
Cisco Agent Desktop — Browser Edition

ユーザ ガイド

はじめに

Cisco Unified Contact Center Enterprise および Hosted 用の Cisco Agent Desktop — Browser Edition (CAD-BE) は、Web ブラウザで実行する Cisco Agent Desktop の Java アプレットバージョンです。

CAD-BE は、応答、保留、会議、転送といったコール制御に関する機能、さらに受信可 / 受信不可、整理などの ACD 状態制御を備えています。お客様の情報は、エンタープライズ データ ペインを介してエージェントに表示されます。また、CAD-BE は、エージェントがイントラネット、インターネット、および Web アプリケーションの各ページを必要に応じて表示できる統合ブラウザ ウィンドウを提供します。

このドキュメントについて

対象読者

このドキュメントは、CAD-BE をコンピュータ上で使用するコンタクト センタのエージェントを対象にしています。

使用される表記法

このドキュメントは、次の表記法を使用しています。

表記法	用途
太字	インターフェイスで選択可能なキー、ボタン、およびメニュー項目を強調表示しています。
Code	ファイルパスおよびコードを強調表示しています。
イタリック	ドキュメントのタイトル、変数、および定義されている用語を強調表示しています。
>	山カッコは、メニューの選択を示します。たとえば、「 [ファイル] > [開く] 」の順に選択します」は、「 [ファイル] 」メニューをクリックし、次に [開く] をクリックします」を意味しています。

CAD-BE の機能レベル

CAD-BE には、標準、拡張、およびプレミアムの3つの機能レベルがあります。次の表は、各機能レベルで使用可能な機能の概要を示しています。ここに示されていない機能はいずれも、3つの機能レベルすべてに含まれています。

表 1 CAD-BE の機能

機能	標準	拡張	プレミアム
タスクボタン		×	×
イベント トリガー型ワークフロー	×	×	×
HTTP Get アクション		×	×
エンタープライズデータのしきい値	×	×	×
整理データ	×	×	×
理由コード	×	×	×
統合ブラウザ		×	×
エージェントが開始するコール録音		×	×
Cisco IP Communicator のサポート	×	×	×
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	×	×	×

Cisco IP Communicator

CAD-BE は、Cisco IP Communicator ソフトフォンの使用をサポートしています。このアプリケーションは CAD-BE に付属していないので、別途購入してインストールする必要があります。

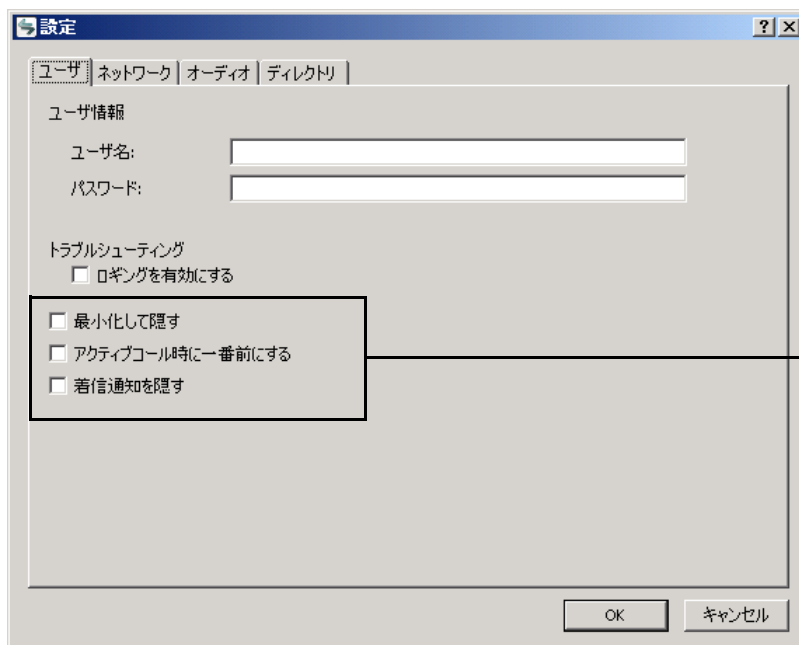
IP Communicator は手動で起動する必要があります (CAD-BE の起動時に自動的に起動するわけではありません)。システムのリソースを節約するには、IP Communicator をできるだけ最小化の状態のまま保持し、コール制御には CAD-BE インターフェイスを使用します。

コールを受信したときに IP Communicator が最大化されること (デフォルトの設定) を防ぐには、次の手順で示すようにプリファレンスを変更する必要があります。

コールを受信しても IP Communicator が最小化された状態を保持するには：

1. IP Communicator を起動します。
2. インターフェイスの任意の場所で右クリックしてポップアップメニューを表示し、次に **[プリファレンス]** を選択します。
[プリファレンス] ダイアログボックスが表示されます。
3. **[ユーザ]** タブで、**[アクティブコール時に一番前にする]** チェックボックス (デフォルトの設定) をオフにして **[最小化して隠す]** チェックボックスをオンにします。
4. **[OK]** をクリックします。

図 1 IP Communicator のプリファレンス (詳細)



