
Cisco Supervisor Desktop ユーザ ガイド

はじめに

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) 用の Cisco Supervisor Desktop は、展開、設定および管理が容易な、単一サイトおよび複数サイトから成る IP ベース コンタクトセンタのための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。スーパーバイザは、生産性と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。

Supervisor Desktop の機能により、スーパーバイザは、リアルタイム統計情報の表示、エージェントのコーチングとモニタリング、必要に応じてアクティブ（通話中）エージェントコールへの割り込みやそれらのコールの代行受信および録音ができ、エージェント リソースを効果的に管理できます。

対象読者

このマニュアルは、Supervisor Desktop をコンピュータ上で使用するコンタクトセンタのスーパーバイザ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、次の新機能が組み込まれています。

- Cisco Unified Presence Server との統合
- 統合ブラウザでの複数タブ
- 改善されたアクセシビリティ用のキーボードショートカットの追加
- フランス語（カナダ）およびノルウェー語のユーザ インターフェイスの追加
- フランス語（カナダ）のユーザ マニュアルの追加

Supervisor Desktop の機能レベル

Cisco Supervisor 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。

次の表に、Cisco Supervisor Desktop の各機能レベルで使用できる機能を示します。ここに示されていない機能は、3 つの機能レベルすべてで使用できます。

表 1 Cisco Supervisor Desktop の機能

| 機能 | 標準 | 拡張 | プレミアム |
|---|----|----|-------|
| 割り込み | ● | ● | ● |
| Cisco Mobile Agent のサポート | ● | ● | ● |
| Cisco Unified Presence Server との統合 | ● | ● | ● |
| 統合ブラウザ | ● | ● | ● |
| 代行受信 | ● | ● | ● |
| リアルタイム画面 (グラフ) | | | ● |
| リアルタイム画面 (テキスト) | ● | ● | ● |
| 録音 | | ● | ● |
| サイレント モニタ | ● | ● | ● |
| スキル統計情報 | ● | ● | ● |
| スーパーバイザ ワークフロー: ツリー制御アクションのしきい値アラートを除くすべてのアクション | | | ● |
| スーパーバイザ ワークフロー: ツリー制御アクションのしきい値アラートのみ | | ● | ● |
| チーム メッセージ | ● | ● | ● |
| エージェントへの Web ページのプッシュ | | | ● |

Supervisor Desktop へのログイン

(注) Supervisor Desktop の機能を使用するには、まず Agent Desktop にログインする必要があります。詳細については、『Cisco Agent Desktop ユーザガイド』を参照してください。

Supervisor Desktop を起動するには：

1. [スタート] > [プログラム] > [Cisco] > [Desktop] > [Supervisor] の順に選択します。[スーパーバイザのログイン] ウィンドウが表示されます (図 1)。

図 1 [スーパーバイザのログイン] ウィンドウ



(注) [スーパーバイザのログイン] ウィンドウでは、管理者が設定した方式に応じて、ユーザ名またはユーザ ID の入力を要求されます。

2. 該当するフィールドに Supervisor Desktop ログイン名または ID とパスワードを入力して、[OK] をクリックするか Enter キーを押します。Supervisor Desktop が起動します。

(注) ログイン後は、データは何も表示されず、ステータスバーに [サービス停止] と表示されます。データを表示するには、[チーム] ドロップダウンリストからチームを選択する必要があります。

(注) Supervisor Desktop の初回ログイン時には、パスワードはデフォルトで空になっています。つまり、入力する必要があるのはログイン ID だけです。パスワードは、ログイン後に [パスワード変更] 機能を使用して作成します。

(注) Supervisor Desktop の初回ログイン時には、[ログイン名 /ID] フィールドは空です。次回のログイン時に、以前に入力した情報が [ログイン名 /ID] フィールドに自動的に表示されます。他のスーパーバイザとコンピュータを共有している場合は、このフィールドに、他のスーパーバイザの情報ではなく自分の情報が表示されていることを確認してください。

(注) Supervisor Desktop の初回ログイン時には、デフォルトのレポートデータを生成する必要があるため、Supervisor Desktop の起動に時間がかかることがあります。

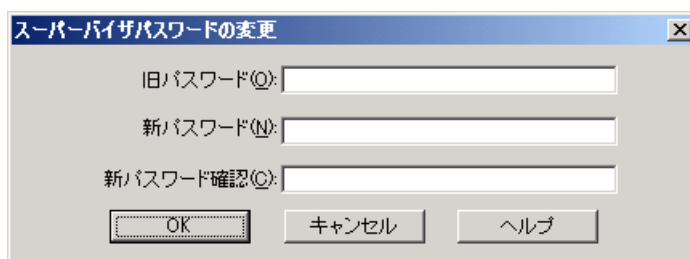
パスワードの変更

他人とパスワードを共有しないでください。誰かに自分のパスワードが知られた場合は、次の手順を実行してパスワードを変更してください。

パスワードを変更するには：

1. メニューバーから、[ツール] > [パスワード変更] の順に選択します。パスワードの変更ダイアログボックスが表示されます (図 2)。

図 2 [スーパーバイザパスワードの変更] ダイアログボックス



2. 旧パスワード、新パスワード、新パスワード (確認用) の順に入力します。旧パスワードが空 (ブランク) であった場合は、[旧パスワード] フィールドは空のままにします。

注：パスワードは最大 32 文字の英数字です。

3. [OK] をクリックします。これでパスワードが変更されました。

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

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ネットワーク アドレス変換 (NAT) を使用している場合は、デスクトップでバーチャルプライベート ネットワーク (VPN) ソフトウェアを使用して、コンタクト センタのサーバとデスクトップとの間が完全に双方向ネットワーク接続できるようにする必要があります。VPN ソフトウェアを使用しないと、接続上の問題および機能上の問題 (サイレント モニタの障害やエージェント ツリー内の情報の欠落など) が発生します。

(注) コンタクト センタ外の Supervisor Desktop を使用する場合は、セキュアな接続を提供するために VPN を使用することを推奨します。

VPN 接続は、Supervisor 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 Supervisor Desktop を再起動する必要があります。

Supervisor 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可能な場合は、チャット サービスがオンラインに戻った後で Supervisor 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、Supervisor Desktop で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。

自動更新

CAD では、システム管理者の設定により、Supervisor 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することが可能です。

Supervisor 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。このいずれかの条件に当てはまると、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、Supervisor Desktop のコピーを更新することを示すダイアログボックスが表示されます。[OK] をクリックして、順次表示されるダイアログボックスの指示に従います。

更新が完了すると、更新が完了したことを示す最終ダイアログボックスが表示されます。[OK] をクリックして、Supervisor Desktop を再起動し、通常のようにログインします。

(注) 自動更新を正しく機能させるには、保存されたページの最新バージョンを確認するように 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 を起動して、[ツール] > [インターネット オプション] を選択します。Internet Explorer (IE) 7 の場合 [全般] タブの [閲覧の履歴] セクション、IE6 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。

(注) 自動更新が失敗した場合は、管理者に連絡してください。

Supervisor Desktop ウィンドウ

Supervisor Desktop ウィンドウは、次の5つの領域に分割されています。

- スキルグループツリー (チーム ドロップダウン リストで選択したチームに関連付けられているスキルグループをすべて表示)
- エージェントツリー (チーム内のすべてのエージェントとスーパーバイザを表示)
- 表形式またはグラフ形式による、スキルグループ情報のリアルタイム画面
- 表形式またはグラフ形式による、エージェントとチームの情報のリアルタイム画面
- 統合ブラウザ (有効な場合)

Supervisor Desktop インターフェイスは設定を非常に柔軟に変更できます。デフォルトでは、ブラウザは無効にされており、ペインは連結可能になっていません。しかし、リアルタイム画面を追加または削除したり、統合ブラウザを有効にしたりすることはできます。また、すべてのペインを連結可能ウィンドウとして動作させることも可能です (したがって、ペインを個別に移動およびサイズ変更できます)。さらに、ツールバー アイコンのサイズを、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。

表示される個々のペインは、スキルグループおよびエージェント ツリーで選択したノードによって異なります。統合ブラウザを有効にすると、リアルタイム画面とブラウザが右側のペインの2つのタブに表示されます。図3に、統合ブラウザが有効であり、デフォルトのリアルタイム画面 (チームスキル統計情報、チームエージェント統計情報、チームエージェント状態) が表示された Supervisor Desktop を示します。

図3 Supervisor Desktop インターフェイス

チームの
選択

スキル
グループ
ツリー

エージェント
ツ
リー

ステータ
スバー

敏明 青木 68037 サービスマン 17:02

| エージェント名 | エージェントID | 現在の状態 | スキルグループ | スキル名 | 状態期間 | 理由コード |
|---------|----------|-------|---------|------|----------|-------|
| 敏明 青木 | 68037 | 受信不可 | | | 00:09:59 | 0 |

| スキル名 | エージェント | 待機コール | 現在最も古いコール | 平均応答速度 | 処理済コール | 平均通話時間 |
|------|--------|-------|-----------|----------|--------|----------|
| tv | 1 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |

| エージェント名 | エージェントID | ログイン時間 | 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 |
|---------|----------|----------|-------|--------|----------|----------|----|
| 幸恵 森 | 101828 | 01:53:51 | 6 | 6 | 00:41:42 | 00:08:06 | 00 |
| 敏明 青木 | 68037 | 02:25:41 | 10 | 8 | 00:21:24 | 00:05:25 | 00 |

| エージェント名 | エージェントID | 現在の状態 | スキルグループ | スキル名 | 状態期間 | 理由コード |
|---------|----------|-------|---------|------|----------|-------|
| 敏明 青木 | 68037 | 受信不可 | | | 00:09:59 | 0 |
| 幸恵 森 | 101828 | 受信可 | | | 00:00:37 | 0 |

