



## 共通タスク

---

この章では、エージェントとスーパーバイザが実行する共通タスクについて説明します。これらのタスクには、デスクトップのログインおよびログアウト、状態の変更、理由コードとラップアップ理由の選択、コール制御タスクの呼び出しがあります。

- [Finesse デスクトップへのサインイン, 2 ページ](#)
- [モバイルエージェントとしてのサインイン, 2 ページ](#)
- [セキュリティ証明書の受け入れ, 3 ページ](#)
- [\[Live Data\] ガジェットの証明書の受け入れ, 6 ページ](#)
- [Finesse デスクトップからのサインアウト, 7 ページ](#)
- [状態の変更, 8 ページ](#)
- [コールの発信, 8 ページ](#)
- [コールに応答する, 9 ページ](#)
- [Outbound Option Preview コールへの応答, 10 ページ](#)
- [コールバックのスケジュール設定, 10 ページ](#)
- [Outbound Option Personal Callback コールへの応答, 11 ページ](#)
- [コンサルト コールの開始, 12 ページ](#)
- [コールの転送 \(シングル ステップ転送\) , 13 ページ](#)
- [Send DTMF , 13 ページ](#)
- [ラップアップ理由の適用, 14 ページ](#)

## Finesse デスクトップへのサインイン

### 手順

- 
- ステップ 1** ブラウザのアドレスバーに次の URL を入力します。  
`http://Finesse サーバの FQDN、ホスト名、または IP アドレス/desktop/`  
(Finesse サーバの FQDN、ホスト名、または IP アドレスは、Finesse サーバの完全修飾ドメイン名、ホスト名、または IP アドレスです)。
- ステップ 2** [ID] フィールドにエージェント ID またはユーザ名を入力します。
- ステップ 3** [Password] フィールドにパスワードを入力します。
- ステップ 4** [Extension] フィールドに、電話の内線番号を入力します。
- ステップ 5** [Sign In] をクリックします。  
Finesse デスクトップにサインインします。ロール (エージェントまたはスーパーバイザ)、エージェント名、エージェント ID、および内線番号が、ヘッダーに表示されます。ステータスが [Not Ready] に設定されます。
- 

## モバイルエージェントとしてのサインイン

モバイルエージェントとしてサインインすると、コンタクトセンターの電話システムにアクセスできる電話 (自宅の電話機または携帯電話) を使用してコールを受信できます。

モバイルエージェント機能の使用の詳細については、『*Mobile Agent Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted (Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted 向けモバイルエージェントガイド)*』を参照してください。

### 手順

- 
- ステップ 1** ブラウザのアドレスバーに次の URL を入力してください : `http://Finesse サーバの FQDN、ホスト名、または IP アドレス/` (ここで、FQDN、ホスト名、または IP アドレスは、Finesse サーバの完全修飾ドメイン名、ホスト名、または IP アドレスです)。
- ステップ 2** [ID] フィールドにユーザ名またはエージェント ID を入力します。
- ステップ 3** [Password] フィールドにパスワードを入力します。
- ステップ 4** [Extension] フィールドに内線番号を入力します。  
モバイルエージェントでは、内線番号は実際の内線番号 (ローカル CTI ポート (LPC) ) を表します。
- ステップ 5** [Sign in as a Mobile Agent] チェックボックスをオンにします。

[Mode] と [Dial Number] フィールドが表示されます。

**ステップ 6** [Mode] ドロップダウン リストから、使用するモードを選択します。

例：

[Call by Call] モードでは、電話機は着信コールごとにダイヤルし、コールが終了したときに切断されます。

[Nailed Connection] モードでは、電話機は、サインインされていて回線が複数の顧客のコールで接続されている場合にコールします。

**ステップ 7** [Dial Number] フィールドに、電話番号を入力します。

**ステップ 8** [Sign In] をクリックします。

[Nailed Connection] モードでは、サインインが完了するまではデスクトップでコールの受信と応答を行う必要があります。

**ステップ 9** Finesse で次の内容がヘッダーに表示されていることを確認します。

- エージェント名の前に「Mobile Agent」
- 使用するモード（[Call by Call] または [Nailed Connection]）
- お客様が用意したダイヤル番号

