



Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5
July 3, 2008

**【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意
(www.cisco.com/jp/go/safety_warning/) をご確認ください。**

**本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。
米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。
また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。**

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) パブリック ドメイン パージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered 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.(0704R)

このドキュメントで使用しているインターネット プロトコル (IP) アドレスは、実在のアドレスではありません。ドキュメント中で示される例、コマンドの画面出力、および図は、いずれも視覚的な説明のみを目的としています。実在する IP アドレスが例示されていた場合、それらは意図して使用したものではありません。

Cisco Agent Desktop ユーザガイド
Copyright © 2008 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Contents

Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

• はじめに.....	1
対象読者	1
このリリースの新機能.....	1
• Agent Desktop の機能レベル.....	2
• Cisco IP Communicator の設定	3
• 自動更新.....	4
• Agent Desktop を使用したログイン	5
ローカル エージェントとしてのログイン.....	5
モバイル エージェントとしてのログイン.....	7
ログインに関する注意事項	9
NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス	9
• ログアウト.....	10
• Agent Desktop インターフェイス	11
アクセシビリティ	11
ツールバーのボタンとショートカット キー.....	12
チーム メッセージ.....	16
コンタクト アピアランス ペイン	16
コンタクト管理ペイン.....	17
エンタープライズ データ	18
コール アクティビティ.....	18
統合ブラウザ ペイン.....	19
ステータスバー	20
デスクトップのプリファレンス	20
ウィンドウの動作モードの設定	20
アクセシビリティ オプション	22
• ダイヤルパッド ウィンドウ.....	24
最近のコール リスト.....	24
電話帳	25
従業員電話帳	25
名前: 番号フィールド.....	26

Contents

入力した番号にダイヤルするチェックボックス.....	26
• コールの処理.....	27
電話番号の入力.....	27
コールへの応答.....	27
コールの開始.....	28
コール中のタッチ トーンの入力	29
打診コール中のタッチ トーンの入力.....	29
コールの転送.....	30
会議コールの開始.....	30
• スーパーバイザの関与.....	32
コールへの関与.....	32
ブラウザへの関与.....	32
エージェント状態への関与.....	32
• エージェント状態	33
• チャットの使用方法	34
緊急チャット メッセージのタスクボタン	37
• 録音の使用方法	38
• Cisco Unified Outbound Dialer	39
Unified Outbound Dialer ツールバー.....	40
お客様へのコールバック.....	42
• エージェントのリアルタイム画面.....	44
画面のステータス.....	44
エージェント ACD 状態ログ画面.....	45
エージェントの詳細画面.....	46
エージェント コール ログ画面.....	48
スキル統計情報画面	49
• 統合ブラウザの使用方法.....	50
ブラウザ ツールバー.....	51
作業サイトへのアクセス.....	51
その他の Web サイトへのアクセス	51
ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52
スーパーバイザの介入	52
• 理由コード.....	53

Contents

- ラップアップ データ 54
- サービスの自動復旧..... 55
 - BIPPA サービスの停止 56
 - 非冗長システム..... 56
 - 冗長システム 56
 - CTI サービスの停止..... 56
 - LDAP サービスの停止..... 56
 - その他のサービスの停止..... 56

索引

Contents

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。

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。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。

対象読者

このドキュメントは、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。

このリリースの新機能

Cisco Agent Desktop 7.5 には次の新しい機能があります。

- Cisco Unified Presence サーバとの統合
- 追加のキーボード ショートカットによるアクセシビリティの向上
- カナダ フランス語版およびノルウェー語版のユーザ インターフェイスの提供開始
- カナダ フランス語版のユーザ マニュアルの提供開始

Agent Desktop の機能レベル

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、Cisco Agent Desktop の各機能レベルで使用可能な機能を示しています。ここに示されていない機能は、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
エージェントが開始するコール録音			
エージェントが開始するチャット			
Cisco IP Communicator のサポート			
Cisco Unified Mobile Agent のサポート			
Cisco Unified Outbound Dialer			
Cisco Unified Presence サーバとの統合			
エンタープライズ データのしきい値			
イベントトリガー型ワークフロー			
HTTP Post/Get アクション			
複数のタブを備えた統合ブラウザ			
IPC Receive アクション			
理由コード			
タスクボタン			
タイマー アクション			
ラップアップ データ			

Cisco IP Communicator の設定

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。

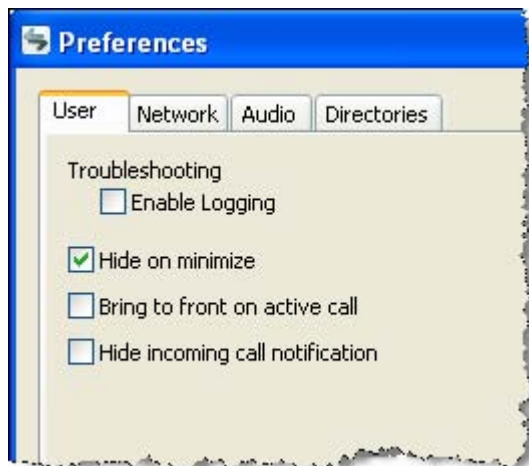
IP Communicator は手動で起動する必要があります（Agent Desktop の起動時に自動的に起動しません）。システムのリソースを節約するには、IP Communicator をできるだけ最小化の状態のまま保持し、コール制御には Agent Desktop インターフェイスを使用します。

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ように設定するには：

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 [Preferences] を選択します。[Preferences] ダイアログボックスが表示されます。
3. [User] タブで、[Hide on minimize] チェックボックスをオンにして [Bring to front on active call] チェックボックスと [Hide incoming call notification] 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 [Preferences] ダイアログボックスのユーザ設定（詳細表示）



自動更新

CAD 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。これらのいずれかが存在する場合、更新プロセスが自動的に実行されます。

更新プロセスが実行されるときは、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示されます。[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示されます。[OK] をクリックし、Agent Desktop を再起動して、通常どおりにログインします。

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 を設定する必要があります。この設定を行うには、Internet Explorer を起動し、[ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。Internet Explorer (IE) 7 の場合は [全般] タブの [閲覧の履歴] セクション、IE 6 の場合は [インターネット一時ファイル] セクションの [設定] をクリックします。[Web サイトを表示するたびに確認する] オプションを選択します。

Agent Desktop を使用したログイン

Agent Desktop を使用して、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 エージェントは、コンタクト センタ内で Agent Desktop を使用します。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 Agent Desktop に接続します。

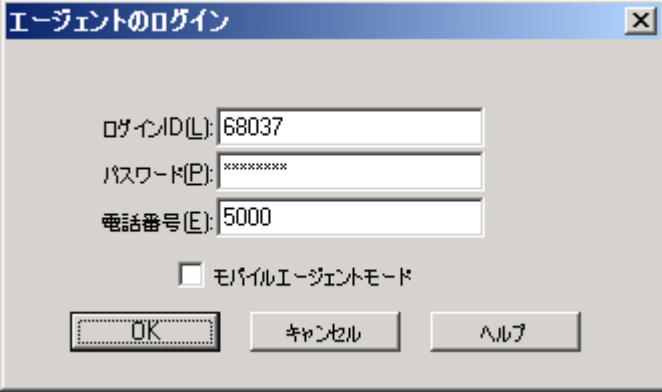
ローカル エージェントとしてのログイン

注：Cisco IP Communicator を電話機として使用している場合は、Agent Desktop を使用してログインする前に IP Communicator を起動しておく必要があります。