これらのプリファレンスは、必ずここで示すとおりを設定してください。

CAD-BE の起動

ローカル エージェントまたはモバイル エージェントとして CAD-BE にログインできます。ローカル エージェントとは、コンタクト センタ内で CAD-BE を使用しているエージェントです。モバイル エージェントは、コンタクト センタの外部から任意のタイプの電話機（携帯電話を含む）を介し、Cisco Unified Mobile Agent を使用して CAD に接続します。

CAD-BE は、次の Web ブラウザで実行します。

オペレーティング システム	サポートされるブラウザ
Microsoft Windows 2000 Professional、 Windows XP Professional	Microsoft Internet Explorer v6.0 以降 Mozilla Firefox v1.5 以降
Red Hat Enterprise Linux v3、v4	Mozilla Firefox v1.5 以降

いずれのブラウザも、Java Runtime Environment (JRE) 1.5_06 以降のプラグインがインストールされている必要があります。ポップアップ ブロックは、すべて無効にする必要があります。

(注) JRE がインストールされていない場合、CAD-BE の起動時にインストールするよう要求されます。JRE がインストールされると、CAD-BE の起動は通常どおり続行します。

ローカル エージェントとしてのログイン

ローカル エージェントとして CAD-BE を起動するには：

1. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス] フィールドに入力します。アドレスは大文字と小文字が区別されます。

`http://<CAD-BE サーバ IP アドレス / ホスト名 >:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

(注) アドレスは大文字と小文字が区別されます。表示のとおり大文字と小文字を区別して入力してください。

CAD-BE が起動し、[ログイン] ダイアログボックスが表示されます (図 2 を参照してください)。

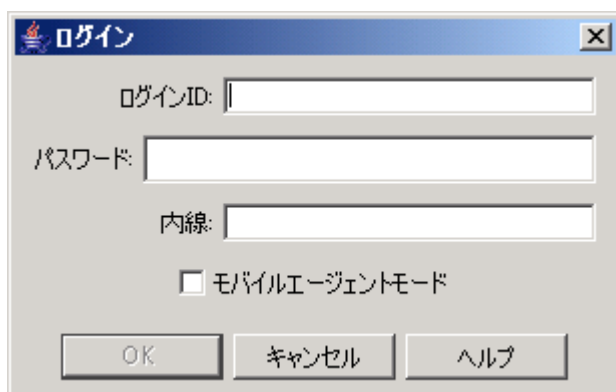
CAD-BE のデジタル署名が確認できないことを示すセキュリティ警告が表示される場合があります。これは、Web ブラウザが信頼できるソースによるデジタル署名であると確認できないことを意味しています。[<発行元>からの内容を常に信頼する] チェックボックスを有効にして、この警告が再度表示されないようにし、[実行] をクリックして CAD-BE を起動します。[キャンセル] をクリックすると、CAD-BE は実行されません。

(注) ブラウザが Firefox である場合、CAD-BE ブラウザ ウィンドウに加え、空白のブラウザ ウィンドウが表示されます。この空白のブラウザ ウィンドウは、無視しても閉じてかまいません。

(注) [ログイン] ダイアログボックスにログイン ID またはログイン名を入力するよう要求されます。どちらを入力するかは、システム管理者がどのようにシステムを設定したかに依存します。

(注) ログインプロセスの途中でログイン方式（ログイン名またはログイン ID のどちらを使用するか）が変更された場合、ログイン方式が変更になったことを示すエラー メッセージが表示されます。新しい方式を使用してログインするには CAD-BE を再起動する必要があります。

図 2 ログイン エージェントの [Login] ダイアログボックス



3. ログイン ID またはログイン名、パスワード、および内線番号をそれぞれ対応するフィールドに入力し、[OK] をクリックするか、**Enter** キーを押します。
 - ログインを試行し、入力したログイン ID またはログイン名（ログイン ID またはログイン名とのアソシエーションで同じ内線番号が使用されているかどうかにかかわらず）がすでに別のエージェントによって使用されている場合は、強制的にログインするかどうかを確認するメッセージが表示されます。ログインを選択すると、そのままログインし、その ID を使用している別のエージェントがログアウトします。
 - ログインを試行し、入力した内線番号がすでに別のエージェントによって使用されている場合は、別の内線番号を入力しない限りログインできません。
- CAD-BE に [受信不可] 状態でログインしました。

モバイル エージェントとしてログイン

モバイル エージェントとしてログインすると、コンタクト センタの電話システムにアクセス可能な任意の電話(コンタクト センタに直接接続されていない自宅の電話や携帯電話を含む) を使用してコールを受信できます。

(注) このマニュアルで示すエージェント デスクトップの使用手順は、モバイル エージェントとしてログインする場合には異なる可能性のある重要な事項について言及していません。モバイル エージェントとしてログインする場合のデスクトップの使用手順については、『*Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise*』の「Using Unified Mobile Agent」の項を参照してください。

『*Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise*』は、デスクトップ ソフトウェアの製品 CD に収められています。また、シスコの Web サイトでも次の URL からダウンロードできます。

www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/products_installation_and_configuration_guides_list.html

コールは、固定コールモードおよびコールバイコールモードの 2 つのモードのいずれかで受信できます。

- 固定コールモードでは、ログインすると 1 つのコールを物理的な電話で受信します。回線は、複数のお客様とのコールの間そのまま接続されています。お客様からのコールを着信すると、CAD-BE によって電話機の呼び出し音のサウンドファイルが再生されます。コール制御はすべて (お客様のコールの切断を含め)、CAD-BE を使用して処理されます。電話機自体でコールを終了すると、ログアウトします。
- コールバイコールモードでは、お客様とのそれぞれのコールで電話機自体がダイヤルされます。いったん電話に応答すると、すべてのコール制御は CAD-BE を経由して処理されます。