[Sign in as a Mobile Agent] チェックボックスを選択し、モード（[Call by Call] または [Nailed Connection]）を選択すると、Finesse はブラウザにクッキーを保存して、ブラウザがこれらの選択を復元できるようにします。サインインページにもう一度アクセスすると、[Sign in as a Mobile Agent] チェックボックスと [Mode] がすでに選択されています。これらの選択は、サインイン、ブラウザの再起動、フェールオーバー シナリオにわたり維持されます。

ただし、別の Finesse サーバに直接アクセスし、このサーバにモバイルエージェントとしてこれまでサインインしたことがない場合、これらの選択をもう一度行う必要があります。

## セキュリティ証明書の受け入れ

Finesse デスクトップに初めてサインインしたときに、続行する前にセキュリティ証明書を受け入れるようプロンプトが表示されます。証明書が削除されない限り、1 度だけ受け入れる必要があります。これらの証明書により、Finesse デスクトップはセキュアな接続で Finesse サーバと通信できます。

Finesse デスクトップでポップアップ表示を有効にしておく必要があります。



(注) Windows クライアントを使用し、Windows ユーザとしてサインインし、Internet Explorer を使用している場合、これらのセキュリティ証明書をインストールするには、管理者として Internet Explorer を実行する必要があります。[Start] メニューで、[Internet Explorer] を右クリックし、[Run as administrator] を選択します。

セキュリティ証明書をインストールするために必要な権限がない場合は管理者に問い合わせてください。

## 手順

**ステップ 1** ブラウザで Finesse デスクトップの URL を入力します。

**ステップ 2** Internet Explorer を使用する場合

- a) Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[Continue to this website (not recommended)] をクリックして Finesse のサインイン ページを開きます。
- b) エージェント ID またはユーザ名、パスワード、および内線番号を入力して、[Sign In] をクリックします。

次のメッセージが表示されます。

Establishing encrypted connection...

受け入れる証明書の一覧を示すダイアログボックスが表示されます。

- c) ダイアログボックスで [OK] をクリックします。  
受け入れる必要がある証明書ごとに新しいブラウザ タブが開きます。証明書エラーは、アドレス バーに表示されます。

(注) ブラウザのセキュリティ設定によっては、ブラウザ タブの代わりに受け入れる必要がある証明書ごとにウィンドウが開くこともあります。

- d) [Certificate error] をクリックし、[View Certificates] をクリックして [Certificate] ダイアログボックスを開きます。
- e) [Certificate] ダイアログボックスで、[Install Certificate] をクリックして [Certificate Import Wizard] を開きます。

Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用している場合、[Install Certificate] オプションは、信頼するサイトに Finesse を追加するまで表示されません。

- 1 ブラウザのメニューから [Internet Options] を選択します。
- 2 [Security] タブで [Trusted Sites] をクリックし、[Sites] をクリックします。
- 3 [Add this website to the zone] フィールドに Finesse デスクトップの URL を入力し、[Add] をクリックします。
- 4 現在のユーザのみの証明書をインストールする場合、[Install Certificate] をクリックしたら、[Store Location] で [Current User] を選択します。または、このコンピュータを使用するすべての Windows ユーザの証明書をインストールする場合は、[Local Machine] を選択します。

[Local Machine] を選択すると、ダイアログボックスが表示され、Windows ホストプロセスがこのコンピュータに変更を行えるようにするかどうか尋ねられます。[Yes] を選択します。