ローカル エージェントとしてログインするには：

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] ウィンドウが表示されます（[図 2](#)）。

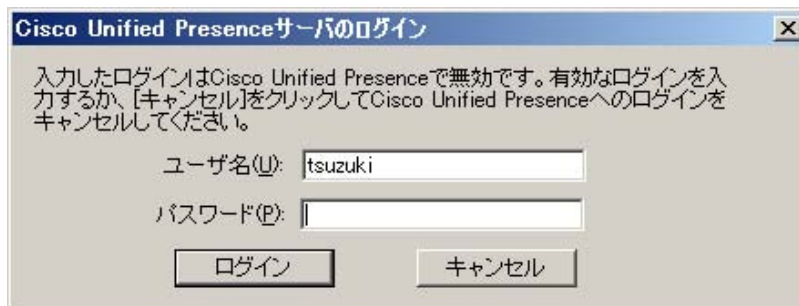
図 2 [エージェントのログイン] ウィンドウ



注：[エージェントのログイン] ウィンドウでは、管理者が設定した方法に応じて、名前または ID のいずれかを入力するように要求されます。

2. ログイン名または ID、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] をクリックします。
 - 構成に Cisco Unified Presence サーバが含まれていて、Unified Presence サーバに使用するログインと Agent Desktop に使用するログインが異なる場合は、[Cisco Unified Presence サーバのログイン] ウィンドウが表示されます(図 3)。Unified Presence のユーザ名とパスワードを入力し、[ログイン] をクリックします。

図 3 [Cisco Unified Presence サーバのログイン] ウィンドウ



- 構成に Cisco Unified Presence サーバが含まれていない場合、または Unified Presence サーバに使用するログインが Agent Desktop に使用するログインと同じ場合は、Agent Desktop が起動し、自動的に最小化されます。

注： Agent Desktop を使用して初めてログインするときは、[ログイン名] / [ログイン ID] [パスワード] および [電話番号] の各フィールドは空です。次回ログインするときは、前回入力した情報が [ログイン名] / [ログイン ID] および [電話番号] の各フィールドに自動的に入力されています。他のエージェントとコンピュータを共有している場合は、そのエージェントの情報ではなく、自分の情報が [ログイン ID] / [ログイン名] および [電話番号] の各フィールドに入力されていることを確認してください。

- 他のエージェントによってすでに使用されているログイン名または ID を入力すると、ダイアログボックスが表示され、その ID をログアウトするかどうかの確認が求められます。[はい] を選択すると、その ID を使用しているエージェントがログアウトされ、自分がログインされます。
- 他のエージェントによってすでに使用されている内線番号を入力すると、その内線番号はすでに使用されていることを示すエラーメッセージが表示されます。ログインするには、別の内線番号を入力する必要があります。
- ログイン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。ログインするには、Agent Desktop を再起動する必要があります。

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、任意の電話機を使用して、コンタクト センタの電話システムにアクセス可能なコールを受信できます。このような電話機には、コンタクト センタに直接接続されていない自宅の電話機や携帯電話も含まれます。

注: このマニュアルの Agent Desktop の使用に関する説明では、モバイル エージェントとしてログインする場合の重要な手順の違いについて説明していません。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。

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

注: すべてのコール制御操作には Agent Desktop を使用する必要があります。これは、次の理由によるものです。電話機を使用してコール制御を行うと、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。

モバイルエージェントとして Agent Desktop にログインするには：

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。

よりセキュアな接続を確保するには、Agent Desktop にログインする前に、VPN を使用して Contact Center ネットワークにアクセスすることをお勧めします。詳細については、ご使用の VPN の説明書を参照してください。

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] ウィンドウが表示されます (図 2)。
2. ログイン名または ID、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。
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] ウィンドウが表示されます (図 4)。

図 4 [モバイルエージェントのログイン] ウィンドウ

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

コールバイコールモード

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

4. [モバイルエージェントパラメータ] セクションで、使用するコール モードを選択し、[モバイルエージェントの電話番号] フィールドに電話番号を入力します。
注:[モバイルエージェントの電話番号] フィールドには数字だけを入力します。このフィールドには半角スペース、ダッシュ(ハイフン)、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。Agent Desktop が起動し、自動的に最小化されます。

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。
- 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。
- 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するときは、すでに使用されているログイン名または ID をログアウトすることはできません。別のログイン名または ID を使用してログインする必要があります。

NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス

Agent Desktop は、Virtual Private Network (VPN; パーチャル 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、スーパーバイザ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。

ファイアウォールまたはルータのためにデスクトップで Network Address Translation (NAT; ネットワーク アドレス変換) を使用している場合は、コンタクト センタ サーバとデスクトップの間の完全な双方向ネットワーク接続を確保するために、Virtual Private Network (VPN; パーチャル プライベート ネットワーク) ソフトウェアをデスクトップ上で使用する必要があります。VPN ソフトウェアを使用しないと、接続上の問題が発生したり、サイレント モニタや録音などの機能喪失、着信チャットとチーム メッセージの障害が発生したりします。

注：コンタクト センタの外部で Agent Desktop を使用するとき、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 外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。

Agent Desktop がチャット サービスを除くすべてのサービスにログインできる場合は、チャット サービスがオンラインに戻ってから Agent Desktop を再起動する必要があります。

Cisco VPN 3000 コンセントレータと Cisco VPN Client は、CAD 7.5 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、シスコ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。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。

注：必要な場合は、Agent Desktop を実行した状態のままにしておき、後から [ログイン] をクリックするだけでログインし直すことができます (別の内線番号にログインする場合は、Agent Desktop を再起動する必要があります)。ただし、すぐにログインし直す予定がない場合は、単にログオフするのではなく、Agent Desktop を終了してください。Agent Desktop が実行中である限り、Agent Desktop ソフトウェア ライセンスが 1 つ使用されていることとなります。

