

# 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

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日にリリースされると、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

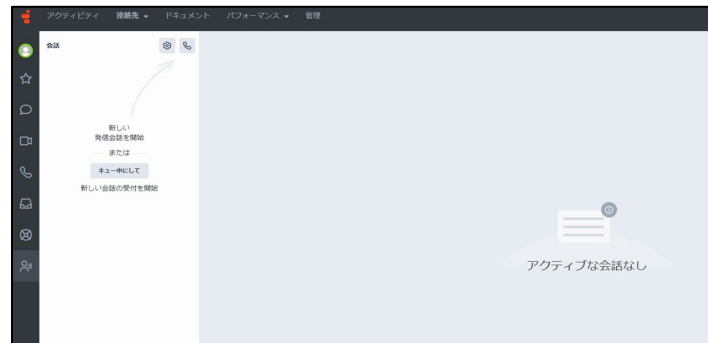
① Genesys Cloud CXにログイン後、  
インタラクションアイコンをクリック



② 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の変更されれば変更完了です。

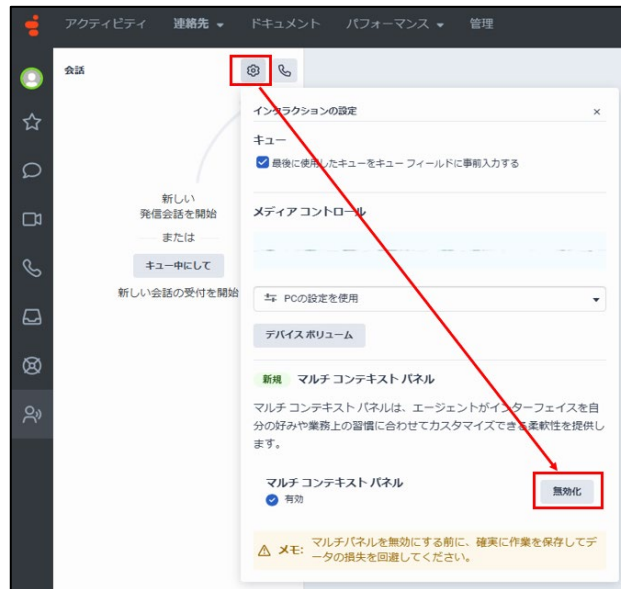


## 新しいUI → 現行UI への変更手順

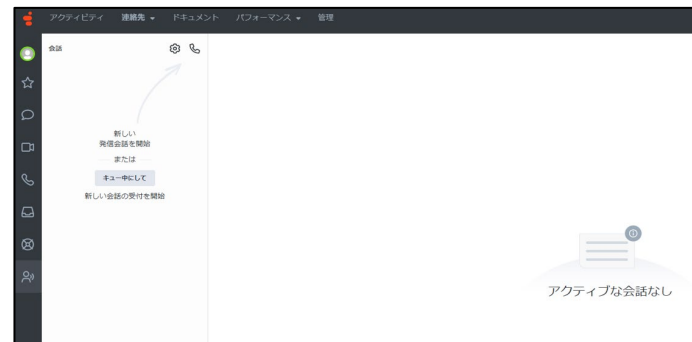
① Genesys Cloud CXにログイン後、  
インタラクションアイコンをクリック