Supervisor Desktop がデフォルト レイアウト（移動可能なウィンドウが無効）の場合、スキルグループ リアルタイム画面は右側ペインの上側約半分に、エージェント リアルタイム画面は右側ペインの下側約半分に配置されます。ツリーとリアルタイム画面のペインはすべて、水平スプリッタを上下にドラッグしたり垂直スプリッタを左右にドラッグしたりすることにより、サイズを変更できます。

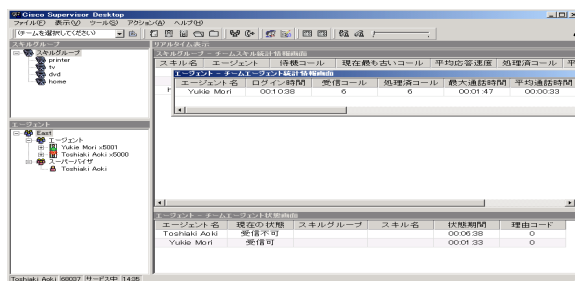
移動可能なウィンドウの有効化を選択すると（P.9の「プリファレンスの設定」を参照）、リアルタイム画面のペインはどれもサイズを変更でき、またデスクトップ上のどの位置にも移動できます。しかし、それぞれの種類の画面が連結できるのは、同じ種類の別の画面のみです。つまり、スキルグループ画面は他のスキルグループ画面と連結し、エージェント画面は他のエージェント画面と連結します。たとえば、エージェント画面どうしを連結させながらそれぞれのサイズを変更することはできますが、あるエージェント画面を別のエージェント画面から切り離すことはできません（図4）。

図4 再配置およびサイズ変更された画面の例



リアルタイム画面のペインには、スキルグループまたはエージェントに関連する情報が表示されます。情報の内容は、タイトルバーに表示されるテキストで識別できます（図5）。使用可能なすべてのリアルタイム画面の詳細については、P.16の「リアルタイム画面」を参照してください。

図5 リアルタイム画面の特徴



これらの画面には、スキルグループ情報およびエージェント情報が表示されます。

これらの画面は「移動可能なウィンドウ」モードです。サイズを変更したり、コンピュータのデスクトップ上の任意の位置に移動したりできます。

プリファレンスの設定

[プリファレンス] ウィンドウでは、リアルタイム画面のペインの表示内容と動作について設定します。表 2 に、[プリファレンス] ウィンドウを使用してスキルグループ、スキル、チーム、エージェント、およびコールに設定できるパラメータの概要を示します。

表 2 Supervisor Desktop の設定可能な要素

| ツリー制御 ノード | 使用可能なリアルタイム画面 | カラムの 設定 | グラフの 設定 | リフレッ シュレート の設定 |
|--------------|----------------------|------------|------------|----------------------|
| スキル グループ | チーム スキル統計情報 | 可 | 可 | 可 |
| スキル | スキル サマリ統計情報 | 可 | 不可 | 可 |
| | スキル エージェント統計情報 | 可 | 可 | 不可 |
| チーム | チーム エージェント統計情報 | 可 | 可 | 可 |
| | チーム エージェント状態 | 可 | 可 | 不可 |
| エージェント | エージェントとチームの統計 情報 | 可 | 可 | 可 |
| ログ | エージェント コールログ | 可 | 不可 | 不可 |
| | エージェント ACD 状態ログ | 可 | 不可 | 不可 |
| コール | エージェントのアクティブな コール | 可 | 不可 | 不可 |
| | エンタープライズ データ | 可 | 不可 | 不可 |
| | コール履歴 | 可 | 不可 | 不可 |

インターフェイスのプリファレンスを設定するには：

1. [表示] > [プリファレンス] の順に選択します。[プリファレンス] ウィンドウが表示されます (図 6)。

図 6 [プリファレンス] ウィンドウ



2. 左ペインでノードを選択します。右ペインにノードの設定が表示されます。
注：画面要素がグレー表示されている場合は、設定できません。
3. 表示するカラムを設定する場合は、次の手順を実行します。
 - a. [カラム] を選択して、省略記号 (...) をクリックします。[カラムの設定] ダイアログボックスが表示されます。
 - b. 画面に表示するカラムを選択します。上矢印および下矢印を使用して、カラムを表示する順序を設定します。
 - c. 終了したら [OK] をクリックします。
4. 表示するグラフを設定する場合は、次の手順を実行します。
 - a. [グラフ画面] を選択して、省略記号 (...) をクリックします。[図の選択] ダイアログボックスが表示されます。
 - b. 画面に表示するグラフを選択し、[OK] をクリックします。各リアルタイム画面に対して選択できるグラフは 1 つだけです。
5. リフレッシュ レートを設定する場合は、[リフレッシュレート (秒)] を選択して、レートを調整します。
6. リアルタイム画面のペインを再配置できるようにする場合は、[移動可能なウィンドウ] チェックボックスをオンにします。
7. ツールバー アイコンをデフォルトの 16 x 16 ピクセルから 32 x 32 ピクセルに変更するには、[大きなツールバーアイコン] チェックボックスをオンにします。

8. Supervisor Desktop の統合ブラウザを使用するには、[統合ブラウザ] チェックボックスをオンにします。
 - デフォルトの `www.cisco.com` と異なるホームページを設定するには、左ペインの [ブラウザ] ノードを選択します。右ペインのブラウザのホームページフィールドに URL を入力して、[OK] をクリックします。
 - 複数のブラウザ タブを使用する必要がある場合は、次の手順を実行します。
 - a. 左ペインの [ブラウザ] ノードを選択します。
 - b. 右ペインの [ブラウザタブの数] フィールドの 1 から 10 の数値を選択します。
 - c. 追加のブラウザ タブごとに、[ブラウザタブ] フィールドからタブを選択して、ブラウザのホームページフィールドに URL を入力します。ホームページを入力しない場合、タブは表示されません。
9. Unified Presence Server を使用するには、[Cisco Unified Presence] チェックボックスをオンにします。
10. [OK] をクリックして、設定を保存します。

エージェント ツリー

エージェント ツリーには、選択されたチームに所属する、現在ログインしているエージェントとスーパーバイザがすべて表示されます。エージェント名の横にあるアイコンはそのエージェントの現在の状態を示します。

(注) CAD-BE エージェントはログアウトせずに CAD-BE を終了することがあります。この場合、CAD-BE エージェントは、引き続き約 1 分間エージェント ツリーに表示されます。1 分後、CAD-BE を終了するときの状態が [通話中] 以外であった場合、エージェントはシステムによって自動的にログアウトされます。[通話中] 状態であった場合は、エージェントはログアウトせず、エージェント ツリーに引き続き表示されます。

エージェント ツリー内のエージェント名の書式設定

[プリファレンス] ウィンドウでは、エージェント ツリー内のエージェント名の表示方法も制御できます。

エージェントは、次のうちの 1 つまたはすべてによって識別できます。

- 名前
- 内線
- エージェントが使用するアプリケーション (CAD、CAD-BE、または IPPA)
- エージェントのタイプ (モバイル)

エージェント ツリー内のエージェントを識別するには、これら 3 つのうち少なくとも 1 つを選択する必要があります。

すべてのオプションが選択された場合、エージェント ツリーの情報は次のように表示されます。

Jane Smith x1500 CAD-BE
John Doe x1000 CAD 6125551234 (モバイル)

上の例の意味は、次のとおりです。

- Jane Smith は CAD-BE エージェントです。表示されている番号は、このエージェントの内線番号です。
- John Doe はモバイル エージェントです。内線として表示される番号は、ログインする際にエージェントが接続される CTI ポートです。10 桁の電話番号は、エージェントがコールを処理するために使用する電話機の番号です。

エージェント ツリー内のエージェント名の書式を設定するには：

1. [表示]>[プリファレンス]の順に選択して、[エージェント] ノードを選択します。
2. ノードテキストのフォーマットグリッドで、エージェントの識別に使用する要素を選択します。少なくとも 1 つの要素を選択する必要があります。名前の表示例が [サンプル] 行に表示されます。
3. [OK] をクリックします。

インターフェイスのデフォルト レイアウトの復元

Supervisor Desktop をデフォルトのレイアウトに復元するには、[プリファレンス] ウィンドウを開いて ([表示] > [プリファレンス] を選択)、[デフォルトレイアウトの復元] をクリックします。

