

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 [有効期限] 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、[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。

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、[送信] をクリックします。

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, Packer, 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、「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.

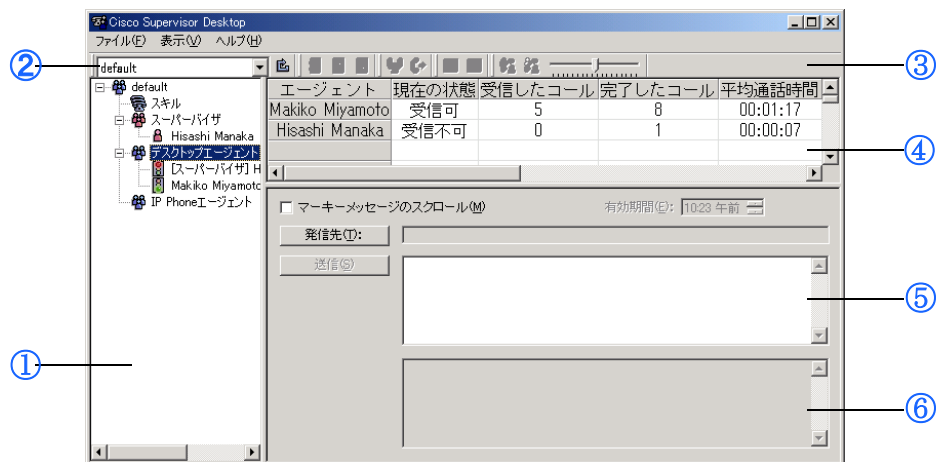


Cisco Supervisor Desktop クイック リファレンス ガイド

- 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













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（モニタリング、記録、メッセージ送信など）を、Supervisor Desktop で行います。
- 3 .. 音声モニタ音量スライダ - スピーカの音量を調節します。
- 4 .. 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、または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。カラムヘッダをクリックすると、データを昇順、降順でソートできます。
- 5 .. テキスト入力カペイン - 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。
- 6 .. 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）。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	[割り込み]	Ctrl-B	エージェントの電話に割り込みます。
	[代行受信]	Ctrl-I	エージェントの電話を代行受信し、そのエージェントを切断します。
	[録音開始]	Ctrl-R	選択した電話の録音を開始します。
	[録音停止]	Ctrl-S	選択した電話の録音を停止します。
	[音声モニタを開始]	Ctrl-A	選択したエージェントの音声モニタを開始します。
	[音声モニタを停止]	Ctrl-P	選択したエージェントの音声モニタを停止します。

3 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"> • [パスワード変更]。Supervisor Desktop のパスワードを変更できません。 • [終了]。Supervisor Desktop を閉じます。
[表示]	<ul style="list-style-type: none"> • [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 と内線番号の両方の表示 / 非表示を切り替えます。 • [録音済みファイル]。録音した会話のログを表示します。
[介入]	<ul style="list-style-type: none"> • [音声モニタを開始]。エージェントのモニタリングを開始します。 • [音声モニタを停止]。エージェントのモニタリングを停止します。
[ヘルプ]	<ul style="list-style-type: none"> • [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。