3. [閉じる] (ウィンドウの右上にある X) をクリックして Agent Desktop を終了します

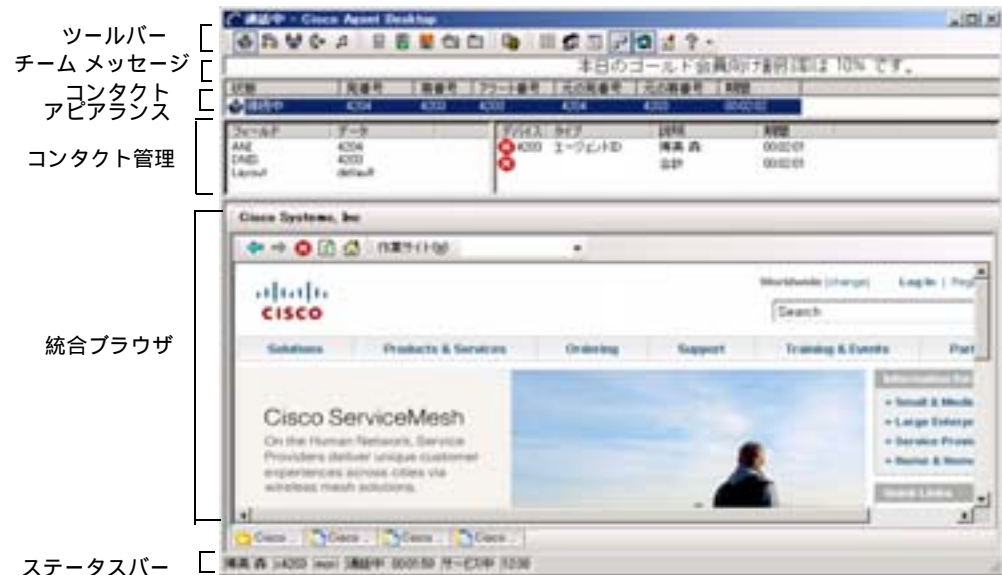
注：ログアウトしてから Agent Desktop を終了します。ログアウトせずに Agent Desktop を終了すると、その後 20 分間またはコールが続いている限り ACD にログインした状態のままになります。Agent Desktop が実行されている間は、Agent Desktop ソフトウェア ライセンスが 1 つ使用されていることとなるため、他のユーザがログインできなくなる場合があります。20 分経過後またはコール終了後は、自動的にログアウトされます。

Agent Desktop インターフェイス

Agent Desktop インターフェイスでは、アクティブなコールに関する情報が表示され、通話処理機能が提供されます。また、このインターフェイスから、統合ブラウザでの Web サイトへのアクセス、エージェントやコールの統計情報のリアルタイム表示、コールの録音（タスク ボタンで設定した場合）チャットインスタントメッセージ機能を使用した他のエージェントやスーパーバイザとの「チャット」も実行できます。インターフェイスは、次の部分から構成されています。

- ツールバー
- チーム メッセージ ペイン
- コンタクト アピアランス ペイン
- コンタクト管理ペイン
- 統合ブラウザ ツール

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シビリティを改善するために、次の機能を備えています。

- Windows 設定を利用した画面の解像度、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 リーダーと互換性のあるショートカット 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ときや、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に関するエージェント通知が送信されたときなど）
- スクロール型または非スクロール型のチーム メッセージ

アクセシビリティのオプションの設定については、[P.20 の「デスクトップのプリファレンス」](#)を参照してください。

ツールバーのボタンとショートカット キー

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、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.40 の「Unified Outbound Dialer ツールバー」](#)を参照してください。

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の設定
- 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有効になります。ボタンの名前を表示するには、カーソルをボタン アイコンの上に移動します。

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 CAD パッケージ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。

次の各表で、Agent Desktop で使用できるツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 2 に、コールの処理に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 2 コール処理ツールバーのボタンとショートカット キー






アイコン	名前	ショートカット	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、[会議コール] ウィンドウを開きます。
	[転送]	Ctrl+T	選択したコールを保留にし、[コールの転送] ウィンドウを開きます。
	[タッチトーン]	Ctrl+D	[タッチトーンの入力] ウィンドウを開きます。

表 3 に、エージェント状態の変更に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 3 エージェント状態ツールバーのボタンとショートカット キー







アイコン	名前	ショートカット	説明
	[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、ラップアップ作業終了後に 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、ラップアップ作業終了後も ACD コールは受信できないことを示します。

表 4 に、ウィンドウの管理に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 4 ウィンドウ管理ツールバーのボタンとショートカット キー









アイコン	名前	ショートカット	説明
	[タスク 1] ~ [タスク 10]	Alt+1、 Alt+2、 …、 Alt+0	(拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) 1 ~ 10 のタスク ボタンは、1 つまたは複数の機能を実行するように管理者が設定できます。
	[発信]	Ctrl+M	コールを発信できるウィンドウを開きます。
	[チャット]	Ctrl+J	チャット セッションを開始できるウィンドウを開きます。
	[リアルタイム画面]	Ctrl+Q	コール ログと統計情報が表示されるウィンドウを開きます。
	[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	(プレミアムバージョンのみ) 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	デスクトップのプリファレンスを設定するウィンドウを開きます。
	[ヘルプ / バージョン情報]	Alt+Ctrl+H	ヘルプとバージョン情報を一覧するメニューを開きます。
—	[サービスステータス]	Ctrl+Shift+S	[Cisco Unified Presence サーバのログイン] ウィンドウを開きます。

表 5 に、スクリーンリーダーがテキストを読み取れるように、カーソルを Agent Desktop インターフェイスのさまざまなテキスト要素に移動するためのショートカット キーを示します。

表 5 メイン ウィンドウのスクリーンリーダー ショートカット キー

ショートカット	説明
Ctrl+E	コンタクト管理ペインの [エンタープライズデータ] 部分の行を選択します。[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き、選択したエントリを編集するには、Enter キーを押します。
Ctrl+S	コンタクト アピランス ペインのコンタクトを選択します。
Ctrl+Shift+B	統合ブラウザで現在表示されている Web ページの最初のタブの位置にカーソルを移動します (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+E	コンタクト管理のコール アクティビティ ペインの行を選択します。
Ctrl+Shift+M	チーム メッセージを選択します。
Ctrl+Shift+T	統合ブラウザの次の Web ページにフォーカスを移動します。

表 6 に、統合ブラウザ ウィンドウのショートカット キーを示します。

表 6 統合ブラウザ ウィンドウのショートカット キー






アイコン	名前	ショートカット	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	ブラウザにおける Web ページのロードを停止します。
	[更新]	F5	現在の Web ページを更新します。
	[ホーム]	Alt+Home	エージェントが設定したホームページが表示されます。
—	[次のタブ]	Ctrl+Shift+T	次のタブへ移動します。
—	[アドレス]	Alt+D	カーソルを [アドレス] フィールドに移動します (設定されている場合)。
—	[ブラウザ]	Ctrl+Shift+B	カーソルをブラウザ ペインに移動します。
—	[作業サイト]	Alt+W	カーソルを [作業サイト] フィールドに移動します。

表 7 に、[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウのショートカット キーを示します。

表 7 [エージェントリアルタイム画面] ウィンドウのショートカット キー

ショートカット	説明
Alt+Y	[日付] ドロップダウン リストを開きます。[エージェントコールログ画面] が選択されている場合のみ使用できます。
Alt+Ctrl+E	[リアルタイム画面] ドロップダウン リストを開きます。
Alt+Ctrl+S	グリッド内の最初のセルを選択します。

表 8 に、ダイヤルパッド ウィンドウのショートカット キーを示します。

表 8 ダイヤルパッド ウィンドウのショートカット キー

ショートカット	説明
Alt+P	[従業員電話帳] の最初のエントリを選択します。

チーム メッセージ

チーム メッセージは、特定の時間にわたってスーパーバイザがエージェントとチームの他のメンバーに送信する、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チーム メッセージを受信します。

メッセージがなければ、チーム メッセージ ペインは表示されません。スーパーバイザがチームにチーム メッセージを送信するとすぐに、チーム メッセージ ペインが開き、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 ペイン