このボタンをクリックすると、次のように変更されます。

- リアルタイム画面ペインの画面がデフォルトの位置に移動される
 - チーム スキル統計情報画面が上部
 - チーム エージェント統計情報画面が中間
 - チーム エージェント状態画面が下部
- 統合ブラウザが無効になる
- 移動可能なウィンドウが無効になる
- 以前に選択されたグラフ形式のリアルタイム画面が無効になる

このボタンをクリックしても、次に示す事項の変更は行われません。カラムのサイズの変更は手動で行い、他の 2 つの要素は [プリファレンス] ウィンドウでデフォルトの設定値にリセットする必要があります (P.9 の「[プリファレンスの設定](#)」を参照してください)。

- デフォルトの幅へのカラムのサイズ変更
- 以前に削除したカラムのリアルタイム画面への復元
- レポート フォント サイズのデフォルト (15) へのリセット

ツールバー ボタンとショートカット キー

この項の表では、Supervisor Desktop 内の移動に使用できるツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 3 に、データ表示の更新に使用するツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 3 データ表示の更新に使用するツールバー 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 |
|---|----------|---------|--------------------|
|  | [リフレッシュ] | Ctrl+F | データ表示ペインの情報を更新します。 |

表 4 に、エージェントの状態の変更に使用するツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 4 エージェント状態の変更に使用するツールバー 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 |
|---|---------|---------|--------------------------------|
|  | [ログアウト] | Ctrl+L | 選択されたエージェントを ACD からログアウトさせます。 |
|  | [受信可] | Ctrl+E | 選択されたエージェントの状態を [受信可] に変更します。 |
|  | [受信不可] | Ctrl+N | 選択されたエージェントの状態を [受信不可] に変更します。 |
|  | [作業可] | Ctrl+D | 選択されたエージェントの状態を [作業可] に変更します。 |
|  | [作業不可] | Ctrl+Y | 選択されたエージェントの状態を [作業不可] に変更します。 |

表 5 に、コール処理用のツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 5 コール処理用のツールバー 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 |
|---|--------|---------|-------------------------------|
|  | [割り込み] | Ctrl+B | エージェントの通話に参加できます。 |
|  | [代行受信] | Ctrl+I | エージェントを通話から切断し、その通話を代行受信できます。 |

表 6 に、自分のチームや他のスーパーバイザとの通信に使用するツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 6 チーム通信用のツールバー 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 |
|---|------------|---------|------------------------|
|  | [チャット] | Ctrl+J | チャット相手の選択ウィンドウを開きます。 |
|  | [チームメッセージ] | Ctrl+X | [チームメッセージ] ウィンドウを開きます。 |

表 7 に、コールの録音に使用するツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 7 録音用のツールバー 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 |
|---|--------|---------|--------------------------------------|
|  | [録音開始] | Ctrl+R | (拡張 / プレミアム レベルのみ)。選択された通話の録音を開始します。 |
|  | [録音停止] | Ctrl+S | (拡張 / プレミアム レベルのみ)。選択された通話の録音を停止します。 |

表 8 に、エージェントのモニタに使用するツールバー ボタンとショートカット キーを示します。

表 8 音声モニタ用のツールバー 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 |
|---|------------|---------|------------------------|
|  | [音声モニタ開始] | Ctrl+A | 選択されたエージェントのモニタを開始します。 |
|  | [音声モニタ停止] | Ctrl+P | 選択されたエージェントのモニタを停止します。 |
|  | [音声モニタの音量] | Ctrl+V | 音量スライダ コントロールを開きます。 |

表 9 に、キーボードアクセシビリティ用のショートカット キーを示します。

表 9 アクセシビリティ用のショートカット キー

| ショートカット | 説明 |
|--------------|-----------------------------------|
| Ctrl+Shift+S | スキル グループ ツリー内のスキル グループ ノードを選択します。 |
| Ctrl+Shift+A | エージェント ツリー内のエージェント ノードを選択します。 |
| Ctrl+Shift+T | エージェント ツリー内のチーム ノードを選択します。 |
| Ctrl+H | チーム選択リストを選択し、ドロップダウンします。 |

スキル グループ ツリー、エージェント ツリー、またはエージェント ツリーのチーム ノードにフォーカスを設定すると、タブ キーを使用してリアルタイム画面ペインを移動できます。フォーカスがリアルタイム画面ペインにあると、矢印キーを使用して画面のグリッドを移動できます。

(注) タブ キーを使用するとリアルタイム画面ペイン間を移動できますが、アクセスする順序は必ずしもデスクトップ上の画面ペインの物理的な配置と一致しません。

統合ブラウザ ペイン

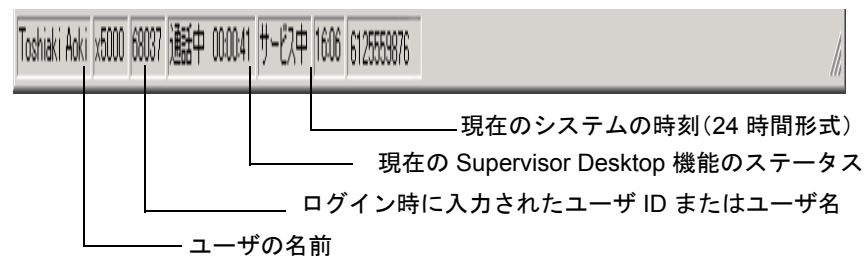
統合ブラウザ ペインでは、インターネットおよびイントラネットの Web ページを表示でき、エージェントやお客様が有効に利用することができます。統合ブラウザには 1 個から 10 個のタブがあり、それぞれ異なる Web ページを表示できます。タブにはそれぞれ、ホーム ページとして特定の Web サイトを表示するように設定します。

このペインの詳細については、P.40 の「統合ブラウザの使用法」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、Supervisor Desktop に関する現在の情報が表示されます (図 7)。

図 7 ステータスバー



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、ステータスバーの現在のステータス 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.61](#)の「サービスの自動復旧」を参照してください。

リアルタイム画面

リアルタイム画面には、チームおよびエージェントを管理するために必要な情報が表示されます。次の情報が表示されます。

- [チーム スキル統計情報 \(P.17\)](#)
- [スキル サマリ統計情報 \(P.18\)](#)
- [スキル エージェントの状態 \(P.19\)](#)
- [チーム エージェント統計情報 \(P.20\)](#)
- [チーム エージェント状態 \(P.21\)](#)
- [エージェントとチームの統計情報 \(P.22\)](#)
- [エージェント コール ログ \(P.25\)](#)
- [エージェント ACD 状態ログ \(P.26\)](#)
- [エンタープライズ データ \(P.27\)](#)
- [コール履歴 \(P.28\)](#)

画面には、表形式とグラフ形式の2つの種類があります。

- 表形式画面では、スキル グループ、チーム、およびエージェントの情報がグリッド内に表示されます。グリッド内の任意のカラム ヘッダーをクリックすると、表形式の情報を昇順または降順でソートできます。ソートの基準に指定できるのは、1つのカラムだけです。
- グラフ形式画面では、表形式画面と同じ情報が棒グラフで表示されます。ただし、エージェントとチームの統計情報は2つの円グラフで表示されます。

(注) グラフ形式画面はプレミアム レベルでのみ使用可能です。

チーム スキル統計情報

チーム スキル統計情報画面は、スキル グループ ツリー内でスキル グループ ノードを選択した場合に使用できます (図 8)。

図 8 チーム スキル統計情報画面

| スキルグループ - チームスキル統計情報画面 | | | | | | |
|------------------------|--------------|-------|-----------|----------|--------|----------|
| スキル名 | ログイン中のエージェント | 待機コール | 現在最も古いコール | 平均応答速度 | 処理済コール | 平均通話時間 |
| Japanese | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| English | 1 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| Chinese | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| French | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| Latin | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |

この画面には、個々のスキル グループの詳細が表示されます。そのスキルを持つエージェントがログインしているかどうかは関係ありません。デフォルトでは、表示されるデータはスキル名を基に昇順でソートされます。特に指定のない限り、データは CTI サーバから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは設定可能です。デフォルトでは 15 秒ごとに設定されています。最小レートは 5 秒、最大レートは 60 秒です。

この情報のグラフ形式画面は、スキル名を Y 軸とし、次の表に示す任意の使用可能な統計情報を X 軸とする棒グラフで構成されています。X 軸は、整数 (0、1、2...) または期間 (hh:mm:ss) で表されます。

表 10 チーム スキル統計情報画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|---|
| [スキル名] | スキル グループの識別子 (Cisco Unified CCE 内に設定されたもの)。このカラムは必須です。無効にはできません。 |
| [エージェント] | ログイン中のエージェントの数。 |
| [待機コール] | 現在キューでエージェントを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。 |
| [平均応答速度] | <p>応答の平均速度。発信者がキューでエージェントを待機する平均時間。スキル グループの待機時間を、そのスキル グループによって応答されるコールの数で除算することにより、算出されます。</p> <p>注: この統計情報は、Cisco Unified CCE Admin Workstation (AW) HDS データベースの t_skill_group 表 および t_skill_group_real_time 表の PeripheralNumber、AnswerWaitTimeTo5、および CallsAnsweredTo5 の各カラムから計算されます。CTI サーバのデータを使用して計算されるわけではありません。</p> |
| [処理済コール] | エージェントが受信、応答、および完了したコールの数。 |
| [平均通話時間] | スキル グループ内のエージェントが [通話中] 状態にあった時間の平均値。 |