- f) [Certificate Import Wizard] で [Next] をクリックします。
- g) [Place all certificates in the following store] を選択し、[Browse] をクリックします。
- h) [Trusted Root Certification Authorities] を選択し、[OK] をクリックします。
- i) [Next] をクリックします。
- j) [Finish] をクリックします。  
証明書をインストールするかどうかをたずねる [Security Warning] ダイアログボックスが表示されます。
- k) [Yes] をクリックします。  
インポートが正常に実行されたことを示す [Certificate Import] ダイアログボックスが表示されます。
- l) [OK] をクリックします。
- m) [Certificate] ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
- n) ブラウザタブを閉じます。別の証明書を受け入れるかをたずねられます。すべての証明書を受け入れるまで、上記の手順を繰り返して行ってください。  
すべての必要な証明書を受け入れたら、サインインプロセスは終了です。  
  
(注) デスクトップから証明書エラーをなくすため、ブラウザを閉じて再度開く必要があります。

### ステップ3 Firefox を使用している場合

- a) この接続が信頼できない状態であることを示すページが表示されます。[I Understand the Risks] をクリックし、[Add Exception] をクリックします。
- b) [Permanently store this exception] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- c) [Confirm Security Exception] をクリックします。  
Finesse のサインイン ページが表示されます。
- d) エージェント ID またはユーザ名、パスワード、および内線番号を入力して、[Sign In] をクリックします。  
次のメッセージが表示されます。  
Establishing encrypted connection...  
受け入れる証明書の一覧を示すダイアログボックスが表示されます。
- e) [OK] をクリックします。  
受け入れる必要がある証明書ごとにブラウザタブが開きます。
- f) 各タブで、[I Understand the Risks] をクリックし、[Add Exception] をクリックします。
- g) [Permanently store this exception] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- h) [Confirm Security Exception] をクリックします。  
各タブは、証明書を受け入れると閉じます。

すべての必要な証明書を受け入れたら、サインインプロセスは終了です。

## [Live Data] ガジェット の 証明書 の 受け入れ

[Cisco Unified Intelligence Center Live Data] ガジェットでは Finesse デスクトップで見ることが出来るレポートを提供します。デスクトップにこれらのレポートがある場合、初めてサインインしたときに、セキュリティ証明書を受け入れるようプロンプトが表示されることがあります。

### 手順

**ステップ 1** Finesse デスクトップにサインインします。  
[Cisco Unified Intelligence Center Live Data] ガジェットに Finesse が接続をチェックすることを示すメッセージが表示されます。Finesse で、受け入れが必要な証明書が検出された場合、Cisco Unified Intelligence Center を使用するため受け入れる必要がある証明書の一覧を示すメッセージが表示されます。

(注) 各 Cisco Unified Intelligence Center レポートに次のメッセージが表示されます。

**ステップ 2** [OK] をクリックします。  
新しいブラウザタブ（またはブラウザウィンドウ設定によってはウィンドウ）に受け入れが必要な証明書がそれぞれ表示されます。ガジェットのメッセージが変更されて、続行するには、開いているタブで証明書を受け入れるという内容が示されます。

**ステップ 3** Internet Explorer を使用する場合

- a) [Certificate error] をクリックし、[View Certificates] をクリックして [Certificate] ダイアログボックスを開きます。
- b) [Certificate] ダイアログボックスで、[Install Certificate] をクリックして [Certificate Import Wizard] を開きます。  
Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用している場合、[Install Certificate] オプションは、信頼するサイトに Finesse を追加するまで表示されません。
  - 1 ブラウザのメニューから [Internet Options] を選択します。
  - 2 [Security] タブで [Trusted Sites] をクリックし、[Sites] をクリックします。
  - 3 [Add this website to the zone] フィールドに Finesse デスクトップの URL を入力し、[Add] をクリックします。
  - 4 現在のユーザのみの証明書をインストールする場合、[Install Certificate] をクリックしたら、[Store Location] で [Current User] を選択します。または、このコンピュータを使用するすべての Windows ユーザの証明書をインストールする場合は、[Local Machine] を選択します。

[Local Machine] を選択すると、ダイアログボックスが表示され、Windows ホストプロセスがこのコンピュータに変更を行えるようにするかどうか尋ねられます。[Yes] を選択します。

