



Global Order Management

PRR チャットの基本

Global Order Management - Change Management & Training

2020年3月 Rev 0

目次

- 1 チャットを行う際のご注意
- 2 PRRでチャットを行う

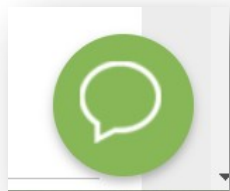
チャットを行う際のご注意

- 推奨ブラウザ：Chrome
- 適宜ブラウザのキャッシュをクリアしてください。
- ブラウザのポップアップブロッカーをオフにしてください。
- PRR を定期的に取りロードすることをお勧めします。
- チャットの日本語対応をご希望の場合は、PRRの右上の希望言語を「Japanese(日本語)-Japan」を選択した上でチャットを開始してください。
- 問い合わせ内容により回答までにお時間がかかりそうな場合には、LSC エージェントにてチャットからメールでのご連絡に切り替えさせていただく場合がございます。

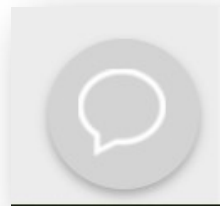
PRRでチャットを行う

- PRR上の画面右下のチャットアイコンをクリックすることでチャットを開始できます。
 - チャットアイコンは緑 ① またはグレー ② のいずれかになります。
 - ① 緑色は、チャット受付可能なLSCエージェントがいる事を示します。
 - ② グレーは、チャット受付不可の状態を示します。
- PRR内の任意の画面(トップページやオーダーの概要ページを含む)からチャットを開始できます。

1

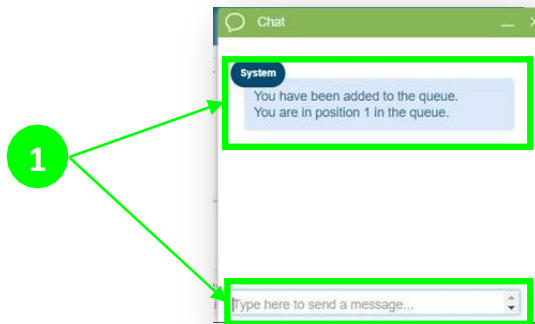


2



PRRでチャットを行う

- チャットを開始した際に表示されるメッセージ例です。
 - ① チャットアイコンをクリックすると以下の英語のメッセージが自動で表示されます。
 - 英語 : You have been added to the queue. You are in position X in the queue.
 - 日本語訳 : チャット待機キューに追加されました。あなたはキューのX番目です。
 - ② チャットを終了する場合、チャットウィンドウ右上「X」を選択し「Yes」選択してください。



PRRでチャットを行う

- チャット待機中に表示される2種類のメッセージがあります。
- シナリオ 1 – チャット 'タイムアウト'
 - LSC が割り当てられた時間内にチャットを受け付けできなかった場合、チャットがタイムアウトし、画面が ① から ② の状態に変わります。
 - ② の場合、チャットウィンドウにテキストを入力できません。
 - お手数ですが、メールまたはお電話にてご連絡をお願い致します。

Japan LSC

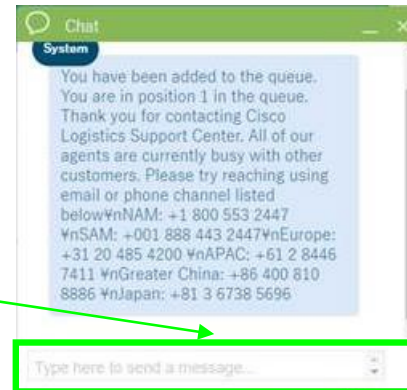
Phone: +81 3 6738 5696

Email: jpn-lsc@cisco.com

1



2



PRRでチャットを行う

- ・ シナリオ 2 – 対応可能な LSCエージェントが不在
 - ・ 対応可能な LSCエージェントが不在の場合、以下の様な画面になりチャットウィンドウにテキストを入力できません。
 - ・ お手数ですが、メールまたはお電話にてご連絡をお願い致します。

Japan LSC

Phone: +81 3 6738 5696

Email: jpn-lsc@cisco.com