スキル サマリ統計情報

スキル サマリ統計情報画面は、スキル グループ ツリーから特定のスキルを選択した場合に使用できます (図 9)。

図 9 スキル サマリ統計情報画面

| スキルグループ - スキルサマリ統計情報画面 | | | | | | |
|------------------------|--------------|-------|-----------|----------|--------|----------|
| スキル名 | ログイン中のエージェント | 待機コール | 現在最も古いコール | 平均応答速度 | 処理済コール | 平均通話時間 |
| Japanese | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 1 | 00:00:01 |

この画面には、特定のスキル グループの統計情報の要約が表示されます。この統計情報は、選択されたチームのメンバーからだけでなく、コンタクトセンタ全体から取得されます。

特に指定のない限り、データは CTI サーバから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは設定可能です。デフォルトでは 15 秒ごとに設定されています。最小レートは 5 秒、最大レートは 60 秒です。

この統計情報に使用できるグラフ形式画面はありません。

表 11 スキル サマリ統計情報画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|--|
| [スキル名] | スキル グループの識別子 (Cisco Unified CCE 内に設定されたもの)。このカラムは必須です。無効にはできません。 |
| [エージェント] | 当該スキル グループに割り当てられているログイン中のエージェントの数。 |
| [待機コール] | 現在キューでエージェントを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。 |
| [平均応答速度] | 応答の平均速度。発信者がキューでエージェントを待機する時間の平均値。スキル グループの待機時間を、そのスキル グループによって応答されるコールの数で割ることにより、算出されます。この統計情報のためのデータは、CTI サーバからではなく、AW HDS データベースから取得されます。 |
| [処理済コール] | エージェントが受信、応答、および完了したコールの数。 |
| [平均通話時間] | スキル グループ内のエージェントが [通話中] 状態にあった時間の平均値。 |

スキル エージェントの状態

スキル エージェントの状態画面は、スキル グループ ツリーから特定のスキルを選択した場合に使用できます (図 10)。

図 10 スキル エージェントの状態画面

| スキルグループ - スキルエージェント統計情報画面 | | | | | |
|---------------------------|-------|---------|------|----------|-------|
| エージェント名 | 現在の状態 | スキルグループ | スキル名 | 状態期間 | 理由コード |
| 博美 森 | 受信不可 | | | 00:12:52 | 0 |
| 哲夫 境 | 受信可 | | | 00:11:47 | 0 |

この画面には、ACD にログイン中の、選択されたスキル グループに割り当てられている各エージェントに関する情報が表示されます。デフォルトでは、表示されるデータはエージェント名を基に昇順でソートされます。

データは Cisco チャット サービスから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは 1 秒です。他の値に設定することはできません。

この情報のグラフ形式画面は、ACD 状態を Y 軸とし、エージェントの数を X 軸とする棒グラフで構成されています。

表 12 スキル エージェント統計情報画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|---|
| [エージェント名] | エージェントの名前。 |
| [エージェント ID] | エージェントの識別子。 |
| [現在の状態] | エージェントの現在の ACD 状態。 |
| [スキルグループ] | エージェントが現在サービス中 ([通話中] 状態) の ACD コールのスキル グループ識別子。コールがない場合、またはコールが ACD 以外のコールである場合は、このフィールドは空白です。 |
| [状態期間] | エージェントの現在の ACD 状態が継続している時間 (秒単位)。 |
| [理由コード] | エージェントが現在の ACD 状態にある理由。理由コードは、[受信不可] 状態と [ログアウト] 状態の場合にのみ使用できます。 |

チーム エージェント統計情報

チーム エージェント統計情報画面は、エージェント ツリー内でチーム ノードまたはエージェント ノードを選択した場合に使用できます (図 11)。

図 11 チーム エージェント統計情報画面



この画面には、選択されたチームに所属する、現在 ACD にログインしているエージェントのリアルタイムの状態が表示されます。デフォルトでは、表示されるデータはエージェント名を基に昇順でソートされます。

データは CAD 録音および統計サービスから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは設定可能です。デフォルトでは 15 秒ごとに設定されています。最小レートは 5 秒、最大レートは 30 秒です。

この情報のグラフ形式画面は、エージェント名を Y 軸とし、エージェントが選択された ACD 状態にあった時間の平均値 (hh:mm:ss) を X 軸とする棒グラフで構成されています。

表 13 チーム エージェント統計情報画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|--|
| [エージェント名] | エージェントの名前。 |
| [エージェント ID] | エージェントの識別子。 |
| [ログイン時間] | エージェントが今日 ACD にログインしていた合計時間。 |
| [受信コール] | エージェントによって今日受信された着信コール (ACD および ACD 以外) の数。 |
| [処理済コール] | エージェントによって今日受信され、応答された着信コール (ACD および ACD 以外) の数。 |
| [最大通話時間] | 今日処理されたすべてのコールでの最大通話時間。 |
| [平均通話時間] | 今日処理されたすべてのコールの通話時間と保留時間の平均。 |
| [合計通話時間] | 今日処理されたすべてのコールの通話時間と保留時間の合計。 |
| [最大受信可時間] | 今日エージェントが [受信可] 状態にあった最長時間。 |
| [平均受信可時間] | 今日エージェントが [受信可] 状態にあった時間の平均。 |
| [合計受信可時間] | 今日エージェントが [受信可] 状態にあった時間の合計。 |
| [最大受信不可時間] | 今日エージェントが [受信不可] 状態にあった最長時間。 |
| [平均受信不可時間] | 今日エージェントが [受信不可] 状態にあった時間の平均。 |

表 13 チーム エージェント統計情報画面のデータ (続き)

| 名前 | 説明 |
|--------------|---|
| [合計受信不可時間] | 今日エージェントが [受信不可] 状態にあった時間の合計。 |
| [最大コール後作業時間] | 今日エージェントが [作業可] または [作業不可] の状態にあった最長時間。 |
| [平均コール後作業時間] | 今日エージェントが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の平均。 |
| [合計コール後作業時間] | 今日エージェントが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の合計。 |
| [その他の時間] | 今日エージェントが [通話中]、[受信可]、[受信不可]、[作業可]、[作業不可] 以外の状態にあった時間の合計。 |

チーム エージェント状態

チーム エージェント状態画面は、エージェント ツリー内でチーム ノードまたはエージェント ノードを選択した場合に使用できます (図 12)。

図 12 チーム エージェント状態画面

| エージェント - チームエージェント状態画面 | | | | | |
|------------------------|-------|---------|------|----------|-------|
| エージェント名 | 現在の状態 | スキルグループ | スキル名 | 状態期間 | 理由コード |
| 博美 森 | 受信不可 | | | 00:34:46 | 0 |
| 哲夫 境 | 受信可 | | | 00:33:41 | 0 |

この画面には、チームの各エージェントのパフォーマンスの詳細が表示されます。デフォルトでは、表示されるデータはエージェント名を基に昇順でソートされます。

データは Cisco チャット サービスから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは 1 秒です。他の値に設定することはできません。

この情報のグラフ形式画面は、ACD 状態を Y 軸とし、現在各 ACD 状態にあるエージェントの数を X 軸とする棒グラフで構成されています。

表 14 チーム エージェント状態リアルタイム画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|--------------------|
| [エージェント名] | エージェントの名前。 |
| [エージェント ID] | エージェントの識別子。 |
| [現在の状態] | エージェントの現在の ACD 状態。 |

表 14 チーム エージェント状態リアルタイム画面のデータ (続き)

| 名前 | 説明 |
|-----------|---|
| [スキルグループ] | エージェントが現在サービス中 ([通話中] 状態) のコールのスキルグループ識別子。コールがない場合、またはコールが ACD 以外のコールである場合は、このフィールドは空白です。 |
| [スキル名] | スキルグループの識別子 (Cisco Unified CCE 内に設定されたもの)。 |
| [状態期間] | エージェントの現在の ACD 状態が継続している時間 (秒単位)。 |
| [理由コード] | エージェントが現在の ACD 状態にある理由。理由コードは、[受信不可] 状態と [ログアウト] 状態の場合にのみ使用できます。 |

エージェントとチームの統計情報

エージェントとチームの統計情報画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェントを選択した場合に使用できます (図 13)。