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、管理者が設定できます。

表 9 に、使用可能なフィールドを示します。

表 9 コンタクトアピ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]	Yes	コンタクトの現在の状態
[期間]	No	通話の長さ
[発信番号]	No	発信側デバイスの番号
[着番号]	No	宛先デバイスの番号
[アラート番号]	No	呼び出し中のデバイスの番号
[元の着番号]	No	コール先の番号
[元の発信番号]	No	発信側の番号
[スキル]	No	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 6 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				

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、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

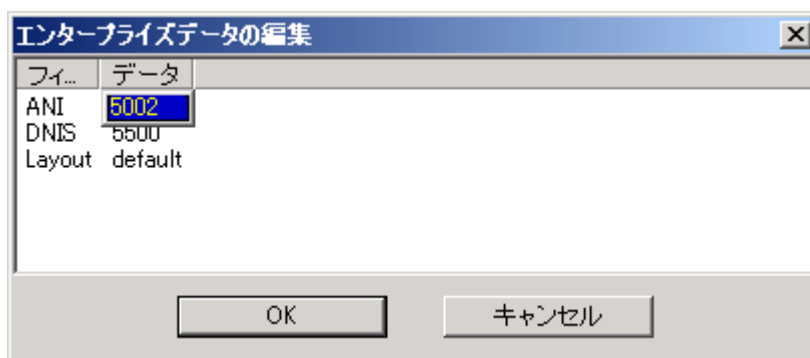
エンタープライズ データ ペインには、選択したコールに関連付けられたデータが表示されます。実際に表示されるデータは、管理者によって設定されます。

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 7)。

図 7 [エンタープライズデータの編集] ウィンドウ (編集のために [ANI] フィールドが選択された状態)



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。

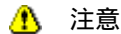
表 10 コール アクティビティのフィールド

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

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。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 ペインでは、エージェントがお客様を手助けするのに役立つインターネットおよびイントラネット上の Web ページを表示できます。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 ペインは、次の部分から構成されています。

- 統合ブラウザ ツールバー
- [作業サイト] ドロップダウン リスト
- 編集可能な [アドレス] フィールド (管理者によって設定されている場合)
- ブラウザ

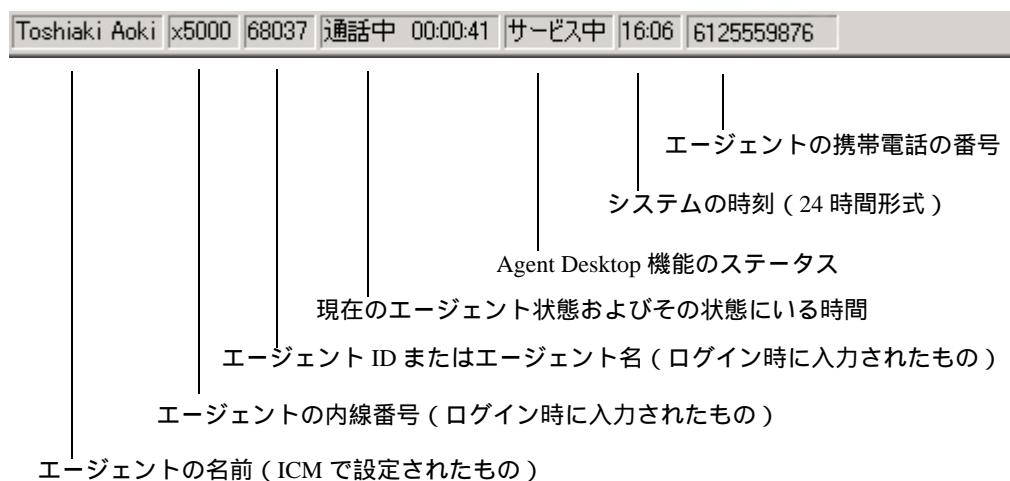
統合ブラウザには 1 ~ 6 つのタブがあり、各タブで異なる Web ページを表示できます。最初のタブは、コールの処理に役立てるためにスーパーバイザからプッシュされるページ用に予約されています。残りのタブは、一般的な目的に使用できます。タブの数は、管理者による設定に応じて異なります。

このペインの詳細については、P.50 の「[統合ブラウザの使用方法](#)」を参照してください。

ステータスバー

ステータスバーには、エージェントと Agent Desktop に関する現在の情報が表示されます (図 8)。

図 8 ステータスバー



サービス障害が発生すると、ステータスが「サービス中」から「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る機能を表示するには、ステータス フィールドをダブルクリックします。ポップアップ ウィンドウが開き、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。

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.55 の「サービスの自動復旧」を参照してください。

デスクトップのプリファレンス

[プリファレンス] ボタンにアクセスできるようにエージェントのツールバーが管理者によって設定されている場合は、Agent Desktop ウィンドウの動作とアクセシビリティのオプションを変更できます。

ウィンドウの動作モードの設定

デフォルトでは、Agent Desktop は、アイドル状態のときは最小化されていて、コールがアクティブのときに開かれます (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 [プリファレンス] タブで変更できます (図 9)。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モードに設定されます。

