
Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

はじめに

Cisco Unified Contact Center Enterprise および Hosted 用の Cisco Agent Desktop (Windows クライアント バージョン) は、インストール、設定および管理が容易な、堅牢なコンピュータ テレフォニー統合ソリューションです。エージェントは、生産性を高め、運用コストを削減し、お客様の満足度を向上させるための強力なツールを利用できます。

Cisco Agent Desktop 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、ラップアップなどの 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 ウィンドウおよびオプションの画面ポップアップを介してエージェントに表示されます。Cisco Agent Desktop が必要とする画面上のスペースは最小限で、エージェントは個々のニーズに合わせてその機能性をカスタマイズできます。

このリリースの新機能

Cisco Agent Desktop 7.2 には次の新しい機能があります。

- インターフェイスが、アクセシビリティ向上のため、Microsoft Windows のハイコントラスト モード表示設定をサポート
- インターフェイスが Microsoft 2003 テーマに更新
- [理由コード] ダイアログボックスと [ラップアップデータ] ダイアログボックスでのソート
- エージェントが Agent Desktop ウィンドウの動作を制御 (管理者が有効にした場合)
- ワークフローに従ってコールを録音しているときは、コール アピランスの隣に録音アイコンが表示され、エージェントに通知 (管理者が有効にした場合)

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、Cisco Agent Desktop 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

このマニュアルは、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。

Agent Desktop の機能レベル

Cisco Agent Desktop 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 Cisco Agent Desktop 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		×	×
エンタープライズ データのしきい値		×	×
ラップアップ データ	×	×	×
理由コード	×	×	×
複数のタブを備えた統合ブラウザ			×
エージェントが開始するチャット	×	×	×
エージェントが開始するコール録音		×	×
Cisco Unified Outbound Dialer		×	×
Cisco IP Communicator のサポート	×	×	×
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	×	×	×

Cisco IP Communicator

Agent Desktop 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 Agent Desktop 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 (Agent Desktop の起動時に自動的に起動しません)。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 Agent Desktop 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、[最小化して隠す] チェックボックスをオンにして [アクティブコール時に一番前にする] チェックボックスと [着信通知を隠す] チェックボックスをオフにします。
4. [OK] をクリックします。

図 1 IP Communicator のプリファレンス (詳細)



Agent Desktop の起動

Agent Desktop へは、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 Agent Desktop 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。

ローカルエージェントとしてのログイン

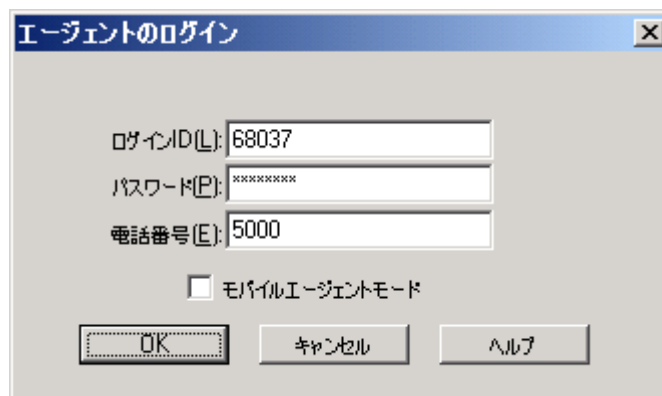
ローカルエージェントとして Agent Desktop を起動するには：

1. [スタート]>[プログラム]>[Cisco]>[Desktop]>[Agent] の順に選択します。
[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 2 を参照してください)。

(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 Agent Desktop を再起動する必要があります。

図 2 [エージェントのログイン] ダイアログボックス



2. 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** キーを押してログインします。

- 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。

Agent Desktop が起動し、すぐに Windows デスクトップの一番下にあるタスクバー上に最小化されます。

モバイル エージェントとしてのログイン

モバイル エージェントとしてログインすると、携帯電話を含む任意のタイプの電話機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

(注) 次に説明するとおり、コール制御はすべて Agent Desktop インターフェイスを介して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 Agent Desktop 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ときにも使用します。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。

コールは、固定コール モードとコールバイ 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、ログインするとコールを 1 つ受信し、このコールには電話機自体を使用して応答します。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が着信すると、Agent Desktop 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）、Agent Desktop を使用して処理します。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。一度電話機自体で応答すると、コールの切断を含むすべてのコール制御が Agent Desktop によって処理されます。Agent Desktop でコールを切断し、その後に電話機自体でコールを切断することによってコールを終了すると、状態が [受信可] になり、別のお客様からのコールを受信できるようになります。

(注) モバイル エージェントとして設定されていない場合、または使用するよう設定されていないコール モードを選択した場合、モバイル エージェントとしてのログインは失敗します。この問題が発生した場合は、管理者に問い合わせてください。

モバイル エージェントとして Agent Desktop を起動するには：

1. [スタート] > [プログラム] > [Cisco] > [Desktop] > [Agent] の順に選択します。
[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 2 を参照してください)。
2. [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。
3. 使用するコール モードを選択し、CAD サービスへの接続に使用する CTI ポートの内線番号を入力します。次に自分の電話番号を [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。

4. [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

モバイルエージェントのログイン

ログインID (L): 68037

パスワード (P): *****

電話番号 (E): 3429 (ローカルCTIポート)

モバイルエージェントモード

モバイルエージェントパラメータ

固定コールモード

コールバックコールモード

モバイルエージェントの電話番号 0311119999

OK キャンセル ヘルプ

ログインに関する注意事項

- [ログイン名] フィールドには最大 32 文字を入力できます。[ログイン ID]、[電話番号]、[パスワード] の各フィールドには、最大 12 文字を入力できます。
- Agent Desktop が制御できるのは、[ログイン] ダイアログボックスに入力した内線番号へのコールだけです。これは、複数の内線番号を設定している場合でも同様です。
- モバイル エージェントとして固定コール モードでログインしていて電話回線が 1 本しかない場合、電話回線がビジーになると、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。ボイスメールがコールを終了するとエージェントはログアウトします。
- モバイル エージェントとしてログインしている場合、強制ログアウトは使用されません。
- 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、Agent Desktop 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、Agent Desktop の使用終了後は、単にログオフするのではなく Agent Desktop を完全に終了する必要があります。Agent Desktop が実行中である限り、ライセンスが 1 つ使用されていることとなります。

バーチャルプライベートネットワーク経由のアクセス

Agent Desktop 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。したがって、エージェントはリモートからでも Agent Desktop のあらゆる機能を活用できます。

(注) コンタクトセンタの外部で Agent Desktop を使用するときは、よりセキュアな接続を提供するために VPN を使用することをお勧めします。

(注) ここでは、Agent Desktop 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、Agent Desktop 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 Agent Desktop を再起動します。

Cisco VPN 3000 コンセントレータと Cisco VPN Client は、CAD 7.2 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。
Agent Desktop を開いたままにすると、[ログイン] ボタンをクリックして、いつでもログインし直すことができます。

(注) ログインし直したとき、使用する内線番号を変更する場合は、Agent Desktop を再起動する必要があります。

すぐにログインし直すことがない場合は、Agent Desktop の使用終了後、単にログオフするのではなく Agent Desktop を完全に終了することをお勧めします。Agent Desktop が実行中である限り、ライセンスが 1 つ使用されていることとなります。

4. [閉じる] (Agent Desktop ウィンドウの右上にある X) をクリックして Agent Desktop ウィンドウを閉じます。

自動更新

CAD 7.2 では、システム管理者が Agent Desktop のすべてのインスタンスをより新しいバージョンの CAD 7.2 に自動更新できるようになっています。

Agent Desktop を起動するたびに、使用可能な最新バージョンがあるかどうか、または Windows のレジストリ変更を必要とするシステム設定の変更があったかどうかを確認されます。更新が必要な場合、更新プロセスが自動的に実行されます。

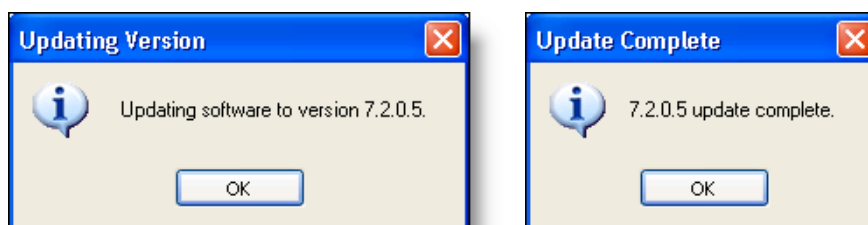
(注) 自動更新が正しく機能するためには、保存されているページのより新しいバージョンを検出するように Internet Explorer が設定されている必要があります。Internet Explorer で [ツール] > [インターネット オプション] の順に選択し、[全般] タブを選択します。[インターネット一時ファイル] セクションで [設定] をクリックし、[ページを表示するごとに確認する] オプションを選択していることを確認します。