- c) [Certificate Import Wizard] で [Next] をクリックします。
- d) [Place all certificates in the following store] を選択し、[Browse] をクリックします。
- e) [Trusted Root Certification Authorities] を選択し、[OK] をクリックします。
- f) [Next] をクリックします。
- g) [Finish] をクリックします。  
証明書をインストールするかどうかをたずねる [Security Warning] ダイアログボックスが表示されます。
- h) [Yes] をクリックします。  
インポートが正常に実行されたことを示す [Certificate Import] ダイアログボックスが表示されます。
- i) [OK] をクリックします。
- j) [Certificate] ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
- k) ブラウザ タブを閉じます。別の証明書を受け入れるかをたずねられます。すべての証明書を受け入れるまで、上記の手順を繰り返して行ってください。  
ブラウザ タブを閉じると、[Cisco Unified Intelligence Center Live Data] ガジェットがリロードされます。

#### ステップ 4 Firefox を使用している場合

- a) 各タブで、[I Understand the Risks] をクリックし、[Add Exception] をクリックします。
- b) [Permanently store this exception] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- c) [Confirm Security Exception] をクリックします。  
ブラウザ タブを閉じると、[Cisco Unified Intelligence Center Live Data] ガジェットがリロードされます。

## Finesse デスクトップからのサインアウト



### 重要

Finesse デスクトップからサインアウトする際には、ブラウザを閉じないでください。Finesse は、最大 120 秒間かけてブラウザが閉じたことを検出し、さらに 60 秒間かけてユーザをサインアウトします。この間、Finesse はユーザへのコールを送り続ける場合があります。

デスクトップからサインアウトする場合は、次の手順に従ってください。

## 手順

- 
- ステップ 1** ステータスが [Not Ready] に設定されていることを確認します。[Status] ドロップダウン リストから、[Not Ready]（または、適切な原因コードの [Not Ready]）を選択します。
- ステップ 2** [Sign out] をクリックします。  
サインアウト理由コードのドロップダウン リストが表示されます。
- （注） チームに [Sign Out] 理由コードが設定されていない場合、[Sign Out] をクリックすると Finesse からサインアウトします。
- ステップ 3** 適切な [Sign Out] 理由コードをリストから選択します。
- 

## 状態の変更

Finesse デスクトップにサインインすると、状態はデフォルトで [Not Ready] に設定されます。その後、状態を [Ready] に設定するか、設定された [Not Ready] 理由コードのいずれかを選択することができます。

[Ready] 状態になっている場合、[Not Ready] に状態を設定できます。コール中は、コールが完了すると適用される状態を選択できます。

ラップアップが必要な場合、コール終了時に [Wrap-Up] 状態へ遷移します。[Wrap-Up] 状態では、コール後の作業を完了できます。ラップアップが任意である場合、コール終了時に [Wrap-Up] 状態へ遷移するように、コール中に [Wrap-up] を選択できます。

[Wrap-Up] 状態を終了するには、ドロップダウン リストから新しい状態（[Ready] または [Not Ready]）を選択するか、事前設定されたタイマーが時間切れになるのを待つ必要があります。

## 手順

- 
- ステップ 1** 現在の状態の横にあるドロップダウンの矢印をクリックします。
- ステップ 2** リストから該当する状態を選択します。  
エージェントの状態は選択を反映して変わります。コール中に、状態を選択した場合、Finesse は、現在の状態と、コールが終了したときに遷移する保留状態を表示します。
- 

## コールの発信

発信コールを行うためには [Not Ready] に設定されている必要があります。



手順

- ステップ 1** ステータスが [Not Ready] (または適切な理由コード付きの [Not Ready]) になっていることを確認してください。
- ステップ 2** [Make a New Call] をクリックします。  
パネルが拡大し、キーパッドと電話帳が表示されます。管理者が電話連絡先を割り当てます。
- ステップ 3** 連絡先をリストから選択するか、ダイヤルパッドに通話する番号を入力します。  
(注) 連絡先のリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力します。ダイヤルパッドに電話番号を入力する連絡先を選択します。