図9 【デスクトッププリファレンス】ウィンドウ-[プリファレンス]タブ

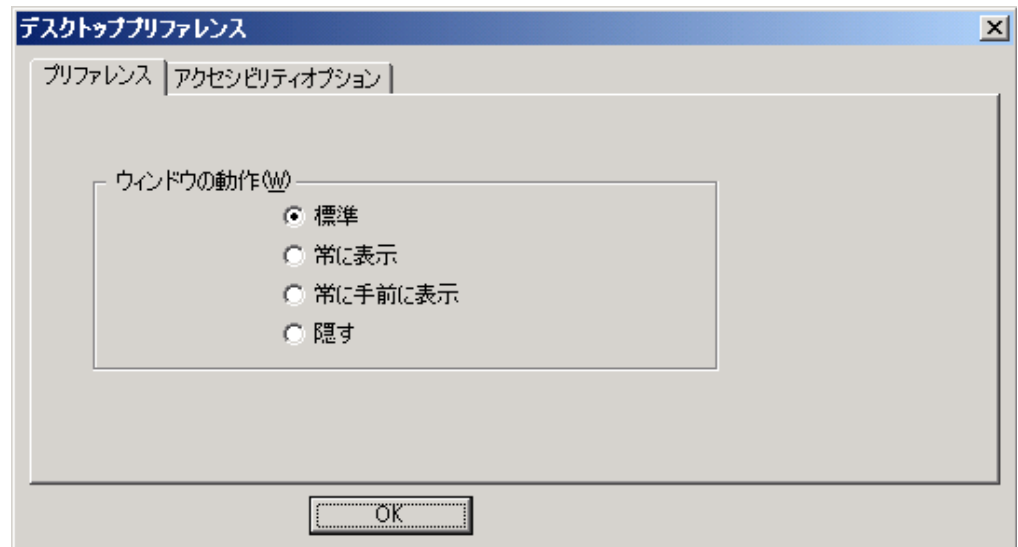


表 11 に、設定可能なモードを示します。

表 11 ウィンドウの動作モード

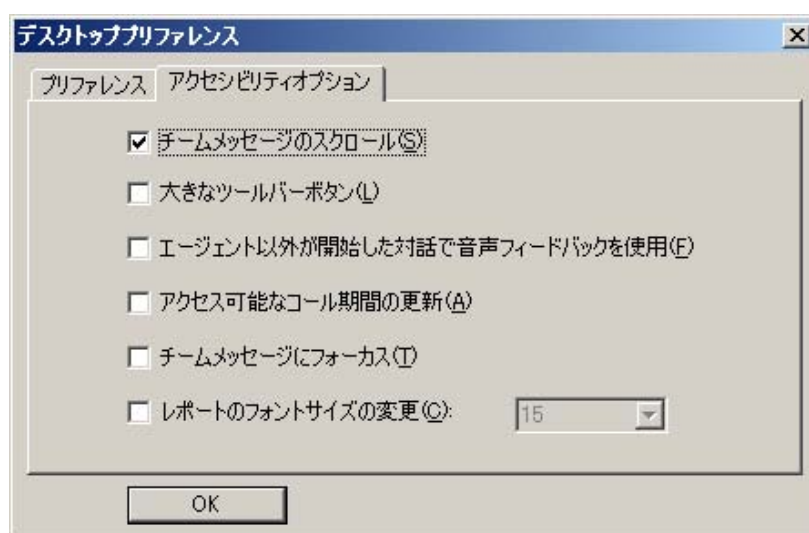
モード	説明
[標準]	デフォルト。ウィンドウは、コールが存在するときに表示され、アイドル状態のときは最小化されます。
[常に表示]	アイドル状態のときも常にウィンドウが表示されます。
[常に手前に表示]	ウィンドウはアイドル状態のときも常に他のアプリケーションの手前に表示されます。
[隠す]	ウィンドウは、システムトレイ（デスクトップの右下にあるシステムクロックの横）の中にアイコン化され、ダブルクリックするまで表示されません。また、チームメッセージを受信しても表示されません。

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) は読むのが難しい場合があります。この場合、[アクセシビリティ オプション] タブ (図 10) 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ことができます。

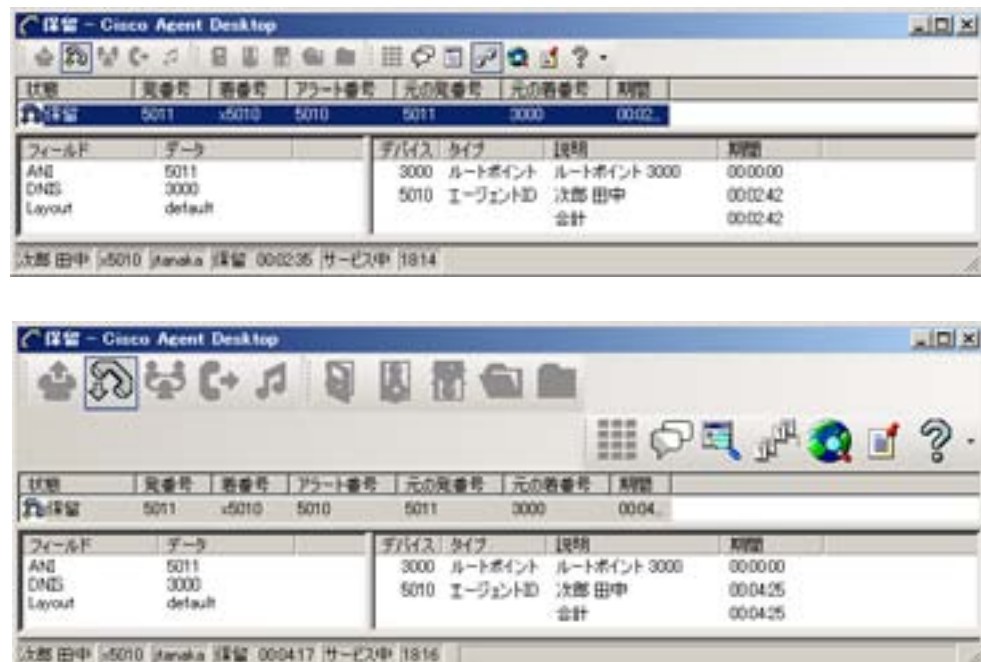
注: 選択したチーム メッセージ動作は、セッションが変わっても引き継がれます。Agent Desktop を起動するたびにこの動作を再設定する必要はありません。

図 10 [デスクトッププリファレンス] ウィンドウ - [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 (図 11)。1 つの行にすべてのツールバーが収まらない場合は、いずれかのツールバーが自動的に別の行に移動します。

図 11 小さなツールバー ボタンと大きなツールバー ボタン



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、番号を [名前: 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。また、最近のコール リストまたは電話帳から番号を選択して電話をかけることもできます。番号は、タイプ入力するか、数字キーをクリックして入力できます。また、Alt+P キーを押すと、[従業員電話帳] の最初のエントリを選択できます。

注:「ダイヤルパッド」は、このウィンドウの一般名です。タイトルバーに表示される名前は、作業内容に応じて、[発信] [コールの転送] または [会議コール] になります。

図 12 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」に保存されます。このリストには、最近から遡って最大 100 個のエントリが保持されます。エントリの数が 100 を超えると、最も古い電話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）または管理者（共用電話帳）によって作成された電話番号のリストです。電話帳を選択するには、ドロップダウン矢印をクリックします。

注：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、[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 13 [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. 次のどれかの操作を行うことができます。

注：[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、a ~ z、A ~ Z、'()' +, - . / : = ? および半角スペース

他の文字を入力すると、メッセージが表示され、入力できる文字が示されます。許可されていない文字を入力すると、その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。

- 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な事項を入力し、[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)。
- 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。
- エントリを削除するには、そのエントリを選択し、[削除] をクリックします。

3. 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

[名前：番号]フィールドには、ダイヤルする電話番号を入力します。名前の入力はオプションですが、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 (ハイフン) 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、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

自動での書式設定 (ローカルおよび長距離アクセス コードの付加など) が実行されないようにするには、[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してから [ダイヤル] をクリックします。このチェックボックスをオンにすると、[名前：番号] フィールドに入力したとおりの番号が Agent Desktop によってダイヤルされます。

コールの処理

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。ここでは、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 エージェントとしてログインした場合は、Agent Desktop インターフェイスを使用してコールを処理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 (ハイフン)、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、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、上に示した方法をどれでも使用できます。

コールへの応答

Agent Desktop を使用して 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] 状態のときは、[発信] ボタンが無効になります。

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 エージェントでは、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 トーンは再生されず、何も聞こえません。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。

図 14 モバイルエージェント - [ビジー] 状態

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 15](#)）。

図 15 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、[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] または [会議] をクリックします。[コールの転送] ウィンドウまたは [会議コール] 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 [会議コール] 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。

- **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。
- **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。切替機能を使用すると、相手を保留し、転送を完了する前に元のコールに応答できます。

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。電話の呼び出し中は、[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。
 - ブラインド転送の場合は、電話機が呼び出しを始めたら[転送]をクリックします。
 - スーパーバイズ転送の場合は、相手が応答するまで待ってから転送をアナウンスします。新しいコールを保留にして元のコールに応答する場合は、[切替]をクリックします。その後、[転送]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。

