Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド

CAD 6.3 for Cisco Unified Contact Center Express Release 4.1
January 2007

Text Part Number: OL-12071-01-J

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB（University of California, Berkeley）パブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved.Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners.The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company.(0609R)

Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド
Copyright © 2002–2006 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

改訂履歴

改訂日	説明
January 2007	First Customer Ship (FCS) version 6.3(1)

改訂履歴

Contents

Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド

- はじめに 1
- このドキュメントについて 1
  - 対象読者 1
- IP Phone Agent のバージョン 2
  - 言語サポート 2
- IP Phone Agent 画面 3
  - ソフトキー 3
  - メニュー オプションの選択 3
- ログイン 4
  - 強制的なログイン 5
- コンタクト サービス キュー統計情報 6
  - リフレッシュ レート 6
- 発信者データ 7
- エージェント状態 8
  - エージェント状態の変更 8
  - コール中のエージェント状態の変更 9
- 理由コード 11
- エージェントが開始する録音 12
- スーパーバイザの介入 14
  - モニタと録音の通知 14
- ログアウト 15
- 耐障害性 15
  - 冗長性 15
  - フェールオーバー 16

Contents

Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド

はじめに

Cisco IP Phone Agent は、ご使用の Cisco IP Phone に付加されるサービスです。このサービスを使用すると、次のことが実行できます。

- 自動着信呼分配機能（ACD）へのログインおよびログアウト
- 発信者データの表示
- スキル統計情報の表示
- エージェント状態の変更
- コールの録音（拡張バージョンで設定済みの場合のみ）
- エージェント状態を変更する際の理由コードの入力

IP Phone Agent を使用すると、コンピュータを使用せずに IP Phone だけを使用して、エージェントのタスクを実行できます。

このドキュメントについて

対象読者

このドキュメントは、お客様との通話の処理に IP Phone で IP Phone Agent サービスを使用するエージェントを対象にしています。

IP Phone Agent のバージョン

Cisco IP Phone Agent には、標準バージョンと拡張バージョンの 2 つのバージョンがあります。次の表は、各バージョンで使用可能な機能の概要を示しています。ここに示されていない機能はいずれも、両方のバージョンに含まれています。

機能	標準	拡張
理由コード	●	●
発信者データ	●	●
コンタクト サービス キュー データ	●	●
ACD エージェントの作業状態		●
エージェントが開始する録音		●
スーパーバイザが開始するモニタ		●
スーパーバイザが開始する録音		●
スーパーバイザの割り込み		●
スーパーバイザの代行受信		●

言語サポート

IP Phone Agent は、次の言語にローカライズされています。

- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- イタリア語
- スペイン語
- 日本語（半角カタカナ）

サポートされているのは、シングルバイト文字を使用する言語だけです。中国語などのダブルバイト文字を使用する言語は、現時点ではサポートされていません。

IP Phone Agent 画面

IP Phone Agent 画面にアクセスするには、IP Phone のサービス ボタンを押します。データ エントリが必要な画面はログイン画面だけです。その他の画面はすべてメニューを選択して使用します。

（注） ご使用の IP Phone の機能についての説明は、それぞれの IP Phone ドキュメントを参照してください。

ソフトキー

各画面には特定のソフトキーが表示されます。表示されるキーは次のとおりです。

表 1　ソフトキー

ソフトキー	説明
<<	エントリを 1 文字ずつ戻って削除します。
C データ	現在のコールの発信者データを表示します。
シュウリョウ	現在の画面を終了してデフォルトの IP Phone 画面を表示します。
OK	画面を閉じます。
オプション	ACD コールの録音を開始または停止できるメニューを表示します。
センタク	画面で強調表示したオプションを有効にします。
トウケイ	現在のセッションのスキル統計情報を表示します。
ソウシン	画面上のデータを ACD サーバに送信します。ACD サーバにログインするときにだけ使用します。
コウシン	スキル統計情報を更新します。