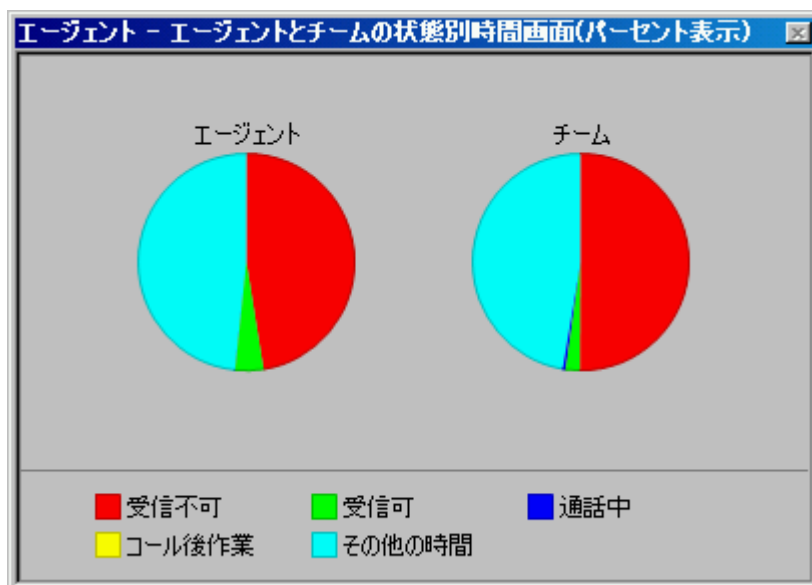
図 13 エージェントとチームの統計情報画面



この画面には、エージェントのパフォーマンスの詳細が表示され、チームのパフォーマンスの詳細と比較されます。データは Cisco 録音および統計サービスから取得され、当日の午前 0 時がデータ取得開始時刻となります。データ リフレッシュ レートは設定可能です。デフォルトでは 15 秒ごとに設定されています。最小レートは 5 秒、最大レートは 30 秒です。

グラフ形式の画面は 2 つの円グラフから構成され、特定のエージェントがさまざまな ACD 状態にあった時間のパーセンテージとそのチーム全体のパーセンテージとの比較を示します (図 14)。

図 14 エージェントとチームの状態別時間画面 (パーセント表示)



比較対象となる ACD 状態は次のとおりです。

- [受信可]
- [受信不可]
- [通話中]
- [コール後作業] ([作業可] および [作業不可])
- その他 (ここに示した以外のすべての ACD 状態)

表 15 エージェントとチームの統計情報画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|----------|--|
| [ID] | 選択されたエージェントまたはチームに関する統計情報を識別します。 |
| [ログイン時間] | エージェントとチームが Agent Desktop にログインしていた時間。 |
| [受信コール] | エージェント：エージェントによって今日受信された着信コール (ACD および ACD 以外) の数。 チーム：チームの各メンバーによって今日受信された着信コール (ACD および ACD 以外) の合計数。 |
| [処理済コール] | エージェント：エージェントによって今日受信され、応答された着信コール (ACD および ACD 以外) の数。 チーム：チームの各メンバーによって今日受信され、応答された着信コール (ACD および ACD 以外) の数。 |

表 15 エージェントとチームの統計情報画面のデータ (続き)

| 名前 | 説明 |
|--------------|--|
| [最大通話時間] | エージェント：今日処理されたすべてのコールでの最大通話時間。 チーム：今日チームの任意のメンバーによって処理されたすべてのコールでの最大通話時間。 |
| [平均通話時間] | エージェント：今日処理されたすべてのコールの平均の通話時間と保留時間。 チーム：今日チームの各メンバーによって処理されたすべてのコールの平均の通話時間と保留時間。 |
| [合計通話時間] | エージェント：今日処理されたすべてのコールの通話時間と保留時間の合計。 チーム：今日チームの各メンバーによって処理されたすべてのコールの通話時間と保留時間の合計。 |
| [最大受信可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信可] 状態にあった最長時間。 チーム：今日チームの任意のメンバーが [受信可] 状態にあった最長時間。 |
| [平均受信可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信可] 状態にあった時間の平均。 チーム：今日チームの各メンバーが [受信可] 状態にあった時間の平均。 |
| [合計受信可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信可] 状態にあった時間の合計。 チーム：今日チームの各メンバーが [受信可] 状態にあった時間の合計。 |
| [最大受信不可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信不可] 状態にあった最長時間。 チーム：今日チームの任意のメンバーが [受信不可] 状態にあった最長時間。 |
| [平均受信不可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信不可] 状態にあった時間の平均。 チーム：今日チームの各メンバーが [受信不可] 状態にあった時間の平均。 |
| [合計受信不可時間] | エージェント：今日エージェントが [受信不可] 状態にあった時間の合計。 チーム：今日チームの各メンバーが [受信不可] 状態にあった時間の合計。 |
| [最大コール後作業時間] | エージェント：今日エージェントが [作業可] または [作業不可] の状態にあった最長時間。 チーム：今日チームの任意のメンバーが [作業可] または [作業不可] の状態にあった最長時間。 |
| [平均コール後作業時間] | エージェント：今日エージェントが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の平均。 チーム：今日チームの各メンバーが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の平均。 |
| [合計コール後作業時間] | エージェント：今日エージェントが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の合計。 チーム：今日チームの各メンバーが [作業可] および [作業不可] の状態にあった時間の合計。 |

表 15 エージェントとチームの統計情報画面のデータ（続き）

| 名前 | 説明 |
|----------|---|
| [その他の時間] | <p>エージェント：今日エージェントが [通話中]、[受信可]、[受信不可]、[作業可]、[作業不可] 以外の状態にあった時間の合計。</p> <p>チーム：今日チームの各メンバーが [通話中]、[受信可]、[受信不可]、[作業可]、[作業不可] 以外の状態にあった時間の合計。</p> |

エージェント コール ログ

エージェント コール ログ画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェント名の下にあるログ ノードを選択した場合に使用できます (図 15)。

図 15 エージェント コール ログ画面

| エージェント - 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 |
| 11:54:22 | 発信 | はい | 4203 | | 00:00:03 |
| 11:55:01 | 着信 | はい | 4201 | 4203 | 00:03:23 |
| 12:26:38 | 着信 | はい | 4201 | 5500 | 00:00:23 |
| 12:36:02 | 着信 | はい | 4204 | 4203 | 00:06:08 |
| 12:46:22 | 発信 | いいえ | 4203 | <Unavailable> | 00:00:21 |
| 12:47:51 | 着信 | はい | 4201 | 4203 | 00:00:06 |
| 12:50:19 | 着信 | はい | 4201 | 4203 | 00:12:04 |
| 13:03:57 | 発信 | はい | 4203 | 4204 | 00:00:31 |

この画面には、現在のセッション中にエージェントによって発信および受信されたコールの履歴が表示されます。デフォルトでは、表示されるデータは時刻を基に昇順でソートされます。レポートに表示されるデータは、ツールバーの [リフレッシュ] ボタンをクリックして、手動で更新する必要があります。

表 16 エージェント コール ログ画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|----------|-------------------------------|
| [開始時間] | コールが応答された時刻 |
| [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) 応答済みコールか、それとも未応答コールか |
| [発信者] | 発信側の電話番号 |
| [受信者] | 受信者の電話番号 |
| [通話継続時間] | コールの長さ |

エージェント ACD 状態ログ

エージェント ACD 状態ログ画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェント名の下にあるログ ノードを選択した場合に使用できます (図 16)。

図 16 エージェント ACD 状態ログ画面

| エージェント - 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 |
| 11:53:53 | ログイン | | 0 | 00:00:00 |
| 11:53:53 | 受信不可 | | 0 | 00:00:29 |
| 11:54:22 | 通話中 | | 0 | 00:00:03 |
| 11:54:25 | 受信不可 | | 0 | 00:00:16 |
| 11:54:41 | 受信可 | | 0 | 00:00:20 |
| 11:55:01 | 通話中 | | 0 | 00:03:23 |

この画面には、現在のセッション中にエージェントが遷移した ACD 状態の履歴が表示されます。デフォルトでは、表示されるデータは時刻を基に昇順でソートされます。レポートに表示されるデータは、ツールバーの [リフレッシュ] ボタンをクリックして、手動で更新する必要があります。

表 17 エージェント ACD 状態ログ画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-------------|--|
| [状態開始時間] | エージェント状態が開始した時刻。 |
| [エージェントの状態] | ACD エージェントの状態。 |
| [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。エージェント状態が [コール後作業] ([作業可] または [作業不可]) に遷移した場合。 |
| [理由コード] | エージェントが入力した任意の理由コード。エージェント状態が [受信不可] または [ログアウト] に遷移した場合 (必要に応じて)。 |
| [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の長さ。 |

エージェントのアクティブなコール

エージェントのアクティブなコール画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェント名の下にあるアクティブ コールを選択した場合に使用できます (図 17)。

図 17 エージェントのアクティブなコール画面

| エージェント - エージェントのアクティブなコール画面 | | | | |
|-----------------------------|------|--------|----------|---------|
| 名前 | 番号 | コールの状態 | 期間 | スキルグループ |
| 博美 森 | 4203 | アクティブ | 00:00:43 | |
| <不可> | 4201 | アクティブ | 00:00:43 | |

この画面には、現在アクティブなコールの各通話相手に関する情報が表示されます。

表 18 エージェントのアクティブなコール リアルタイム画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|-----------|--|
| [名前] | コールの通話相手の名前 (既知の場合)。このデータが不明な場合は、<不可> と表示されます。 |
| [番号] | 通話相手の電話番号。 |
| [コールの状態] | 通話相手のフックの状態 ([アクティブ] または [保留中])。 |
| [期間] | 通話相手がコールを継続している時間の長さ。 |
| [スキルグループ] | 着信者がキューイングされたスキル グループ識別子 (該当する場合)。 |

