

モニタ / 録音の通知

スーパーバイザがコールをモニタまたは録音すると、システムの設定方法に応じて、エージェントに通知される場合があります。

通知がオンになっている場合、スーパーバイザがコールのモニタ、録音、またはその両方を行うと、ステータス行に次のいずれかが表示されます。

- [ロクオン (Rec)] (録音中)
- [モニタ (Mon)] (モニタ中)
- [ロクオン / モニタ (Rec/Mon)] (録音およびモニタ中)

4 ログアウト

[ジュシンフカ (Not Ready)]、[ジュシンカ (Ready)]、[サギョウ (Work)]、および [ツウワチュウ (Talkin)] の各エージェント状態からログアウトできます。

-
- ステップ 1** [ジョウタイ (State)] ソフトキーを押し、メニューから [ログアウト (Logout)] を選択します。
- ステップ 2** システムの設定によって理由コードが必要な場合は、理由コードのメニューが表示されます。適切な理由コードを選択します。IP Phone Agent がログイン画面に戻ります。これで ACD からログアウトしました。
-



クイック スタート ガイド



Cisco IP Phone Agent

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

【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。(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.

- 1 ログイン
- 2 IP Phone Agent 画面
- 3 共通タスク
- 4 ログアウト

1 ログイン

IP Phone Agent でデータの入力が必要とされるタスクは、ログインだけです。

- ステップ 1** IP Phone のサービス ボタンを押して、[サービス (Services)] メニューを表示します。
- ステップ 2** メニューから [IP Phone Agent] サービスを選択します (サービス名は、システム管理者が設定した方法によって異なります)。**[エージェントログイン (Agent Login)]** 画面が表示されます。
- ステップ 3** IP Phone の数字パッドを使用して、ユーザ名、パスワード、および内線番号を適切なフィールドに入力します。
フィールド間の移動には、スクロール キーを使用します。誤って入力した場合は、<< ソフトキーを使用すると、入力を 1 文字ずつ削除できます。



(注) IP Phone の [エージェントログイン (Agent Login)] 画面は、文字と数字の両方を受け付けます。番号キーを押すと、その数字と、対応する文字のメニューが表示されます (たとえば、4 キーを押した場合、g、h、i、4、G、H、I を含むメニューが表示されます)。入力する文字が強調表示されるまで番号キーを押します。キーを押すことを止めると、選択した文字がフィールドに表示されます。

- ステップ 4** [ソウシン (Submit)] ソフトキーを押して、ACD にログインします。エージェント状態が、自動的に [ジュシンフカ (Not Ready)] になります。

2 IP Phone Agent 画面

時刻と日付

プライマリ内線

画面のタイトル

メニュー オプション

ステータス行

ソフトキーの定義

3 共通タスク

エージェント状態の変更

[ジョウタイ (State)] ソフトキーを押し、[ジョウタイノヘンコウ (Change State)] 画面から適切な状態を選択して、エージェント状態を変更することができます。メニューには、現在の状態から変更できる状態だけが表示されています。現在のエージェント状態は、画面の下の行に常に表示されています。

コール中にエージェント状態を変更するには、[トウケイ (Stats)] ソフトキーを押してから、[スキルトウケイジョウホウ (Skill Stats)] 画面で [ジョウタイ (State)] ソフトキーを押します。



(注) コール中にエージェント状態を変更した場合は、画面に表示されているエージェント状態が変更されません。画面上の状態は [ツウワチュウ (Talking)] のままになります。コールが完了すると、ただちに新しい状態が表示されます。

理由コードの入力

状態を [ジュシンフカ (Not Ready)] に変更、またはログアウトするたびに、理由コードの入力を求められる場合があります。このコードは、管理者が設定します。

理由コードを入力するには、メニューから適切な理由コードを選択します。

後処理データの入力 (エンハンスドおよびプレミアムバージョンのみ)

状態を [サギョウ (Work)] に変更すると、後処理データ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、管理者が設定します。

後処理データの記述を入力するには、メニューから適切な記述を選択します。

コンタクト サービス キュー (CSQ) 統計情報の表示

CSQ 統計情報は、IP Phone Agent にログインしているときにいつでも表示できます。表示される CSQ 統計情報は、管理者が設定します。

CSQ 統計情報を表示するには、[トウケイ (Stats)] ソフトキーを押します。

発信者データの表示

発信者データは、電話が鳴ったとき、およびコール中に表示されます。[ハッシンシャデータ (Caller Data)] 画面に表示されるデータのタイプは、システム管理者が指定します。

発信者データを表示するには、[C データ (CData)] ソフトキーを押します。

コールの録音 (エンハンスドバージョンおよびプレミアムバージョンのみ)

システム管理者が有効にした場合は、IP Phone で受信する任意のコールを録音できます。エージェントは作成した録音を再生できません。再生できるのはスーパーバイザのみです。

コールの録音を開始するには、コールが対応中の状態で [オプション (Option)] ソフトキーを押します。[オプション (Options)] メニューから [ロクオンカイシ (Start Recording)] を選択します。画面の状況表示行に [ロクオン (Rec)] と表示されます。

コールの録音を停止するには、[オプション (Option)] ソフトキーを押し、[オプション (Options)] メニューから [ロクオンテイシ (Stop Recording)] を選択します。