メニュー オプションの選択

任意の IP Phone Agent 画面でメニュー オプションを選択するには、次のいずれかの方法を使用できます。

1. スクロール キーを使用して選択するメニュー オプションを強調表示し、［**センタク**］ソフトキーを押します。
2. 選択するメニュー オプションのメニュー番号を数字パッドで入力します。

ログイン

ログインは、IP Phone Agent でデータの入力が要求される唯一のタスクです。

ログインを実行するには：

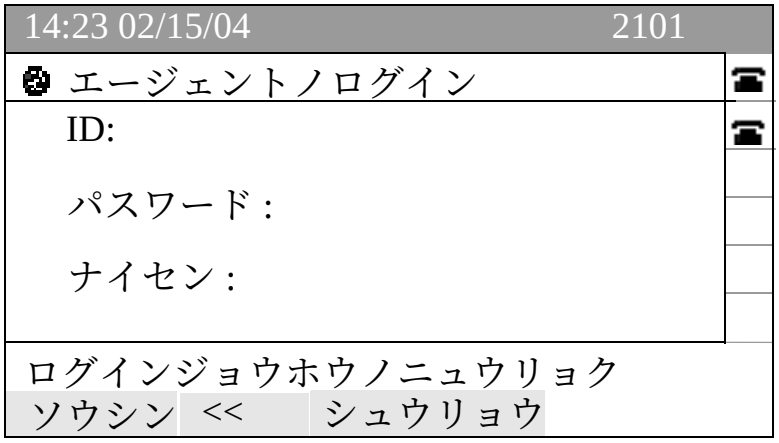
1. IP Phone の**サービス** ボタンを押します。
   IP Phone の画面にサービス メニューが表示されます（図 1 を参照してください）。

図 1　IP Phone Agent の開始メニュー （表示されるメニューは異なる場合があります）

2. メニューから［**IP Phone Agent**］を選択します。
   IP Phone Agent のログイン画面が表示されます（図 2 を参照してください）。

   （注） システム管理者による IP Phone の設定に応じて、表示される画面はこの画面と異なる場合があります。

図 2　エージェントのログイン画面



3. IP Phone の数字パッドを使用して、エージェント ID、パスワード、および内線番号を適切なフィールドに入力します。

   フィールド間の移動にはスクロール キーを使用します。誤って入力した場合は、<< のソフトキーを使用してエントリを 1 文字ずつ削除します。

   （注） IP Phone Agent のログイン画面は、文字と数字の両方を受け付けるように設定されています。番号キーを押すと、該当の番号と対応する文字を表示したメニューが表示されます（たとえば、4 のキーを押すと、g、h、i、4、G、H、および I を含むメニューが表示されます）。入力する文字が強調表示されるまで番号キーを押します。キーを押すことをやめると、選択した文字がフィールドに表示されます。

4. ［**ソウシン**］ソフトキーを押してログインします。

   コンタクト サービス キュー統計情報画面が表示されます。

   ACD にログインしました。エージェント状態は、自動的に受信不可に設定されています。

強制的なログイン

エージェント ID または内線番号がすでに使用されている場合に、そのエージェント ID と内線番号を使用してログインを試行すると、IP Phone Agent は強制的にログインするかどうかをユーザに確認します。

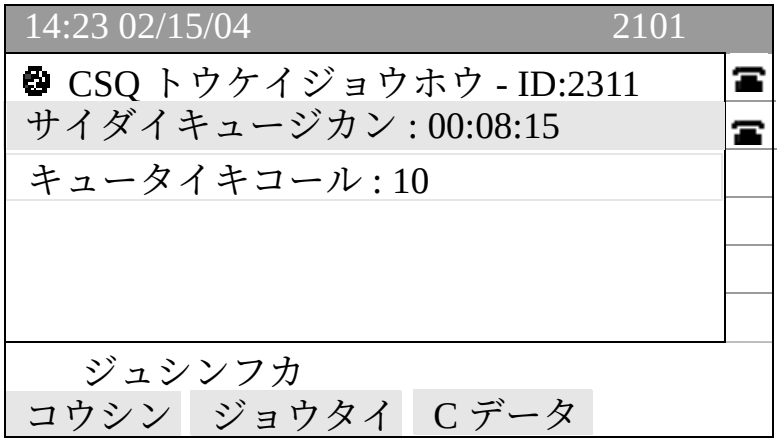
強制的にログインした場合、該当するエージェント ID または内線番号を使用しているユーザは強制的にログアウトされ、そのユーザに代わってログインすることになります。