エンタープライズ データ

エンタープライズ データ画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェント名の下にあるアクティブ コールを選択した場合に使用できます (図 18)。表示される具体的なデータは、管理者によって設定されます。

図 18 エンタープライズ データ画面

| エージェント - エンタープライズデータ画面 | |
|------------------------|---------|
| フィールド | データ |
| ANI | 4201 |
| DNIS | 4203 |
| Layout | default |

コール履歴

コール履歴リアルタイム画面は、エージェント ツリー内で特定のエージェント名の下にあるアクティブ コールを選択した場合に使用できます (図 19)。

図 19 コール履歴画面

| エージェント - コール履歴画面 | | | | |
|------------------|------|--------|------|----------|
| しきい値 | デバイス | タイプ | 説明 | 期間 |
| ⊗ | 4203 | エージェント | 博美 森 | 00:02:30 |
| ⊗ | | | 合計 | 00:02:30 |

この画面には、コンタクト センタにおけるコールの存在の履歴が表示されます。

表 19 コール履歴リアルタイム画面のデータ

| 名前 | 説明 |
|--------|--|
| [しきい値] | 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。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、コールの合計しきい値を指定したり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のしきい値を超過すると、このフィールドに注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。 |
| [デバイス] | コールが経由したデバイス。 |
| [タイプ] | コールが経由したデバイスのタイプ。 |
| [説明] | デバイスの説明。 |
| [期間] | デバイスでのコールの滞留時間。 |
| [合計] | 一覧表示された期間すべての合計。 |

エージェントのモニタ

システム設定で Cisco CallManager 4.x または Cisco Unified Communications Manager 5.x (Unified CM) を使用している場合、CAD は 1 種類のモニタ、つまり CAD ベース (エージェントベース) モニタをサポートします。

システム設定で Unified CM 6.0 または 7.0 を使用している場合、CAD は 2 種類のモニタ、つまり CAD ベース モニタと Unified CM ベース (コールベース) モニタをサポートします。

使用されるモニタの種類は、システムの Cisco コンポーネントをインストールするときに決定されます。CAD は、Unified CM ベースか CAD ベースのいずれかのモニタを使用し、両方は使用しません。Supervisor Desktop は、使用するモニタの種類を起動時に自動的に判別します。

CAD ベース モニタ

CAD ベース モニタは、エージェントが Agent Desktop にログインすると常に有効になります。ただし、次の場合は有効になりません。

- スーパーバイザが通話の参加者である場合 (自分自身をモニタすることはできません)
- スーパーバイザが割り込み機能または代行受信機能を使用する場合

(注) モバイルエージェントをモニタできるスーパーバイザは、一度に 1 人だけです。

CAD ベース モニタを使用する場合は、モニタ対象のコールを PC スピーカで聞くことができます。Supervisor Desktop ツールバーの音量スライダを使用すると、エージェントの通話をモニタするときの音量を調整できます。最後に使用した音量設定をシステムが記憶しているため、次にログインしたときに前回の設定が使用されます。

CAD ベース モニタでは、エージェントをモニタしながら録音できます。

CAD ベース モニタを使用したエージェントのモニタを開始するには：

1. エージェントツリーで、エージェントを選択します。
2. [音声モニタ開始] ボタンをクリックするか、[介入] > [音声モニタ開始] の順に選択します。

CAD ベース モニタを使用したエージェントのモニタを停止するには：

- [音声モニタ停止] ボタンをクリックするか、[介入] > [音声モニタ停止] の順に選択します。

Unified CM ベース モニタ

Unified CM ベース モニタは、エージェントが **Agent Desktop** にログインしていて、アクティブ コールの状態にある場合に使用できます。またスーパーバイザが **Agent Desktop** にログインしていて、[受信不可] エージェント状態であればなりません。次のいずれかの条件が当てはまる場合には使用できません。

- スーパーバイザが通話の参加者である。
- モニタ対象のエージェントがコール状態でないか、コール保留状態である。
- モニタ対象のエージェントがモバイル エージェントとしてログインされている。

Unified CM ベースのモニタでは、エージェントのコールのモニタを開始すると、新規のコールはスーパーバイザの IP Phone に転送され、自動的に応答されます。電話機の呼び出し音は鳴りません。ヘッドセット、スピーカ、または受話器で通話を聞くことができます。IP Phone の新規コール、つまり「モニタ コール」が、**Agent Desktop** に発信コールとして表示され、**Supervisor Desktop** ツリー コントロールにもアクティブ コールとして表示されます。

コールのモニタ中は、割り込み、代行受信、会議、または転送の各機能は使用できません。このいずれかの機能を使用するには、モニタを停止する必要があります。

(注) IP Communicator を使用しているエージェントはモニタできません。

(注) 録音は、Unified CM ベース モニタではサポートされていません。

(注) Unified CM ベース モニタは、特定の IP Phone モデルでのみサポートされます。Unified CM ベース モニタをサポートする IP Phone モデルの一覧については、『*Cisco CAD Installation Guide*』を参照してください。

エージェントが相手と会議中である、またはエージェントが **Agent Desktop—Browser Edition** を閉じている場合、スーパーバイザのモニタ コールは終了しません。スーパーバイザの IP Phone でモニタ コールが終了するのは、次のいずれかの場合です。

- エージェントがモニタ対象コールを転送したか終了した
- スーパーバイザがモニタを停止したか **Supervisor Desktop** を終了した
- スーパーバイザまたはエージェントが **Agent Desktop** を終了した

Unified CM ベース モニタによるコールのモニタを開始するには：

1. エージェント ツリーで、エージェントの下のコールを選択します。
2. [音声モニタ開始] をクリックするか、[介入] > [音声モニタ開始] の順に選択します。コールがスーパーバイザの IP Phone に転送され、自動的に応答されます。電話機の呼び出し音は鳴りません。

Unified CM ベース モニタによるコールのモニタを停止するには：

- [音声モニタ停止] をクリックするか、[介入] > [音声モニタ停止] の順に選択します。またはスーパーバイザの IP Phone でコールを終了します。

エージェントへの Web ページのプッシュ

Web ページをエージェントの Agent Desktop 統合ブラウザに送信することによって、スーパーバイザは、エージェントをコーチできます。

エージェントに Web ページをプッシュするには：

1. エージェントツリー内でエージェントを選択してから、[介入] > [ページ送信によるコーチ] を選択します。[エージェントへの URL 送信] ダイアログボックスが表示されます (図 20)。

図 20 [エージェントへの URL 送信] ダイアログボックス



2. エージェントに表示する Web ページの URL を入力し、[送信] をクリックして Web ページをエージェントに送信します。エージェントにプッシュした Web ページは、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。このタブは、プッシュされた Web ページ用に予約されています。

(注) ブラウザが解決できる URL である限り、URL として入力する内容に制限はありません (たとえば、URL に `http://` プレフィックスを付加する必要はありません)。サイトによっては、URL に「`http`」または「`https`」を含める必要があります。

(注) 選択したエージェントで統合ブラウザが有効になっていない場合、この操作は失敗しますが、エラーメッセージは表示されません。

コールへの割り込み

割り込み機能を使用すると、エージェントの通話に参加できます。[割り込み] ボタンをクリックすると、自動的に通話に追加されます。つまり、強制的な会議です。

通知を有効にすると、エージェントには、スーパーバイザがコールに参加しようとしていることを示すメッセージが表示され、次に参加が成功したことを示すメッセージが表示されます。

割り込み機能を使用する場合、音声モニタは無効になります。ただし、コールの録音は可能です。

次のいずれかの条件が当てはまる場合は、割り込みできません。

- エージェントが保留中の場合
- エージェントが 2 つのコールを処理中の場合
- エージェントが会議コール中の場合
- スーパーバイザが別のコールを処理中の場合

割り込みを実行するには：

1. チーム表示ペインで、エージェントのコールを選択します。
2. [割り込み] をクリックするか、[介入] > [割り込み] の順に選択します。スーパーバイザがコールに追加されます。

(注) 会議中に [代行受信] をクリックすると、選択したコールのエージェントを会議コールから切断し、スーパーバイザ自身は通話相手と会話を続行できます。

割り込んだコールを切断するには：

- Cisco Agent Desktop で、コンタクト アピアランス ペインから会議コールを選択し、[切断] をクリックします。

コールの代行受信

代行受信機能を使用すると、エージェントを通話から切断し、その通話をスーパーバイザが引き継ぐことができます。つまり、強制的な転送です。

(注) スーパーバイザとして、1つのコールを1回だけ代行受信できます。

通知を有効にすると、エージェントには、スーパーバイザが代行受信しようとしていることを示すメッセージが表示され、次に代行受信が開始されたことを示すメッセージが表示されます。

代行受信機能を使用する場合、音声モニタは無効になります。ただし、コールの録音は可能です。

次のいずれかの条件が当てはまる場合は、代行受信できません。

- エージェントが保留中の場合
- エージェントが2つのコールを処理中の場合
- スーパーバイザが別のコールを処理中の場合

通話を代行受信するには：

1. チーム表示ペインで、エージェントのコールを選択します。
2. [代行受信] をクリックするか、[介入] > [代行受信] の順に選択します。コールがスーパーバイザに転送されます。

