






統合ブラウザの使用方法 (プレミアムバージョンのみ)

統合ブラウザを使用すると、Agent Desktop 内からイントラネットやインターネットの Web ページを表示できます。このブラウザには最大 6 つのタブを表示し、それぞれ異なる Web ページを含めることができます。最初のタブは、スーパーバイザからプッシュされる Web ページ用に常に予約されています。

よく利用する Web サイトには [作業サイト] リストからアクセスできます (管理者が設定している場合)。また、オプションの [アドレス] フィールドに Web アドレスを入力すると、その他の Web サイトにアクセスできます。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	戻る	Alt+	直前に表示したページに戻ります。
	進む	Alt+	[戻る] ボタンをクリックする前に表示していたページに移動します。
	停止	Esc	ブラウザでの Web ページの表示を停止します (たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎている場合)。
	更新	F5	最新のコンテンツを参照できるように、表示している Web ページを更新します。
	ホーム	Alt+Home	エージェントの定義済みホームページに戻ります。

エージェントのリアルタイム画面の表示

ステップ 1 ツールバーの [リアルタイム画面] ボタンをクリックすると、[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [リアルタイム画面] フィールドで、表示する画面を次から選択します。

- エージェントコールログ
- エージェント ACD 状態ログ
- エージェントの詳細
- スキル統計情報

ステップ 3 画面は、レポート内の任意のカラム ヘッダーをクリックすることで、そのカラムを基に昇順または降順でソートできます。

シスコシステムズ株式会社
URL: <http://www.cisco.com/jp/>
問合せ URL: <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or 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. (0610R)

Copyright © 2007 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。

OL-13006-01-J
fhi0705-01



クイック スタート ガイド



Cisco Agent Desktop クイック スタート ガイド

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

1 ツールバー

ボタン	名前	ショートカット	説明
	応答 / 切断	Ctrl+A	コールに応答するか、または切断します。
	保留 / 保留解除	Ctrl+H	コールを保留にするか、または保留を解除します。
	発信	Ctrl+M	電話をかけるためのダイヤルパッドを表示します。
	会議	Ctrl+F	コールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。
	転送	Ctrl+T	コールを保留にし、通話相手に転送します。
	タッチトーン	Ctrl+D	コール中にタッチトーンを送信します。 注意 ：可聴音は生成されません。
	ログイン	Ctrl+L	ACD にログインします（[ログアウト] と交互に動作します）。
	ログアウト	Ctrl+L	ACD からログアウトします（[ログイン] と交互に動作します）。
	受信可	Ctrl+W	受信可の状態にします。ACD コールを受信できます。
	受信不可	Ctrl+O	受信不可の状態にします。ACD コールを受信できません。
	作業可	Ctrl+Y	作業可の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信できるようになります。
	作業不可	Ctrl+Z	作業不可の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信することはできません。
	タスクボタン	Alt+ [番号]	(拡張およびプレミアム バージョンのみ) 管理者は、タスク ボタンにさまざまな機能を設定できます。使用できるタスク ボタンは最大 10 個で、各ボタンに複数の機能を割り当てることができます。
	チャット	Ctrl+J	チームのメンバー、スーパーバイザ、または会議コールのメンバーとのチャットを開始します。
	リアルタイム画面	Ctrl+Q	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウを表示します。ここには、エージェント自身のコール ログと統計情報を表示できます。
	コンタクト管理の表示 / 非表示	Ctrl+G	コンタクト管理ペインを表示または非表示にします。
	ブラウザの表示 / 非表示	Ctrl+B	(プレミアム バージョンのみ) 統合ブラウザ ペインを表示または非表示にします。
	プリファレンス	Ctrl+P	Agent Desktop のウィンドウとチーム メッセージの動作を設定できる [プリファレンス] ダイアログボックスを表示します。
	ヘルプ/バージョン情報	Alt+Ctrl+H	ヘルプと [バージョン情報] ウィンドウにアクセスします。

2 共通タスク

コールの転送

- ステップ 1** コールがアクティブの状態、[転送] をクリックします。
- ステップ 2** [名前 : 番号] フィールドにコールの転送先の電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。
- ステップ 3** スーパーバイズ転送の場合は、通話相手が電話に出るのを待ってから [転送] をクリックします。ブラインド転送の場合は、電話が鳴っている間に [転送] をクリックします。

会議へのコールの追加

- ステップ 1** コールがアクティブの状態、[会議] をクリックします。
- ステップ 2** [名前 : 番号] フィールドに、会議コールに追加する人の電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。
- ステップ 3** ブラインド会議の場合は電話が鳴っている間に、スーパーバイズ会議の場合は通話相手が電話に出た後に、[会議へ追加] をクリックします。
- ステップ 4** すべての通話相手を会議に追加するまで、ステップ 1 ~ 3 を繰り返します。

コールの切り替え

切替機能を使用すると、コールを転送する前に 2 つのコールを切り替えたり、コールを会議に追加する前にそのコールと会議コールを切り替えたりできます。

2 つのコールを切り替えるには、スーパーバイズ転送またはスーパーバイズ会議を終了する前に、[切替] をクリックします。

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] 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、チャットできるすべての人が表示されます。
- ステップ 2** チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャット セッション ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。相手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] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [送信] をクリックするか、Enter キーを押します。