コンタクト サービス キュー統計情報

コンタクト サービス キュー（CSQ）統計情報は、IP Phone Agent にログインしているときにはいつでも参照できます。コンタクト サービス キュー統計情報画面がデフォルト ビューです（図 3 を参照してください）。

コンタクト サービス キュー統計情報の画面には、どの画面からでも［トウケイ］ソフトキーを押してアクセスできます。

図 3　　コンタクト サービス キュー統計情報の画面（デフォルト ビュー）



画面には、エージェントが所属するコンタクト サービス キューに対する最大キュー時間およびキュー内のコール数が表示されます。

> **（注）** CSQ 統計情報が表示されない場合があります：たとえば、受信不可の状態のときに発信して、コールを終了した場合、またはコールを受信して、会議コールを実行してからコールを終了した場合です。これが発生した場合は、［**サービス**］ソフトキーを押して［**IP Phone Agent**］をメニューから選択し、CSQ 統計情報の画面を再表示する必要があります。

> **（注）** CSQ の画面が表示されている時に、発信などのコール制御処理を行うには、まず［**サービス**］を押して、通常の電話表示画面に戻ります。

リフレッシュ レート

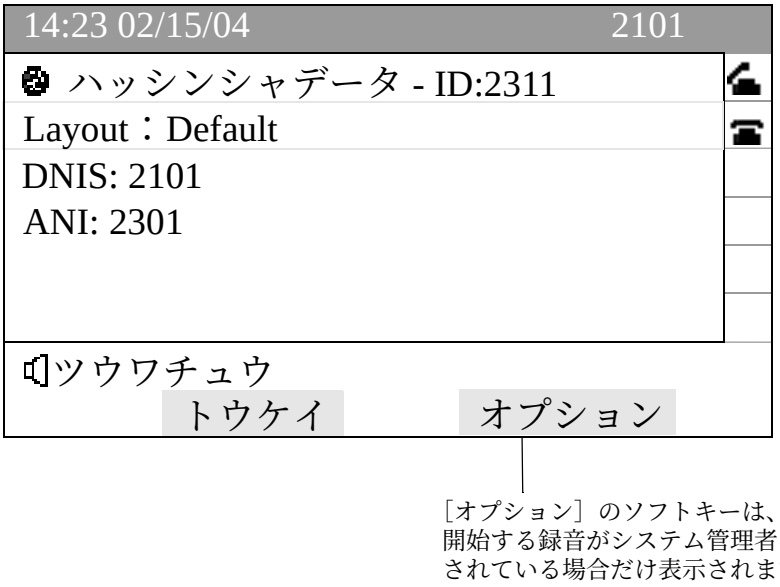
コンタクト サービス キュー統計情報の画面は、10 秒ごとに自動的にリフレッシュされます。統計情報は、［コウシン］ソフトキーを押して、手動によってリフレッシュすることもできます。

発信者データ

IP Phone Agent サービスは、発信者データを［ハッシンシャデータ］画面に表示します（図 4 を参照してください）。このデータは、電話の呼び出し中、およびコール中に表示されます。

