



AUTHORIZED
IMPLEMENTATION
PARTNER



AUTHORIZED
SOLUTION
PROVIDER

コンテキストワークスペースについて

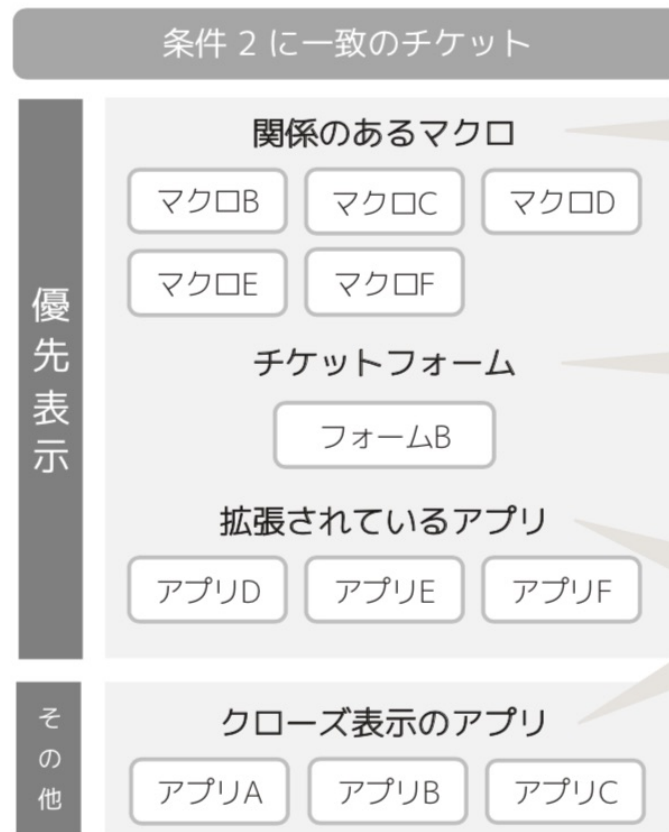


🏠 コンテキストワークスペースの概要

コンテキストワークスペース機能は、設定した条件に基づき、チケットに表示するチケットフォーム／関連性の高いマクロ／拡張表示するアプリ の3種類を設定することが可能です。ワークフローに合わせて、表示するチケットフォームや使用頻度の高いマクロ、アプリを設定することで、無駄な操作を発生させず、効率よくチケットに回答することが可能となります。

※エンタープライズプランでのみご利用が可能です。

コンテキストワークスペース 活用イメージ



マクロを選択すると
関係のあるマクロが
デフォルト表示
※その他のマクロも
使用可能

設定したチケット
フォームを表示
※その他のフォーム
も表示可能

デフォルトで拡張表
示するアプリ、ク
ローズ表示するア
プリを選択
※アプリ自体はすべ
て表示される

コンテキストワークスペースの設定方法

コンテキストワークスペースの設定方法

左メニューの[管理]を選択し、[管理]>[コンテキストワークスペース]から、一覧画面に遷移してください。
各項目をクリックすることで、設定画面に遷移します。

各項目の右端にカーソルオンすると[⋮]が表示され、非アクティブ化等の操作が行なえます。

新規作成する場合は、画面右上の[ワークスペースを追加]から行います。



管理

- メンバー
- ユーザーフィールド
- 組織フィールド
- ブランド
- ビュー
- マクロ
- タグ
- チケットフィールド
- チケットフォーム
- コンテキストワークスペース**
- 動的コンテンツ
- Sunshine 
- サンドボックス