(注) 参加中の会議コールを代行受信すると、チーム表示ペインで選択したエージェントのコールが会議コールから削除されます。会議コールの他の参加者はすべて接続されたままになります。

代行受信したコールを切断するには：

- Agent Desktop で、コンタクト アピアランス ペインから会議コールを選択し、[切断] をクリックします。

コールの録音

Supervisor Desktop では、チームのエージェントによって処理されたコールを録音、保存、および再生できます。同時に複数の録音を処理できますが、エージェント 1 人につき、一度に 1 つの録音しか作成できません。録音されたコールを表示するには、Supervisor Record Viewer を使用します。録音中も、割り込み、代行受信、および音声モニタなどの機能を使用できます。

コールを録音するときは、次の事項に留意してください。

- 録音機能はすべてのコールを録音するためのものではありません。オンデマンドソリューションにのみ使用されます。
- 録音する特定のコールをチーム表示ペインから選択すると、その特定のエージェントの着信と発信の音声アクティビティがすべて録音されます。録音対象はスーパーバイザが選択したコールに限定されません。たとえば、スーパーバイザが選択したコールをエージェントが保留にして別のコールに切り替えた場合は、両方のコールが録音されます。
- 録音を終了するタイミングは、選択されたコールが終了した時点か録音を手動で停止した時点のうち、どちらか早いほうになります。
- エージェントは、コールの録音の開始や停止を行えるように設定されている場合があります。しかし、エージェントはスーパーバイザが開始した録音を停止することはできません。エージェントが録音の停止を試みると、Agent Desktop または IP Phone エージェント インターフェイスには録音が停止することが表示されます。ただし実際には録音は停止しておらず、Supervisor Desktop には録音が進行中であることを示すアイコンが表示されます。
- スーパーバイザは、エージェントによって開始された録音を停止できます。
- 通知がオフになっている場合、エージェントは、スーパーバイザがコールを録音しているかどうかを確認できません。スーパーバイザがすでに録音中であるコールに関してエージェントが録音の開始を試みると、そのコールを録音中であることを示すアイコンがエージェントに対して表示されます。ただし、エージェントは録音を制御していません。
- スーパーバイザまたはエージェントがコールを録音するときは、録音ライセンスが使用されます。録音が終了すると、ライセンスが解放されます。録音を開始しようとしているときに録音ライセンスがすべて使用中の場合、録音は開始されません。

コールを録音するには：

1. エージェント ツリーから、録音するコールを選択します。
2. [録音開始] をクリックするか、[介入] > [コール / エージェントの録音を開始] の順に選択します。
3. 録音を終了するときは、[録音停止] をクリックするか、[介入] > [コール / エージェントの録音を停止] の順に選択します。コールは録音サービス データベースにアーカイブされ、自動的に 7 日間保存されます。

(注) 録音を長期間保存する必要がある場合は、最大 30 日間保存できます。この期間が経過すると削除されます。録音の再生および保存の詳細については、P.58 の「Supervisor Record Viewer の使用方法」を参照してください。

エージェント ACD 状態の変更

Supervisor Desktop を使用すると、エージェントのログアウトなど、チームのエージェントの ACD 状態を変更できます。

(注) CAD エージェントをログアウトさせても、このエージェントは引き続きエージェント ツリーに表示され、チャットしたりチーム メッセージを受信したりできます。CAD-BE エージェントまたは IP Phone エージェントをログアウトさせると、これらのエージェントはエージェント ツリーに表示されなくなります。

エージェントのエージェント状態を変更するには：

1. エージェント ツリーで、エージェント状態を変更するエージェントを選択します。
2. ツールバーで、適切なエージェント状態ボタンをクリックします。

(注) エージェント状態を変更するコマンドが有効になるまで約 2、3 秒かかります。目的のエージェント状態を確実に設定するため、コマンドが有効になるまで十分な時間をおいてからエージェント状態ボタンをクリックします。

(注) エージェント状態の変更に失敗しても、失敗に関するメッセージは表示されません。エージェント状態の変更が成功したことを確認するには、チーム表示ペインのエージェント名の横にあるアイコンが、現在のエージェント状態のアイコンに変わったことを確認します。

チャットの使用方法

チャットを使用すると、チームのエージェントおよび他のスーパーバイザにインスタントメッセージを送信できます。さらに、システム構成に Cisco Unified Presence Server が含まれている場合、Unified Presence Client を使用している非エージェントにインスタントメッセージを送信できることがあります。

CAD 7.5 での Cisco Unified Presence Server の統合により、チャット相手の選択ウィンドウが次のように変更されました。

- 専門分野のエキスパート（非エージェント）に、このウィンドウからアクセスできるようになりました。
- ACD 状態に関する情報に、次の項目が追加されました。
 - ACD 状態を表すアイコンが、エージェント名の左に表示されます。
 - ACD 状態名がエージェント名の右に表示されます（たとえば、[受信不可]）
- Unified Presence 状態に関する情報に、次の項目が追加されました。
 - Unified Presence 状態を表すアイコンが、エージェント名の左に表示されます。
 - Unified Presence 状態ラベルが、非エージェントの名前の右に表示されます。

さらに、チャット相手の選択ウィンドウには、次のコール処理機能にアクセスできるメニューも用意されています。

- コールの発信
- コールの転送
- 会議コールの開始

(注) Cisco Agent Desktop—Browser Edition (CAD-BE) エージェントまたは IP Phone エージェントとはチャットできません。

チャットには、次のような機能があります。

- 同一のチャットメッセージを複数の受信者に送信できます（受信者からの応答があれば、受信者ごとに個別のチャット ウィンドウに表示されます）。
- 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付けると、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、相手が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優先度が通常（デフォルト）の場合、チャット ウィンドウは現状のまま（開いているか、最小化の状態）で、対応するアイコンが Windows タスク バーに点滅表示されます。
- スーパーバイザとチャット相手との間に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限り使用できます。チャット ウィンドウを閉じると、ログは消去されます。
- 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。

- エージェントが ACD からログアウトしていても、その Agent Desktop が開いている限り、エージェントとチャットできます。

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 21)。

注：ウィンドウに、チャットできる相手、つまり自分のチームのメンバー、他のスーパーバイザ、および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) の名前とステータスが表示されます。

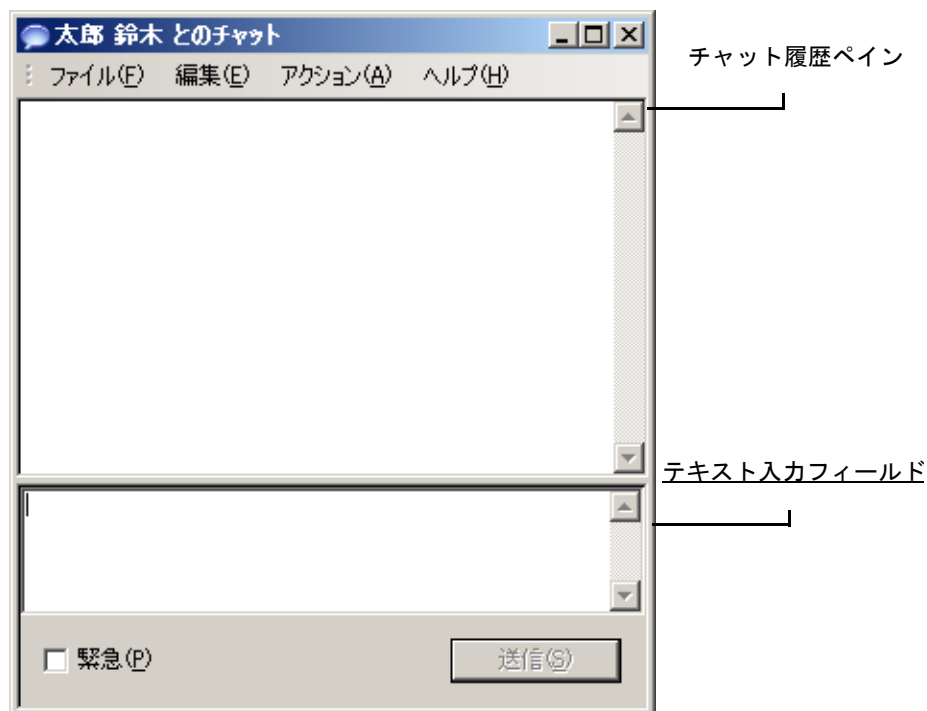
図 21 チャット相手の選択ウィンドウ



チャット相手の選択ウィンドウには、エージェント、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)。

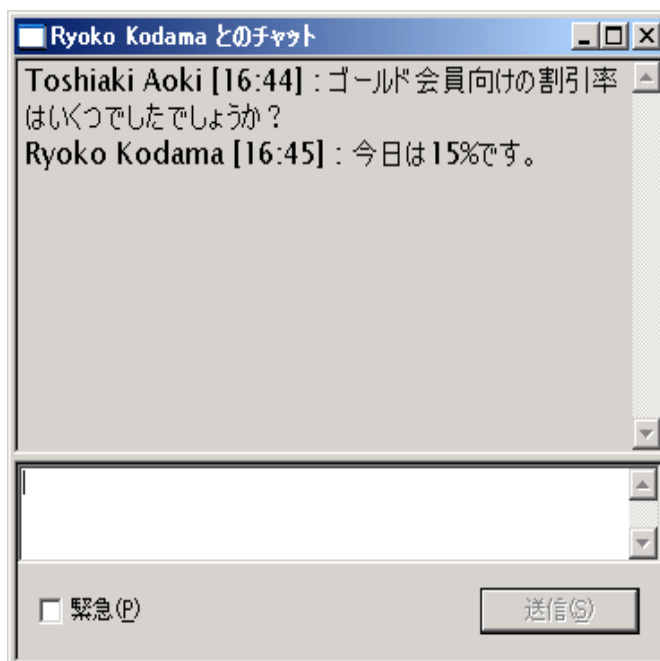
- 個人とチャットするには、その名前をダブルクリックします。数人とチャットするには、複数の名前を選択して [アクション] > [チャット] の順に選択します。チャット ウィンドウが開いて、選択した個人とのセッションが開始されます (図 22)。