更新プロセスが始まると、ダイアログボックスが表示され、Agent Desktop が更新されることが通知されます (図 4 の左側を参照してください)。

[OK] をクリックし、順次表示されるダイアログボックスの指示に従います。

更新が終了すると、最後のダイアログボックスが表示され、更新が完了したことが通知されます (図 4 の右側を参照してください)。[OK] をクリックした後で Agent Desktop を再起動し、通常どおりにログインします。

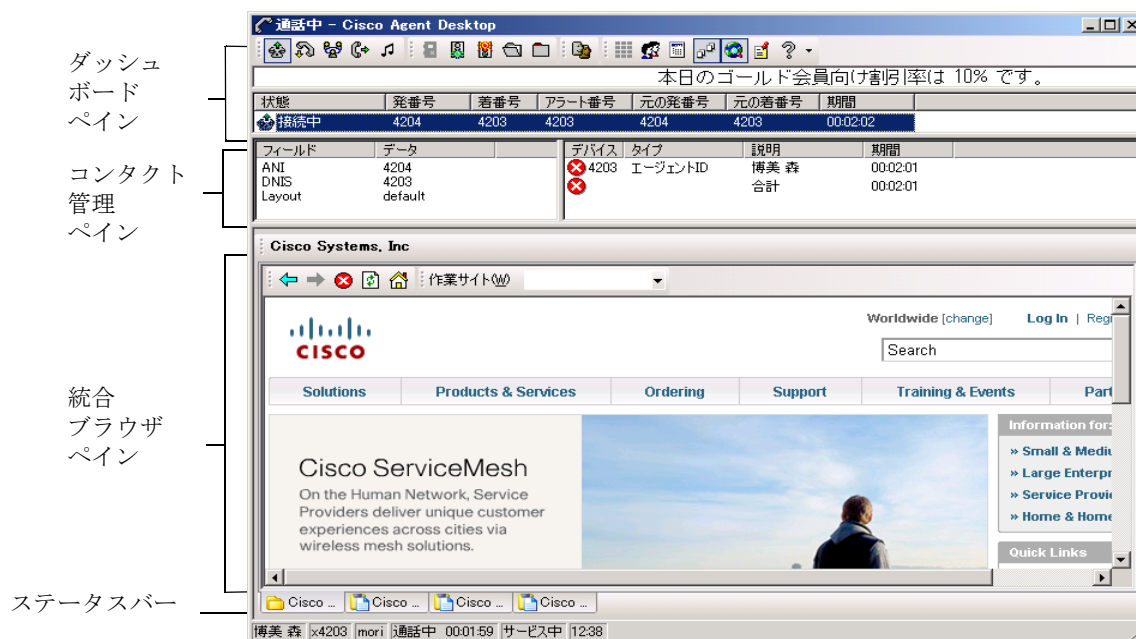
図 4 更新通知と更新終了のダイアログボックス



Agent Desktop インターフェイス

Agent Desktop 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、統合ブラウザ ペインで Web ページを表示したり、エージェントやコールの統計に関するリアルタイム画面を表示したり、コールを録音したり（管理者によってタスク ボタンにこの機能が設定されている場合）、チャットインスタントメッセージ機能を使用して他のエージェントやスーパーバイザと「チャット」したりすることもできます。

図 5 Agent Desktop インターフェイス



アクセシビリティ

Agent Desktop は、弱視のユーザまたは視覚障害を持つユーザのアクセスを支援するために、次の機能を備えています。

- Windows 設定に従った画面の解像度、色 / コントラストの設定、およびフォント サイズ
- スクリーン リーダー互換のショートカット キーとツール ヒント
- 小 (16 x 16) と大 (32 x 32) の 2 種類のサイズで表示できるツールバーのボタン
- エージェント以外が開始するダイアログが表示されるときに鳴る可聴音（たとえば、新しいチャット ウィンドウが表示される場合や、スーパーバイザによるコールへの割り込み、コールの代行受信、またはコールの録音が行われることがエージェントに通知される場合）
- スクロールしないように設定できるチーム メッセージ

インターフェイスのショートカット キー

Agent Desktop インターフェイスの操作では、ショートカット キーを使用できます。ショートカット キーは次のとおりです。

表 2 アクセシビリティ ショートカット キー

ショートカット キー	説明
Ctrl+S	コール アピアランスを選択します。
Ctrl+E	エンタープライズ データ ペインの最初のエントリを選択します。選択したエントリに対する [エンタープライズデータの編集] ダイアログボックスを開くには、Enter キーを押します。
Alt+P	[ダイヤルパッド] ウィンドウで、[従業員電話帳] の最初のエントリを選択します。
Alt+Ctrl+E	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、[リアルタイム画面] ドロップダウンリストを選択します。
Alt+Y	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、[エージェントコールログ] が表示されている状態で、[日付] ドロップダウンリストを選択します。
Alt+Ctrl+S	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、グリッドコントロールの最初のセルを選択します。
Ctrl+Shift+B	統合ブラウザで、表示されている Web ページ内の最初のタブの位置にカーソルを置きます (タブ キーを使用して移動できる複数のフィールドがそのページにある場合)。
Ctrl+Shift+T	統合ブラウザで、すべてのブラウザ タブを巡回します。

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 3 つの部分に分かれています。

- ダッシュボード ツールバー
- チーム メッセージ
- コンタクト アピアランス

図 6 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
- チャット セッションの開始
- リアルタイム画面の表示
- Agent Desktop インターフェイスの表示設定
- Cisco Unified Outbound Dialer コールの処理
- コール録音の開始と停止 (これらの機能を実行するよう管理者によってタスク ボタンが設定されている場合)

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 3 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。
	[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、コール終了後にラップアップ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、コール終了後にラップアップ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。

表 3 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
	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、録音の停止と開始、マクロの実行、アプリケーションの起動、スーパーバイザに対する定義済みチャットメッセージの送信など、さまざまな機能を実行できます。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ため、異なるボタ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。
	[チャット]	Ctrl+J	チームのメンバー、スーパーバイザ、または会議コールのメンバーとのチャットを開始します。
	[リアルタイム画面]	Ctrl+Q	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウを表示します。ここでは、エージェント自身のコールログと統計情報を表示できます。
	[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 ペインを表示したり非表示にしたりします。
	[プリファレンス]	Ctrl+P	[プリファレンス] ダイアログボックスを表示します。ここでは、Agent Desktop のウィンドウの動作を設定したり、チームメッセージのスクロールの有効と無効を切り替えたりできます。
	[ヘルプ / バージョン情報]	F1 Alt+Ctrl+H	オンラインヘルプにアクセスします。 [ヘルプ / バージョン情報] メニューにアクセスします。

Cisco Unified Outbound Dialer ツールバー

オプションの Cisco Unified Outbound Dialer ツールバーは、Agent Desktop に表示されるよう、システム管理者によって設定できます。管理者が設定する発信キャンペーンのダイヤルモードに応じて、使用可能な 9 個のボタンの一部またはすべてがツールバーに表示されます。

このツールバーの詳細については、P.41 の「Unified Outbound Dialer ツールバー」を参照してください。

チーム メッセージ

Team Message (TM; チーム メッセージ) は、選択したある時間にわたってスーパーバイザがチームに送信する、スクロール型または非スクロール型のメッセージです。

エージェントは、Agent Desktop を閉じていない限り、ログアウトしているときでも TM を受信できます。

メッセージがなければ、TM セクションは表示されません。スーパーバイザが TM を送信すると、すぐにダッシュボードの TM セクションが開き、メッセージがスクロールします。

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 4 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 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。

コンタクト管理ペイン

コンタクト管理ペインには、すべての発信コールと着信コールに関して、左側にエンタープライズ データ、および右側にコール アクティビティ情報が表示されます。

図 7 コンタクト管理ペイン

フィールド	データ	デバイス	タイプ	説明	期間
ANI	5002	5000	エージェントID	Toshiaki Aoki	00:00:08
DNIS	5500			合計	00:00:08
Layout	default				

エンタープライズ データ
コール アクティビティ

ダッシュボード ツールバーの [コンタクト管理の表示 / 非表示] ボタンをクリックすると、Agent Desktop インターフェイスにあるこのペインを表示したり非表示にしたりできます。

エンタープライズ データ

エンタープライズ データ セクションには、選択したコールに関連付けられたデータが表示されます。実際に表示されるデータは、管理者によって設定されます。

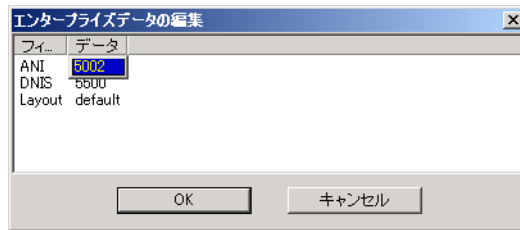
管理者によって、エージェントによるデータ フィールドの編集が許可されている場合は、エンタープライズ データ ウィンドウで任意のデータ フィールドを修正できます。修正したコールのデータは、別のエージェントにそのコールを転送するときにも保持されます。