(注) コール制御はすべて CAD-BE インターフェイス経由で実行する必要があります。電話機を使用してコール制御を試みると、お客様とのコールが切断される場合があります。また CAD-BE は、会議のステータスなどのコール アクティビティをモニタする場合にも使用します。こういった情報は、電話機には正確に表示されません (まったく表示されない場合もあります)。詳細については、Cisco Unified Mobile Agent のマニュアルを参照してください。

モバイル エージェントとして CAD-BE を起動するには :

CAD-BE にログインする場合は、より安全な接続を確立するために、コンタクト センタのネットワークには VPN を使用してアクセスすることが推奨されます。詳細については、VPN のマニュアルを参照してください。

1. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス] フィールドに入力します。アドレスは大文字と小文字が区別されます。

`http://<CAD-BE サーバ IP アドレス / ホスト名 >:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

(注) アドレスは大文字と小文字が区別されます。表示のとおり大文字と小文字を区別して入力してください。

CAD-BE が起動し、[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。

3. [モバイルエージェントモード] チェックボックスをオンにします。
モバイルエージェントの [ログイン] ダイアログボックスが表示されます (図 3 を参照してください)。
4. ログイン ID またはログイン名、パスワード、および内線番号をそれぞれ対応するフィールドに入力します。使用するコールモードを選択し、自分の電話番号を [モバイルエージェントの電話番号] フィールドに入力します。

(注) 電話番号と内線番号は、数字だけで構成されている必要があります。半角スペース、ダッシュ、カッコなど、数字以外の文字を含めることはできません。

5. [OK] をクリックするか **Enter** キーを押してログインします。

図 3 モバイル エージェントの [ログイン] ダイアログボックス

ログインに関する注意事項

- [ログイン名 /ID] フィールドには最大 32 文字を入力できます。[パスワード]、[電話番号]、および [モバイルエージェントの電話番号] の各フィールドには、最大 64 文字を入力できます。
- ログインすると、「ライセンス エラーが発生しました。システム管理者に連絡してください。」というエラーメッセージが表示される場合があります。このメッセージは通常、CAD-BE ソフトウェアのライセンスがすべて使用中である場合に表示されます。したがって、CAD-BE の使用終了後は、単にブラウザを閉じるだけでなく CAD-BE からログアウトする必要があります。
- モバイル エージェントとして固定コールモードでログインを試行し、電話回線が 1 本しかなく、また電話回線がビジーな場合は、エージェントはログインしてすぐにログアウトします。電話回線が 2 本あり、ビジーでない方の回線にボイスメール機能がある場合は、モバイル エージェントは 2 番目の回線にロールオーバーし、ログインします。ボイスメールとのコールが終了するとエージェントはログアウトします。
- モバイル エージェントでは強制ログアウトは使用できません。

バーチャル プライベート ネットワーク経由のアクセス

CAD-BE は、Virtual Private Network (VPN; バーチャル プライベート ネットワーク) 経由で CAD サーバに接続できます。

(注) より安全な接続を確立するために VPN を使用することが推奨されます。

(注) ここでは、CAD-BE を VPN の背後で実行している場合に IP ハードフォンではなく IP Communicator を使用することを前提にしています。

VPN 接続は、CAD-BE を起動する前に確立している必要があります。セッション中に VPN 接続が失われた場合は、VPN 接続を再確立した後で CAD-BE を再起動します。

Cisco VPN 3000 コンセントレータと Cisco VPN Client は、CAD OL-11706-01-J に対して正常に動作することが確認されており、アクセスに関してサポートされています。他のベンダーの VPN ソリューションは、正しく動作する場合がありますが、正式には確認されていないため、サポート対象外になっています。代替ソリューションの確認が必要な場合は、CAD の販売代理店に問い合わせてください。

