

## 統合ブラウザのホームページの設定

- ステップ 1** [表示 (View)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[プリファレンス (Preferences)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [統合ブラウザ (Enable Integrated Browser)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** 左側のペインで [ブラウザ (Browser)] ノードを選択します。
- ステップ 4** 右側のペインでブラウザ タブを選択します。ブラウザのホームページ フィールドに URL を入力して [OK] をクリックします。

## プリファレンスの設定

- ステップ 1** [表示 (View)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[プリファレンス (Preferences)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 左ペインで、ノードを選択します。右ペインにノードの設定が表示されます。
- ステップ 3** 目的に合わせて値を変更し、[OK] をクリックします。

## スーパーバイザ ワークフローの設定

注: 「スキル グループ」は「コンタクト サービス キュー」の別名です。

- ステップ 1** [ツール (Tools)] > [Supervisor Work Flow Administrator] の順に選択します。
- ステップ 2** [追加 (Add)] をクリックします。[新規ワークフローの追加 (Add New Work Flow)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 名前を入力し、[OK] をクリックします。[スキル グループの選択 (Skill Group Selection)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [使用可能なスキル グループ (Available Skill Groups)] リストからスキル グループを選択し、左矢印をクリックします。スキル グループを追加する場合、このステップを繰り返します。完了したら [OK] をクリックします。
- ステップ 5** [Supervisor Work Flow のセットアップ (Supervisor Work Flow Setup)] ウィンドウで、次の手順を実行します。
- [待機コール (Calls Waiting)] チェックボックスと [現在最も古いコール (Current Oldest)] チェックボックスのいずれかまたは両方をオンにします。
  - 選択したしきい値の上限と下限を設定します。
  - しきい値を超えた場合にトリガーされるアクションを追加します。
- ステップ 6** ワークフローを有効にして、ワークフロー管理を終了するには、[OK] を 2 回クリックします。

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 Supervisor Desktop

### 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/](http://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承知ください。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 ツールバーのボタンとキーボード ショートカット
- 2 共通タスク

# 1 ツールバーのボタンとキーボードショートカット



## データ表示の更新

アイコン	名前	ショートカット	説明
	リフレッシュ (Refresh)	Ctrl+F	データ表示ペインの情報を更新します。



## エージェント状態の変更

アイコン	名前	ショートカット	説明
	ログアウト (Logout)	Ctrl+L	選択されたエージェントを ACD からログアウトさせます。
	待受開始 (Ready)	Ctrl+E	選択されたエージェントの状態を [待受開始 (Ready)] に変更します。
	待受停止 (Not Ready)	Ctrl+N	選択されたエージェントの状態を [待受停止 (Not Ready)] に変更します。
	後処理後待受 (Work Ready)	Ctrl+D	選択されたエージェントの状態を [後処理後待受 (Work Ready)] に変更します。
	後処理後待受停止 (Work Not Ready)	Ctrl+Y	選択されたエージェントの状態を [後処理後待受停止 (Work Not Ready)] に変更します。



## 通話処理

アイコン	名前	ショートカット	説明
	介入 (Barge-in)	Ctrl+B	エージェントの通話に参加できます。
	代行受信 (Intercept)	Ctrl+I	エージェントを通話から切断し、その通話を代行受信できます。




## チーム通信

アイコン	名前	ショートカット	説明
	チャット (Chat)	Ctrl+J	チャットの選択ウィンドウを開きます。
	チーム メッセージ (Team Message)	Ctrl+X	[チーム メッセージ (Team Message)] ウィンドウを開きます。

## 録音

アイコン	名前	ショートカット	説明
	録音開始 (Start Record)	Ctrl+R	(拡張およびプレミアム バージョンのみ) 選択された通話の録音を開始します。
	録音停止 (Stop Record)	Ctrl+S	(拡張およびプレミアム バージョンのみ) 選択された通話の録音を停止します。

## 音声モニタ

アイコン	名前	ショートカット	説明
	音声モニタ開始 (Start Voice Monitor)	Ctrl+A	選択されたエージェントのモニタを開始します。
	音声モニタ停止 (Stop Voice Monitor)	Ctrl+P	選択されたエージェントのモニタを停止します。
	音声モニタの音量 (Voice monitor volume)	Ctrl+V	音量スライダ コントロールを開きます。

# 2 共通タスク

## チャット メッセージの送信

- ステップ 1** ツールバーで [チャット (Chat)] をクリックします。チャット相手の選択ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** 1 人または複数人の名前を選択し、[アクション (Actions)] > [チャット (Chat)] を選択します。
- ステップ 3** チャット セッション ウィンドウにメッセージを入力します。受信者の画面にメッセージをポップアップ表示させるには、[緊急 (High Priority)] チェックボックスを選択します。
- ステップ 4** [送信 (Send)] をクリックするか、Enter を押します。

## チーム メッセージの送信

- ステップ 1** チームを選択し、[チーム メッセージ (Team Message)] をクリックします。
- ステップ 2** メッセージを入力するか、最近送信した 10 件のメッセージから 1 件を選択します。
- ステップ 3** 必要に応じて、異なる有効期間を入力します。デフォルトは 30 分です。(有効期限が切れる前にメッセージを停止するには、[停止 (Stop)] をクリックします。)
- ステップ 4** [開始 (Start)]、[閉じる (Close)] の順にクリックします。チームで Agent Desktop を実行しているすべてのエージェントは、ACD にログインしていない場合でも、メッセージを受信します。

## 録音の再生とアーカイブ

- ステップ 1** [ツール (Tools)] > [録音済みファイル (Recorded Files)] を選択します。[Supervisor Record Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 再生またはアーカイブする録音の日付を選択します。30 日間保存されている録音を表示するには、[拡張保存期間 (Extended Lifetime)] をクリックします。
- ステップ 3** 録音を選択して、次のいずれかの操作を選択します。
  - 録音を再生するには、[再生 (Play)] をクリックします。
  - 録音に拡張アーカイブのタグを付けるには、[拡張保存期間を設定 (Set Extended Lifetime)] をクリックします。録音は 30 日間保存されます。

## エージェントへの Web ページ送信

- ステップ 1** ページを送信するエージェントをエージェント ツリーから選択します。
- ステップ 2** [介入 (Intervention)] > [ページ送信によるコーチ (Coach by Pushing a Page)] を選択します。
- ステップ 3** URL を入力または選択して、[送信 (Push)] をクリックします。