

## 会議へのコールの追加

- ステップ 1** コールが対応中の状態で、[ 会議 (Conference) ] をクリックします。[ 会議 (Conference) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [ 番号 (Number) ] フィールドに電話番号を入力し、[ ダイアル (Dial) ] 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、電話が鳴り始めたら [ 会議へ追加 (Add to Conf) ] 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 (Alternate) ] をクリックします。その後、[ 会議へ追加 (Add to Conf) ] 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。

## 統合ブラウザの使用法 (拡張および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、Cisco Agent Desktop—Browser Edition の操作中に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。Web ページは、標準的な Web ブラウザのツールバーとメニューバーを含む、個別のブラウザ ウィンドウに表示されます。スーパーバイズは、エージェントのブラウザに Web ページをプッシュ (送信) できます。この機能により、スーパーバイズは、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 (Work Sites) ] リストから別のサイトを選択するか、[ アドレス (Address) ] 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。ホームページに戻るには、[ ホーム (Home) ]  をクリックします。

### 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、および Cisco ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における商標です。シスコの商標のリストは <http://www.cisco.com/go/trademarks> で参照できます。掲載されているサードパーティの商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(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, 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 Agent Desktop—Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.5

**【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、米国シスコシステムズ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 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、[ 会議 (Conference) ] 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、[ 転送 (Transfer) ] 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 (Enter Touch Tones) ] 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)。
	待受開始	Ctrl+W	状態を [ 待受中 (Ready) ] に変更して、ACD コールを受信可能であることを示します。
	待受停止	Ctrl+O	[ 待受停止中 (Not Ready) ] の状態にします。ACD コールを受信できません。
	後処理後待受	Ctrl+Y	状態を [ 後処理後待受 (Work Ready) ] に変更して、後処理終了後に ACD コールを受信できることを示します。
	後処理後待受停止	Ctrl+Z	状態を [ 後処理後待受停止 (Work Not Ready) ] に変更して、後処理終了後に 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。
	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	(拡張バージョンおよび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。
	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。

# 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 (Talking) ] 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。

## 理由コードの使用法

状態を [ 待受停止中 (Not Ready) ] に変更、またはログアウトすると、理由コードの選択を求められる場合があります。理由コードは、管理者によって設定され、エージェント状態の変更理由を表します。

理由コードの入力を求められたら、[ 理由コード (Reason Codes) ] ウィンドウで適切なコードを選択して、[ OK ] をクリックします。エージェント状態がすでに [ 待受停止中 (Not Ready) ] になっている場合、再度 [ 待受停止 (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。

## 後処理データの記述の使用法

状態を [ 後処理後待受 (Work Ready) ] または [ 後処理後待受停止 (Work Not Ready) ] に変更すると、後処理データの記述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、管理者によって設定され、コール結果を表します。

後処理データの入力を求められたら、[ コール後処理の選択 (Select Call Wrap-up) ] ウィンドウで適切な記述を選択し、[ OK ] をクリックします。

## 発信

- ステップ 1** [ 発信 (Make Call) ] をクリックします。[ 発信 (Make Call) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [ 番号 (Number) ] フィールドに電話番号を入力し、[ ダイアル (Dial) ] をクリックします。[ 発信 (Make Call) ] ウィンドウが閉じます。

## コールの転送

- ステップ 1** コールが対応中の状態で、[ 転送 (Transfer) ] をクリックします。[ 転送 (Transfer) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [ 番号 (Number) ] フィールドに電話番号を入力し、[ ダイアル (Dial) ] 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 (Transfer) ] 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 (Alternate) ] をクリックします。その後、[ 転送 (Transfer) ] をクリックします。