ログアウト

ログアウトできるのは、エージェント状態が [受信不可] である場合だけです。

ログアウトするには：

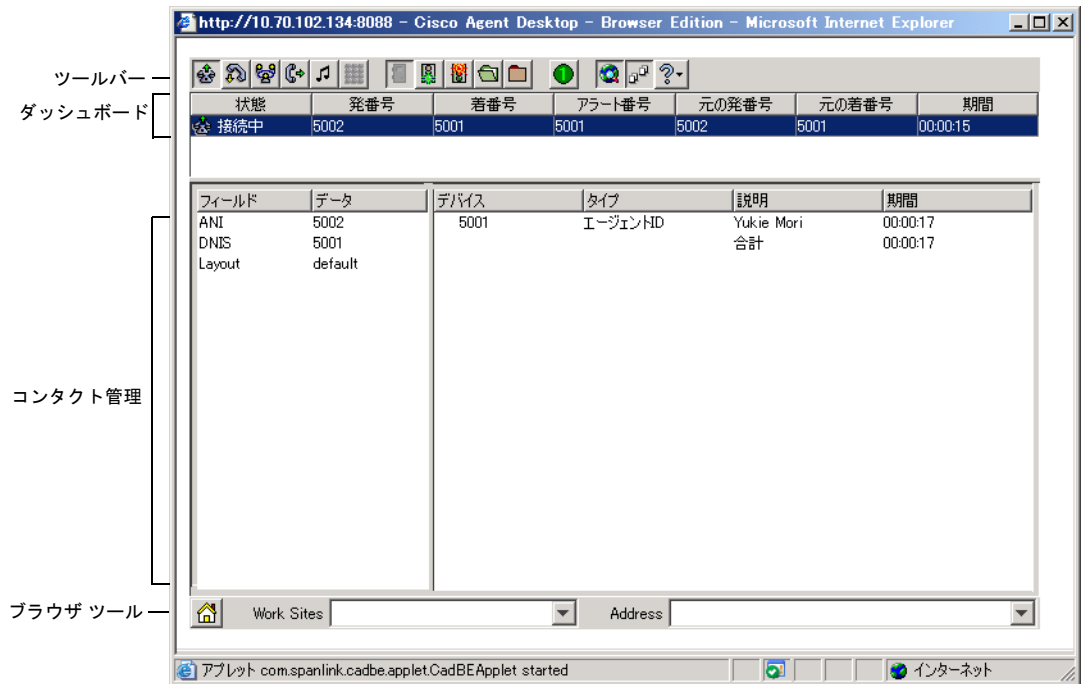
1. エージェント状態を [受信不可] に変更します。
2. ツールバーの [ログアウト] をクリックします。
システムの設定によって理由コードが必要な場合は、理由コードのメニューが表示されます。
3. 適切な理由コードを選択し、[OK] をクリックします。
これで ACD からログアウトします。
4. [閉じる] (CAD-BE ウィンドウの右上にある X) をクリックして CAD-BE ブラウザ ウィンドウを閉じます。
5. 統合ブラウザ ウィンドウが開いている場合は、[閉じる] をクリックして閉じます。

(注) CAD-BE ウィンドウは、ログアウトしてから閉じてください。ログアウトせずに CAD-BE を閉じた場合、ACD にログインした状態が継続することになり、20 分後に自動的にログアウトされます。

CAD-BE インターフェイス

CAD-BE インターフェイスにはアクティブなコールに関する情報が表示され、エージェントはこのインターフェイスを使用して電話に関する機能を実行できます。また、Web ページを統合ブラウザ ペインに表示することもできます。

図 4 Agent Desktop インターフェイス



ダッシュボード ペイン

ダッシュボード ペインでは、Agent Desktop 全体を制御することができます。このペインは、次の 2 つの部分に分かれています。

- ダッシュボード ツールバー
- コンタクト アピアランス

図 5 ダッシュボード ペイン



ダッシュボード ツールバー

ダッシュボード ツールバーには、コール制御に関するボタンと、特定のカスタマー コンタクトに関連しない機能に関するボタンがあります。たとえば次の操作を実行できます。

- ログインとログアウト
- エージェント状態の変更
- Agent Desktop インターフェイスの表示設定

ツールバーにあるボタンのうち、エージェントの現在の状況で使用できない機能を制御するものは、無効になります。たとえば、コールを保留にした場合、それ以外のコール制御ボタンはすべて無効になります。コールの保留を解除すると、他のコール制御ボタンは再度アクティブになります。

(注) コンタクト センタが拡張バージョンまたはプレミアム バージョンの Agent Desktop を使用している場合は、システム管理者がツールバーを設定できるので、次に示すボタンとは異なるものがツールバーに表示される場合があります。

カーソルをボタン上に移動すると、その機能を示すツールチップが表示されます。

表 2 ダッシュボード ツールバーのボタン









ボタン	名前	ショートカット キー	説明
	[応答 / 切断]	Ctrl+A	選択した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	選択したコールを保留にするか、または保留を解除します。
	[会議]	Ctrl+F	選択したコールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。
	[転送]	Ctrl+T	選択したコールを保留にし、通話相手に転送します。
	[タッチトーン]	Ctrl+D	アクティブなコール中に、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	状態を [受信可] に変更して、ACD コールを受信可能であることを示します。

表 2 ダッシュボード ツールバーのボタン (続き)

ボタン	名前	ショートカット キー	説明
	[受信不可]	Ctrl+O	状態を [受信不可] に変更して、ACD コールを受信できないことを示します。
	[作業可]	Ctrl+Y	状態を [作業可] に変更して、コール終了後に整理作業を行っていること、および作業が終了すれば ACD コールを受信できることを示します。
	[作業不可]	Ctrl+Z	状態を [作業不可] に変更して、コール終了後に整理作業を行っていること、および作業が終了しても ACD コールを受信できないことを示します。
	タスクボタン	Alt+ [ボタンの 番号]	タスクボタン (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) は管理者によって設定されます。このボタンを使用すると、録音の開始および停止、スーパーバイザに対する緊急チャットメッセージの送信など、さまざまなタスクを実行できます。ツールバーには、最大 10 個のタスクボタンを表示でき、各ボタンには複数のアクションを割り当てることができます。ボタンはカスタマイズ可能なので、異なるアイコンが表示される場合があります。
	[発信]	Ctrl+M	ダイヤルパッドを表示します。これを使用して発信コールをダイヤルできます。
	[コンタクト管理 の表示 / 非表示]	Ctrl+G	コンタクト管理ペインを表示したり非表示にしたりします。
	[統合ブラウザの 表示 / 非表示]	Ctrl+B	統合ブラウザのツールバーを表示したり非表示にしたりします。
	[ヘルプ]	F1 Alt+Ctrl+H	オンライン ヘルプにアクセスします。 [バージョン情報 / ヘルプ] メニューにアクセスします。

