

# Genesys Cloud CX マルチパネル機能リリースに伴うUI変更についての事前案内

## 2025年2月18日

Copyright(c) 2025 IWATSU ELECTRIC CO., LTD. all rights reserved

SOL250218r3

## Genesys Cloudマルチパネル機能リリースに伴うUI変更について IWATSL

Genesys 社よりマルチパネル機能リリースに伴い、UI(ユーザ画面)が変更になる旨、案内が出ております。

Genesys Cloudマルチパネル機能オプトイン可能時期のご案内

2025年3月31日にリリースを予定しております、Genesys Cloudのユーザー向けの新しいUIであるマルチパネルについて、 現在、オプトイン(事前にお客様任意でのお試し)ができる状態にあることをお知らせいたします。

現在は、オプトインをユーザーに許可する設定をすることで、個々のユーザーが自分の切替操作で、 新しいUI と現行のUI を自由に行き来することができますが、

この機能が正式リリースされた後は、Genesys Cloudのユーザー向けのUIは、 新しいマルチパネルに完全に切り替わり、従来のUIを使うことができなくなります。

詳細は、Genesysリソースセンターをご参照ください。 https://jp-help.mypurecloud.com/release-notes-home/features-coming-soon/

本機能が2025年3月31日にリリースされますと、利用者(オペレーターやSV)は、 初めて見る画面・操作に変わることになり混乱する可能性がありますので、混乱を避けるためにも、 リリースまでのオプトインが可能な期間に、新しいUIであるマルチパネル機能をご確認いただきたくお願いいたします。



## 新しいUIと現行UI切り替え方法

## 現行UI → 新しいUI への変更手順

#### ①Genesys Cloud CXにログイン後、 インタラクションアイコンをクリック

連絡先 マ ドキュメント 2 3 会話 ឋ D 新しい 発信会話を開始 または キュー中にして 新しい会話の受付を開始 0 റ്റു

②設定アイコンをクリックすると、
 インタラクションの設定画面が開くので、
 右下の「有効化」をクリック

#### ③下記のように画面色が変更されれば変更完了です。



## 新しいUIと現行UI切り替え方法

## 新しいUI → 現行UI への変更手順

#### ①Genesys Cloud CXにログイン後、 インタラクションアイコンをクリック

②画面を元に戻す際には、 再度インタラクションの設定画面を開き、 「無効化」をクリック

#### ③下記のように画面色が変更されれば変更完了です。





## 現行画面と新画面の比較参考資料

## 待機画面の画面イメージ

◆現行



#### ◆2025年3月31日以降

画面の色は変わりますが、ACD待 機中の画面イメージについては大 きな変更はありません。



### ACD<u>発信</u>通話中の画面イメージ

◆現行



#### ◆2025年3月31日以降

電話操作のアイコンが変わります。 右側にプロフィール(電話帳に登録 している場合のみ)やラップアップ コード入力画面等を開くことがで きます。

-		連絡先 👻				Q ↓ ① +=-*	備中
0	会話		& ه	C National D I	¥ ≈ ≈ ≒ ⊖ " ₽ ₩		<
	National						JL
ជ	& Mât			📞 コール インタラクション	2	<ul> <li>※ ::</li> <li>② プロフィール</li> <li>※ ×</li> </ul>	
Ω				インタラクション	の詳細	入力した道綿先データ	
				インタラクション タイン	<b>ブ</b> : コール	通貨売を作成	
S				インタラクション状態:	接続済み	Q -6170 6630 5951 X	
				キュー名:	問合せ		
8				カスタマー番号:	tel:070	◎57,02日 ③ 望所 p	
ې <sup>•</sup>						% €255 +8170- <b>O</b>	
						WAXAWARF 開くツールをさらに選択します。	

## ACD<u>着信</u>の画面イメージ

♦現行



#### ◆2025年3月31日以降

発信時同様、右側にツール選択画 面が出る形になります。応答する 際の応答ボタン周辺の操作感につ いては大きな変更はありません。



### ACD<u>着信</u>通話中の画面イメージ

◆現行



電話操作のアイコンが変わります。 右側にプロフィール(電話帳に登録 している場合のみ)やラップアップ コード入力画面等を開くことがで きます。



## 相談転送時の画面イメージ

◆現行



#### 「▷」は保留を解除するアイコンですが、 転送先の通話を保留していない場合、3者通話になるため注意が必要です

#### 🛆 😳 🖅 🕈 🗠 National ۲۵۱۰۵۱ D 2 R 🗙 0 6 88 Ø $\rightarrow$ 6212 100 OXTRA National 🛞 E ΰ 闘 y-ル 0:30 コールインタラクション < : ② プロフィール</li> : × インタラクションの詳細 入力した連絡先データ 8,070 0 インタラクション タイプ: 3-8 **河豚牛牛肉瓜** インタラクション状態 ###認み Q +8170 × キュータ Ret 膝井, 直樹 カスタマー書品 tel:090 ⑦ 場所 S. 9835 0 聞くツールをさらに選択し ます。

### ◆2025年3月31日以降

電話操作のアイコンが変わってい ます。発着信操作画面と比較する と大幅に変わっていますので、転 送操作については事前に内線など で練習することを推奨いたします。

Copyright(c) 2025 IWATSU ELECTRIC CO., LTD. all rights reserved

Genesys Cloudマルチパネル機能リリースに伴うUI変更について

### ラップアップコード入力画面の画面イメージ

◆現行

#### ◆2025年3月31日以降

ラップアップコード入力時の操作感 については大きな変更ありません。



Copyright(c) 2025 IWATSU ELECTRIC CO., LTD. all rights reserved

IWATSL