージェント・コンソールで「切断」をクリックします。顧客は、画面に表示されているコブラウザ・ボタンで「切断」をクリックできます。

Oracleスタンドアロン・コブラウザには、コブラウザ・セッション後に顧客とエージェントの両方にサーベイを表示するオプションがあります。会社にこのオプションが含まれている場合は、セッション終了ウィンドウにサーベイURLが表示され、参加者はサーベイを完了できます。