コンタクト アピアランス

コンタクト アピアランス セクションには、エージェントの現在のコール アピアランスに関するデータが表示されます。このセクションには、複数のコール アピアランスが表示されることもあります。たとえば、保留コールとアクティブ コールが 1 つずつある場合は、両方とも表示されます。

コンタクト アピアランス ペインには、最大 8 つのフィールドを表示できます。[状態] フィールドは常に表示されます。それ以外の 7 つのフィールドについては、システム管理者が設定できます。

使用可能なフィールドは次のとおりです。

表 3 **コンタクト アピアランスのフィールド**

フィールド	常に表示されるかどうか	説明
[状態]	Y	コンタクトの現在の状態
[期間]	N	通話の長さ
[発番号]	N	発信側デバイスの番号
[着番号]	N	宛先デバイスの番号
[アラート番号]	N	呼び出し中のデバイスの番号
[元の着番号]	N	コール先の番号
[元の発番号]	N	発信側の番号
[スキル]	N	スキル ID (コールが着信 ACD コールである場合にのみ表示される)

コール情報が不明の場合や、存在しない場合は、そのフィールドに < 不可 > と表示されたり、フィールドが空白になったりすることがあります。

コールに IP IVR が含まれている場合は、Agent Desktop のコンタクト アピアランス ペインに、IP Phone の画面上と同じコール情報が必ず表示されます。エンタープライズ データでは、コール期間全体が追跡されるため、異なるデータが表示される場合があります。

(注) 場合によっては、1つのコールが複数のデバイスに同時に滞留することがあります。たとえば、1つのコールが複数のキューに配置された場合や、会議コールが複数の内線番号に対して開始された場合は、コールアクティビティセクションに、個々のデバイスにおけるコールの滞留期間が表示されます。重複時間は示されません。この場合、合計期間は、このような重複デバイスにおける滞留時間の合計になるため、コンタクトセンタにおけるコールの実際の滞留時間より大きくなります。

しきい値

しきい値は、特定のデバイスまたはコンタクトセンタにおいて許容されるコールの滞留時間です。システム管理者は、注意しきい値および警告しきい値を各デバイスタイプに割り当てたり、コールに対するしきい値の合計値を指定することができます。

コールがデバイスに滞留している時間が、あらかじめ定義された注意または警告しきい値を超過すると、コールアクティビティペインではデバイスの横に注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。これらのアイコンは次のとおりです。



注意



警告

統合ブラウザ ペイン

統合ブラウザ ペインには、エージェントがお客様を支援するために役立つインターネットまたはイントラネット上の Web ページへのアクセスを許可する制御が表示されます。選択した Web ページは、別のブラウザ ウィンドウに表示されます。

管理者は、特定の Web サイトがエージェントのホームページとして表示されるように設定したり、頻繁に使用する Web サイトにエージェントがすばやく移動できるように作業サイト (Web ブラウザの「お気に入り」に類似したもの) のリストを追加したりできます。

統合ブラウザ ペインには次の部分があります。

- [ホーム] ボタン
- [作業サイト] ボックス
- [アドレス] ボックス (表示するには管理者による設定が必要)

Agent Desktop インターフェイスのこのペインの詳細については、[P.27](#) の「[統合ブラウザの使用方法](#)」を参照してください。

図7 統合ブラウザ ペイン



[ダイヤルパッド] ウィンドウ

[ダイヤルパッド] ウィンドウを使用すると、自分の電話番号を [番号] フィールドに入力して電話をかけることができます。電話番号は、番号キーをクリックするか、[番号] フィールドに直接タイプして入力できます。

図8 [ダイヤルパッド] ウィンドウ



通話の処理

ローカル エージェントとしてログインした場合、CAD-BE インターフェイス、IP ハードフォン、または IP Communicator を使用してコールを処理します。モバイル エージェントとしてログインした場合、CAD-BE インターフェイスはコールの処理だけに使用できます。

以降のセクションでは、Agent Desktop インターフェイスを使用することを前提としています。

電話番号の入力

電話番号をダイヤルする際、ダイヤルパッドの [番号] フィールドに電話番号を入力するには、次の 2 つの方式を使用できます。

- PC のキーボードで電話番号を入力する
- [ダイヤルパッド] ウィンドウから番号を選択する

電話番号を入力する場合は、半角スペース、ダッシュ、カッコを入力しないでください。CAD-BE の [番号] フィールドには数字だけが入力できます。

以降のセクションで [番号] フィールドに番号を入力するよう指示された場合は、上に示したどちらの方法でも使用できます。

コールへの応答

Agent Desktop 経由で ACD コールと ACD 以外のコールを受信できます。ACD コールを受信するには、ログインし、[受信可] 状態になっている必要があります。ACD 以外のコールを受信する場合は、どの状態でもかまいません。