- ステップ 4** [Call] をクリックします。



- ステップ 5** 通話を終了するには、[End] をクリックします。

## コールに 응답する

顧客のコールに対応するには、[Ready] 状態になっている必要があります。コールがデスクトップに着信すると、状態は自動的に [Reserved] に変更されます。コール制御領域が拡大し、システムに設定されたコール変数が表示されます。



- (注) [Not Ready] 状態の間は、別のエージェントからコールを受信できます。

手順

- ステップ 1** [Answer] をクリックします。  
[Talking] 状態になります。発信者に接続されます。
- ステップ 2** 通話を終了するには、[End] をクリックします。  
状態が [Ready] に変わり、次の着信コールを受けることができます。  
  
コール終了時に [Not Ready] 状態に戻る場合は、コール中に状態の横のドロップダウンの矢印をクリックします。[Not Ready] または適切な理由コードが付いた [Not Ready] を選択できます。状態

が [Talking] から [Not Ready] ([Pending]) に変化します。コールの終了時に、状態が [Not Ready] に変わります。

---

## Outbound Option Preview コールへの応答

Outbound Option Preview コールでは、コールを受け入れるか拒否するかを選択する前に、お客様の連絡先情報を表示できます。

### 手順

---

- ステップ 1** 状態が [Ready] に設定されている必要があります。コールを受信するには [Ready] 状態になっている必要があります。
- Outbound Option Preview コールがデスクトップに着信すると、状態が [Reserved (Outbound)] に変わります。[Call Control] ガジェットが拡大し顧客情報が表示されます。
- ステップ 2** 情報を確認した後、コールを受け入れる場合は [Accept] をクリックし、コールを拒否する場合は [Decline] をクリックします。
- コールを受ける場合、システムは顧客にコールを発信します。試行が成功すると、顧客に接続されます。試行が失敗した場合、予約コールが消え、Finesse は状態を [Ready] にします。
- コールを拒否した場合は、連絡先を拒否するか終了するかを選択します。[Reject] をクリックすると、連絡先は、キャンペーンに残り後で再試行されます。[Close] をクリックすると、連絡先はキャンペーンの期間中閉じます。
- 

## コールバックのスケジュール設定

Outbound Dialer コール中に、顧客がコールバックされることを望んでいる場合、コールバックをスケジュール設定できます。

### 手順

---

- ステップ 1** コール中に、[Callback] をクリックします。

[Callback] ダイアログ ボックスが表示されます。[Current Time] フィールドには、顧客の時間帯での現在の時刻が表示されます（このフィールドは読み取り専用です）。[Phone Number] フィールドには、このコールにダイヤルした電話番号が表示されます。

- ステップ 2** 顧客が別の電話番号にコールバックされることを望む場合は、[Phone Number] フィールドに新しい電話番号を入力します。
- ステップ 3** [Date and Time] フィールドに、顧客にコールする日付と時刻を入力します。そのフィールドに日付と時刻を入力する以外にも、カレンダー アイコンをクリックすれば、日付と時刻を選択できます。（自分の所在地での時刻はなく）顧客の所在地での時刻を入力する必要があります。  
午前と午後を切り替えるには、[AM] または [PM] ボタンをクリックします。  
（注） 時刻は顧客の時間帯に対応します。Finesse は顧客のエリア コードを使用して、時間帯を判断します。携帯電話を使用している顧客は、その電話のエリア コードとは別の時間帯にすることがあります。したがって、顧客に時間帯を確認する必要があります。
- ステップ 4** [Schedule] をクリックします。  
コールバックがスケジュール設定されたことを確認するポップアップが表示されます。
- ステップ 5** コールバックをスケジュール設定した後に、その情報を更新する必要がある場合は、[Callback] をクリックして、[Callback] ダイアログ ボックスをもう一度開きます。
- ステップ 6** 必要なフィールドを更新したら、[Update] をクリックします。  
コールバックが更新されたことを確認するダイアログが表示されます。
- ステップ 7** スケジュール設定した後に、コールバックをキャンセルする必要がある場合は、[Callback] をクリックして、[Callback] ダイアログ ボックスをもう一度開きます。
- ステップ 8** [Cancel] をクリックします。  
コールバックがキャンセルされたことを確認するポップアップが表示されます。