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



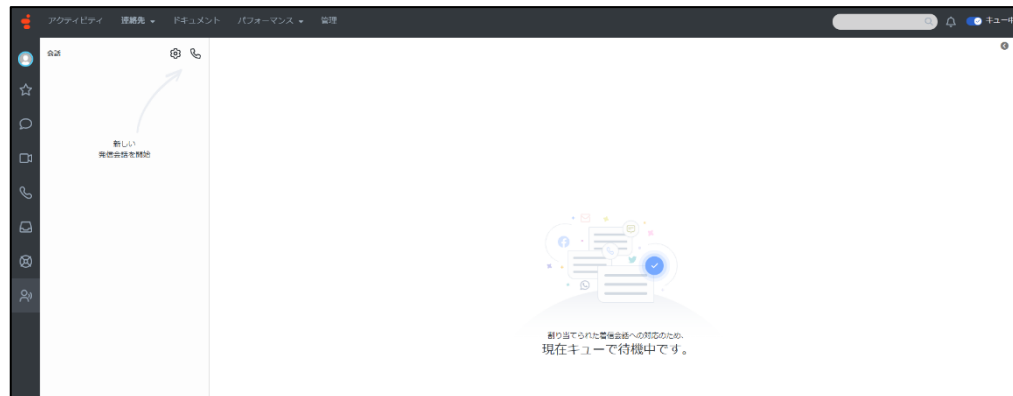
③ 下記のように画面色の変更が完了すれば変更完了です。



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



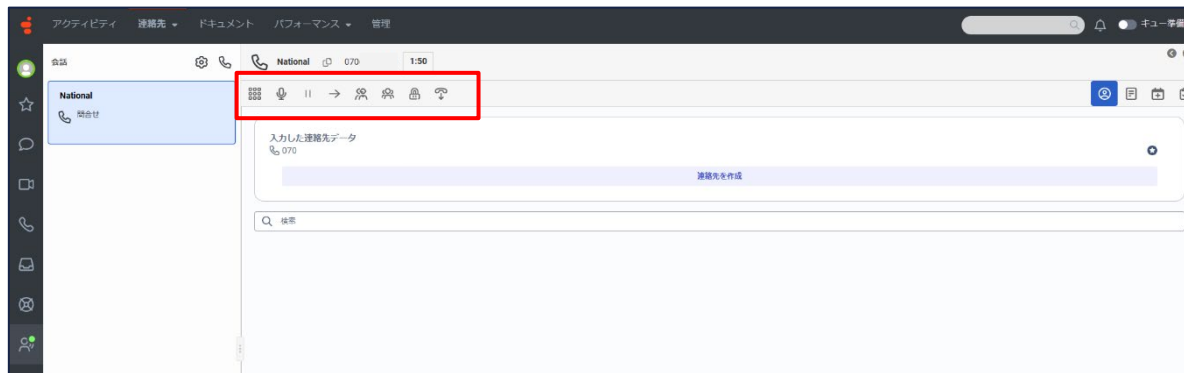
### ◆ 2025年3月31日以降

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。



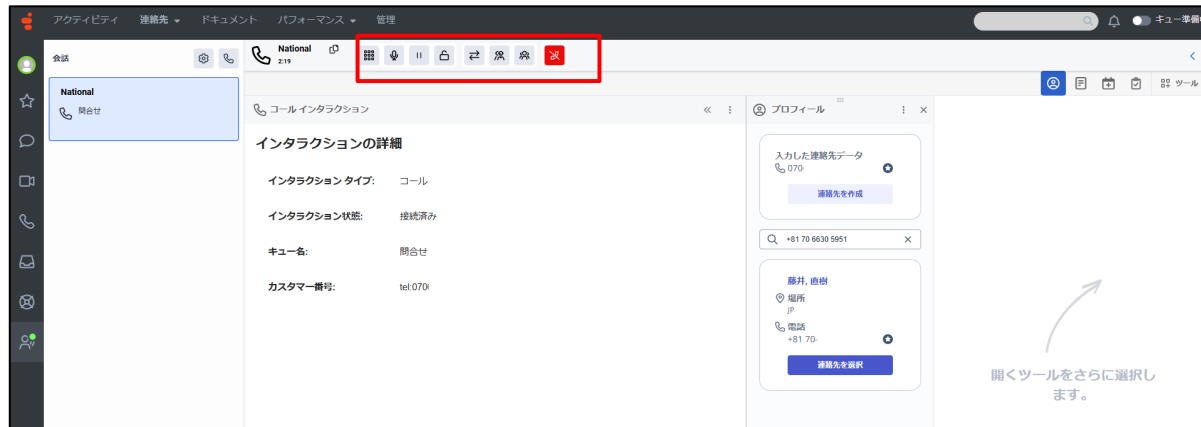
## ACD発信通話中の画面イメージ

## ◆ 現行



## ◆ 2025年3月31日以降

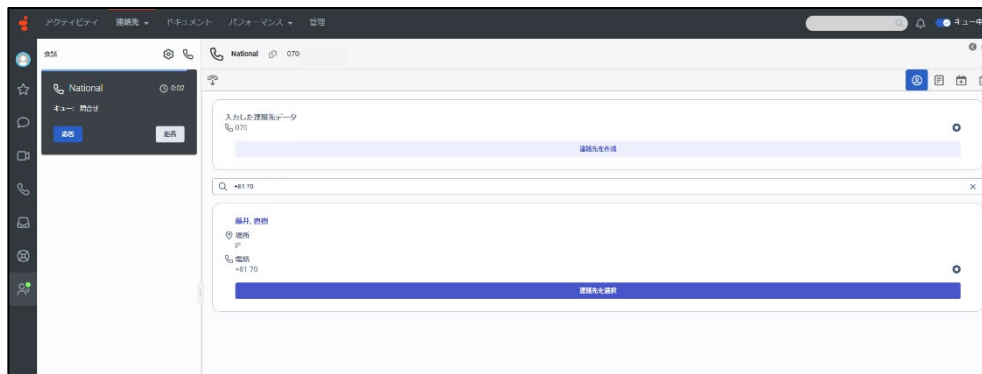
電話操作のアイコンが変わります。右側にプロフィール(電話帳に登録している場合のみ)やラップアップコード入力画面等を開くことができます。





