

エージェント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] ボタンをクリックします。

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。

統合ブラウザの使用方法 (プレミアムバージョンのみ)

管理者によって有効にされている場合は、統合ブラウザを使用して、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 (Agent Desktop の操作中)。統合ブラウザでは、最大 6 つのタブにそれぞれ異なる Web ページを表示できます。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。この機能により、スーパーバイザは、お客様への対応に役立つ情報を通話中のエージェントに提供することで、エージェントを支援できます。

管理者が設定している場合は、[作業サイト] リストから別のサイトを選択するか、[アドレス] フィールドに URL を入力することにより、その Web サイトにアクセスできます。

アイコン	名前	ショートカット	説明
	戻る	Alt+ 左矢印	直前に表示していたページに戻ります。
	進む	Alt+ 右矢印	[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	ブラウザが Web ページをロードするのを停止します。
	リフレッシュ	F5	現在の Web ページを更新します。
	ホーム	Alt+Home	エージェントが設定しているホームページに戻ります。
—	次のタブ	Ctrl+Shift+T	次のタブへ移動します。
—	アドレス	Alt+D	カーソルを [アドレス] フィールドに移動します (設定されている場合)。
—	ブラウザ	Ctrl+Shift+B	カーソルをブラウザ ペインに移動します。
—	作業サイト	Alt+W	カーソルを [作業サイト] フィールドに移動します。

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)

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

0120-933-122 (通話料無料)、03-6670-2992 (携帯電話、PHS)

電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00

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)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2009 シスコシステムズ合同会社.

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。



クイック スタート ガイド



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.0






【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、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、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









コール処理

アイコン	名前	ショートカット	説明
	応答/切断	Ctrl+A	選択した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	選択したコールを保留にするか、または保留を解除します。
	会議	Ctrl+F	選択したコールを保留にして [会議コール] ウィンドウを開きます。
	転送	Ctrl+T	選択したコールを保留にして [コールの転送] ウィンドウを開きます。
	タッチトーン	Ctrl+D	[タッチトーンの入力] ウィンドウを開きます。

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	状態を [受信可] に変更して、ACD コールを受信可能であることを示します。
	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	状態を [作業可] に変更して、ラップアップ作業終了後に ACD コールを受信できることを示します。
	作業不可	Ctrl+Z	状態を [作業不可] に変更して、ラップアップ作業終了後に ACD コールを受信できないことを示します。

ナビゲーションおよびその他の機能

アイコン	名前	ショートカット	説明
	タスク 1 ~ 10	Alt+1、Alt+2、 ~ Alt+0	(拡張およびプレミアムバージョンのみ) 管理者は、1 ~ 10 のタスクボタンに 1 つまたは複数の機能を設定できます。
	発信	Ctrl+M	コールを発信できるウィンドウを開きます。
	チャット	Ctrl+J	ウィンドウを開いてそこからチャットセッションを開始できます。
	リアルタイム	Ctrl+Q	着信ログと統計情報を表示するウィンドウを開きます。
	コンタクト管理	Ctrl+G	コンタクト管理ペインを表示したり非表示にしたりします。
	ブラウザ	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したり非表示にしたりします。
	プリファレンス	Ctrl+P	デスクトッププリファレンスを設定するウィンドウを開きます。
	ヘルプ/バージョン情報	Alt+Ctrl+H	ヘルプとバージョン情報のオプションを一覧表示するメニューを開きます。
—	コンタクト	Ctrl+S	コンタクト アピアランス ペインのコンタクトを選択します。
—	発信者データ	Ctrl+E	コンタクト管理の発信者データ ペインで 1 行を選択します。
—	コールアクティビティ	Ctrl+Shift+E	コンタクト管理のコールアクティビティ ペインで 1 行を選択します。
—	Presence サーバ	Ctrl+Shift+S	[Cisco Unified Presence サーバのログイン] ウィンドウを開きます。
—	マーキー	Ctrl+Shift+M	チームメッセージを選択します。

2 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、ツールバーの適切な状態ボタンをクリックします。無効な状態のボタンは使用不可になります。コール中に ([通話中] 状態で) エージェント状態を変更すると、コールの終了後に状態が変わります。エージェント状態ボタンは、現在のエージェント状態ではなく、クリックした状態を示します。

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。[コールの転送] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [名前: 番号] フィールドに電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。

ステップ 3 次のいずれかの作業を実行します。

- ブラインド転送の場合は、電話機が呼び出しを始めたなら [転送] をクリックします。
- スーパーバイズ転送の場合は、相手が電話に応答するのを待ちます。新しいコールを保留にして最初のコールに出る場合は、[切替] をクリックします。その後、[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。[会議コール] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [名前: 番号] フィールドに電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。

ステップ 3 次のいずれかの作業を実行します。

- ブラインド会議の場合は、電話が鳴り始めたなら [会議へ追加] をクリックします。
- スーパーバイズ会議の場合は、相手が電話に応答するのを待ちます。新しいコールを保留にして最初のコールに出る場合は、[切替] をクリックします。その後、[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 2 ~ 3 を繰り返します。

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。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] 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。