

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/15/2021 1:55 am

Content is available under license unless otherwise noted.

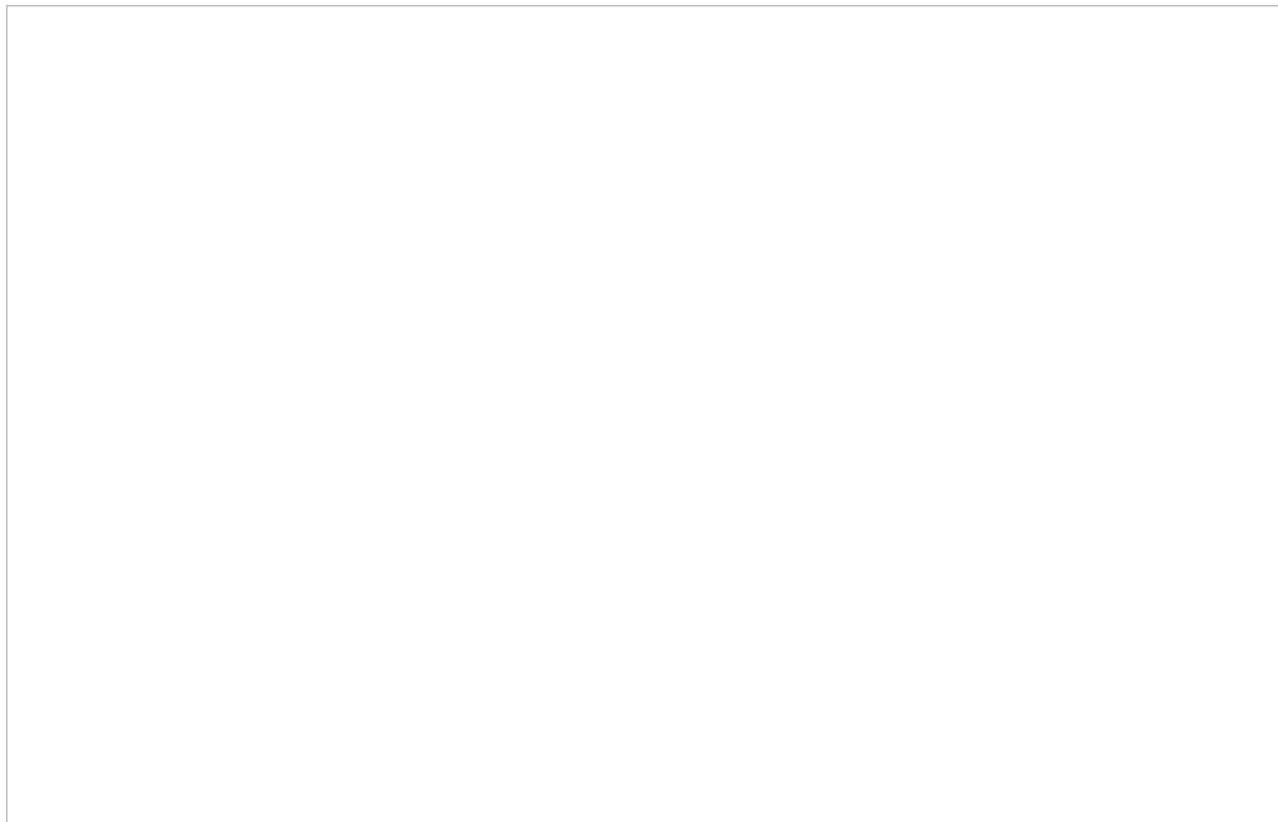
Table of Contents

Table of Contents	2
ケースの保留理由	3
ケースの保留理由の作成	3

ケースの保留理由

ケースの**保留理由**は、ケースの保留理由を作成するセクションです。[保留中](#)とは、エージェントデスクトップケースに対して適用される状態であり、追加のアクションを必要とします。理由はコールセンターによって異なります（例えば、マネージャーの承認、より多くの顧客情報などが必要）。詳しい情報については、[エージェントガイドのケース状態の説明](#)をご覧ください。

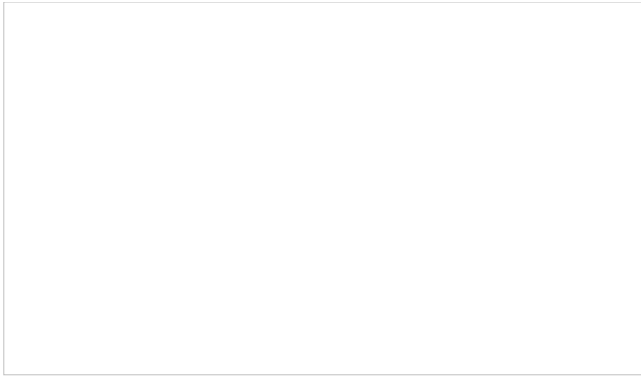
ご注意: エージェントの行動に影響を与える一部のサービス設定の変更は、エージェントデスクトップによって動的に取得されません。従って、ケースの保留理由を変更した後は、その影響を受けるログイン中の全エージェントに対してブラウザーページを更新することをお勧めします。



ケースの保留理由

ケースの保留理由の作成

新しいケースの保留理由を作成するには、**追加**をクリックし、理由を入力し、**変更の適用**という緑色のチェックマークを選択します。エージェントデスクトップでは、ケースが保留中とマークされている場合、ケースの保留理由を選択しなければなりません。



エージェントデスクトップで表示される ケースの保留理由