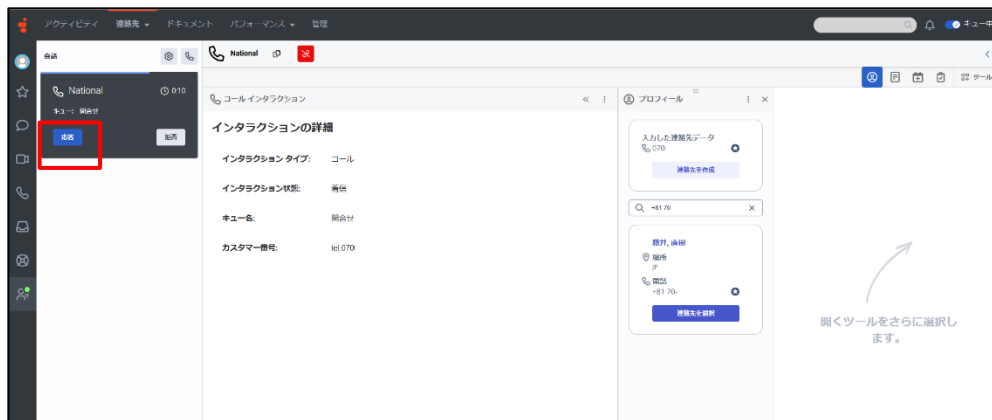
## ACD着信の画面イメージ

## ◆ 現行



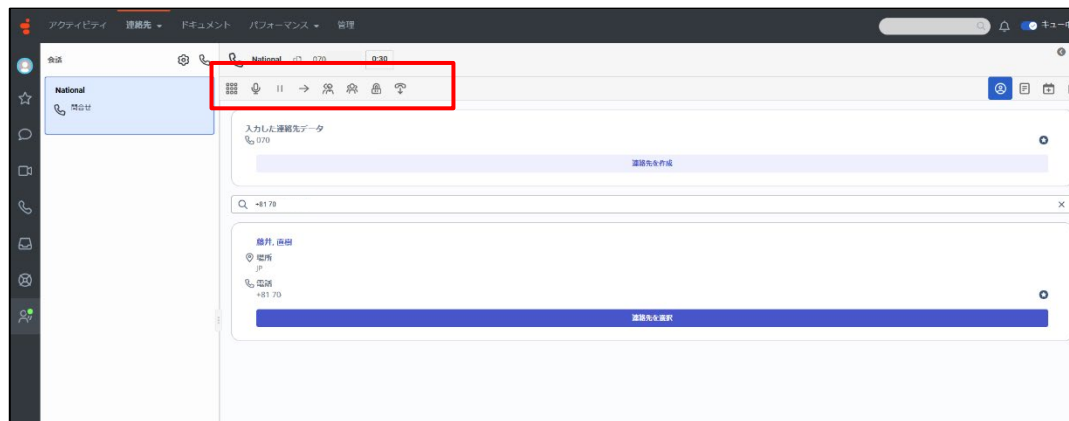
## ◆ 2025年3月31日以降

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。



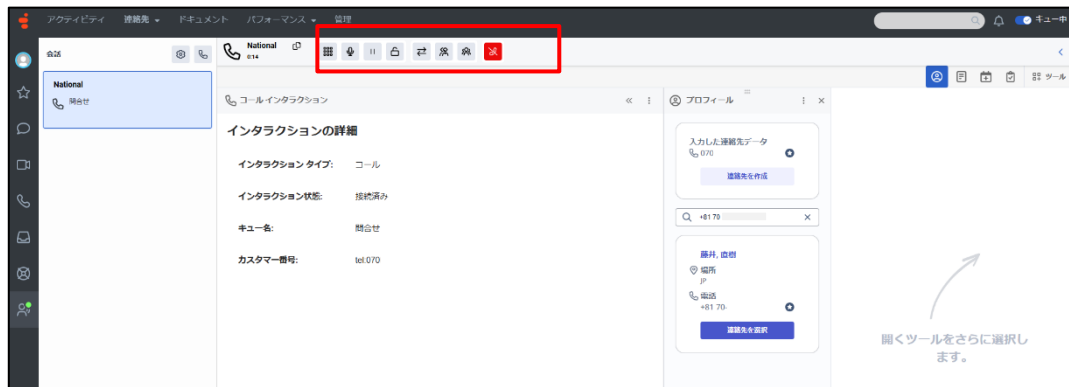
## ACD着信通話中の画面イメージ

## ◆ 現行



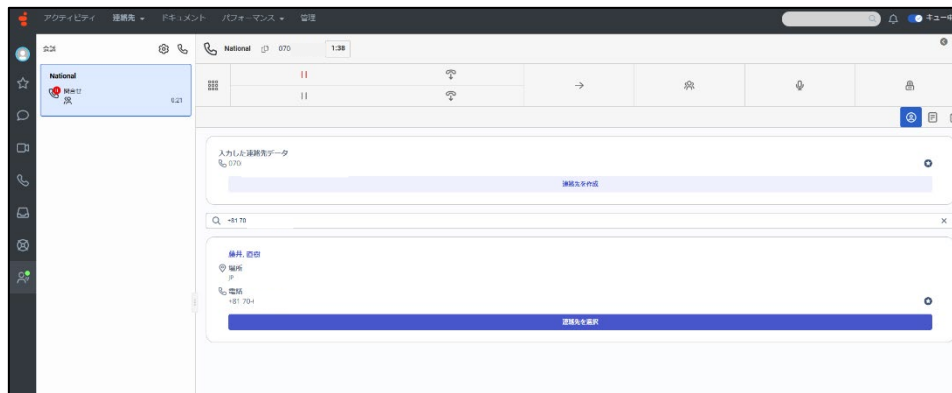