データ フィールドを修正するには：

1. 修正するフィールドをダブルクリックします。

[エンタープライズデータの編集] ウィンドウが表示されます (図 8 を参照してください)。

図 8 編集のために [ANI] フィールドが選択された [エンタープライズデータの編集] ウィンドウ



2. データを修正します。
3. [OK] をクリックします。

コール アクティビティ

コール アクティビティ セクションには、選択したコールに関するコール アクティビティが表示されます。

表 5 コール アクティビティのフィールド

フィールド	説明
[デバイス]	コールが経由するデバイスのリスト
[タイプ]	コールが経由するデバイスのタイプ
[説明]	コールが経由するデバイスの説明
[合計]	一覧表示された期間すべての合計

(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 ページが表示されます。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。

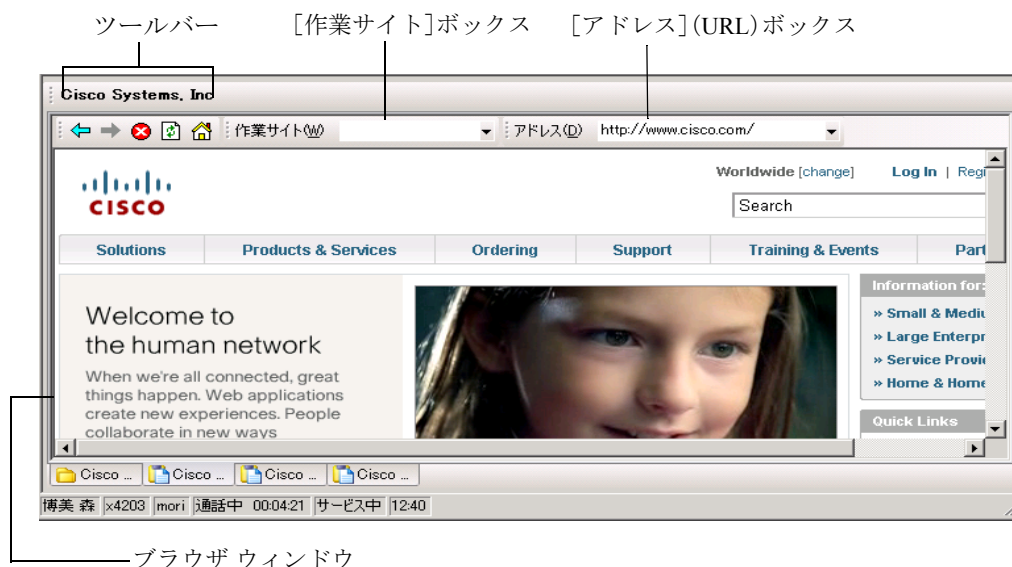
統合ブラウザ ペインには次の部分があります。

- 統合ブラウザ ツールバー
- [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)
- ブラウザ ウィンドウ

統合ブラウザには最大 6 つのタブを表示し、それぞれに異なる Web ページを含めることができます。最初のタブは、コールの処理に役立てるためにスーパーバイザからプッシュされるページ用に予約されています。残りの 5 つのタブは、一般的な目的に使用できます。

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.51 の「統合ブラウザの使用方法」](#)を参照してください。

図 9 統合ブラウザ ペイン



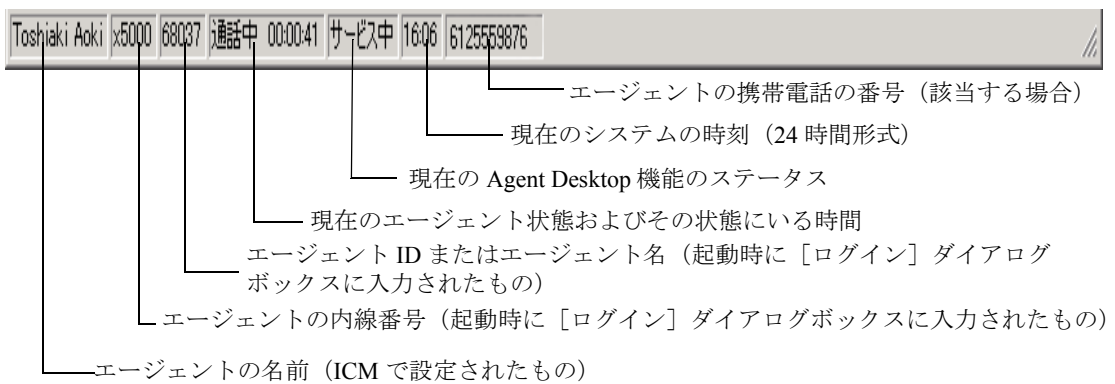
ステータスバー

ステータスバーには、Agent Desktop に関する現在の情報が表示されます（[図 10](#) を参照してください）。

サービス障害が発生すると、現在のステータス セクションで、「サービス中」が「部分的サービス」または「サービス停止」に変わります。サービス障害の影響を受けている機能を調べるには、現在のステータス セクションをダブルクリックしてポップアップ ウィンドウを表示します。ここに、アクティブな機能と非アクティブな機能が表示されます。

現在のステータス ポップアップ ウィンドウとサービスの自動復旧の詳細については、[P.56](#) の「サービスの自動復旧」を参照してください。

図 10 ステータスバー



デスクトップのプリファレンス

[デスクトッププリファレンス] ダイアログボックスを使用すると、Agent Desktop ウィンドウの動作、およびアクセシビリティ オプションを設定できます。

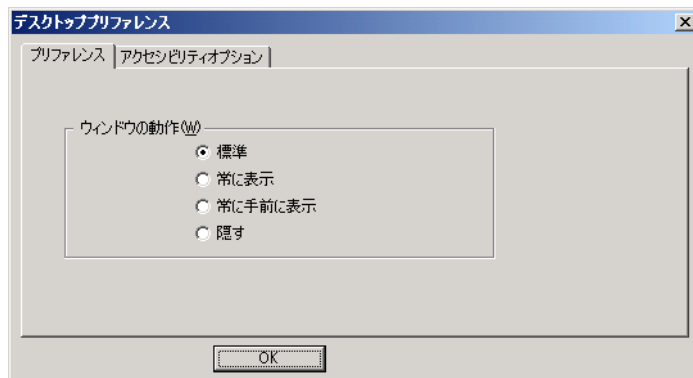
ウィンドウの動作を制御できるのは、管理者によってこの操作が有効にされている場合だけです。管理者がこの機能を有効にしていない場合、[プリファレンス] タブは表示されません。また、エージェントのツールバーが [プリファレンス] ボタンを非表示にするように管理者によって設定されている場合、エージェントはデスクトップのプリファレンスを一切変更できません。

ウィンドウの動作モードの設定

デフォルトでは、Agent Desktop インターフェイスは、アイドル状態のときは最小化されていて、コールが存在するときに開かれます (標準モード)。ウィンドウ動作モードの選択を管理者が有効にしている場合は、動作モードを [デスクトッププリファレンス] ダイアログボックスの [プリファレンス] タブを使用して変更できます ([図 11](#) を参照してください)。設定した動作は、セッションが変わっても引き継がれます。

ウィンドウ動作モードの選択を管理者が有効にしていない場合、このタブは表示されず、ウィンドウの動作は管理者が選択したものになります。

図 11 「プリファレンス」 タブ



設定可能な動作モードは次のとおりです。

表 6 ウィンドウの動作モード

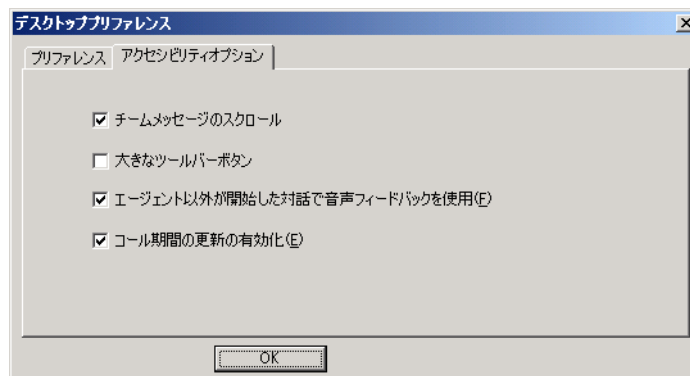
モード	説明
[標準]	デフォルト。ウィンドウは、コールが存在するときに表示され、アイドル状態のときは最小化されます。
[常に表示]	アイドル状態のときも常にウィンドウが表示されます。
[常に手前に表示]	ウィンドウはアイドル状態のときも常に他のアプリケーションの手前に表示されます。
[隠す]	ウィンドウは、システムトレイ（デスクトップの右下にあるシステムクロックの横）の中にアイコン化され、ダブルクリックするまで表示されません。また、チームメッセージを受信しても表示されません。

アクセシビリティ オプション

静止型のチームメッセージ：Agent Desktop でスクリーンリーダーを使用していると、スクロール型のチームメッセージ（デフォルトモード）を読むことが困難な場合があります。この場合、[アクセシビリティオプション] タブ（図 12 を参照）の [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ことにより、スクロール機能を無効にしてチームメッセージを静止型にするよう選択できます。