この画面に表示されるデータは、システム管理者によって決定されます。

図 4　　発信者データ 画面（表示されるデータは異なる場合があります）



［オプション］のソフトキーは、エージェントが開始する録音がシステム管理者によって有効にされている場合だけ表示されます。

エージェント状態

IP Phone Agent で使用できるエージェント状態は、次のとおりです。

表 2　　エージェント状態

状態	説明
ログアウト	ACD からログアウトしています。
受信不可	ルーテッド[1] コールを受信できません。ルーテッド コール以外を受信する場合は、自動的に受信不可状態になり、コールの終了時に元の状態に戻ります。
受信可	ルーテッド コールを受信できます。ルーテッド コールを受信する場合は、自動的に予約済み状態になり、続いて通話中状態になります。
通話中	コール中で、保留にしているコールはありません。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、メニューには表示されません。
作業	直前のコールで発生した作業を実行中であり、それが終了すればルーテッド コールを受信できます（拡張バージョンでのみ利用可能です）。

1 ルーテッド コールは ACD 経由で着信するコールです。ご使用の直通電話番号へのコールはルーテッド コールではなく、この規則の対象とはなりません。

エージェント状態の変更

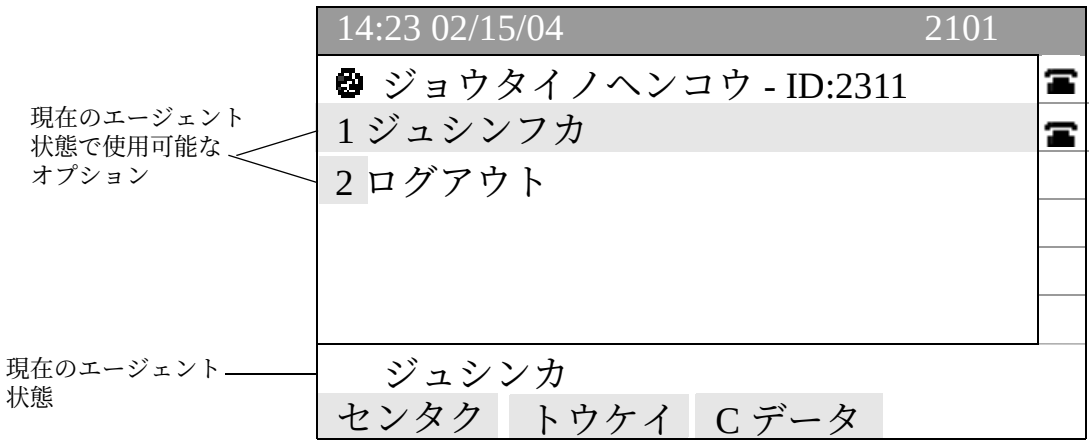
エージェント状態を変更するには、［ジョウタイノヘンコウ］画面から適切な状態を選択します（図 5 を参照してください）。表示されるメニューには、現在の状態から変更可能な状態だけが表示されます。

エージェント状態を変更するには：

- メニューから適切なエージェント状態を選択します。

現在のエージェント状態は、IP Phone Agent 画面の一番下に常に表示されています。

図 5　エージェント状態のメニュー画面



コール中のエージェント状態の変更

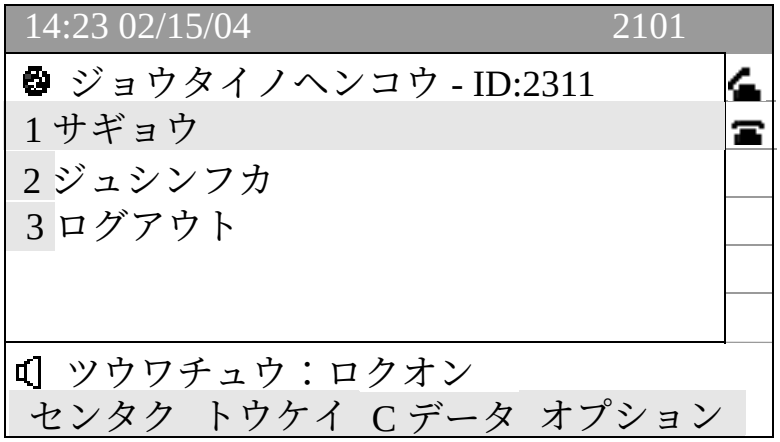
コールに応答すると、IP Phone Agent 画面は［ハッシンシャデータ］画面を表示します。この画面で使用できるソフトキーは、［トウケイ］ソフトキーだけです。コール中にエージェント状態を変更するには、コンタクト サービス キュー統計情報画面を表示して、そこからエージェント状態を変更する必要があります。

