

統合ブラウザの使用方法

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、Agent Desktop 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。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。統合ブラウザは最大 10 個のタブを持つことができ、それぞれに異なる Web ページを表示します。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 (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。

電子メールの受信

(プレミアムバージョンのみ) エージェントが電子メール コンタクト サービス キュー (CSQ) に割り当てられている場合、電子メールを受信できます。ツールバーの [電子メール受信可 (E-Mail Ready)] ボタンをクリックすると、CSQ にある次の電子メールを受信します。コンタクト アピアランス ウィンドウで電子メールを選択し、統合ブラウザのエージェントの電子メール タブで電子メールを読みます。返信ペインに返信内容を入力し、[送信 (Send)] をクリックして電子メールに返信します。

別の CSQ に電子メールを転送したり、別のエージェントによって電子メールが処理されるように電子メールを再キューイングしたりすることもできます。また、後で作業するために電子メールを下書き保存したり、電子メールを削除したりすることも可能です。

コールを受信した場合、現在の電子メールは自動的に下書き保存されます。

管理者は、エージェントがコンタクト アピアランス ペインに一度に表示できる電子メールの数を設定します。最大許容数は、下書き保存が 4 通と処理中が 1 通で、計 5 通です。

ログアウト時の電子メールの再キューイング

ログアウト時の再キューイング オプションがイネーブルの場合、すべての電子メールが、ログアウト時に別のエージェントに再キューイングされます。電子メールの再キューイングを実行すると、下書き状態で返信に入力したメッセージが元の電子メールに自動的に保存されます。

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。(100SR) 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

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

【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。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

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。
	作業	Ctrl+Y	状態を [作業 (Work)] 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。
	タスク 1 ~ 10	Alt+1、Alt+2、 ~ Alt+0	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	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。
	レポート	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	Alt+B	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。
	電子メール受信可*	Ctrl+Shift+W	電子メールを受信できます。
	電子メール受信不可*	Ctrl+Shift+O	電子メールを受信できません。
	送信*	Ctrl+Enter	電子メールに返信します。
	転送*	Alt+T	電子メールの転送先として利用できるコンタクト サービス キューのドロップダウン リストを表示します。
	保存*	Ctrl+S	現在の電子メールを下書き保存します。
	再キューイング*	Ctrl+R	現在の電子メールをコンタクト サービス キューに戻します。
	削除*	Ctrl+ Backspace	現在の電子メールを削除します。
	印刷*	Ctrl+P	現在の電子メールを印刷します。
	転送*	Ctrl+Shift+F	現在の電子メールを外部アカウントに転送します。
	添付ファイル*	Ctrl+Shift+H	ファイルを返信に添付します。
	テンプレート*	Ctrl+Shift+P	あらかじめ定義されたテンプレートを返信のカーソル位置に挿入します。
	スペルチェック* F7		返信のスペルチェックを行います。

* プレミアム バージョンのみ

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。

後処理データの記述の使用法

状態を [作業 (Work)] 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。

コール処理

コールの処理 (応答、ダイヤル、転送、会議、保留) を行うには、IP ハードフォンを使用する必要があります。

チャットメッセージの送信

ツールバーで [チャット (Chat)] をクリックします。コンタクトの選択ウィンドウで、チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャットウィンドウが開きます。ウィンドウの下部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。

コール制御アクションを使用して、コンタクトを選択するウィンドウに一覧表示された相手にコールを発信または転送したり、相手との間で会議通話を開始したりできます。コールする相手の名前を右クリックし、ポップアップメニューから実行するアクションを選択します。コールを実行するには、Agent Desktop にログインし、コールの実行が可能なエージェント状態を設定する必要があります。

エージェントリアルタイム画面の表示

ツールバーの [レポート (Reports)] ボタンをクリックします。[リアルタイム画面 (Real Time Displays)] ウィンドウで、表示する画面を [リアルタイム画面 (Real Time Displays)] ドロップダウン リストから選択します。

カラム ヘッダーをクリックすることによって、任意のカラムを基準にして昇順または降順に画面を並べ替えることができます。