コールに応答するには：

- [応答] をクリックします。

コールを終了するには：

- [切断] をクリックします。

コールの開始

コールを開始するには、[受信不可] 状態になっている必要があります。[受信可] 状態である場合、[発信] ボタンは無効です。

コールを開始するには：

1. [発信] をクリックします。
[発信] ウィンドウが表示されます。

2. [番号] フィールドに番号を入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。

(注) コールバイコールモードを使用しているモバイル エージェントの場合、コールを発信すると、宛先の電話機より先に自分の電話機が鳴ります。この場合はまず、自分の電話機に応答する必要があります。宛先の電話機はその後で鳴ります。

コール中のタッチ トーンの入力

コール中にタッチ トーンを送信する必要がある場合（たとえば、アカウント番号の入力を要求された場合）は、[タッチトーン] ボタンを使用します。このボタンを押すと、必要な番号を入力するための数字パッドが有効になります。

タッチ トーンを入力するには：

1. コール中に番号の入力を要求されたら、[タッチトーン] をクリックします。
数字パッドが表示されます（[図 9](#) を参照してください）。

図 9 タッチ トーンの数字パッド



2. 必要な数字または記号、あるいはその両方を入力し、次に [完了] をクリックします。
数字パッドが閉じ、Agent Desktop インターフェイスに戻ります。

コールの転送

コールの転送には、次の2つのタイプがあります。

- **スーパーバイズ転送**：スーパーバイズ転送では、アクティブ コールを転送する前に、転送先の相手と会話して、相手が受信可能な状態にあることを確認できます。
- **ブラインド転送**：ブラインド転送では、転送先の相手と会話をせずにアクティブ コールを転送できます。相手が電話に应答する前に受話器を置くので、相手が受信可能な状態にあるかどうかを確認できません。

コールを転送するには：

1. コールがアクティブな状態で、**[転送]** をクリックします。
[転送] ウィンドウが表示されます (図 10 を参照してください)。

図 10 [転送] ウィンドウ



2. コールの転送先の電話番号を [番号] フィールドに入力します。
3. **[ダイヤル]** をクリックします。
4. 次のどちらかを実行します。
 - スーパーバイズ転送の場合は、相手が電話に应答するのを待ってから転送をアナウンスし、次に **[転送]** ボタンをクリックします。
 - ブラインド転送の場合は、相手が電話に应答するのを待たずに **[転送]** ボタンをクリックします。

会議コールの開始

通話相手をアクティブコールに追加して、会議コールを開始できます。

会議コールには、次の2つのタイプがあります。

- **スーパーバイズ会議**：スーパーバイズ会議では、会議を開始する前に、コールに追加する相手と会話して、相手が受信可能な状態にあることを確認できます。
- **ブラインド会議**：ブラインド会議では、通話相手と会話せずに、相手を会議に追加できます。

(注) ブラインド会議を使用して通話相手をコールに追加する場合、ダッシュボードペインに、会議コールのタグが付いたコールが表示される場合があります。

会議コールを開始するには：

1. コールがアクティブな状態で、**[会議]** をクリックします。
[会議] ウィンドウが表示されます。

図 11 [会議] ウィンドウ



2. コールに追加する人の電話番号を [番号] フィールドに入力します。
3. **[ダイヤル]** をクリックします。

4. 次のどちらかを実行します。
 - スーパーバイズ会議の場合は、相手が電話に応答するのを待ってから会議をアナウンスし、次に **[会議へ追加]** ボタンをクリックします。
 - ブラインド会議の場合は、相手が電話に応答するのを待たずに **[会議へ追加]** ボタンをクリックします。

[会議] ウィンドウが閉じます。
5. 複数の人を会議コールに追加するには、追加する人それぞれについて、ステップ 1 からステップ 4 の手順を繰り返します。

(注) 1 つのコールにおける会議コールの参加者の合計数は、Cisco CallManager の設定値によって決まります。自分のコンタクトセンタに設定されている合計数については、スーパーバイザに問い合わせてください。

コールの切り替え

切替機能を使用すると、コールを転送したり、コールを会議に追加したりする前に、2 人の通話相手の間でコールを切り替えることができます。

コールの転送前の切り替え

切替機能を使用すると、通話相手 B に通話相手 A を転送する前に、通話相手 A および通話相手 B と個別に通話できます。

転送前にコールを切り替えるには：

1. 通話中に **[転送]** をクリックします。

[転送] ウィンドウが表示されます。
2. コールの転送先の電話番号を [番号] フィールドに入力し、次に **[ダイヤル]** をクリックします。
3. 通話相手 B が応答した後で、通話相手 A と通話するには **[切替]** をクリックします。通話相手 B と通話するにはもう一度 **[切替]** をクリックします。

[切替] をクリックするたびに、通話相手 A と通話相手 B との間でコールを切り替えることができます。一方の通話相手と通話している間、もう一方の相手は保留になります。
4. **[転送]** をクリックします。

通話相手 A が通話相手 B に転送され、エージェントはコールから切断されます。

会議にコールを追加する前の切り替え

切替機能を使用すると、会議コールに通話相手 B を追加する前に、会議コールおよび通話相手 B と個別に通話できます。

会議コールと別の通話相手との間で切り替えるには：

1. 通話中に **【会議】** をクリックします。
会議ウィンドウが表示され、アクティブ コールが保留になります。
2. 会議コールに追加する人の電話番号を **【番号】** フィールドに入力し、次に **【ダイヤル】** をクリックします。
3. 通話相手 B が応答した後で、会議と通話するには **【切替】** をクリックします。通話相手 B と通話するにはもう一度 **【切替】** をクリックします。
[切替] をクリックするたびに、会議と通話相手 B との間でコールを切り替えることができます。一方の通話相手と通話している間、もう一方の相手は保留になります。
4. **【会議へ追加】** をクリックします。
通話相手 B が会議コールに追加されます。