## ◆ 2025年3月31日以降

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。



## 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

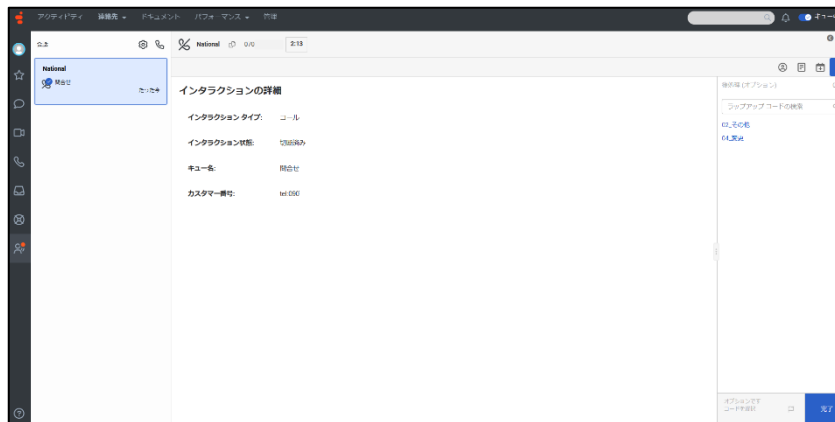
### ◆ 2025年3月31日以降

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。



## 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。