- **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。
- **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。切替機能を使用すると、相手を保留し、会議を完了する前に元のコールに応答できます。

注：ブラインド会議を使用して相手をコールに追加する場合は、コールが会議コールとしてタグ付けされる場合もあれば、そうでない場合もあります。

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。[会議コール] 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。
 - ブラインド会議の場合は、電話機が呼び出しを始めたら [会議へ追加] をクリックします。
 - スーパーバイズ会議の場合は、相手が応答するまで待ってから会議をアナウンスします。新しいコールを保留にして元のコールに応答する場合は、[切替] をクリックします。その後、[会議へ追加] をクリックします。
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 つの会議コールにおける参加者数の上限は、Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) の設定値によって決まります。コンタクト センタに設定されている最大数については、スーパーバイザに問い合わせてください。

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。

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
- 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。

エージェント状態への関与

スーパーバイザは、エージェント状態を変更したり、エージェントを Agent Desktop からログアウトさせたりできます。スーパーバイザがエージェント状態を変更しても、エージェントには通知されません。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のどのボタンが有効または無効になっているかで判別できます。

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、クリックしたときの状態を示します。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。

表 12 に、利用可能なエージェント状態を示します。

表 12 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。コールに回答すると、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。</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 12 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す。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、チームメイトや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。また、構成に Cisco Unified Presence サーバが含まれている場合は、Unified Presence クライアントを使用している、エージェント以外のユーザにインスタント メッセージを送信することもできます。

注： Cisco Agent Desktop-Browser Edition (CAD-BE) にログイン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、引き続き、着信チャットセッションに応答することはできます。

主なチャット機能は次のとおりです。

- 1 つのチャット 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 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。
- チャット メッセージに緊急のフラグを設定すると、相手の画面にチャット ウィンドウがポップアップ表示されるので、相手はすぐにメッセージに気が付きます。
- チャット メッセージのプライオリティが「標準」(デフォルト) の場合、チャット ウィンドウは現在の状態 (開いているか、または最小化されている) のままで、対応するアイコンが Windows タスクバーで点滅します。
- 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 (チャット履歴) は、チャット ウィンドウが開いている間だけ有効です。チャット 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。

チャットセッションを開始するには：

1. 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 16)。

注：このウィンドウには、チャット可能な相手、つまりチームメイト、スーパーバイザ、個人のコンタクトリストのメンバー（Unified Presence にログインしている場合）、および自分が参加している会議コールの参加者が一覧表示されます。

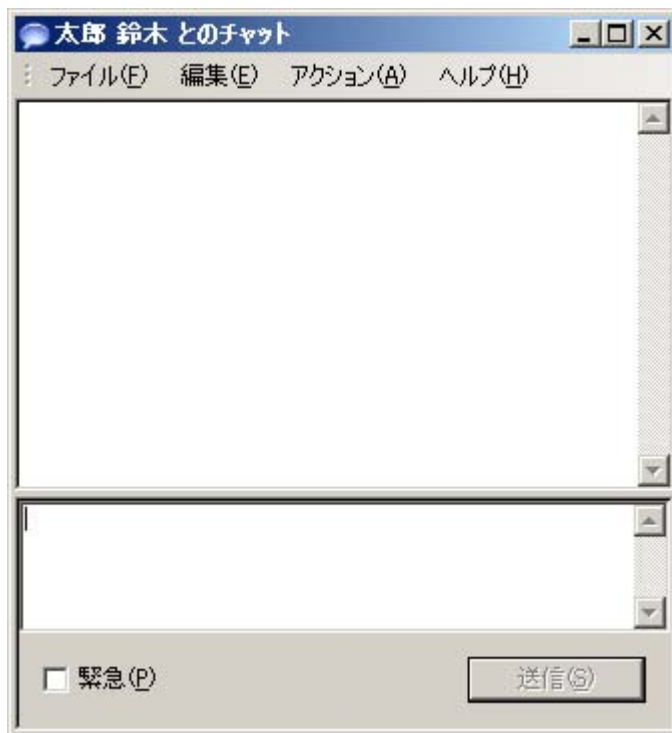
図 16 チャット相手の選択ウィンドウ



チャット相手の選択ウィンドウには、チームメイト、スーパーバイザ、パーソナルコンタクト、および作成したコンタクトリスト名がある場合、それを含めたコンタクトリストが表示されます。最初の2つのコンタクトリストは、デフォルトで常に使用できます。それ以外のコンタクトリストはカスタマイズ可能で Unified Presence にログインしている場合のみ使用できます。最後のコンタクトリストは閉じられていることに注意してください（メンバーは表示できません）。

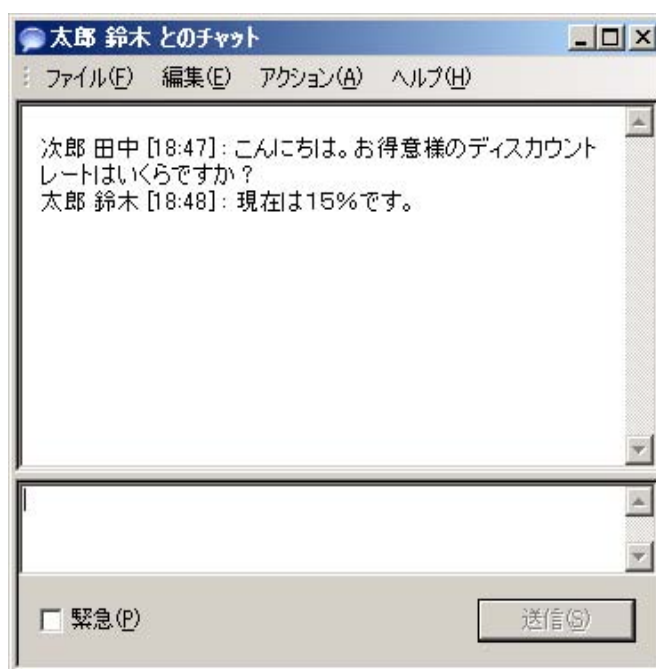
2. チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャット ウィンドウが開き、選択した相手とのセッションが開始されます (図 17)。

図 17 チャット 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。

図 18 チャット ウィンドウ



チャットセッションを終了するには：


- [ファイル]>[閉じる]を選択するか、チャットウィンドウの右上にある[閉じる]ボタンをクリックします。

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（たとえば、「コールへの割り込みをお願いします」）は、管理者によってあらかじめ定義されます。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ウィンドウの中に表示されます。このメッセージは、緊急フラ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。