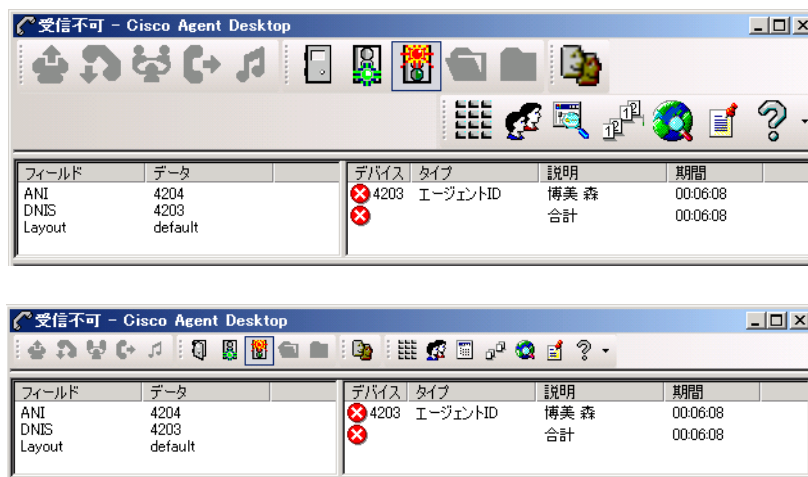
(注) TM に関して選択した動作はセッションが変わっても引き継がれるので、Agent Desktop を起動するたびに再設定する必要はありません。

図 12 【アクセシビリティオプション】タブ



アイコンのサイズ：ツールバーにあるボタンのサイズは、[大きなツールバーボタン] チェックボックスをオンにすることにより、デフォルトの 16 x 16 ピクセルから 32 x 32 ピクセルに変更できます（サイズの違いについては図 13 を参照してください）。

図 13 ツールバーのボタンのサイズの比較



ツールバーのボタンは、必要に応じて複数の行に配置できます。

音声フィードバック：[エージェント以外が開始した対話で音声フィードバックを使用] チェックボックスをオンにすると、自分以外が開始したダイアログがデスクトップに表示された場合に音が鳴るように設定できます。このダイアログの例としては、新しいチャットウィンドウ、およびスーパーバイザによるコールへの割り込みやコールの代行受信、またはコールの録音に関するエージェントへの通知などがあります。

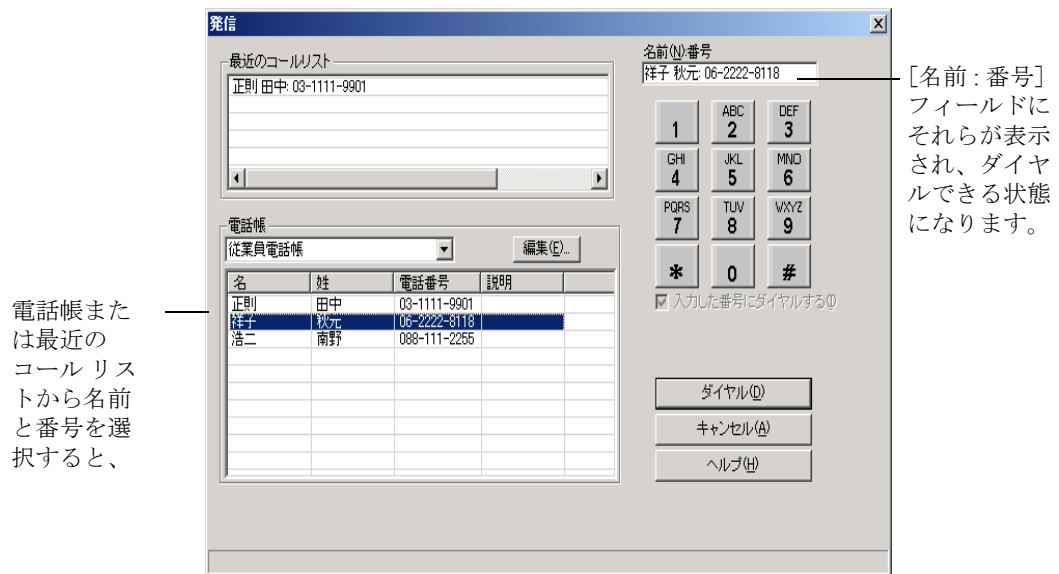
[コール期間] : [コール期間の更新の有効化] チェックボックスをオンにすると、コール中に [期間] フィールドの値が増えるようになります。このオプションはデフォルトで有効になっています。フィールドの値が継続的に変化すると、スクリーンリーダーが使いにくくなる場合があるため、視覚障害のあるエージェントは無効にすることをお勧めします。

ダイヤルパッド ウィンドウ

[ダイヤルパッド] ウィンドウでは、電話番号を入力するか、最近のコールリストまたは保存されている電話帳から既存の電話番号を選択することにより、電話をかけることができます。

(注) [ダイヤルパッド] ウィンドウは、このウィンドウの一般名です。ウィンドウタイトルは、作業内容に応じて、[発信]、[転送]、または [会議] になります。

図 14 [ダイヤルパッド] ウィンドウ



最近のコールリスト

電話番号をダイヤルすると、その電話番号は自動的に「最近のコールリスト」に追加されます。このリストには、最近から遡って最大 100 個のエントリが保存されます。エントリの数が 100 を超過すると、リストの一番下にある番号がリストから削除されます。

Agent Desktop では、このリストに電話番号が重複表示されないように確認が行われます。ただし、同じ電話番号が異なる形式で 2 回入力された場合（たとえば、555-1212 と 5551212）、番号は両方ともリストに表示されます。

電話帳

電話帳とは、エージェント（従業員電話帳）またはシステム管理者（共用電話帳）によって設定された電話番号リストです。ドロップダウン矢印をクリックすると、使用する電話帳を選択できます。

（注） システム管理者は、電話帳のどちらかまたは両方のタイプを使用不可にするように Agent Desktop を設定できます。

従業員電話帳

エージェントが編集できる電話帳は、従業員電話帳だけです。その他の電話帳は、すべてシステム管理者によって管理されます。電話帳のエントリ数は制限されません。

従業員電話帳を編集するには：

1. [ダイヤルパッド] ウィンドウで、[電話帳] ドロップダウン リストから [従業員電話帳] を選択し、次に [編集] をクリックします。
[電話帳エディタ] ウィンドウが表示されます。

図 15 「電話帳エディタ」 ウィンドウ

名	姓	電話番号	説明
正則	田中	03-1111-9901	
祥子	秋元	06-2222-8118	
浩二	南野	088-111-2255	

2. 次のいずれかの編集を行います。
 - リストに新規エントリを追加するには、[名]、[姓]、および [電話番号] の各フィールドに必要事項を入力し、次に [追加] をクリックします（必須フィールドは [電話番号] のみです）。

[電話番号] フィールドに入力できるのは次の文字だけです。

0 ~ 9、aA ~ zZ、` () + ; / : .=? および半角スペース

上記以外の文字を入力した場合は、許可されていない文字を入力したことを通知されます。許可されていない文字は疑問符に置き換えられるので、疑問符になっている部分を許可されている文字に変更します。

- 既存のエントリを編集するには、そのエントリを選択して編集フィールドに表示し、**[編集]** をクリックしてから変更を加えます。
- リストからエントリを削除するには、そのエントリを選択し、次に **[削除]** をクリックします。

3. すべての編集が完了したら、**[OK]** をクリックします。

名前 : 番号フィールド

このフィールドには、ダイヤルする電話番号を入力します。名前の入力オプションですが、入力する場合は名前の後ろにコロンと半角スペースを挿入して、電話番号との間を区切るようにします。次に例を示します。

John Doe: 612-555-1212

電話番号の入力には、半角スペース、カッコ、およびダッシュ記号が任意で使用できます。Agent Desktop では、英数字以外の文字列は無視されます。

また、電話番号を最近のコールリストや電話帳から選択すると、その電話番号が [名前 : 番号] フィールドに表示されます。

システム管理者が設定したダイヤル計画によっては、エージェントが入力した電話番号にローカル アクセス コードや長距離アクセス コードなどが Agent Desktop によって自動的に付加される場合があります。詳細については、システム管理者に問い合せてください。

入力した番号にダイヤルするチェックボックス

[入力した番号にダイヤルする] チェックボックスをオンにすると、自動での書式設定 (ローカルおよび長距離アクセス コードの付加) が抑制され、[名前 : 番号] フィールドに入力したとおりの番号がダイヤルされます。

通話の処理

コールを処理するには、Agent Desktop インターフェイス、IP ハードフォン、または IP Communicator を使用します。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にしています。

(注) モバイル エージェントである場合、Agent Desktop インターフェイスは通話の処理だけに使用する必要があります。

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 [名前 : 番号] フィールドに電話番号を入力するには、次の 3 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
- 最近のコール リストまたは電話帳から既存の番号を選択する

番号だけを入力するか、名前と番号の両方を入力できます。入力には、「名前 : 番号」という形式を使用してください。名前と番号を区切るためにコロンと半角スペースを挿入します。

