

## 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 (Real Time Displays)] ボタンをクリックします。

**ステップ2** [リアルタイム画面 (Real Time Displays)] 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 (Agent Call Log)
- エージェント ACD 状態ログ (Agent ACD State Log)
- エージェントの詳細 (Agent Detail)
- スキル統計情報 (Skills Statistics)

**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 (Cisco Agent Desktop の操作中)。管理者は、ポップアップ ウィンドウが統合ブラウザの新しいタブとして、または Internet Explorer の通常のポップアップ ウィンドウとして表示されるように、統合ブラウザを設定できます。統合ブラウザでは、最大 10 個のタブを使用できます。最初のタブは、スーパーバイザからブッシュされる 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 (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。

アイコン	名前	ショートカット	説明
	戻る (Back)	Alt+ ←	直前に表示していたページに戻ります。
	進む (Forward)	Alt+ →	[戻る (Back)] 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 (Stop)	Esc	ブラウザが Web ページをロードするのを停止します。
	更新 (Refresh)	F5	現在の Web ページを更新します。
	ホーム (Home)	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 (Next tab)	Ctrl+Shift+T	次のタブへ移動します。
—	アドレス (Address)	Alt+D	カーソルを [アドレス (Address)] フィールドに移動します (設定されている場合)。
—	ブラウザ (Browser)	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 (Work Sites)	Alt+W	カーソルを [作業サイト (Work Sites)] 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  
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する 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 Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0

**【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

## 通話処理

アイコン	名前	ショートカット	説明
	応答/切断 (Answer/Drop)	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 (Hold/Unhold)	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。
	発信 (Make Call)	Ctrl+M	コールを発信できるウィンドウを開きます。
	会議 (Conference)	Ctrl+F	選択したコールを保留にして [ 会議通話 (Conference a Call) ] ウィンドウを開きます。
	転送 (Transfer)	Ctrl+T	選択したコールを保留にして [ コールの転送 (Transfer a Call) ] ウィンドウを開きます。
	タッチトーン (Touch Tones)	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 (Login)	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 (Logout)	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 (Ready)	Ctrl+W	状態を [ 待受開始 (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 (Not Ready)	Ctrl+O	[ 待受停止 (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 (Work Ready)	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 (Work Not Ready)	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 (Task1-10)	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。
	チャット (Chat)	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 (Real Time)	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 (Contact Mgmt)	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 (Browser)	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 (Preferences)	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 (Help/About)	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 (Contact)	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 (Caller Data)	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 (Call Activity)	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 (Presence Server)	Ctrl+Shift+S	[Cisco Unified Presence サーバのログイン (Cisco Unified Presence Server login) ] ウィンドウを開きます。
—	マーキー (Marquee)	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 (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。

## 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。[ コールの転送 (Transfer a Call) ] ウィンドウが開きます。

**ステップ 2** [ 名前: 番号 (Name: Number) ] フィールドに電話番号を入力し、[ ダイヤル (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。

## 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。[ 会議通話 (Conference a Call) ] ウィンドウが開きます。

**ステップ 2** [ 名前: 番号 (Name: Number) ] フィールドに電話番号を入力し、[ ダイヤル (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、電話が鳴り始めたなら [ 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。

## 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** 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 (High Priority) ] チェックボックスをオンにします。

**ステップ 4** [ 送信 (Send) ] をクリックするか、Enter を押します。