

チャットメッセージの送信

チャットを使用すると、チームのエージェントまた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。

- ステップ 1** ツールバーで **[チャット]** をクリックします。
- ステップ 2** **チャット相手の選択** ウィンドウで、チャットする相手の名前の横にあるチェックボックスをオンにし、**[OK]** をクリックします。
- ステップ 3** **チャットセッション** ウィンドウで、テキスト入力フィールドにメッセージを入力し、**[送信]** をクリックします。
受信者がすぐに気づくよう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]** チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** チャットセッションを終了するには、チャットセッションウィンドウの右上にある **[閉じる]** をクリックします。

レポートの表示

エージェントレポート

エージェントレポートは、データ表示ペインに表示されます。エージェントレポートにアクセスするには、ツリーコントロールでエージェントの名前を選択し、表示するレポートを **[レポート]** メニューから選択します。選択可能なレポートは、**[エージェントコールログ]**、**[エージェント ACD 状態ログ]**、および **[エージェントの詳細]** (デフォルト) です。

チームレポート

チームレポートにアクセスするには、ツールバーの **[レポート]** ボタンを使用するか、メニューバーで **[レポート] > [チームレポート]** を選択します。どちらの方法を使用しても、**[チームレポート]** ウィンドウが表示されます。選択可能なレポートは、**[チームエージェント統計情報レポート]**、**[チームエージェント状態レポート]**、および **[チームスキル統計情報レポート]** (デフォルト) です。

レポートはすべて、カラムヘッダーをクリックすることによって昇順または降順に並べ替えることができます。

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、名称および商標はすべて、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-6406-01-J
fih0408-01



クイック スタート ガイド



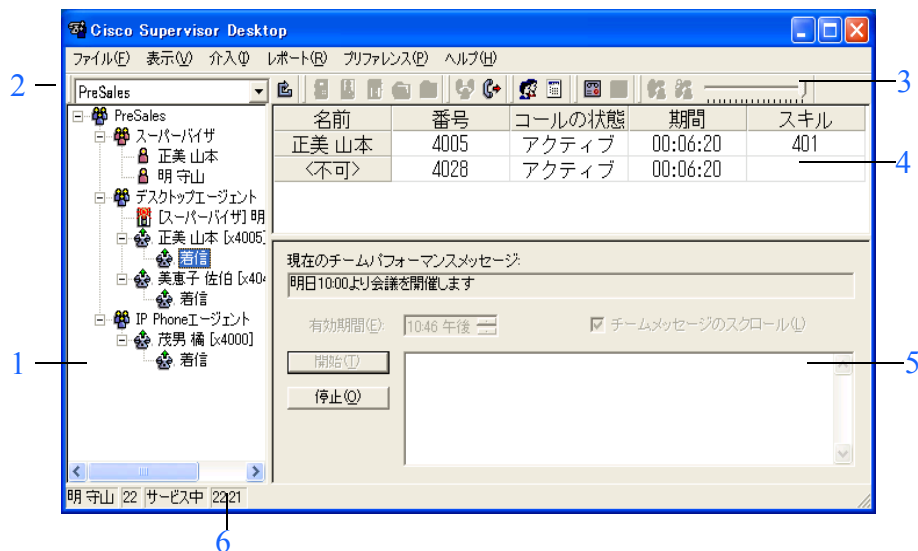
Cisco Supervisor Desktop クイック スタート ガイド

IP Contact Center Enterprise Edition 6.0(1)

- 1 Supervisor Desktop ウィンドウ
- 2 ツールバー
- 3 共通タスク

















1 Supervisor Desktop ウィンドウ



- 1 .. チーム表示ペイン: 選択したチームのスーパーバイザおよびログイン エージェントを表示します。
- 2 .. チーム選択リスト: このドロップダウン リストから、表示するチームを選択します。このリストで選択したチームに対するすべてのタスク (モニタリング、記録、メッセージ送信など) を、Supervisor Desktop で行います。
- 3 .. 音声モニタの音量スライダ: スピーカの音量を調節します。
- 4 .. データ表示ペイン: エージェント統計またはコール情報を表示します。表示内容は、チーム表示ペインで選択したオプションにより異なります。
- 5 .. テキスト入力ペイン: このテキスト フィールドにチーム パフォーマンス メッセージ (TPM) を入力します。
- 6 .. ステータスバー: Supervisor Desktop の現在の状態を表示します。[サービス ステータス] セクションをダブルクリックすると、使用できる機能が示されます。

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 IP Contact Center (IPCC) サーバ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 (ルーテッド コールを受信できます)。
	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 (ルーテッド コールは受信できません)。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	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	エージェントの電話に割り込みます (強制会議)。
	代行受信	Ctrl+I	エージェントの電話を代行受信し、そのエージェントを切断します (強制転送)。
	チャット	Ctrl+J	エージェントまたは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るように、[チャット] ウィンドウを開きます。
	レポート	Ctrl+Q	[レポート] 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 (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	選択した電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

チーム パフォーマンス メッセージ (TPM) の送信

現在モニタリング中のチームのすべてのエージェントに発言を送信するには、TPM を使用します。TPM は、Agent Desktop TPM ペイン内をスクロールします。TPM をスクロールさせたくない場合は、[チームメッセージのスクロール] チェックボックスをオフにする必要があります。

- ステップ 1** チーム選択リストから、メッセージを送信するチームを選択します。
- ステップ 2** [有効期間] フィールドで、メッセージの有効期間を指定します。TPM 実行のデフォルト時間は、30 分です。
- ステップ 3** テキスト入力ペインにメッセージを入力し、[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。