番号を入力する場合、ダッシュ、カッコ、または半角スペースを含めてもかまいません。これは、番号だけが読み取られるようになっているためです。Agent Desktop の設定によっては、ローカル アクセス コードまたは長距離アクセス コードを含める必要があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

以降のセクションで [名前 : 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 3 つの方法のどれでも使用できます。

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

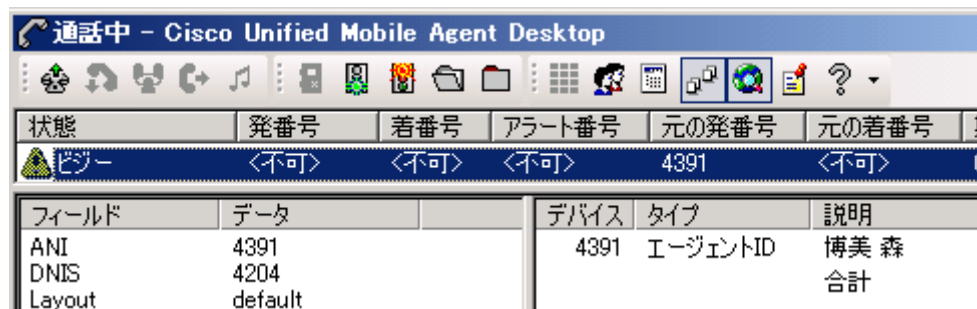
コールを開始するには、[受信不可] 状態になっている必要があります。

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. [名前：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 エージェントである場合、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で音が鳴ります。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。

(注) モバイル エージェントの場合、コール先の電話機が通話中でもビジー トーンは再生されません。無音になるか、保留音が再生されます。ただし、コンタクト アピアランス ペインでは [ビジー] 状態と表示されます (下の図を参照してください)。



状態	発番号	着番号	アラート番号	元の発番号	元の着番号
ビジー	<不可>	<不可>	<不可>	4391	<不可>

フィールド	データ	デバイス	タイプ	説明
ANI	4391	4391	エージェントID	博美 森
DNIS	4204			合計
Layout	default			

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、ツールバーにある [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 16 を参照してください)。

図 16 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。

打診コール中のタッチ トーンの入力

打診コール中（転送中または会議中）にタッチ トーンを送信できます。

打診コール中にタッチ トーンを入力するには：

1. コール中に **【転送】** ボタンまたは **【会議】** ボタンをクリックします。
コールの転送ウィンドウや、会議ウィンドウが表示されます。
2. **【タッチトーン】** チェックボックスをオンにし、必要な電話番号または記号、あるいはその両方を数字パッドで入力します。
数字パッドから DTMF トーンが生成されます。
3. **【タッチトーン】** チェックボックスをオフにします。
タッチ トーン機能が無効になります。

(注) コールの転送ウィンドウまたは会議ウィンドウを閉じると、**【タッチトーン】** チェックボックスは自動的にオフになります。

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。相手が電話に応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。
コールの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 **[名前: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。
電話が呼び出し中になると、**[ダイヤル]** ボタンが **[転送]** ボタンに変わります。
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、相手が電話に応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、相手が電話に応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。
2. コールに追加する人の電話番号を **[名前: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。
電話が呼び出し中になると、**[ダイヤル]** ボタンが **[会議へ追加]** ボタンに変わります。
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。
6. 会議コールから参加者を切断するには、コール アクティビティ ペインでそのコールを選択し、ツールバーにある **[切断]** をクリックします。

(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せてください。

(注) 会議コールに参加者を追加できるのは、その会議コールを開始した人だけです。

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。
コールの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 **[名前：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。
電話が呼び出し中になると、**[ダイヤル]** ボタンが **[転送]** ボタンに変わります。通話相手 B が電話に応答するのを待ちます。
3. 通話相手 A と通話するには **[切替]** をクリックし、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 (図 17 を参照)、アクティブ コールが保留になります。

図 17 会議コールでの切り替え



2. 会議コールに追加する人の電話番号を [名前 : 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。

電話が呼び出し中になると、[ダイヤル] ボタンが [会議へ追加] ボタンに変わります。通話相手 B が電話に応答するのを待ちます。

3. 会議と通話するには [切替] をクリックし、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
- 後で評価するために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。

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、エージェントをコーチできます。

プッシュされた Web ページは、常にエージェントの統合ブラウザの最初のタブに表示されます。スーパーバイザからページがプッシュされると、エージェントが気付くよう最初のタブが点滅します。

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。現在のエージェント状態は、ステータスバーに表示されます。

利用可能なエージェント状態を次に示します。

表 7 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。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。
[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]	<p>一時的に特定の ACD コールまたは Unified Outbound Dialer 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。</p> <p>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応答しないと、ACD はエージェントを [受信不可] 状態にします。</p> <p>[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。</p>
[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]	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントがラップアップ 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） エージェントがラップアップ データを入力した後で、状態を手動で変更した

表 7 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">• エージェントがラップアップ 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)• エージェントがラップアップ データを入力した後で、状態を手動で変更した

チャットの使用方法

チャット機能を使用すると、同じチームにいる他のエージェントおよび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。チャットセッションを開始するには、ダッシュボードツールバーの [チャット] をクリックします。

(注) Cisco Agent Desktop-Browser Edition (CAD-BE) を使用しているエージェントとはチャットできません。

(注) ツールバーに [チャット] ボタンが表示されていない場合は、チャットセッションを開始できないように Agent Desktop が管理者によって設定されています。ただし、そのように設定されている場合でも、着信チャットセッションを受信し、それに応答することは可能です。

チャット機能は次のとおりです。

- 各チャット セッションは、エージェントともう 1 人の通話相手の間で行われます。
- 複数のチャットセッションに同時に参加できます。
- チャットセッション ウィンドウのタイトルバーには、チャット相手の名前が表示されます。
- 緊急チャットメッセージは画面上にポップアップ表示されるので、受信者はすぐに気付きます。一方、通常のチャットメッセージは、Windows タスクバー上に最小化され、点滅します。
- チャット履歴 (エージェントとチャット相手の間で送信されたチャットメッセージのログ) は、チャットセッション ウィンドウが開いている間だけ有効です。ウィンドウを閉じると、ログは失われます。
- チャット履歴は古い順に表示されます。つまり、最も古いメッセージがログ ペインの一番上に表示されます。
- Agent Desktop が開かれている限り、ACD からログアウトしているときでも、チャットメッセージは送受信できます。

他のユーザとチャットするには：

1. ダッシュボードツールバーの [チャット] をクリックします。

チャット相手の選択ウィンドウが表示されます (図 18 を参照してください)。

(注) チャット相手の選択ウィンドウはスナップショットです。つまり、表示されるチャット可能な相手の状態は [チャット] ボタンをクリックした時点だけのものであり、その状態はウィンドウが開いている間は更新されません。

ウィンドウには、チャット可能な相手、つまりエージェントが通話している会議コールすべてにおけるスーパーバイザ、同じチームにいる他のエージェント、および参加者が一覧表示されます。

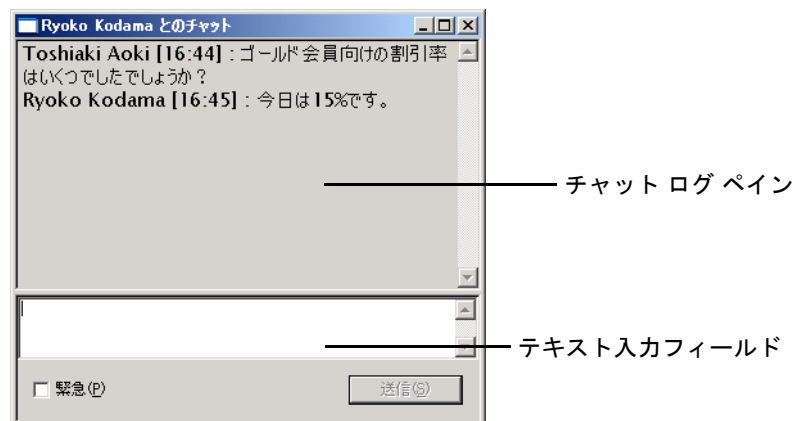
名前の横のアイコンは、エージェントが [チャット] ボタンをクリックした時点でその相手が通話状態にあったかどうかを示します。

図 18 チャット相手の選択ウィンドウ



2. 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 ウィンドウが表示され、選択した相手とのチャットセッションが開始されます (図 19 を参照してください)。

図 19 チャットセッション ウィンドウ



3. テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。

4. メッセージを相手の画面上にポップアップ表示してすぐに気付かせるには、**[緊急]** チェックボックスをオンにします。
5. **[送信]** をクリックするか、**Enter** キーを押します。
メッセージがチャット相手に送信され、チャット ログ ペインに記録されます。

