


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元のコールに応答する場合は、[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、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。



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 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。

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.






- 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。
	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、 ~ Alt+0	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。
	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	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。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。

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元のコールに応答する場合は、[切替 (Alternate)] をクリックしてから [転送 (Transfer)] をクリックします。