エージェント状態を変更するには：

1. IP Phone の［**トウケイ**］ソフトキーを押します。
   コンタクト サービス キュー統計情報画面が表示されます。
2. ［**ジョウタイ**］ソフトキーを押します。
   エージェント状態のメニューが表示されます。
3. 適切なエージェント状態を選択します（図 6 を参照してください）。

（注） コール中にエージェント状態を変更した場合、画面に表示されるエージェント状態は変更されません。画面では、継続して通話中の状態が表示されます。

図 6　　コール中のエージェント状態の画面



理由コード

システム管理者の設定によっては、IP Phone Agent で受信不可またはログアウトの状態に変更する際に、説明用の理由コードを求められる場合があります。このコードは、システム管理者によって設定され、コンタクト センタ用にカスタマイズされます。

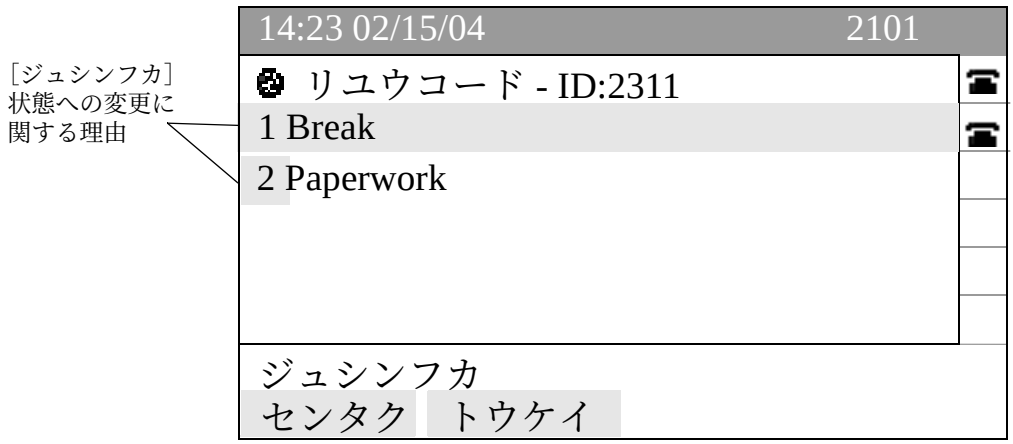
状態の受信不可への変更時とログアウト時に、異なった理由コードの設定が可能です。

理由コードが有効になっている場合、受信不可状態に変更するかログアウトするたびに理由コードを入力するように求められます。

理由コードを入力するには：

- メニューから適切な理由コードを選択します（図 7 を参照してください）。

図 7　理由コード画面のサンプル（表示される理由コードは異なる場合があります）



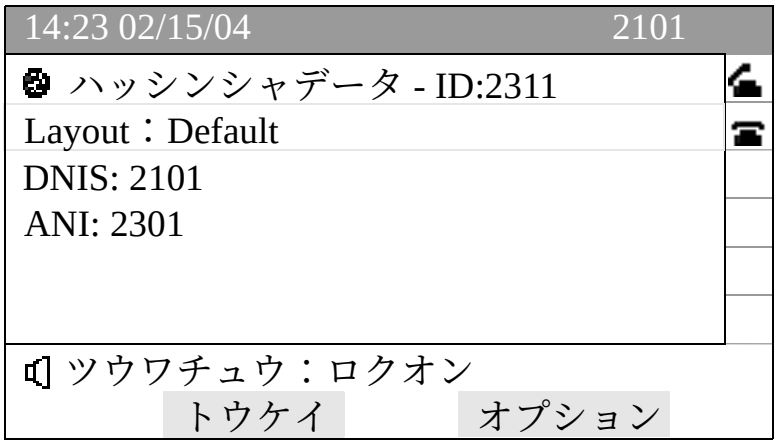
エージェントが開始する録音

エージェントが開始する録音は、IP Phone Agent の拡張バージョンを使用していて、システム管理者が録音機能を有効にしている場合に使用できます。この機能により、IP Phone で受信するコールの録音の開始と停止ができます。