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。

緊急チャット メッセージのタスクボタン

Agent Desktop には、スーパーバイザに緊急チャット メッセージを送信するように設定されたタスクボタンが用意されている場合があります。このチャットメッセージは、システム管理者によってあらかじめ定義されます（たとえば、「コールへの割り込みをお願いします」）。このメッセージは、スーパーバイザのデスクトップ上にポップアップ表示されるチャットセッション ウィンドウの中に表示されます。このメッセージは、緊急メッセージというタグを付けて送信したチャットメッセージと同様に動作します。

録音の使用方法

管理者によって機能を設定されている場合、および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、コールを録音できます。管理者は、録音の開始と録音の停止のための2つのタスク ボタンが表示されるよう、エージェントのツールバーをカスタマイズします。

(注) デフォルトのタスク ボタンは、 のような、中に数字が表示された緑色の丸いボタンです。Agent Desktop ツールバーでのこれらタスク ボタンの使用は任意です。録音機能に別のボタンを使用するよう管理者が選択する場合があります。



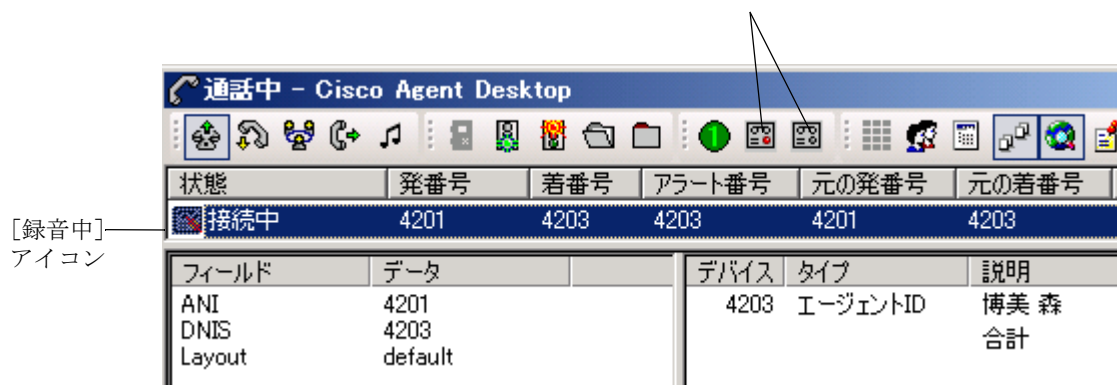
コールの録音中は、コール アクティビティ ペインでコール情報の横にあるアイコンが [通話中]  から [録音中]  (図 20 を参照) に変わります。

図 20 コールの録音

この例の Agent Desktop では、デフォルトのタスク ボタンでなくカスタム アイコンが録音の開始と停止に使用されています。



コールを録音するときは、次の点に留意する必要があります。

- お客様のコールに接続して [録音開始] ボタンをクリックすると、録音が始まります。
- コールが終了するか、[録音停止] ボタンをクリックすると、いずれか早い方のタイミングで自動的に録音が停止します。
- [録音停止] ボタンは、スーパーバイザによって開始された録音を停止するためには使用できません。[録音停止] ボタンをクリックすると、コール アクティビティ ペインには [録音中] アイコンが表示されなくなりますが、コールの録音はスーパーバイザが停止するまで続行されます。
- スーパーバイザは、エージェントが開始した録音を停止できます。
- エージェントが実行した録音を再生できるのは、スーパーバイザだけです。

Cisco Unified Outbound Dialer

システム管理者によって設定されている場合、Agent Desktop には Cisco Unified Outbound Dialer ツールバーが表示されます。ツールバーに表示されるボタンは、管理者が次のどのタイプのダイヤリングキャンペーンを設定するかによって決まります。

- **プログレッシブ**: プログレッシブ ダイヤリング モードでは、通話可能なエージェント 1 人につき、一定の数の発信回線がダイヤルされます。
- **プレディクティブ**: プレディクティブ ダイヤリング モードでは、通話可能な各エージェントがダイヤルする発信回線の数が数学的アルゴリズムによって決定されます。このアルゴリズムは、コンタクトセンタでの条件に基づき、時間とともに変化します。
- **プレビュー**: プレビュー ダイヤリング モードでは、お客様とのコールがエージェントに転送される前に、デスクトップにそのお客様の情報が表示されます。エージェントは、提示されたコールについて、受け入れる、拒否する、またはスキップする、のいずれかのアクションを選択できます。
- **ダイレクトプレビュー**: ダイレクトプレビュー ダイヤリング モードでは、コールはダイヤラによってダイヤルされる準備が整い、エージェントのデスクトップにお客様の情報が表示されます。[承認] をクリックすると、コールが実際にダイヤルされ、エージェントはタイムラグなしでお客様に接続されます。

(注) Cisco Unified Mobile Agent のコール バイ コール モードは、Unified Outbound Dialer をサポートしていません。固定コール モードは Unified Outbound Dialer をサポートしています。

Unified Outbound Dialer ツールバー

表 8 は、Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタン、および各ボタンの機能と使用されるダイヤリング モードを示しています。

表 8 Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタンとその機能



ボタンとショートカット キー	DPrev	Pred	Prev	Prog
 [承認] (Alt+Shift+A) システムはお客様にダイヤルし、コールをエージェントに転送します。	×		×	
 [拒否] (Alt+Shift+R) システムは現在のコールを拒否し、エージェントを発信コールの予約から解放します。この時点でシステムは、エージェントに別の発信コール、または新しい着信コールを送信する可能性があります。	×		×	

表 8 Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタンとその機能 (続き)







ボタンとショートカットキー	DPrev	Pred	Prev	Prog
 <p>[拒否して閉じる] (Alt+Shift+U) システムは現在のコールを拒否してレコードを閉じ、再び発信されないようにします。</p>	×		×	
 <p>[スキップ] (Alt+Shift+S) システムは現在のコールをスキップし、別のお客様へのコールをエージェントに提示します。</p>	×		×	
 <p>[スキップして閉じる] (Alt+Shift+T) システムは現在のコールをスキップしてレコードを閉じ、再び発信されないようにします。</p>	×		×	
 <p>[スキップして次へ] (Alt+Shift+K) システムはコールをスキップし、次のオプションのメニューを表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [誤番号] (Alt+Shift+W) : 発信した番号が間違っていたことがエージェントに通知されます。コールが終了した後、システムは別のお客様の電話番号に発信します。 • [留守] (Alt+Shift+N) : お客様が留守であることがエージェントに通知されます。コールが終了した後、システムは別のお客様の電話番号に発信します。 	×	×	×	×
 <p>[コールバック] (Alt+Shift+C) [コールバックのプロパティ] ダイアログボックスを表示します (図 22 を参照してください)。このダイアログボックスを使用すると、お客様にコールバックする日時を設定できます。コールバックは、Unified Outbound Dialer コールで通話中またはラップアップの状態にある場合にのみ可能です。</p>	×	×	×	×

表 8 Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタンとその機能 (続き)

ボタンとショートカット キー	DPrev	Pred	Prev	Prog
 <p>[再分類] (Alt+Shift+Q) お客様の電話番号を再分類するためのメニューを表示します。メニューは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [音声] (Alt+Shift+V) • [留守番電話] (Alt+Shift+M) • [ファックス / モデム] (Alt+Shift+F) • [無効な番号] (Alt+Shift+I) 	×			
 <p>[予約のキャンセル] (Alt+Shift+D) システムはエージェントを発信キャンペーンから解放し、[受信不可] 状態にします。エージェントは、発信キャンペーンへの参加を再開するには、状態を [受信可] に変更する必要があります。</p>	×	×	×	×

略語一覧

DPrev = ダイレクト プレビュー

Pred = プレディクティブ

Prev = プレビュー

Prog = プログレッシブ

Unified Outbound Dialer コールに関する情報は、エンタープライズ データ ペインに表示されます (図 21 を参照してください)。Unified Outbound Dialer データのフィールド名には、先頭に「BA」が付いています。

(注) コールがプレビュー ダイヤリング モードのキャンペーンに属する場合、BAStatus フィールドのエントリの先頭文字は P です。コールがダイレクト プレビュー ダイヤリング モードのキャンペーンに属する場合は、BAStatus フィールドのエントリの先頭文字は D になります。

(注) コールがプログレッシブ ダイヤリング モードまたはプレディクティブ ダイヤリング モードのキャンペーンに属する場合、Unified Outbound Dialer のエンタープライズ データ (先頭に「BA」が付いているフィールド) は、お客様に接続されるまで使用できません。

図 21 Unified Outbound Dialer データが表示されたエンタープライズ データ ペイン

フィールド	データ
ANI	5056
DNIS	5500
Layout	default
BAAccountNumber	216577463
BABuddyName	Omote
BACampaign	C0610GA
BADialedListID	101T
BAStatus	DB

お客様へのコールバック

お客様へのコールバックは、どの Unified Outbound Dialer ダイヤリング モードにおいてもスケジュールできます。

お客様へのコールバックをスケジュールするには：

1. [通話中] または [ラップアップ] の状態で [コールバック] をクリックします。
[コールバックのプロパティ] ダイアログボックスが表示され、現在のお客様とのコールに関する情報が示されます (図 22 を参照してください)。

