

理由コードの入力

状態を [受信不可] 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。このコードは、管理者によって設定され、エージェント状態の変更理由を表します。

理由コードを入力するには、ポップアップ ウィンドウで適切な理由コードを選択し、[OK] をクリックします。

ラップアップデータの入力

状態を [作業可] または [作業不可] の状態に変更するたびに、ラップアップデータの入力を求められる場合があります。ラップアップデータの記述は、管理者によって設定され、コール結果の要約に使用されます。

ラップアップデータを入力するには、ポップアップ ウィンドウで適切な説明を選択し、[OK] をクリックします。

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、イントラネットやインターネットの Web ページを CAD-BE で表示できます。Web ページは、標準的な Web ブラウザのツールバーとメニューバーを含む、個別のブラウザ ウィンドウに表示されます。

よく利用する Web サイトには、[作業サイト] リストからアクセスできます (管理者が設定している場合)。また、オプションの [アドレス] フィールドに Web アドレスを入力して、その他の Web サイトにアクセスしたり、[ホーム] ボタンをクリックしてホームページに戻ったりできます。🏠

スーパーバイザは、エージェントのブラウザに Web ページをプッシュ (送信) できます。この機能により、スーパーバイザは、お客様への対応に役立つ情報を通話中のエージェントに提供することで、エージェントを支援できます。



クイック スタート ガイド



Cisco Agent Desktop—Browser Edition クイック スタート ガイド

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 CAD-BE 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



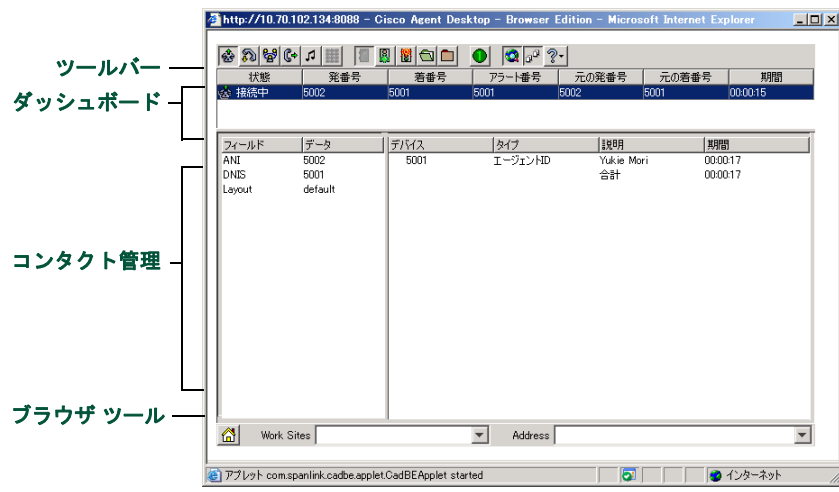
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the 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-13009-01-J
fhi0705-01

1 CAD-BE 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 |
|-----|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 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。 |
| | 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。 |

| ボタン | 名前 | ショートカット | 説明 |
|-----|---------------|------------|----------------------------------------|
| | コンタクト管理 | 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 | (プレミアムバージョンのみ) 統合ブラウザペインを表示または非表示にします。 |
| | 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。 |

3 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、[転送] をクリックします。
- ステップ 2** [転送] ウィンドウ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、[会議] をクリックします。
- ステップ 2** [会議] ウィンドウに、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 1～3 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。

2 つのコールを切り替えるには、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] をクリックします。

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、ツールバーの適切なエージェント状態のボタンをクリックします。現在のエージェント状態から変更できるエージェント状態だけが表示されます。

コール中 ([通話中] 状態の場合) にエージェント状態を変更できます。コールを終了すると、エージェント状態は、クリックした状態に変わります。エージェント状態のボタンは、現在のエージェント状態ではなく、クリックした状態を示します。