## Outbound Option Personal Callback コールへの応答

Outbound Option コール中に、より都合のよいときに顧客にコールバックするために、コールバックをスケジュール設定できます。スケジュール設定されたコールバックは、コンタクトセンターの設定により、パーソナルコールバックまたは標準コールバックとなります。標準コールバックは、元のコールと同じ [Outbound Option] モードでデスクトップに表示されます（たとえば、元のコールが [Preview] コールであった場合、コールバック コールは [Preview] コールになります）。

パーソナル コールバックは Outbound Option Preview コールに似ていますが、デスクトップのボタンが若干異なります。

## 手順

- ステップ 1** 状態が [Ready] に設定されている必要があります。 コールを受信するには [Ready] 状態になっている必要があります。
- Outbound Option Personal Callback** コールがデスクトップに着信すると、状態が [Reserved (Outbound)] に変わります。 [Call Control] ガジェットが拡大し顧客情報が表示されます。
- ステップ 2** 情報を確認した後、コールを受け入れる場合は [Accept] を、拒否する場合は [Decline] をクリックし、続いて [Close] をクリックします。
- コールを受ける場合、システムは顧客にコールを発信します。 試行が成功すると、顧客に接続されます。 試行が失敗した場合、予約コールが消え、Finesse は状態を [Ready] にします。
- コールを拒否すると、連絡先はキャンペーンの期間中閉じます。

## コンサルト コールの開始

コンサルト コールを開始するにはアクティブ コール中である必要があります。

## 手順

- ステップ 1** [Consult] をクリックします。  
コール制御領域が拡大し、キーパッドと担当者一覧を表示します。
- ステップ 2** 担当者一覧から連絡する担当者を選択するか、キーパッドに番号を入力します。
- ステップ 3** キーパッドで [Call] をクリックします。  
顧客とのコールは保留状態になります。 コールしたエージェントまたはスーパーバイザに接続されます。
- ステップ 4** コールしたエージェントまたはスーパーバイザと通話した後、コンサルト コールを終了して顧客とのコールを復帰するか、コンサルト コールに顧客を加えるか、通話したエージェントまたはスーパーバイザに顧客を転送するかを選択できます。

オプション	説明
コンサルト コールを終了し、顧客のコールを復帰するには	コンサルト コールで [End] をクリックし、顧客のコールで [Retrieve] をクリックします。
他のエージェントやスーパーバイザを保留にし、顧客との通話に戻るには	顧客のコールで [Retrieve] をクリックします。 コンサルト コールで [Retrieve] をクリックすると、顧客が保留になり、他のエージェントまたはスーパーバイザとの通話に戻ります。

オプション	説明
顧客をコンサルト コールに加えるには	[Conference] をクリックします。会議を終了するには、[End] をクリックします。
顧客を通話しているスーパーバイザまたはエージェントに転送するには	[Transfer] をクリックします。

## コールの転送（シングルステップ転送）

シングルステップ転送機能では、最初にコンサルト コールを開始せずにコールを転送することができます。



(注) 転送を開始するには、[Talking] 状態である必要があります。コールを保留にすると、[Direct Transfer] ボタンが消えます。

### 手順

- ステップ 1** [Direct Transfer] をクリックします。  
コール制御領域が拡大し、キーパッドと担当者一覧を表示します。
- (注) 管理者が電話連絡先を割り当てていません。
- ステップ 2** 連絡先をリストから選択するか、ダイヤルパッドに通話する番号を入力します。
- (注) 連絡先のリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力します。ダイヤルパッドに電話番号を入力する連絡先を選択します。
- ステップ 3** ダイヤルパッドで、[Transfer] ボタンをクリックします。  
コールはデスクトップから消えます。次のコールの準備が整います。

