


## 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、相手が電話に回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、お客様への応対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 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 © 2010-2012, 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—Browser Edition 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<br>(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<br>(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<br>(Conference)       | 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 (Transfer)            | 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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(Task1-10)        | Alt+1、Alt+2、<br>~ 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。 |
|  | コンタクト管理<br>(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<br>(Browser)               | 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<br>情報<br>(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<br>(Contact)              | Ctrl+S                  | コンタクトアピランス ペインのコンタクトを選択します。                                  |
| —   | 発信者データ<br>(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。                               |

# 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。

## 理由コードの使用方法

状態を [待受停止 (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、管理者が設定し、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 (Not Ready)] になっていても、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方法

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、管理者が設定し、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。

## コールの開始

**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、[ダイヤル (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。