スーパーバイザの関与

スーパーバイザは、いくつかの方法で、エージェントとお客様とのコンタクトに関与できます。たとえば次の方法があります。

- お客様とのコールに介入する
- エージェントの状態を変更する
- エージェントの統合ブラウザに表示されるように Web ページをプッシュする

コールへの関与

スーパーバイザは、エージェントが受信するコールに関与できます。スーパーバイザは次の操作を実行できます。

- コールへの割り込み：強制的な会議の形で、エージェントとお客様とのコールに参加する
- コールの代行受信：強制的な転送の形で、お客様をスーパーバイザ自身に転送する
- エージェントのコールをモニタする
- エージェントのコールを録音する

スーパーバイザがコールに割り込むか、またはコールを代行受信すると、エージェントへの通知としてポップアップ ウィンドウが表示されます。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。

エージェント状態への関与

スーパーバイザは、ユーザのエージェント状態を変更し、CAD-BE からログアウトさせることができます。スーパーバイザがエージェント状態を変更してもユーザに通知されることはありません。現在のエージェント状態は、エージェント状態ツールバー ボタンが有効か無効かによって確認できます。

ブラウザへの関与

スーパーバイザは、選択した Web ページをエージェントの統合ブラウザ ウィンドウにプッシュ（送信）できます。この機能により、スーパーバイザは、お客様への応対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。

エージェント状態

Agent Desktop では、エージェント状態ボタンを使用して、ACD でのエージェント状態を変更できます。現在のエージェント状態から選択できる有効なエージェント状態だけが、所定の時間に有効になります。

コール中（[通話中] 状態の場合）に別のエージェント状態をクリックできます。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。たとえば、コール中に [作業不可] 状態ボタンをクリックすると、[作業不可] ボタンが押されたように見えます。

利用可能なエージェント状態を次に示します。

表 5 エージェント状態

状態	説明
[保留]	お客様と通話中で、コールを保留にしています。
[ログアウト]	ACD からログアウトしています。
[受信不可]	ACD コールを受信できません。
[受信可]	ACD コールを受信できます。
[予約済み]	一時的に特定の ACD コールの受信を回避します。コールに応答すると、現在の状態は [通話中] 状態に変更されます。 システム管理者によって設定された制限時間内にコールに回答しないと、ACD はエージェントを [受信不可] 状態にします。 [予約済み] 状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。電話が呼び出し中にならずに（呼び出しを待っている場合でも）、この状態になることがあります。
[通話中]	お客様または別のエージェントと通話中です。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。
[作業不可]	直前のコールで発生した作業を実行中であるため、ACD コールを受信できません。次のアクションがあったとき、エージェントの状態は [受信不可] に変わります。 <ul style="list-style-type: none"> エージェントが整理データを入力した（システム管理者によって有効にされている場合） ACD に設定されたタイマーの値を超過した（ACD がこの機能を使用している場合） エージェントが整理データを入力した後で、状態を手動で変更した

表 5 エージェント状態（続き）

状態	説明
[作業可]	<p>直前のコールで発生した作業を実行中で、ACD コールを受信できません。次のアクションがあったとき、エージェントの状態は [受信可] に変わります。</p> <ul style="list-style-type: none">• エージェントが整理データを入力した（システム管理者によって有効にされている場合）• ACD に設定されたタイマーの値を超過した（ACD がこの機能を使用している場合）• エージェントが整理データを入力した後で、状態を手動で変更した

統合ブラウザの使用方法

統合ブラウザを使用すると、イントラネットおよびインターネット上の Web ページを Agent Desktop で表示できます。Web ページは個別のブラウザ ウィンドウに表示され、CAD-BE とは異なり Web ブラウザのツールバーとメニューバーを利用できます。

ダッシュボード ツールバーの [統合ブラウザの表示 / 非表示] ボタンをクリックすると、CAD-BE インターフェイスの統合ブラウザ ペイン部分を表示したり非表示にしたりできます。

システム管理者は、特定の Web ページがエージェントのホームページとしてブラウザ ペインに表示されるように設定できます。管理者がこの設定を行わない場合、ペインには「The home page is not configured in Desktop Administrator.」というメッセージしか表示されず、空白になります。

システム管理者によってワークフローの一部として設定される場合、Agent Desktop はコアのエンタープライズ データを使用して Web アプリケーション（お客様のデータベースなど）とやり取りし、お客様の情報を統合ブラウザに表示できます。

作業サイトへのアクセス

システム管理者は、頻繁に使用する Web サイトのリストを設定できます。これら「お気に入り」は、[作業サイト] ボックスに表示されます。エージェントは、このドロップダウン リストから Web サイトを選択するだけで、そのサイトにすばやくアクセスできます。サイトの Web アドレスを入力する必要はありません。


その他の Web サイトへのアクセス

システム管理者は、オプションの [アドレス] フィールドが含まれるようにブラウザを設定できます。エージェントはこのフィールドを使用して、[作業サイト] ボックスに表示されない Web サイトにアクセスできます。