録音の再生はできません。スーパーバイザだけが Cisco Supervisor Desktop を介して録音を再生できます。

コールの録音中は、図 8 に示されているように、「ロクオン」が IP Phone の画面の状態行に表示されます。

図 8　　コールを録音中の IP Phone の画面

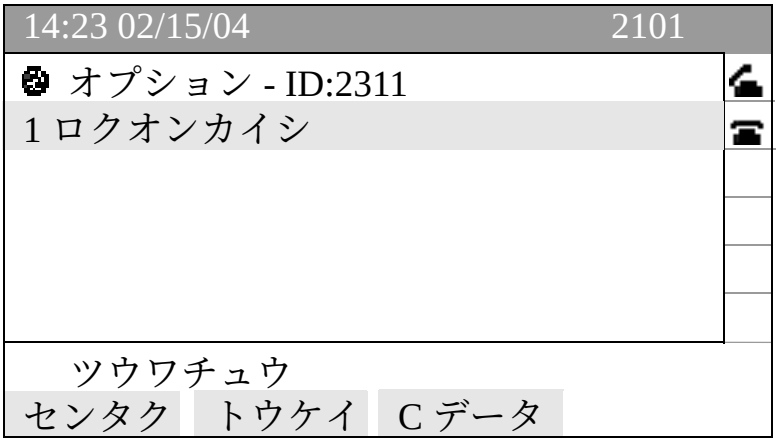


コールの録音を開始するには：

1. コール中に、IP Phone の［**オプション**］ソフトキーを押します。
   ［オプション］メニューが表示されます（図 9 を参照してください）。
2. メニューから［**ロクオンカイシ**］を選択します。
   「ロクオン」が状態行に表示され、コールを録音中であることを示します。

   （注） コールを録音していない場合、［オプション］画面には「ロクオンカイシ」だけが表示されます。すでにコールを録音中の場合は、［オプション］画面には「ロクオンテイシ」だけが表示されます。

図 9　オプション メニュー画面



コールの録音を停止するには：

1. IP Phone の［**オプション**］ソフトキーを押します。
   ［オプション］メニューが表示されます。
2. メニューから［**ロクオンテイシ**］を選択します。
   状態行の「ロクオン」通知の表示が消え、コールの録音が停止されたことを示します。

スーパーバイザの介入

コンタクト センタが拡張バージョンまたはプレミアム バージョンの CAD を使用している場合、スーパーバイザはユーザが受信するコールに介入できます。スーパーバイザは次の操作を実行できます。

- コールへの「割り込み」: 強制的な会議の形で、エージェントとお客様とのコールに参加する
- コールの「代行受信」: 強制的な転送の形で、お客様をスーパーバイザ自身に転送する
- エージェントのコールをモニタする
- エージェントのコールを録音する

モニタと録音の通知

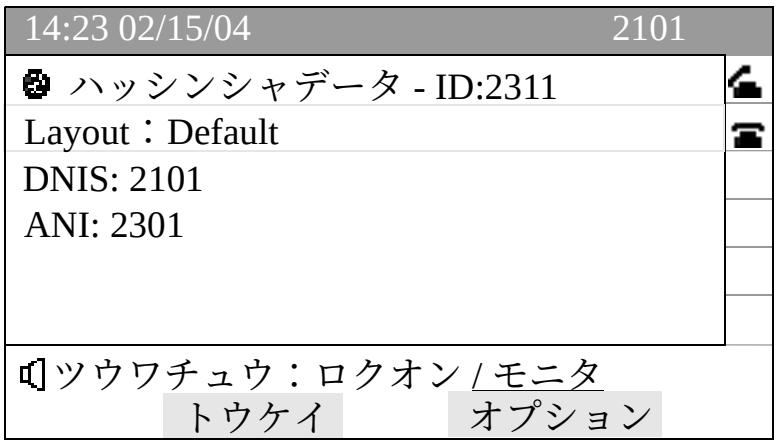
システムの設定によっては、スーパーバイザがユーザのコールをモニタまたは録音するときに、ユーザがその旨通知を受ける場合があります。

