

エージェント名が左側のペインから右側のペインに移動します。

現在モニタリング中のチームのすべてのエージェントにメッセージを送信するには、[すべてのエージェント]を選択します。受信者リストからエージェントを削除するには、右側のペインでエージェント名を選択し、**Delete** キーを押します。

**ステップ 3** すべての受信者が右側のペインに表示されたら、[OK] をクリックします。

**ステップ 4** テキスト入力ペインに、メッセージを入力します。

**ステップ 5** [送信] をクリックします。



標準バージョン



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

- 1 [Supervisor Desktop] ウィンドウ
- 2 ツールバー
- 3 メニュー
- 4 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



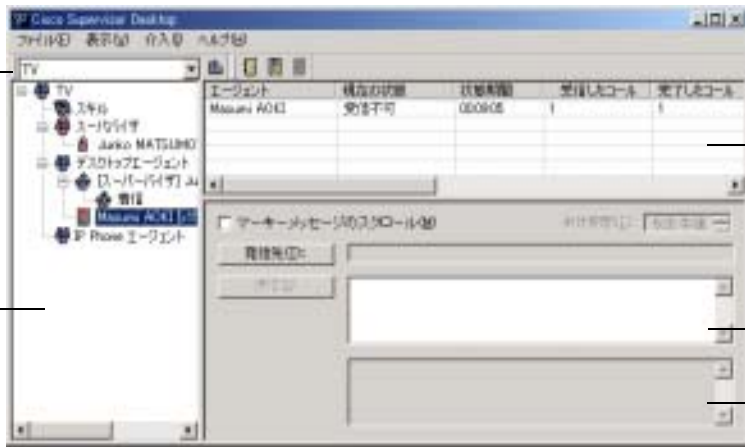
CCIP, Cisco Powered Network mark, Cisco Systems Verified のロゴ、Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN は Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing 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, Stratum, 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 [Supervisor Desktop] ウィンドウ



- 1 チーム表示ペイン - 選択したチームのスキル、スーパーバイザ、およびログインエージェントを表示します。
- 2 チーム選択リスト - このドロップダウン リストから、表示するチームを選択します。このリストで選択したチームに対するすべてのタスク（エージェントのログアウト、メッセージ送信など）を、Supervisor Desktop で行います。
- 3 データ表示ペイン - スキル グループ統計、エージェント統計、コール情報を表示します。表示内容は、チーム表示ペインで選択したオプションにより異なります。
- 4 テキスト入力ペイン - チャット メッセージまたはマーキー メッセージのスクロールを、このテキスト フィールドに入力します。
- 5 チャット ログ ペイン - 現在のセッションのチャット メッセージのログを表示します。

## 2 ツールバー

ボタン	名前	ショート カット	説明
	[リフレッシュ]	Ctrl-F	データ表示ペインの情報を更新します。
	[ログアウト]	Ctrl-L	選択したエージェントを Integrated Contact Distribution (ICD) サーバからログアウトさせます。
	[受信可]	Ctrl-E	選択したエージェントを、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-N	選択したエージェントを、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）。

## 3 メニュー

### メニュー 使用可能なオプション

- [ ファイル ]
  - [ 終了 ]。Supervisor Desktop を閉じます。
- [ 表示 ]
  - [ ユーザ ID ]。チーム表示ペインのエージェントのユーザ ID の表示 / 非表示を切り替えます。
  - [ 内線 ]。チーム表示ペインのエージェントの内線番号の表示 / 非表示を切り替えます。
  - [ ユーザ ID と内線 ]。チーム表示ペインのエージェントのユーザ ID および内線番号の両方の表示 / 非表示を切り替えます。
- [ ヘルプ ]
  - [ 目次 ]。オンライン ヘルプを表示します。
  - [Supervisor 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。

## 4 共通タスク

### マーキー メッセージのスクロールの送信

現在モニタリング中のチームのすべてのエージェントに発言を送信するには、マーキー メッセージのスクロール機能を使用します。エージェントの [Call/Chat] ウィンドウが自動的に最大化し、メッセージを表示します。

**ステップ 1** [マーキーメッセージのスクロール] チェックボックスをオンにします。

**ステップ 2** [有効期間] フィールドに、メッセージの有効期間を入力します。

メッセージ表示のデフォルト時間は、30 分です。

**ステップ 3** テキスト入力ペインに、メッセージを入力します。

**ステップ 4** [送信] をクリックします。

### メッセージを 1 人または複数のエージェントに送信

現在モニタリング中のチームの特定のエージェントまたはすべてのエージェントにメッセージを送信するには、チャット機能を使用します。

**ステップ 1** [発信先] をクリックします。

[エージェントの選択] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** メッセージを受信するエージェントを選択するには、左側のペインでエージェント名を選択し、[発信先] をクリックします。