図 22 [コールバックのプロパティ] ダイアログボックス

2. [コールバックのスケジュール] セクションに、お客様にコールバックする時刻 (HH:MM) と日付 (MM/DD/YYYY) を入力します。

[お客様の時刻] フィールドには、必ず、お客様がいる場所の時刻を入力します。自分がいる場所ではないので注意してください。時刻は、12 時間形式と 24 時間形式のどちらで入力してもかまいません。12 時間形式を使用する場合は、AM または PM も入力する必要があります。

別の電話番号を連絡先にすることをお客様が希望している場合は、お客様番号を変更することもできます。

(注) プレビュー モード、プログレッシブ モード、およびプレディクティブ モードの場合、[顧客の電話番号] フィールドに表示されている番号はダイアラ ポートです。お客様の電話番号ではありません。

3. **[OK]** をクリックします。

これで、設定した日時にコールバックするようコールがスケジュールされました。

(注) ICM のホストであるコンピュータのクロックとエージェントの PC のクロックとで時刻設定が異なっている場合、お客様へのコールバックは、エージェントが指定した時間どおりに発信されないことがあります。

スケジュール済みのお客様へのコールバックは、お客様と通話中（[通話中] 状態）であるか、またはそのコールの終了後に [ラップアップ] 状態にいれば、キャンセルできます。

スケジュール済みのお客様へのコールバックをキャンセルするには：

1. [通話中] または [ラップアップ] の状態で **[コールバック]** をクリックします。
[コールバックのプロパティ] ダイアログボックスが表示され、現在のお客様とのコールに関する情報が示されます。
2. **[コールバック解除]** をクリックします。

これで、スケジュールしたコールバックがキャンセルされました。

エージェントのリアルタイム画面

[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウには、いくつかのリアルタイム画面が表示されます。これらの画面は次のとおりです。

- エージェント コール ログ画面
- エージェント ACD 状態ログ画面
- エージェントの詳細画面
- スキル統計情報画面

画面は、任意のカラム ヘッダーをクリックすることで、そのカラムを基に昇順または降順でソートできます。

リアルタイム画面を表示するには：

1. ダッシュボード ツールバーの [リアルタイム画面] をクリックします。
[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウが表示されます。
2. [リアルタイム画面] フィールドから、表示する画面を選択します。
選択した画面が表示されます。[更新] ボタンをクリックすると、情報を更新できます。

画面のステータス

すべてのリアルタイム画面ウィンドウには、一番下にステータスバーがあります。ステータスバーには、画面の現在のステータスが表示されます。ステータスは [アクティブ] または [非アクティブ] のいずれかです。

[アクティブ] は、画面内のデータが最新で、指定の更新間隔で更新されていることを意味します。[非アクティブ] は、データを生成するサービスに障害が発生して新しいデータが受信されなくなっているため、データが更新されていないことを意味します。

非アクティブの画面からいったん他に移動した後で戻るか、または [更新] ボタンをクリックすると、画面は空白になります。サービスが復旧すると、最新のデータが画面に表示され、ステータスが [非アクティブ] から [アクティブ] に変わります。

リアルタイム画面は、関連付けられているサービスが機能しているかどうかにかかわらず、すべてが常に使用可能です。

エージェント コール ログ画面

エージェント コール ログ画面 (図 23 を参照) には、過去 7 日間に発信および受信されたコールのレコードが日付ごとに表示されます。

図 23 エージェント コール ログ画面

開始時間	方向	応答	発信者	受信者	コール期間
16:04:53	着信	はい	5002	5500	00:00:13
16:05:46	着信	はい	5002	5500	00:02:13
16:08:10	着信	はい	5002	5500	00:06:25
16:20:18	発信	いいえ	5000	<Unavailable>	00:00:01
16:22:08	着信	はい	5002	5500	00:02:08
16:24:02	発信	はい	5000	5500	00:00:05
16:25:29	着信	はい	5056	5500	00:01:30
16:25:46	発信	はい	5000	5500	00:00:06
16:48:51	着信	はい	5056	5500	00:00:53

表 9 エージェント コール ログのフィールド

フィールド	説明
[開始時間]	コールの開始時刻。この開始時刻は、録音および統計サービスが状態データを Agent Desktop から受信する時刻に基づいています。したがって、開始時刻には、エージェントの PC に表示される時刻ではなく、録音および統計サーバの時刻が反映されます。録音および統計サーバとエージェントの PC とで時間帯が異なっている場合は、このことを考慮に入れる必要があります。
[方向]	着信コールか、それとも発信コールか。
[応答]	はい/いいえ。コールが応答されたかどうか。
[発信者]	コールを発信した電話機の番号。
[受信者]	コールを受信した電話機の番号。
[コール期間]	コールの長さ。着信コールの場合：コール期間 = 呼び出し時間 + 通話時間 + 保留時間。発信コールの場合：コール期間 = 発信時間 + 呼び出し時間 + 通話時間 + 保留時間。

エージェント ACD 状態ログ画面

エージェント ACD 状態ログ画面（図 24 を参照）には、当日に行われた ACD サーバにおけるすべての状態遷移のレコードが表示されます。ログは時刻順に表示されます。

図 24 エージェント ACD 状態ログ画面

状態開始時間	エージェントの状態	ラップアップデータ	理由コード	状態期間
14:06:19	ログイン		0	00:00:00
14:06:19	受信不可		0	00:02:16
14:08:35	ログアウト		1001 (昼食)	00:00:00
14:29:17	ログイン		0	00:00:00
14:29:18	受信不可		0	00:23:45

表 10 エージェント状態ログのフィールド

フィールド	説明
[状態開始時間]	ACD エージェント状態が開始した時刻。この開始時刻は、録音および統計サービスが ACD エージェント状態データを Agent Desktop から受信した時刻に基づいています。したがって、開始時刻には、エージェントの PC に表示される時刻ではなく、録音および統計サーバの時刻が反映されます。録音および統計サーバとエージェントの PC とで時間帯が異なる場合は、このことを考慮に入れる必要があります。
[エージェントの状態]	ログに書き込まれている最後の ACD エージェント状態は、実際には、エージェントの直前の ACD 状態です。[状態期間]を算出するため、次の ACD エージェント状態にエージェントが遷移するまで、現在の状態はログに書き込まれません。
[ラップアップデータ]	エージェントが入力した任意のラップアップ データ（エージェントが遷移するエージェント状態が [作業可] または [作業不可] である場合）。
[理由コード]	エージェントが現在の状態にある理由を表す番号。この番号の後ろには、文字列による説明がカッコで囲まれて続きます。理由コードがない場合は 0（ゼロ）が表示されます。このフィールドは、[受信不可] 状態と [ログアウト] 状態にある場合にのみ表示されます。
[状態期間]	エージェントがそのエージェント状態にあった時間。

エージェントリアルタイム画面

エージェントリアルタイム画面（図 25 を参照）には、当日のパフォーマンス統計情報が表示されます。この情報は 30 秒ごとに自動的に更新されます。

図 25 エージェントリアルタイム画面

The screenshot shows a window titled 'エージェントリアルタイム画面' (Agent Real-time Screen). It contains a table with the following data:

受信コール	処理済コール	最大通話時間	平均通話時間	合計通話時間	最大受信可時間
6	6	00:11:13	00:02:10	00:24:17	00:02:52

At the bottom of the window, it says 'リアルタイム画面: アクティブ' (Real-time screen: Active).

表 11 エージェントリアルタイム画面のフィールド

フィールド	説明
[受信コール]	エージェントの内線番号に送信され、エージェントの電話で呼び出された着信コール（ACD または ACD 以外）の数
[処理済コール]	エージェントの内線番号で応答された着信コール（ACD または ACD 以外）の数
[最大通話時間]	最長コールの長さ（通話時間 + 保留時間）
[平均通話時間]	コールの合計時間（通話時間の合計 + 保留時間の合計）を、コールの数で割った値
[合計通話時間]	コールの合計時間（通話時間の合計 + 保留時間の合計）
[最大受信可時間]	[受信可] 状態の最長時間
[平均受信可時間]	[受信可] 状態の合計時間を、[受信可] 状態になった回数で割った値
[合計受信可時間]	[受信可] 状態の合計時間
[最大受信不可時間]	[受信不可] 状態の最長時間
[平均受信不可時間]	[受信不可] 状態の合計時間を、[受信不可] 状態になった回数で割った値
[合計受信不可時間]	[受信不可] 状態の合計時間

表 11 エージェントリアルタイム画面のフィールド（続き）

フィールド	説明
[最大コール後作業時間]	[作業可] または [作業不可] の状態の最長時間
[平均コール後作業時間]	[作業可] または [作業不可] の状態の合計時間を、それらの状態になった回数で割った値
[合計コール後作業時間]	[作業可] または [作業不可] の状態の合計時間

スキル統計情報画面

スキル統計情報画面（図 26 を参照）には、スキル グループに関する情報、およびスキル グループにルーティングされるコールに応答するために使用可能なリソースに関する情報が表示されます。この情報は 30 秒ごとに自動的に更新されます。