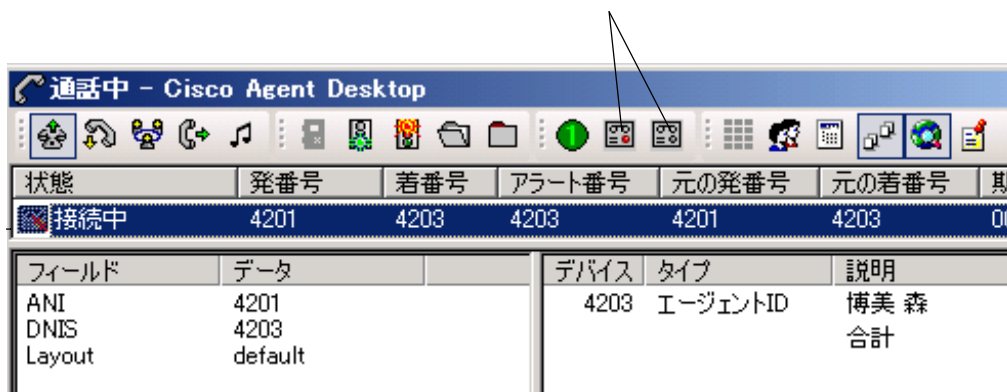
コールの録音中は、コール アクティビティ ペインでコール情報の横にあるアイコンが [通話中] () から [録音中] () (図 19) に変わります。

図 19 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

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に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 13 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 13 Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタンとその機能

アイコン	名前、ショートカット、および説明	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。	×		×	
	[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。	×		×	
	[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。	×		×	
	[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。	×		×	
	[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。 <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。 	×	×	×	×
	[コールバック](Alt+Shift+C) [コールバック プロパティ]ダイアログボックスを表示します(図 21)。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。	×	×	×	×

表 13 Unified Outbound Dialer ツールバーにあるボタンとその機能 (続き)

アイコン	名前、ショートカット、および説明	DPrev	Pred	Prev	Prog
	[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。 <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) 	x			
	[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。	x	x	x	x
	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 20)。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 20 Unified Outbound Dialer データ（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 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 21](#)）。

図 21 [コールバック プロパティ] ダイアログボックス

2. [コールバック 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。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。

注: [顧客の時間] フィールドには、自分がいる場所ではなく、お客様がいる場所の時刻を入力する必要があります。

3. お客様が連絡先として別の電話番号を希望している場合は、その番号を [顧客の電話番号] フィールドに入力します。

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ヤラ ポートです。お客様の電話番号ではありません。

4. [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とエージェントの PC 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 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 ACD 状態ログ画面
- エージェントの詳細画面
- エージェント コール ログ画面
- 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. 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] ドロップダウン リストから、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 ACD 状態ログ画面

エージェント ACD 状態ログ画面 (図 22) 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 22 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 14 に、エージェント ACD 状態ログ画面に表示されるフィールドの説明を示します。

表 14 エージェント ACD 状態ログ画面のフィールドの説明

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。
[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。

エージェントの詳細画面

エージェントの詳細画面 (図 23) 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 10 秒ごとに自動的に更新されます。

図 23 エージェントの詳細画面

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

表 15 に、エージェントの詳細画面に表示されるフィールドの説明を示します。

表 15 エージェントの詳細画面のフィールドの説明

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 15 エージェントの詳細画面のフィールドの説明（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

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 24) 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 24 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
16:42:24	着信	はい	5010	5011	00:05:38
16:48:15	発信	いいえ	5011	5010	00:00:03
16:48:59	発信	いいえ	5011	5010	00:00:05
16:49:15	発信	いいえ	5011	5010	00:00:07
16:49:31	発信	はい	5011	5010	00:00:10
16:49:53	発信	はい	5011	5010	00:01:35

リアルタイム画面: アクティブ

表 16 に、エージェントコールログ画面に表示されるフィールドの説明を示します。

表 16 エージェントコールログ画面のフィールドの説明

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。

スキル統計情報画面

スキル統計情報画面（図 25）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回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 25 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 17 に、スキル統計情報画面に表示されるフィールドの説明を示します。

表 17 スキル統計情報画面のフィールドの説明

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 25 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
[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、CAD プレミアム パッケージに含まれています。この機能を使用すると、Agent Desktop 内で作業しながら、イントラネットおよびインターネット上の Web ページを表示できます。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。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。

注: セッション管理にクッキーを使用する Web アプリケーションに対して統合ブラウザがサポートする Web セッションは、一度に 1 つだけです。たとえば、あるタブで、クッキーを使用する Web アプリケーションにユーザ A としてログインしてから、別のタブで同じ Web アプリケーションにユーザ B としてログインすることはできません。ただし、URL ベースのセッション管理を使用する Web アプリケーションに対しては、複数の Web セッションがサポートされます。

注: 統合ブラウザが正常に機能するには、PC に Internet Explorer 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 ブラウズ機能は、統合ブラウザでは使用できません。

Agent Desktop 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、統合ブラウザ ペインを表示したり非表示にしたりできます。






特定の Web ページがブラウザ ペインでホーム ページとして表示されるように管理者によって設定されている場合があります。管理者がこの設定を行わない場合、このペインには「Desktop Administrator でホームページが設定されていません」というメッセージだけが表示されます。

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 18 ブラウザ ツールバーのボタンとショートカット キー

アイコン	名前	ショートカット	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	ブラウザによる Web ページのロードを停止します。
	[更新]	F5	現在の Web ページを更新します。
	[ホーム]	Alt+Home	エージェントが設定したホームページに戻ります。
—	[次のタブ]	Ctrl+Shift+T	次のタブへ移動します。
—	[アドレス]	Alt+D	カーソルを [アドレス] フィールドに移動します (設定されている場合)。
—	[ブラウザ]	Ctrl+Shift+B	カーソルをブラウザ ペインに移動します。
—	[作業サイト]	Alt+W	カーソルを [作業サイト] フィールドに移動します。

作業サイトへのアクセス

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

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。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、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。

スーパーバイザの紹介

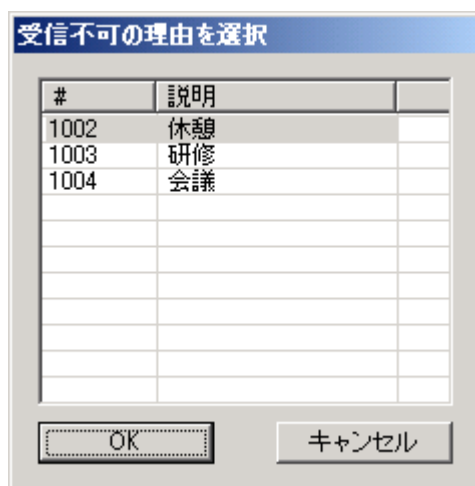
スーパーバイザは、エージェントのブラウザに Web ページを「プッシュ」できます。詳細については、[P.32 の「ブラウザへの関与」](#)を参照してください。

理由コード

理由コードは、エージェントが状態を [受信不可] または [ログアウト] に変更した理由を表します。このコードは、管理者によって設定され、コンタクト センタごとにカスタマイズされます。管理者による Agent Desktop の設定によっては、理由コードの入力を要求されることがあります。

理由コードの使用が要求される場合、[受信不可] または [ログアウト] 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、必ずダイアログボックスが表示されます (図 26)。遷移を完了するには、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。必要に応じて、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。

