

# Cisco Unified Presence の有効化

[表示 (View)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[Cisco Unified Presence] チェックボックスをオンにして [OK] をクリックします。



**(注)** Cisco Unified Presence には、Cisco Agent Desktop、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Unified Personal Communicator アプリケーションのいずれかを使用してログインできます。ただし、ログインする際は同時に複数のアプリケーションを使用しないでください。これは、異なるユーザ ID を使用した場合も同様です。Unified Presence は 1 台のコンピュータ上で複数のクライアントアプリケーションと通信することはできません。

## スーパーバイザ ワークフローの設定

- ステップ 1** [ツール (Tools)] > [Supervisor Work Flow Administrator] の順に選択します。
- ステップ 2** [追加 (Add)] をクリックします。[新規ワークフローの追加 (Add New Work Flow)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 名前を入力し、[OK] をクリックします。[スキルグループの選択 (Skill Group Selection)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [使用可能なスキルグループ (Available Skill Groups)] リストからスキルグループを選択し、左矢印をクリックします。スキルグループを追加する場合、このステップを繰り返します。完了したら、[OK] をクリックします。
- ステップ 5** [Supervisor Work Flow のセットアップ (Supervisor Work Flow Setup)] ウィンドウで、次の手順を実行します。
  - a. [待機コール (Calls Waiting)] チェックボックスと [現在最も古いコール (Current Oldest)] チェックボックスのいずれかまたは両方をオンにします。
  - b. 選択したしきい値の上限と下限を設定します。
  - c. しきい値を超えた場合にトリガーされるアクションを追加します。
- ステップ 6** ワークフローを有効にして、ワークフロー管理を終了するには、[OK] を 2 回クリックします。

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、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 Supervisor Desktop 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/](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
- 2 共通タスク

# 1 ツールバー

ボタン 名前	ショートカット	説明
 リフレッシュ	Ctrl+F	データ表示ペインの情報を更新します。
 ログアウト	Ctrl+L	選択されたエージェントを ACD からログアウトさせます。
 待受開始	Ctrl+E	選択されたエージェントを [待受中 (Ready)] の状態にします。
 待受停止	Ctrl+N	選択されたエージェントを [待受停止中 (Not Ready)] の状態にします。
 作業	Ctrl+D	選択されたエージェントを [作業 (Work)] の状態にします。
 介入	Ctrl+B	エージェントの電話通話に参加できます。
 代行受信	Ctrl+I	電話を代行受信し、エージェントをその電話から切断します。
 チャット	Ctrl+J	コンタクトの選択ウィンドウを開きます。
 チーム メッセージ	Ctrl+X	[チーム メッセージ (Team Message)] ウィンドウを開きます。
 録音開始	Ctrl+R	選択した電話の録音を開始します (エンハンスドおよびプレミアムバージョンのみ)。
 録音停止	Ctrl+S	選択された通話の録音を停止します。(エンハンスドおよびプレミアムバージョンのみ)。
 音声モニタ開始	Ctrl+A	選択したエージェントの音声モニタを開始します。
 音声モニタ停止	Ctrl+P	選択したエージェントの音声モニタを停止します。
 音声モニタの音量	Ctrl+V	音量スライダ コントロールを開きます。

## 2 共通タスク

### エージェントへの Web ページ送信

- ステップ 1** ページを送信するエージェントをエージェント ツリーから選択します。
- ステップ 2** [介入 (Intervention)] > [ページ送信によるコーチ (Coach by Pushing a Page)] を選択します。
- ステップ 3** URL を入力または選択して、[送信 (Push)] をクリックします。

### チャット メッセージの送信

- ステップ 1** ツールバーで [チャット (Chat)] をクリックします。チャット相手の選択ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** 1 人以上の相手の名前を選択し、Enter を押すか、[アクション (Actions)] > [チャット (Chat)] を選択します。
- ステップ 3** チャットセッション ウィンドウ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選択します。
- ステップ 4** [送信 (Send)] をクリックするか、Enter を押します。

### チーム メッセージの送信

- ステップ 1** チームを選択し、[チーム メッセージ (Team Message)] をクリックします。
- ステップ 2** メッセージを入力するか、最近送信した 10 件のメッセージから 1 件を選択します。
- ステップ 3** 必要に応じて、異なる有効期間を入力します。デフォルトは 30 分です (有効期限が切れる前にメッセージを停止するには、[停止 (Stop)] をクリックします)。
- ステップ 4** [開始 (Start)]、[閉じる (Close)] の順にクリックします。チームで Agent Desktop を実行しているすべてのエージェントは、ACD にログインしていない場合でも、メッセージを受信します。

### 録音の再生とアーカイブ

- ステップ 1** [ツール (Tools)] > [録音済みファイル (Recorded Files)] を選択します。[Supervisor Record Viewer] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 再生またはアーカイブする録音の日付を選択します。30 日間保存されている録音を表示するには、[拡張保存期間 (Extended Lifetime)] をクリックします。
- ステップ 3** 録音を選択して、次のいずれかの操作を選択します。
  - 録音を再生するには、[再生 (Play)] をクリックします。
  - 録音に拡張アーカイブのタグを付けるには、[拡張保存期間を設定 (Set Extended Lifetime)] をクリックします。録音は 30 日間保存されます。

### 統合ブラウザのホームページの設定

- ステップ 1** [表示 (View)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[プリファレンス (Preferences)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [統合ブラウザ (Enable Integrated Browser)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** 左側のペインで [ブラウザ (Browser)] ノードを選択します。
- ステップ 4** 右側のペインでブラウザ タブを選択します。[ブラウザのホームページ (Browser home page)] フィールドで URL を入力して、[OK] をクリックします。

### プリファレンスの設定

- ステップ 1** [表示 (View)] > [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[プリファレンス (Preferences)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 左ペインで、ノードを選択します。右ペインにノードの設定が表示されます。
- ステップ 3** 目的に合わせて値を変更し、[OK] をクリックします。