図 26 スキル統計情報画面

スキル名	エージェント	処理済コール	平均通話時間	待機コール	現在最も古いコール
printer	3	24	00:09:13	1	00:00:32
tv	2	0	00:00:00	0	00:00:00
dvd	2	0	00:00:00	0	00:00:00
home	2	0	00:00:00	0	00:00:00
000323628172	3	0	00:00:00	0	00:00:00

表 12 スキル統計情報画面のフィールド

フィールド	説明
[スキル名]	スキル グループの名前または ID 注：ICM の機能により、レポートには、ICM が生成するデフォルトのスキル グループが表示されます。このスキル グループの名前は通常、数字から成る長い文字列です。たとえば、図 26 では 000919530508 です。このスキル グループにはエージェントが関連付けられていないため、無視しても安全です。
[エージェント]	スキル グループに現在ログインしているエージェントの数
[処理済コール]	スキル グループ内のエージェントによって処理された着信 ACD コールの数

表 12 スキル統計情報画面のフィールド（続き）

フィールド	説明
[平均通話時間]	スキル グループ内のエージェントによって処理された着信 ACD コールの平均通話時間
[待機コール]	現在スキル グループへのキューで待機しているコールの数
[現在最も古いコール]	キューで待機している最も古いコールの待機時間

統合ブラウザの使用方法

統合ブラウザ機能は、プレミアムバージョンの Agent Desktop で使用できます。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。ブラウザ ウィンドウには、最大 6 つのタブを表示し、それぞれに異なる Web ページを含めることができます。最初のタブは、スーパーバイザからプッシュされる Web ページ用に常に予約されています。

(注) 統合ブラウザが機能するには、PC に Internet Explorer 6 または 7 がインストールされている必要があります。

(注) Internet Explorer 7 のタブ方式のブラウズ機能は、CAD 統合ブラウザでは機能しません。

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、Agent Desktop ウィンドウにあるこのセクション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 ページがブラウザのそれぞれのタブ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、タブは空白になります。

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 はコール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。

ブラウザ ツールバー

ブラウザ ツールバーは、Internet Explorer のツールバーの簡易版です。ブラウザ ツールバーを使用すると、表示する Web ページ間の移動や現在のページの更新を行ったり、自分のホームページに戻ったりすることができます。

表 13 ブラウザ 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
	[戻る]	Alt+ ←	直前に表示したページに戻ります。
	[進む]	Alt+ →	[戻る] ボタンをクリックする前に表示していたページに移動します。
	[停止]	Esc	ブラウザでの Web ページの表示を停止します (たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎている場合)。
	[更新]	F5	最新のコンテンツを参照できるように、表示している Web ページを更新します。
	[ホーム]	Alt+Home	エージェントの定義済みホームページに戻ります。

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。

(注) 最初のタブ (スーパーバイザからプッシュされる Web ページ用に予約されているタブ) には [アドレス] フィールドがありません。[アドレス] フィールドは、その他のタブにだけ表示されます。

ポップアップ ウィンドウを使用する Web サイトにアクセスすると、それらのポップアップによって新しいブラウザ タブが作成されます。CAD の統合ブラウザでタブの最大数が 6 に制限されていても、ポップアップ ウィンドウ用に最大 15 のブラウザ タブを追加できます。

ポップアップ ウィンドウのブラウザ タブは、タブの右上にある [閉じる] ボタンをクリックして閉じることができます。最大数の 15 より多いポップアップ ウィンドウにアクセスすると、超過した分のポップアップにはデフォルト ブラウザが使用されます。

[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。

ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル

Web ページにハイパーリンクとして表示される電話番号は、リンクをクリックするだけでダイヤルできます。

- この電話番号は 10 桁で、次に示す北米のダイヤル スtring 形式を使用している必要があります。
(3 桁の市外局番) (3 桁の局番) (4 桁の加入者番号)
市外局番のないローカルの番号または内線番号など、10 桁より短い番号はダイヤルできません。
- この電話番号では、市外局番をカッコで囲むことができます。また、スペース、ハイフン、ピリオドを任意に組み合わせて使用できます。
- この電話番号には英字を使用できません。たとえば、800-GET-PZZA という電話番号はダイヤルできません。
- ハイパーリンクされた電話番号をダイヤルできるのは、[受信不可] エージェント状態にある場合のみです。
- ハイパーリンクされた電話番号は、ダイヤルされても [ダイヤルパッド] ウィンドウの最近のコール リストに表示されません。
- 電話番号のハイパーリンクは、マウスの右クリックで表示される [更新] メニュー オプションを使用してサイトの表示を更新した場合は表示されなくなります。ハイパーリンクを非表示にせずにページを更新するには、F5 キーを押すか、統合ブラウザ ツールバーの [更新] ボタンをクリックします。

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.34 の「ブラウザへの関与」を参照してください。

理由コード

システム管理者の設定により、理由コードの入力を要求されることがあります。

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。

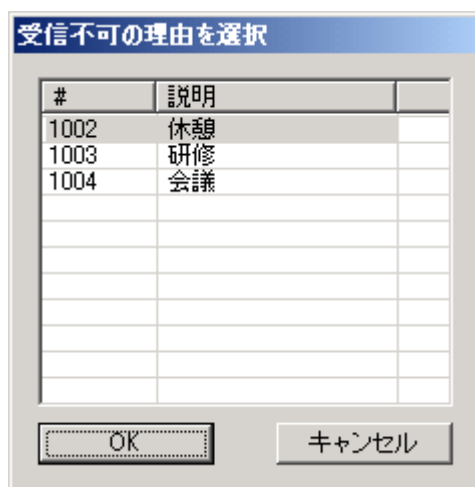
[受信不可] 状態または [ログアウト] 状態への遷移を開始する場合や、その遷移がワークフローに含まれている場合は、必ずポップアップ ダイアログボックスが表示されます (図 27 を参照してください)。遷移するには、そのダイアログボックスから適切なコードを選択し、[OK] をクリックする必要があります。

理由コードは、適切なカラム ヘッダーをクリックすることで、番号または説明を基準にしてソートできます。

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

図 27 [理由コード] ダイアログボックス



ラップアップ データ

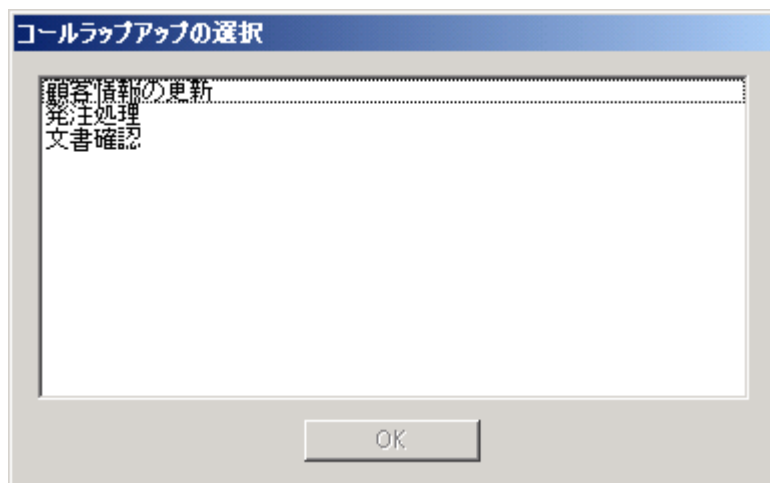
システム管理者の設定により、ラップアップ データの入力を要求されることがあります。

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、ラップアップ データを使用します。理由コードと同様、ラップアップ 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 28](#) 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] を押して続行します。

ラップアップ データの説明は、カラム ヘッダーをクリックすることでソートできます。

図 28 [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。

サービスと通信できないことを Agent Desktop が検出すると（通常はサービス障害が発生してから 3 分以内）、ステータスバーに「部分的サービス」または「サービス停止」と表示され、一部またはすべてのサービスで障害が発生したことが示されます。

サービスが再び使用可能になったことを Agent Desktop が検出すると（通常はサービスが復旧してから 1 分以内）、ステータスバーに「サービス中」と表示され、サービスが復旧したことが示されます。

(注) CallManager に障害が発生すると、エージェントは Agent Desktop からログアウトします。CallManager が復旧したら、手動でログインし直す必要があります。ログインは自動には行われません。

サービス障害の影響の詳細を確認するには、ステータスバーに表示されているステータスメッセージをダブルクリックします。Agent Desktop は、Agent Desktop 機能のリストを含むポップアップボックスを表示し、その機能がサービス障害の影響で使用不可になっているかどうかを示します（[図 29](#) を参照してください）。

図 29 「サービスステータス」ポップアップウィンドウ

機能	状態	ホスト
チャット	アクティブ	
チームパフォーマンスメッセージ	アクティブ	
エンタープライズデータ	アクティブ	
コール履歴	アクティブ	
コールとエージェント状態ログの表示	非アクティブ	cad71
エージェント統計情報の表示	非アクティブ	cad71
録音	非アクティブ	cad71