通知が有効になっている場合に、スーパーバイザがコールのモニタおよび録音、またはそのどちらかを実行すると、電話機の画面の状態行に次のいずれかが表示されます（図 10 を参照してください）。

- ロクオン（録音中）
- モニタ（モニタ中）
- ロクオン / モニタ（録音中およびモニタ中）

通知は、録音かモニタのいずれか、または両方に対して有効にできます。

図 10　コールがスーパーバイザによってモニタおよび録音されていることを示す画面



ログアウト

ログアウトは、受信不可、受信可、作業、および通話中のエージェント状態から実行できます。

ログアウトを実行するには：

1. IP Phone のメニューから［**ログアウト**］を選択します。

   システムが理由コードを要求するように設定されている場合は、理由コード メニューが表示されます。

2. 適切な理由コードを選択します。

   IP Phone Agent はログイン画面に戻ります。

ACD からログアウトしました。

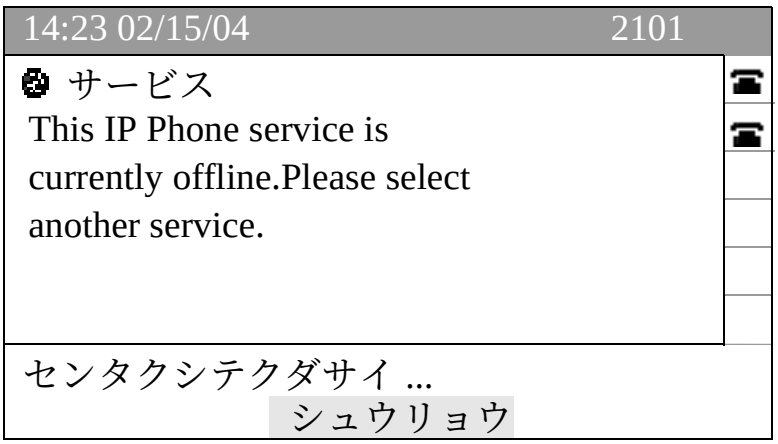
耐障害性

IP Phone Agent サービスは、2 つ以上の IP Phone Agent サーバがある場合に耐障害性を備えます。1 つのサーバに障害が発生した場合は、他のサーバが引き継ぎます。最初のサーバに障害が発生すると、ユーザはログアウトされ、他のサーバに手動でログインする必要があります。

冗長性

冗長システムでは、IP Phone Agent のログイン画面に 2 つ以上の IP Phone Agent サービスが表示されます。一度にアクティブにできるサービスは 1 つだけです。非アクティブなサービスへのログインを試行すると、エラー メッセージが表示され、別のサービスへの試行を求められます（図 11 を参照してください）。

図 11　非アクティブなサービスへのログインを試行したときに表示されるエラー メッセージ



フェールオーバー

CAD サービスに障害が発生した場合、通常はサービスの障害発生から 1 分以内にバックアップ サービスが引き継ぎます。

サービスの障害発生時のデータは、失われる可能性があります。たとえば、エンタープライズ サービスに障害が発生した場合、エンタープライズ データはデータの送信時からコールがエージェントに着信するまでの間に失われる可能性があります。

CTI サービスへの接続が失われた場合は、IP Phone Agent サービスも失われます。ただし、接続が失われたときにコール中であった場合は、コールが切断されることはありませんが、コールに関連するデータは失われる可能性があります。コール中またはコールが終了した後に、IP Phone Agent サービスに戻るためのログインを試行するか、冗長サービスでは、IP Phone Agent サービスのバックアップの 1 つにログインを試行できます。