

コールの録音（拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ）

システム管理者が有効にした場合は、IP Phone で受信する任意のコールを録音できます。エージェントは作成した録音を再生できません。再生できるのはスーパーバイザのみです。

コールの録音を開始するには、コールが対応中の状態で [オプション (Option)] ソフトキーを押します。[オプション (Options)] メニューから [ロクオンカイン (Start Recording)] を選択します。画面の状況表示行に [ロクオン (Rec)] と表示されます。

コールの録音を停止するには、[オプション (Option)] ソフトキーを押し、[オプション (Options)] メニューから [ロクオンテイシ (Stop Recording)] を選択します。

モニタ / 録音の通知

スーパーバイザがコールをモニタまたは録音すると、システムの設定方法に応じて、エージェントに通知される場合があります。

通知がオンになっている場合、スーパーバイザがコールのモニタ、録音、またはその両方を行うと、ステータス行に次のいずれかが表示されます。

- ロクオン (Rec) (録音中)
- モニタ (Mon) (モニタ中)
- ロクオン/モニタ (Rec/Mon) (録音およびモニタ中)

4 ログアウト

ログアウトできるのは、[ジュシンプカ (Not Ready)] エージェント状態からだけです。

ログアウトするには、まず [ジュシンプカ (Not Ready)] 状態になっていることを確認します。次に [ジョウタイ (State)] ソフトキーを押し、メニューから [ログアウト (Logout)] を選択します。

これで ACD からログアウトします。

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS 含む）

電話受付時間：平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. Cisco の商標については、<http://www.cisco.com/go/trademarks> のリストをご覧ください。その他の商標はそれぞれの権利者の財産です。The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Copyright © 2010-2012, シスコシステムズ合同会社.
All rights reserved.



クイック スタート ガイド



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意 (www.cisco.com/jp/go/safety_warning/) をご確認ください。

本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動 / 変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

- 1 ログイン
- 2 IP Phone Agent 画面
- 3 共通タスク
- 4 ログアウト

1 ログイン

IP Phone Agent でデータの入力が必要とされるタスクは、ログインだけです。

ステップ1 IP Phone のサービス ボタンを押して、[サービス (Services)] メニューを表示します。

ステップ2 メニューから [IP Phone エージェント (IP Phone Agent)] サービスを選択します (サービス名は、システム管理者が設定した方法によって異なります)。[エージェントログイン (Agent Login)] 画面が表示されます。

ステップ3 エージェント ID ([ID] ではなく [名前 (Name)] と表示されている場合はエージェント名)、パスワード、および内線番号を対応する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、<< ソフトキーを使用すると、入力を 1 文字ずつ削除できます。



(注) IP Phone の [エージェントログイン (Agent Login)] 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る場合があります。番号キーを押すと、その数字と、対応する文字のメニューが表示されます (たとえば、4 キーを押した場合、g、h、i、4、G、H、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。キーを押すことを止めると、選択した文字がフィールドに表示されます。

ステップ4 [ソウシン (Submit)] ソフトキーを押して、ACD にログインします。エージェント状態が、自動的に [ジュシンフカ (Not Ready)] に設定されます。

2 IP Phone Agent 画面



3 共通タスク

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 (State)] ソフトキーを押すか、[ジョウタイノヘンコウ (Change State)] 画面で適切な状態を選択します。メニューには、現在の状態から変更できる状態だけが表示されています。現在のエージェント状態は、画面の下の行に常に表示されています。

コール中にエージェント状態を変更するには、[トウケイ (Stats)] ソフトキーを押してから、[スキルトウケイジョウホウ (Skill Stats)] 画面で [ジョウタイ (State)] ソフトキーを押します。



(注) コール中にエージェント状態を変更した場合は、画面に表示されているエージェント状態が変更されません。画面上の状態は [ツウワチュウ (Talking)] のままになります。コールが完了すると、ただちに新しい状態が表示されます。

理由コードの入力

状態を [ジュシンフカ (Not Ready)] に変更、またはログアウトするたびに、理由コードの入力を求められる場合があります。このコードは、管理者が設定します。

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。すでに [ジュシンフカ (Not Ready)] の状態になっていても、再度 [ジュシンフカ (Not Ready)] を選択することにより、別の理由コードを入力できます。

後処理データの入力

状態を [サギョウカ (Work Ready)] または [サギョウフカ (Work Not Ready)] に変更するたびに、後処理データの入力を求められる場合があります。後処理データの記述は、管理者が設定します。

後処理データを入力するには、メニューから適切な後処理データの記述を選択します。

スキル統計情報の表示

スキル統計情報は、IP Phone Agent にログインしているときにいつでも表示できます。表示されるスキル統計情報は、管理者によって設定されます。

スキル統計情報を表示するには、[トウケイ (Stats)] ソフトキーを押します。

発信者データの表示

発信者データは、電話が鳴ったとき、およびコール中に表示されます。[ハッシンシャデータ (Caller Data)] 画面に表示されるデータのタイプは、管理者が指定します。

発信者データを表示するには、[C データ (CData)] ソフトキーを押します。

[ハッシンシャデータ (Caller Data)] 画面が表示されているときに、発信などのコール制御処理を行うには、まず [サービス (Services)] を押して、通常の電話表示画面に戻る必要があります。