



## クイック スタート ガイド



# Cisco Agent Desktop—Browser Edition CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5 Cisco Unified Communications Manager Express Edition

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.

**【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

## 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。
	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。

## 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、1 ~ 10 のタスク ボタンは、1 つまたは複数の機能を実行するように管理者が設定できます。	
	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	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せん。
—	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。現在のエージェント状態は、ステータス バーに表示されません。

## 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（応答、ダイヤル、転送、会議への追加、保留など）を処理するには、IP ハードフォンか Cisco IP Communicator を使用する必要があります。

## 統合ブラウザの使用法

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、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。スーパーバイザは、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、スーパーバイザは、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。