






統合ブラウザの使用法 (プレミアムバージョンのみ)

統合ブラウザを使用すると、Agent Desktop 内から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。

頻繁に利用する Web サイトには [作業サイト] リストからアクセスできます (管理者によってセットアップされている場合)。また、オプションの [アドレス] フィールドに Web アドレスを入力すると、その他の Web サイトにアクセスできます。

| ボタン | 名前 | ショートカット | 説明 |
|--|-----|----------|--|
|  | 戻る | Alt+← | 直前に表示したページに戻ります。 |
|  | 進む | Alt+→ | [戻る] ボタンをクリックする前に表示していたページに移動します。 |
|  | 停止 | Esc | ブラウザでの Web ページの表示を停止します (たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎている場合)。 |
|  | 更新 | F5 | 最新のコンテンツを参照できるように、表示している Web ページを更新します。 |
|  | ホーム | Alt+Home | エージェントの定義済みホームページに戻ります。 |

エージェントのリアルタイム画面の表示

ステップ 1 ツールバーの [リアルタイム画面] ボタンをクリックすると、[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [リアルタイム画面] フィールドで、表示する画面を次から選択します。

- エージェントコールログ
- エージェント ACD 状態ログ
- エージェントの詳細
- スキル統計情報

ステップ 3 画面は、レポート内の任意のカラム ヘッダーをクリックすることで、そのカラムを基に昇順または降順でソートできます。



クイック スタート ガイド



Cisco Agent Desktop クイック スタート ガイド

IP Contact Center Enterprise および Hosted Edition 7.0(1)

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

Cisco、Cisco IOS、Cisco Systems、および Cisco Systems のロゴは、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他のブランド、名称、または商標はすべて、それぞれの所有者のものです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0401R)

Copyright © 2004 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズ株式会社
URL:<http://www.cisco.com/jp/>
問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

OL-8198-01-J
fhi0509-01



1 ツールバー

| ボタン | 名前 | ショートカット | 説明 |
|--|----------------|------------|---|
|  | 応答 / 切断 | Ctrl+A | 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 | コールを保留にするか、または保留を解除します。 |
|  | 発信 | Ctrl+M | 電話をかけるためのダイヤルパッドを表示します。 |
|  | 会議 | Ctrl+F | コールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。 |
|  | 転送 | Ctrl+T | コールを保留にし、通話相手に転送します。 |
|  | タッチトーン | Ctrl+D | コール中にタッチトーンを送信します。 注意: 可聴音は生成されません。 |
|  | 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)。 |
|  | 受信可 | Ctrl+W | 受信可の状態にします。ACD コールを受信できます。 |
|  | 受信不可 | Ctrl+O | 受信不可の状態にします。ACD コールを受信できません。 |
|  | 作業可 | Ctrl+Y | 作業可の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信できるようになります。 |
|  | 作業不可 | Ctrl+Z | 作業不可の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信することはできません。 |
|  | タスクボタン | Alt+ [番号] | (拡張およびプレミアム バージョンのみ) 管理者は、タスクボタンにさまざまな機能を設定できます。使用できるタスクボタンは最大 10 個で、各ボタンに複数の機能を割り当てることができます。 |
|  | チャット | Ctrl+J | チームのメンバー、スーパーバイザ、または会議コールのメンバーとのチャットを開始します。 |
|  | リアルタイム画面 | Ctrl+Q | [エージェントリアルタイム画面] ウィンドウを表示します。ここでは、エージェント自身のコール ログと統計情報を表示できます。 |
|  | コンタクト管理の表示/非表示 | Ctrl+G | コンタクト管理ペインを表示または非表示にします。 |
|  | ブラウザの表示/非表示 | Ctrl+B | 統合ブラウザ ペインを表示または非表示にします (プレミアム バージョンのみ)。 |
|  | プリファレンス | Ctrl+P | Agent Desktop のウィンドウとチーム メッセージの動作を設定できる [プリファレンス] ダイアログボックスを表示します。 |
|  | ヘルプ / バージョン情報 | Alt+Ctrl+H | ヘルプと [バージョン情報] ウィンドウにアクセスします。 |

2 共通タスク

コールの転送

- ステップ 1** コールがアクティブの状態では、**[転送]** をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドにコールの転送先の電話番号を入力し、**[ダイヤル]** をクリックします。
- ステップ 3** スーパーバイズ転送の場合は、通話相手が電話に出るのを待ってから **[転送]** をクリックします。ブラインド転送の場合は、電話が鳴っている間に **[転送]** をクリックします。

会議へのコールの追加

- ステップ 1** コールがアクティブの状態では、**[会議]** をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドに、会議コールに追加する人の電話番号を入力し、**[ダイヤル]** をクリックします。
- ステップ 3** ブラインド会議の場合は電話が鳴っている間に、スーパーバイズ会議の場合は通話相手が電話に出た後に、**[会議へ追加]** 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。

コールの切り替え

切替機能を使用すると、コールを転送する前に 2 つのコールを切り替えたり、コールを会議に追加する前にそのコールと会議コールを切り替えたりできます。

スーパーバイズ転送またはスーパーバイズ会議を終了する前に、**[切替]** をクリックして 2 つのコールを切り替えます。

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]** 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、チャットできるすべての人が表示されます。
- ステップ 2** チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャットセッションウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。相手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]** チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** **[送信]** をクリックするか、**Enter** キーを押します。