チャンネル

- メール
- Twitter
- Chat
- Facebook
- Talk
- Text

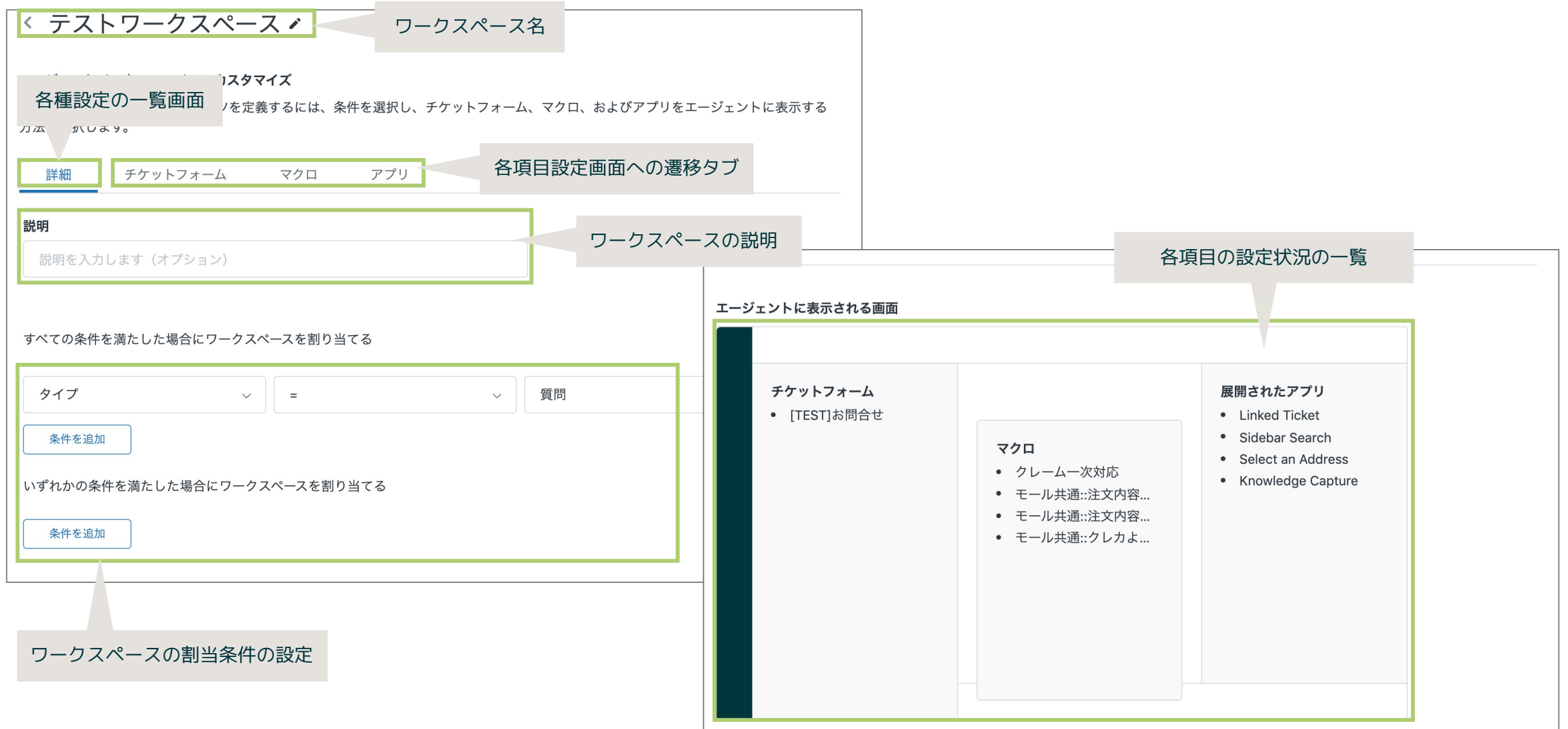
コンテキストワークスペース

タスク中心のインターフェイスを作成し、必要なときに適切なツールをエージェントに提供することで、エージェントの生産性を向上させます。 [詳細](#)

[ワークスペースを追加](#)

アクティブ (1) 非アクティブ (0)

名前 ◇	説明 ◇	更新日	
テストワークスペース		2019年9月8日	編集 非アクティブにする 削除 複製



[詳細]タブより、条件設定を行います。

どのような条件のチケットの場合、このワークスペースを表示させるか(設定した フォーム/マクロ/アプリの表示設定を適用させるか)を考えます。

条件の設定は、and条件の設定(全ての条件を満たした場合に～)と、or条件(いずれかの条件を満たした場合に～)の設定が行なえます。

← テストワークスペース 📌

エージェントインターフェイスのカスタマイズ

特定のタスクに関連するコンテンツを定義するには、条件を選択し、チケットフォーム、マクロ、およびアプリをエージェントに表示する方法を選択します。

詳細

チケットフォーム

マクロ

アプリ

説明

説明を入力します (オプション)

すべての条件を満たした場合にワークスペースを割り当てる

タイプ

=

質問

×

条件を追加

いずれかの条件を満たした場合にワークスペースを割り当てる

条件を追加

利用できる条件一覧

ステータス

事象の数

ブランド

フォーム

タイプ

優先度

グループ

組織

タグ

チャンネル

更新手段

満足度

満足度の理由

件名のテキスト

言語

[チケットフォーム]タブより、適用させるフォームを選択します。
ドロップダウンより、適用させるフォームを選択してください。
選択できるフォームは、チケットフォームの設定でアクティブになっているフォームだけです。
[変更なし]を選択することで、設定をスキップすることができます

詳細

チケットフォーム

マクロ

アプリ

エージェントがこのワークスペースを使用する際に、表示されるチケットフォームを選択します。選択したブランドの条件によっては、表示されないチケットフォームがあります。ブランドのアクセス権限は、「[チケットフォームの設定](#)」で変更できます。

アクティブフォーム

^

【】 お問い合わせ

テスト用フォーム

 デモ

[TEST]お問合せ

[TEST]お問合せ

コンテキストワークスペースの設定方法 ～マクロ選択～

[マクロ]タブより、適用させるマクロを選択します。
チェックボックスにチェックを入れることで設定ができます。また検索ボックスやフィルターを利用しマクロを絞り込んだのち、全選択することも可能です。
選択したマクロは、[選択済み]タブに表示されます

マクロ

選択済み

☐	名前	適用対象	使用回数（過去7日間）
☐	A::B::C::D::E::F::G::H::I	すべてのエージェント	0
☐	Bizerに連携	すべてのエージェント	0
☐	BubbleIQ::Slackメンション_id	すべてのエージェント	0
☐	BubbleIQ::Slackメンション_username	すべてのエージェント	0
☐	BubbleIQ::Slack解決有無調査	すべてのエージェント	0
☐	BubbleIQ::Slack通知 zendesk-slack連携_sub	すべてのエージェント	0
☐	BubbleIQ::Slack通知_デフォルトチャンネル	すべてのエージェント	0
☐	Linked Ticket テスト::営業部門⑩にエスカレ	すべてのエージェント	0

[アプリ]タブより、デフォルトで拡張(開いた状態)させるアプリを選択します。
チェックボックスにチェックを入れることで設定ができます。また、ドラッグ&ドロップでアプリの順番を入れ替えることができます

詳細

チケットフォーム

マクロ

アプリ

このワークスペースを使用する際にチケットサイドバーに表示されるアプリを指定します。選択しがあります。アプリのアクセス権限は、「[アプリの設定](#)」で変更できます。

アクティブなアプリ	デフォルトで拡張
 Linked Ticket	☐
 ドラッグ&ドロップで アプリの並べ替え	☐
 Select an Address	☐
 Knowledge Capture	☐



**AUTHORIZED
IMPLEMENTATION
PARTNER**



**AUTHORIZED
SOLUTION
PROVIDER**