[アドレス] フィールドを使用して Web サイトにアクセスするには：

- Web サイトのアドレス (URL) を [アドレス] フィールドに入力し、次に **Enter** キーを押します。

ホームページへのアクセス

自分のホームページ（管理者が設定）には、[ホーム] ボタン  をクリックするか、**Alt-H** を押すことでいつでも戻ることができます。

スーパーバイザの介入

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」できます。詳細については、[P.24 の「ブラウザへの関与」](#)を参照してください。

理由コード

Agent Desktop は、エージェントに理由コードを入力させるように、システム管理者によって設定できます。

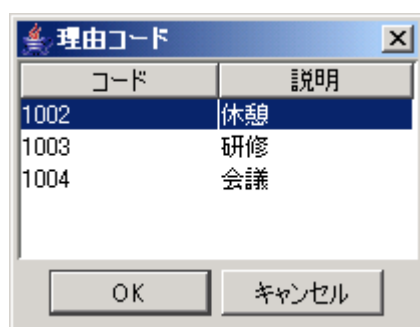
理由コードは、エージェントが [受信不可] または [ログアウト] のエージェント状態に遷移した理由を表します。このコードは、システム管理者によって設定され、コンタクトセンタ用にカスタマイズされます。

[受信不可] 状態または [ログアウト] 状態への遷移を開始する場合は、必ずポップアップダイアログボックスが表示されます (図 12 を参照してください)。遷移するには、そのダイアログボックスから適切なコードを選択し、[OK] をクリックするか Enter キーを押す必要があります。

次の場合、[理由コード] ダイアログボックスは表示されません。

- スーパーバイザが遷移を開始する場合 (スーパーバイザがエージェント状態を強制的に変更したことを示す理由コードが自動的に選択されます)
- エージェント状態の変更が含まれているワークフローで、理由コードの自動選択が有効になっている場合
- ACD コールが電話にルーティングされてもそれに応答しないと、エージェント状態は [受信可] から [受信不可] に自動的に変更されます。そして、別のエージェントに再度ルーティングされます (Reroute on No Answer または RONA)。

図 12 [理由コード] ダイアログボックス



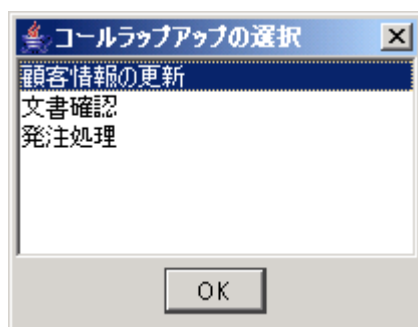
整理データ

Agent Desktop は、エージェントに整理データを入力させるように、システム管理者によって設定できます。

コンタクトセンタでは、特に各種アクティビティの頻度の追跡、またはコールの料金請求先アカウントの特定という目的のために、整理データを使用します。理由コードと同様、整理データの記述は、コンタクトセンタのニーズを反映するようにシステム管理者によって設定されます。

コールを終了した直後に [作業可] または [作業不可] の状態に遷移すると（コール中に [作業可] ボタンまたは [作業不可] ボタンをクリックすると）、[コールラップアップの選択] ダイアログボックスが表示されます（[図 13](#) を参照してください）。当該コールの結果を適切に要約している記述を選択し、[OK] をクリックするか **Enter** キーを押して続行します。

図 13 [コールラップアップの選択] ダイアログボックス



サービスの自動復旧

サービスの自動復旧機能を使用すると、サービスの再起動時やネットワーク障害の発生時に、Agent Desktop で CAD サービスへの接続を自動的に復旧できるようになります。

サービス復旧後、20 分以内に同じユーザ ID とパスワードを使用して再度ログインすると、サービスまたはネットワーク接続が異常終了したときのエージェント状態に自動的にになります。

(注) ログイン時にアクティブでないサービスについて通知されることはありません。ログインした後はサービスが停止すると通知されます。

BIPPA サービスの停止

非冗長システム

ブラウザおよび IP Phone エージェント (BIPPA) サービスへの接続を失った場合、CAD-BE は再接続しようとします。CAD-BE の BIPPA サービスへの再接続が成功すると、再度ログインするように要求されます。

冗長システム

冗長システムでは、ある BIPPA サービスへの接続が失われると、CAD-BE は接続が確立されるまでアクティブな BIPPA サービスへの接続を試みます。その際、再度ログインするように要求されます。

最初のログイン時に BIPPA サービスに接続できない場合は、サービスが利用できないので CAD-BE が終了するというエラーメッセージが表示されます。この場合、ブラウザを冗長な BIPPA サービスに手動でリダイレクトし、通常どおりにそのサービスにログインする必要があります。

CTI サービスの停止

CTI サービスが停止した場合、その他のすべてのサービスがアクティブであってもログインすることはできません。ログインが成功するまで再度ログインするように要求されず。コール中に CTI サービスが停止すると、コールは切断されます。

LDAP サービスの停止

ログイン時に LDAP サービスが停止している場合、ログインは失敗します。ログイン後に LDAP が停止しても何も影響はありません。

その他のサービスの停止

CAD-BE にログインした後にその他の CAD サービスが停止すると、一部の機能が使用できない場合がありますが、ログアウトされることはありません。