

**ステップ 5** すべての通話相手を会議に追加するまで、ステップ 2～4 を繰り返します。

## 会議コール中のチャット メッセージ送信

- ステップ 1** 会議コール中に、テキスト ペインにメッセージを入力します。
- ステップ 2** メッセージの受信者をチェックします ([ スーパバイザ ], [ 会議 ], またはその両方)。
- ステップ 3** [ 送信 ] をクリックします。



(注) 論理コール センター内の会議参加者にのみ、メッセージが送信されます。ほかの参加者には送信されません。

## スーパバイザへのチャット メッセージ送信

- ステップ 1** [Call/Chat] ウィンドウのテキスト ペインにメッセージを入力します。
- ステップ 2** [ 送信 ] をクリックします。



(注) スーパバイザがメッセージを受信するには、チームをモニタリングしている必要があります。



拡張バージョン



## Cisco Agent Desktop クイック リファレンス ガイド

- 1 ツールバー
- 2 メニュー
- 3 共通タスク

**Corporate Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100



CCIP, Cisco Powered Network mark, Cisco Systems Verified のロゴ, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, iQ のロゴ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN は Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, iQuick Study は Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ, Cisco IOS, Cisco IOS のロゴ, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems のロゴ, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, Networkers のロゴ, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. およびその関連会社の登録商標です。







このマニュアルで言及されているその他の商標および製品名はすべて、それぞれの所有者のものです。「パートナー」という用語は、シスコと他社が合資関係にあることを示すものではありません。(0203R)

Printed in the USA on recycled paper containing 10% postconsumer waste.








# 1 ツールバー

## コール制御ボタン

ボタン	名前	ショートカット	説明
	[ 応答 / 切断 ]	Ctrl-A	コールに応答するか、または切断します。
	[ 保留 / 保留解除 ]	Ctrl-H	コールを保留にするか、または保留を解除します。
	[ 発信 ]	Ctrl-M	電話をかけるためのダイヤルパッドを表示します。
	[ 会議 ]	Ctrl-F	コールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。
	[ 転送 ]	Ctrl-T	コールを保留にし、通話相手に転送します。
	[ タッチトーン ]	Ctrl-D	コール中にタッチトーンを送信します。 <b>注意:</b> 可聴音は生成されません。

## エージェント状態ボタン

ボタン	名前	ショートカット	説明
	[ ログイン ]	Ctrl-L	Integrated Contact Distribution (ICD) サーバにログインします ([ ログアウト ] ボタンと切り替わります)。
	[ ログアウト ]	Ctrl-L	ICD サーバからログアウトします ([ ログイン ] ボタンと切り替わります)。
	[ 受信可 ]	Ctrl-W	受信可の状態にします (ルーテッド コールを受信できます)。
	[ 受信不可 ]	Ctrl-X	受信不可の状態にします (ルーテッド コールは受信できません)。
	[ 作業 ]	Ctrl-Y	作業状態にします (コール終了後に整理作業を行い、ルーテッド コールは受信できません)。

## タスクボタン

システム管理者は、タスクボタンに複数の機能を設定できます。たとえば、1 つのボタンにアプリケーションの起動やコールの録音を設定できます。タスクボタンはツールバー上のエージェント状態ボタンの右側にあります。

# 2 メニュー

メニュー	使用可能なオプション
[ ファイル ]	<ul style="list-style-type: none"><li>[ ログアウト / ログイン ]。ICD に対してログアウトまたはログインします。</li><li>[ 表示 ]。着信ログ、エージェント状態ログ、および Automatic Call Distribution (ACD) 統計情報を表示します。</li><li>[ 終了 ]。Agent Desktop を閉じます。</li></ul>
[ オプション ] (管理者によって 利用可能とされた 場合のみ)	<ul style="list-style-type: none"><li>[ ウィンドウの動作 ]。Agent Desktop ウィンドウのデスクトップ上での振る舞いを変更します。</li><li>[ ローカル管理 ]。ローカルの内線番号を設定し、割り当てられたワーク フロー グループ、チーム、およびコンフィギュレーション ファイルへのパスを表示します。</li><li>[ ステータス バー ]。ステータスバーを表示または非表示にします。</li></ul>
[ ヘルプ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>[ 目次 ]。オンライン ヘルプを表示します。</li><li>[ Cisco Agent Desktop について ]。バージョン情報および著作権情報を表示します。</li></ul>

# 3 共通タスク

## コールの転送



- ステップ 1** コールがアクティブの状態で、[ 転送 ] をクリックします。
- ステップ 2** [ 名前 : 番号 ] フィールドにコールの転送先の電話番号を入力します。
- ステップ 3** [ ダイアル ] をクリックします。
- ステップ 4** スーパーバイズ転送の場合は、通話相手が電話に出るのを待ってから [ 転送 ] をクリックします。ブラインド転送の場合は、電話が鳴っている間に [ 転送 ] をクリックします。

## 会議コールのセットアップ



- ステップ 1** コールがアクティブの状態で、[ 会議 ] をクリックします。
- ステップ 2** [ 名前 : 番号 ] フィールドに、会議コールに追加する人の電話番号を入力します。
- ステップ 3** [ ダイアル ] をクリックします。
- ステップ 4** [ 会議へ追加 ] を、ブラインド会議の場合は電話が鳴っている間に、スーパーバイズ会議の場合は通話相手が電話に出た後に、クリックします。