

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。
- 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。
 - しきい値の上限と下限を設定します。
 - 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

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

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

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



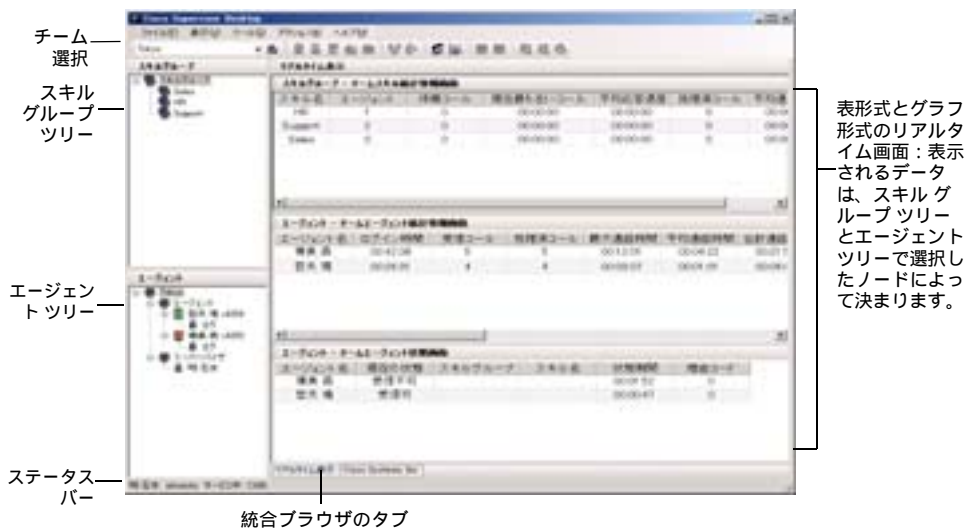
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the 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-13008-01-J
fhi0705-01

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。
	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選択します。

エージェントへの Web ページのプッシュ

コーチするエージェントをエージェント ツリーから選択し、[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。

統合ブラウザのホームページの設定

[表示]>[プリファレンス]の順に選択し、[組み込みブラウザの有効化] チェックボックスをオンにします。左側のペインで [ブラウザ] ノードを選択します。右側のペインにある URL フィールドに、ブラウザのホームページとして設定する Web ページの URL を入力し、[適用] 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。