

モニタまたは録音の通知

システムの設定によっては、スーパーバイザがエージェントのコールをモニタまたは録音するときに、エージェントがその旨通知を受ける場合があります。

通知機能が有効になっていて、スーパーバイザがエージェントのコールのモニタまたは録音(あるいはその両方)を行っている場合、エージェントの画面の状況表示行には次のいずれかが表示されます。

- [ロクオン](録音)
- モニタ
- [ロクオン / モニタ](録音とモニタ)

4 ログアウト

ログアウトできるのは、[ジュシンプカ] エージェント状態にいる場合のみです。

ログアウトするには、まず [ジュシンプカ] 状態になっていることを確認します。次に [ジョウタイ] ソフトキーを押し、メニューから [ログアウト] を選択します。

これで ACD からログアウトしました。



クイック スタート ガイド



Cisco IP Phone Agent クイック スタート ガイド

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 ログイン
- 2 IP Phone Agent の画面
- 3 共通タスク
- 4 ログアウト

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



Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

Copyright © 2007 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。

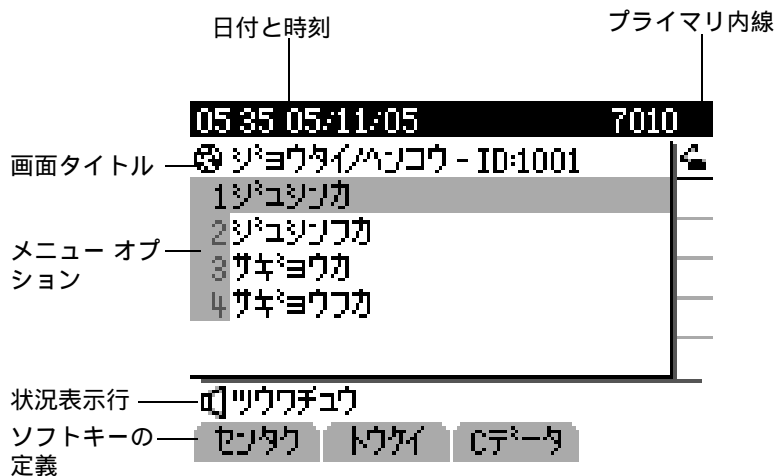
OL-13007-01-J
fhi0705-01

1 ログイン

IP Phone Agent では、ログインする場合のみデータの入力を求められます。

- ステップ 1** IP Phone の **サービス** ボタンを押して、[サービス] メニューを表示します。
- ステップ 2** メニューから [IP Phone Agent] サービスを選択します (サービスの名前は、システム管理者の設定に依存します)。[エージェントログイン] 画面が表示されます。
- ステップ 3** エージェント ID ([ID] ではなく [ナマエ] が表示されている場合はエージェント名)、パスワード、および内線番号を対応するフィールドに入力します。
- フィールド間の移動には、スクロール キーを使用します。誤って入力した場合は、[<<] ソフトキーを使用すると、入力を 1 文字ずつ削除できます。
- (注)** [IP エージェントログイン] 画面は、文字と数字の両方を受け付けるように設定されている場合があります。番号キーを押すと、その数字と、対応する文字のメニューが表示されます (たとえば、4 キーを押した場合、g、h、i、4、G、H、I を含むメニューが表示されます)。入力する文字が強調表示されるまで番号キーを押します。キーを押すことを止めると、選択した文字がフィールドに表示されません。
- ステップ 4** [ソウシン] ソフトキーを押して、ACD にログインします。エージェント状態が自動的に [ジュシンフカ] に設定されます。

2 IP Phone Agent の画面



3 共通タスク

エージェント状態の変更

エージェント状態を変更するには、[ジョウタイ] ソフトキーを押すか、[ジョウタイノヘンコウ] 画面で適切な状態を選択します。メニューには、現在の状態から変更できる状態だけが表示されています。現在のエージェント状態は、画面の下の行に常に表示されています。

コール中にエージェント状態を変更するには、まず [トウケイ] ソフトキーを押し、次に [スキルトウケイジョウホウ] 画面で [ジョウタイ] ソフトキーを押します。



(注) コール中にエージェント状態を変更した場合は、画面に表示されているエージェント状態が変更されません。画面には、引き続き [ツウワチュウ] と表示されます。コールを終了するとすぐに、新しいエージェント状態が表示されます。

理由コードの入力

状態を [ジュシンフカ] に変更、またはログアウトするたびに、理由コードの入力を求められる場合があります。これらのコードは、管理者によって設定されます。

理由コードを入力するには、メニューから適切な理由コードを選択します。

整理データの入力

状態を [サギョウカ] または [サギョウフカ] の状態に変更するたびに、整理データの入力を求められる場合があります。整理データの記述は、管理者によって設定されます。

整理データを入力するには、メニューから適切な整理データの記述を選択します。

スキル統計情報の表示

スキル統計情報は、IP Phone Agent にログインしているときにいつでも表示できます。表示されるスキル統計情報は、管理者によって設定されます。

スキル統計情報を表示するには、[トウケイ] ソフトキーを押します。

発信者データの表示

コールが電話で呼び出されているときやコール中に、発信者データが表示されます。[ハッシンシャデータ] 画面に表示されるデータのタイプは、管理者によって決定されます。

発信者データを表示するには、[C データ] ソフトキーを押します。

コールの録音 (拡張およびプレミアムバージョンのみ)

管理者によって録音機能が有効にされている場合、エージェントは IP Phone で受信するすべてのコールを録音できます。録音した内容を聞くことはできません。聞けるのはスーパーバイザだけです。

コールの録音を開始するには、コールがアクティブな状態で [オプション] ソフトキーを押します。[オプション] メニューから [ロクオンカイシ] を選択します。画面の状況表示行に [ロクオン] と表示されます。

コールの録音を停止するには、[オプション] ソフトキーを押し、次に [オプション] メニューから [ロクオンテイシ] を選択します。