図 26 理由コード ダイアログボックス



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。

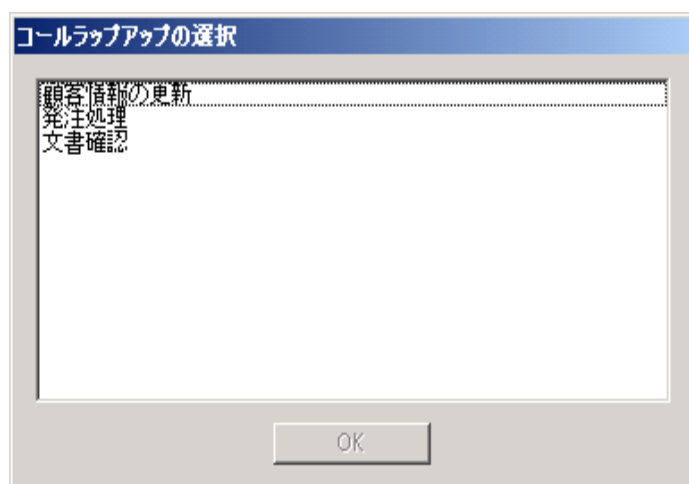
- 遷移がスーパーバイザの操作による場合。この場合、スーパーバイザがエージェント状態を強制的に変更したことを示す理由コードが自動的に選択されます。
- エージェント状態の変更が含まれているワークフローで、理由コードの自動選択が有効になっている場合。
- ACD コールがエージェントの電話機にルーティングされたが、エージェントが応答せず、別のエージェントに再ルーティングされたとき (Reroute on No Answer つまり RONA) に、エージェント状態が [受信可] から [受信不可] に自動的に変更された場合。

ラップアップ データ

コンタクト センタでは、特定のアクティビティの頻度の追跡、コールの料金請求先アカウントの特定をはじめ、さまざまな理由でラップアップ 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管理者によって設定されます。管理者による Agent Desktop の設定によっては、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。

ラップアップ データの使用を要求される場合、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 27)。これは、コール中に [作業可] ボタンまたは [作業不可] ボタンをクリックしたときに起こります。遷移を完了するには、ダイアログボックスから適切な説明を選択し、[OK] をクリックする必要があります。必要に応じて、カラム ヘッダーをクリックすることで説明をソートできます。

図 27 [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。

サービスの復旧後、20 分以内に同じログイン名 / ログイン ID とパスワードでログインし直すと、エージェントの状態は、自動的に、サービスまたはネットワーク接続に障害が発生した時点と同じ状態になります。

注：ログイン時に、非アクティブなサービスについては通知されません。ログイン後にサービスが停止した場合は通知されます。

サービスと通信できないことを Agent Desktop が検出した場合（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 が検出した場合（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：Unified Communications Manager (Unified CM) に障害が発生した場合は、ログアウトされます。Unified CM 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を受けている機能の詳細を確認するには、ステータスバーのステータスメッセージをダブルクリックします。Agent Desktop で、Agent Desktop 機能のリストを含むポップアップボックスが表示され、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されます（[図 28](#)）。

図 28 [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

BIPPA サービスの停止

非冗長システム

Browser and IP Phone Agent (BIPPA; ブラウザおよび IP Phone エージェント) サービスへの接続が失われた場合、Agent Desktop は継続して再接続を試みます。Agent Desktop が BIPPA サービスへの再接続に成功すると、システムはエージェントに再度ログインするよう要求します。

冗長システム

冗長システムで 1 つの BIPPA サービスへの接続が失われると、Agent Desktop はアクティブな BIPPA サービスへの接続を試行し、接続が確立するまで試行を繰り返します。接続が確立すると、システムはエージェントに再度ログインするよう要求します。

最初のログインで BIPPA サービスに接続できなかった場合は、サービスが使用不可であることを示すエラー メッセージが表示され、Agent Desktop は終了します。この場合、ブラウザを冗長 BIPPA サービスに手動でリダイレクトし、そのサービスに通常どおりログインする必要があります。

CTI サービスの停止

CTI サービスの動作が停止した場合は、他のすべての CAD サービスが引き続き稼働中であっても、ログインはできません。成功するまでログイン試行を繰り返すよう要求されます。通話中に CTI サービスの動作が停止した場合、そのコールは切断されます。

LDAP サービスの停止

ログイン試行時に LDAP サービスが動作していないと、ログインは成功しません。ログインされた状態で LDAP サービスの動作が停止した場合は、セッションは影響を受けません。

その他のサービスの停止

ログインされた状態でその他の CAD サービスが停止した場合は、一部の機能が失われる可能性はありますが、ログアウトはされません。

Index

A

Agent Desktop	
インターフェイス	11
機能レベル	2
~の概要	1

C

Cisco Unified Outbound Dialer	
お客様へのコールバック	42
ツールバー	12, 40
~の概要	39

I

IP Communicator	
設定	3

あ

アイコンのサイズ	23
アクセシビリティ オプション	22

い

インターフェイス	11
ステータスバー	20
プリファレンス	20

う

ウィンドウの動作モード	20
-------------	----

え

エージェント ACD 状態ログのリアルタイム画面	45
エージェント コール ログのリアルタイム画面	48
エージェント状態	33
エージェントのリアルタイム画面	44
エージェント ACD 状態ログ	45
エージェント コール ログ	48
エージェントの詳細	46
画面のステータス	44
スキル統計情報	49
エージェントリアルタイム画面	46
エンタープライズ データ	18

お

応答、コールへの	27
お客様へのコールバック	42
音声フィードバック	23

か

会議コールへの追加	30
開始、コールの	28

き

機能レベル	2
緊急チャット メッセージ	37

こ

コール	
応答	27
会議への追加	30
開始	28
タッチ トーンの入力	29
転送	30
電話番号の入力	27
コール アクティビティ	18
しきい値	19
コール バイ コール モード	7
固定コール モード	7
コンタクト アピアランス ペイン	16
コンタクト管理ペイン	
エンタープライズ データ	18
コール アクティビティ	18

さ

サービス ステータスのダイアログボックス	55
サービスの自動復旧	55
最近のコール リスト	24

し

しきい値	19
自動更新	4
自動復旧	55
ショートカット キー	12

す

スーパーバイザの関与	
Web ページのプッシュ	32
エージェント状態の変更	32

コールへの介入	32
スキル統計情報画面	49
ステータスバー	20

た

ダイヤルパッド ウィンドウ	24
最近のコール リスト	24
電話帳	25
名前: 番号フィールド	26
ダッシュボード ペイン	
チーム メッセージ (TM)	16
タッチトーン	29

ち

チーム メッセージ (TM)	16
チャット	
緊急チャット メッセージ	37
チャットの開始方法	35
~ の概要	34

つ

ツールバー	
Cisco Unified Outbound Dialer	12, 40
アイコンのサイズ	23
統合ブラウザ	51
ツールバーのボタン	12

て

デスクトップのプリファレンス	20
転送、コールの	30
電話帳	25

と

統合ブラウザ	
作業サイト	51

その他の Web サイトへのアクセス		モバイル エージェントとして	7
51		ローカル エージェントとして	5
ツールバー	51	録音、コールの	38
ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52		
統合ブラウザ ペイン	19		

は

ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52
---------------------	----

ふ

プリファレンス	20
アイコンのサイズ	23
アクセシビリティ オプション	22
ウィンドウの動作モード	20
音声フィードバック	23

も

モバイル エージェント	
コール バイ コール モード	7
固定コール モード	7
ログイン	7

ら

ラップアップ データ	54
------------	----

り

理由コード	53
-------	----

ろ

ログアウト	10
ログイン	