## Send DTMF

コール中に、Send DTMF 機能を使用して Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF) デジタルのストリングを送信します。たとえば音声自動応答 (IVR) システムと対話してアカウント番号やパスワードを入力するためにこの機能を使用できます。



(注) この機能を使用するには、アクティブ コールになっている必要があります。

### 手順

- ステップ 1** [Keypad] ボタンをクリックします。  
コール制御エリアが拡大しキーパッドが表示されます。
- ステップ 2** キーパッドの適切なボタンをクリックして DTMF の数字を入力します。  
DTMF スtringとして次の文字を送信できます。
- 0 ~ 9
  - A ~ D
  - ポンド記号 (#)
  - アスタリスク (\*)

(注) 数字を入力するには、キーパッドを使用します。キーボードは使用できません。

対応する文字はキーパッドの上部のテキストフィールドに表示されます（このテキストフィールドは読み取り専用になります）。

- ステップ 3** [Keypad] ボタンを再度クリックしてキーパッドを閉じます。

## ラップアップ理由の適用

ラップアップ理由とは、コールに適用できる理由です。管理者がラップアップ理由をユーザに割り当てている場合、[Wrap-Up Reason] ボタンがコール中に表示されます。

ユーザに割り当てられたラップアップ理由がなければ、デスクトップにこの機能はありません。管理者がラップアップ理由を作成して割り当てます。

コール中、またはコールが終了した後の [Wrap-Up] 状態時にラップアップ理由を入力できます。ラップアップが必要な場合、コールが終了すると [Wrap-Up] 状態に自動的に移行します。ラップアップが任意である場合、コール中にエージェント状態ドロップダウン リストから [Wrap-up] を選択できます。コール中には、状態が [Talking] -> [Wrap-Up (Pending)] として表示されます。コールが終了すると、[Wrap-Up] 状態に移行し、コール後の作業を完了できます。

ラップアップ タイマーが時間切れになるときに移行する状態を指定する場合は、[Wrap-up] を選択する前にドロップダウンリストから状態を選択できます。たとえば、コール中にドロップダウンリストから [Not Ready] を選択します。続いて [Wrap-Up] を選択します。コールが終了すると、[Not Ready] の保留状態で [Wrap-Up] 状態になります。ラップアップ タイマーが時間切れになると、[Not Ready] 状態になります。



(注) ラップアップが任意であり、エージェント状態ドロップダウンリストから [Wrap-Up] を選択しない場合、コールが終了すると [Wrap-Up] 状態に移行しません。

[Wrap-Up] 状態を終了するには、ドロップダウン リストから新しい状態 ([Ready] または [Not Ready]) を選択するか、事前設定されたタイマーが時間切れになるのを待ちます。



(注) コールの転送後にラップアップ理由を入力することはできません。ユーザが転送したコールのラップアップ理由を入力する場合は、コール中にラップアップ理由を選択します。

### 手順

**ステップ 1** [Wrap-Up Reason] をクリックします。

**ステップ 2** ドロップダウン リストから適切なラップアップ理由を選択します。

**ステップ 3** [Apply] をクリックします。

[Apply] ボタンの隣にある緑色のチェック マークは、Finesse がラップアップ理由を正常に適用したことを示しています。

(注) コール中にラップアップ理由を変更できます。別のラップアップ理由を使用する場合、[Wrap-Up Reason] ボタンを再度クリックして新しいラップアップ理由を選択し、[Apply] をクリックします。

コールに応答する前に、着信コールにラップアップ理由を適用できません（また、他の参加者に接続される前に、発信コールに適用できません）。[Wrap-Up Reason] ボタンは、コールが応答されるまで無効です。

