

## エージェントへの Web ページのプッシュ

エージェントのコールのモニタ中に、[ 介入 ] > [ ページ送信によるコーチ ] を選択します。エージェントに表示する Web ページの URL を入力し、URL の更新に関するオプションを選択して、[ プッシュ ] をクリックします。

## 録音の再生

[ ツール ] > [ 録音済みファイル ] の順に選択し、Supervisor Record Viewer を起動します。再生する録音が行われた日付を選択します。30 日間保存される録音をリストに含める場合は、[ 拡張保存期間 ] をクリックします。再生する録音を選択して [ 再生 ] 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、録音を選択して [ 拡張保存期間を設定 ] ボタンをクリックします。録音は 30 日間保存されます。

## スーパーバイザ ワークフローの設定

ステップ 1 [ ツール ] > [ スーパーバイザワークフロー管理 ] の順に選択し、[ 追加 ] をクリックします。

ステップ 2 新しいワークフローの名前を入力し、[ OK ] をクリックします。

ステップ 3 ワークフローの適用先のスキル グループを選択して [ OK ] をクリックします。

ステップ 4 ワークフローに対してパラメータを設定します。

- a. しきい値の適用先の統計情報 ([ 待機コール ] または [ 現在最も古いコール ] あるいはその両方) を選択します。
- b. しきい値の上限と下限を設定します。
- c. 各しきい値について、しきい値の超過が発生したときにトリガーされるアクションを設定します。

ステップ 5 [ OK ] をクリックし、ワークフローを有効にします。



### クイック スタート ガイド



## Cisco Supervisor 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 Supervisor Desktop ウィンドウ
- 2 ツールバー
- 3 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、「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。

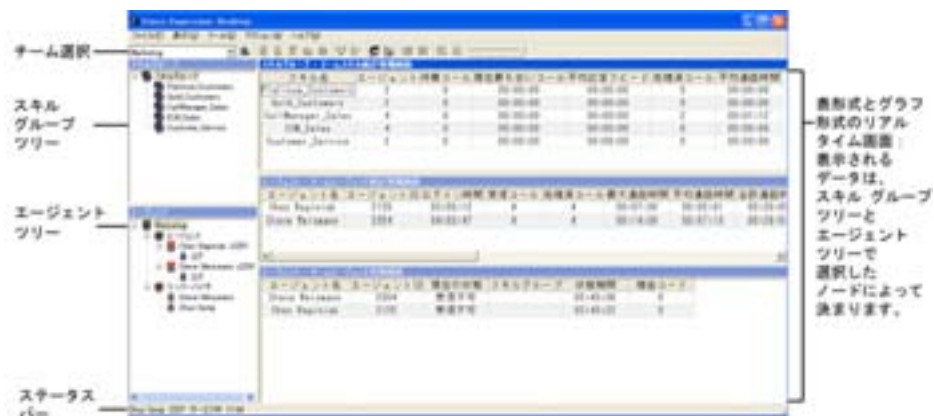


シスコシステムズ株式会社  
URL: <http://www.cisco.com/jp/>  
問合せ URL: <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>  
〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館  
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

OL-8200-01-J  
fih0510-01



# 1 Supervisor Desktop ウィンドウ



## 2 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	選択したエージェントを ACD からログアウトさせます。
	受信可	Ctrl+E	選択したエージェントを、受信可の状態にします。
	受信不可	Ctrl+N	選択したエージェントを、受信不可の状態にします。
	作業可	Ctrl+D	選択したエージェントを、作業可の状態にします。
	作業不可	Ctrl+Y	選択したエージェントを、作業不可の状態にします。
	割り込み	Ctrl+B	エージェントの通話に参加できます。
	代行受信	Ctrl+I	エージェントを通話から切断し、その通話を引き継ぐことができます。
	チャット	Ctrl+J	[チャット] 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] ダイアログボックスを開きます。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	録音開始	Ctrl+R	選択した通話の録音を開始します (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)。
	録音停止	Ctrl+S	選択した通話の録音を停止します (拡張バージョン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。

## 3 共通タスク

### プリファレンスの設定

[表示]>[プリファレンス]の順に選択し、[プリファレンス]ダイアログボックスを開きます。左側のペインから、設定するリアルタイム画面のノードを選択します。右側のペインに、選択したノードについて設定可能な要素が一覧表示されます。必要に応じて設定値を変更し、[適用]をクリックして変更を保存します。

### チームメッセージ(TM)の送信

スーパーバイザは、チームのエージェントすべてに Team Message (TM; チームメッセージ)を送信できます。この場合、エージェントが Agent Desktop を開いている限り、そのエージェントが ACD にログインしているかどうかは関係ありません。

送信した TM のうち最新の 10 個が格納され、再送信が可能です。

TM を送信するには、メッセージを送信するチームを選択し、[チームメッセージ] ボタンをクリックします。メッセージの有効期間 (デフォルトでは、TM は 30 分間有効) を入力し、テキスト入力ペインにメッセージを入力して、[開始] をクリックします。

有効期間が切れる前にメッセージを停止する場合は、[停止] をクリックします。

### チャットメッセージの送信

チームのエージェント (1 人または複数) あるいはその他のスーパーバイザにインスタントメッセージを送信できます。エージェントは、Agent Desktop を開いている限り、ACD にログインしているかどうかに関係なく、スーパーバイザのメッセージを受信します。

チャットメッセージを送信するには、[チャット] ボタンをクリックし、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 ウィンドウにメッセージを入力し、[送信] をクリックするか、Enter キーを押します。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。