図 22 チャットセッションウィンドウ



- テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。
- 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。
- [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 23 チャット ウィンドウ



(注) グループメッセージの受信者からの応答は、個別のチャット ウィンドウに表示されます。受信者はグループには応答できません。受信者が応答できるのはスーパーバイザに対してだけです。

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 ウィンドウの右上隅の [X] 印をクリックします。

定義済み緊急チャット メッセージ

Agent Desktop および CAD-BE には、エージェントがスーパーバイザに定義済み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。この定義済みメッセージ（たとえば、「コールへの割り込みをお願いします」）は、管理者によって設定されます。このメッセージは、緊急というフラグが付いた通常のチャットメッセージと同じように動作します。つまり、画面の一番手前にポップアップ表示されるため、受信者はすぐに気付きます。

(注) CAD-BE エージェントはタスク ボタンを使用してスーパーバイザに緊急チャットメッセージを送信できますが、スーパーバイザはチャットメッセージをエージェントに送り返すことができません。CAD-BE エージェントには通常のチャット機能が設定されていません。

統合ブラウザの使用法

統合ブラウザ機能は、CAD のプレミアム パッケージおよび拡張パッケージで使用できます。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 Supervisor Desktop で表示できます。デフォルトでは、ブラウザは有効になっていません。ブラウザの有効化とホームページの設定に関する手順の詳細は、P.9 の「プリファレンスの設定」を参照してください。

統合ブラウザは、有効になっている場合、リアルタイム画面ペインの 1 つまたは複数のタブとして表示されます。タブに表示される現在の Web ページの名前は最大 20 文字です。リアルタイム画面は、そのペインの別のタブに表示されます（デフォルトの位置は先頭のタブです）。統合ブラウザでは、最大 10 個のタブにそれぞれ異なる Web ページを表示できます。[アドレス] ドロップダウン リストには、頻繁に参照する Web サイトにすばやくアクセスできるよう、最近参照した Web サイト 10 箇所の URL が含まれています。

(注) 統合ブラウザが機能するには、Internet Explorer が PC に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。






(注) 統合ブラウザでの Cisco Agent Desktop-Browser Edition (CAD-BE) の実行はサポートされていません。

(注) 統合ブラウザは、セッション管理にクッキー (Cookie) を使用する Web アプリケーションについては、一度に 1 つの Web セッションしかサポートしません。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 としてログインしながら、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は複数の Web セッションがサポートされます。

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 20 ブラウザのツールバー 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+ 左矢印 | 直前に表示したページに戻ります。 |
|  | [進む] | Alt+ 右矢印 | [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 | ブラウザが Web ページをロードするのを停止します。 |
|  | [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。 |

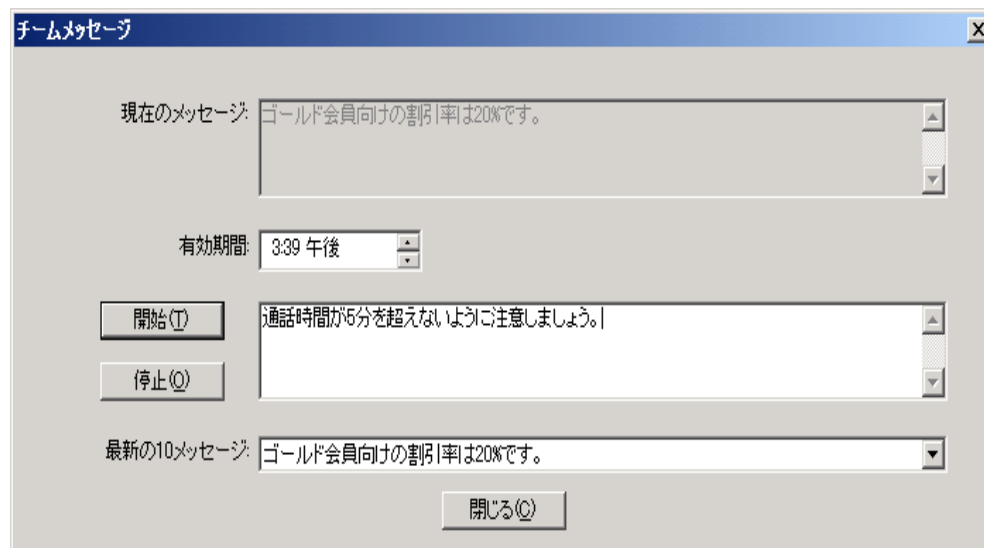
チームメッセージの送信

スーパーバイザは、チームのエージェントすべてにチームメッセージを送信できます。この場合、エージェントが ACD にログインしているかどうかは関係ありません。Agent Desktop が開いている限り、エージェントはチームメッセージを表示できます。

(注) チームメッセージを CAD-BE エージェントおよび IP Phone エージェントに送信することはできません。

[チームメッセージ] ウィンドウ (図 24) には、ブロードキャストした最後の 10 個のチームメッセージが格納されます。これらのメッセージのいずれか 1 つを選択して、再度ブロードキャストできます。送信したチームメッセージの数が 10 を超えると、最も古いチームメッセージが格納リストから削除されます。特定のチームメッセージを永続的に格納するように指定することはできません。

図 24 [チームメッセージ] ウィンドウ



(注) デフォルトでは、チームメッセージは Agent Desktop の [チームメッセージ] ペインをスクロールします。個々のエージェントは、Agent Desktop でプリファレンスを設定して、チームメッセージを静止型として表示できます。静止型チームメッセージは、スクリーンリーダーとの互換性がより高くなっています。スクリーンリーダーは、視覚障害のあるエージェントによって使用されるツールです。

[現在のメッセージ] フィールドには、現在チームに送信されているメッセージが表示されます。

チームのエージェントすべてにチームメッセージを送信するには：

1. チーム選択リストから、メッセージを送信する先のチームを選択します。その後、[表示] > [チームメッセージ] の順にクリックするか、[チームメッセージ] をクリックします。
2. [有効期間] フィールドから、メッセージの有効期間が終わる時刻を選択します。
デフォルトでは、メッセージは 30 分間有効です。
現在時刻よりも前の時刻を設定した場合、メッセージは次の日の当該時刻まで有効になります。たとえば、午前 10 時 15 分に有効期間を 10:00 AM に設定すると、次の日の午前 10 時までメッセージが有効になります。
3. テキストボックスにメッセージを入力します。チームメッセージの長さは、最大 255 文字です。
4. [開始] をクリックするか、Enter キーを押します。選択した時間に応じて、チームメッセージがチームに送信されます。送信したメッセージのテキストが、[現在のチームパフォーマンスメッセージ] フィールドに記録されます。

チームメッセージをキャンセルするには：

- [チームメッセージ] ダイアログボックスで、[停止] をクリックします。

スーパーバイザ ワークフローの作成

スーパーバイザ ワークフロー管理者機能を使用すると、待機中のコール、および指定されたスキル グループのキュー内にあるコールのキュー統計情報に基づいてアクションを実行するようにデスクトップを設定できます。

これらのワークフローは、他のスーパーバイザには適用されません。また、どこから Supervisor Desktop にログインしても、これらのワークフローを使用できます。ワークフローはログイン情報に関連付けられています。

一般にワークフローは、*イベント*、*規則*、および*アクション*で構成されています。

- アクションをトリガーするイベントは、スキル グループのキュー統計情報の更新です。キュー統計情報は、5 秒ごとに更新されます。
- イベントが一致する必要がある *規則*は、次の一方または両方です。
 - 待機中のコールの数が、指定された制限を下回っている、制限の範囲内である、または制限を超えている。
 - キュー内で待機している最も古いコールの待機時間が、指定された期間を下回っている、期間の範囲内である、または期間を超えている。
- 規則に一致することによってトリガーされるアクションには、次のものがあります。
 - ツリー制御内のスキル グループ名の色を変更する、またはそのスキル グループ名の横にメッセージを追加する（あるいはこの両方を実行する）。
 - 表形式リアルタイム画面内のデータを強調表示する。
 - デスクトップ上にポップアップ メッセージを表示する。
 - デスクトップで *.wav ファイルを再生する。
 - 選択した受信者に電子メールを送信する。

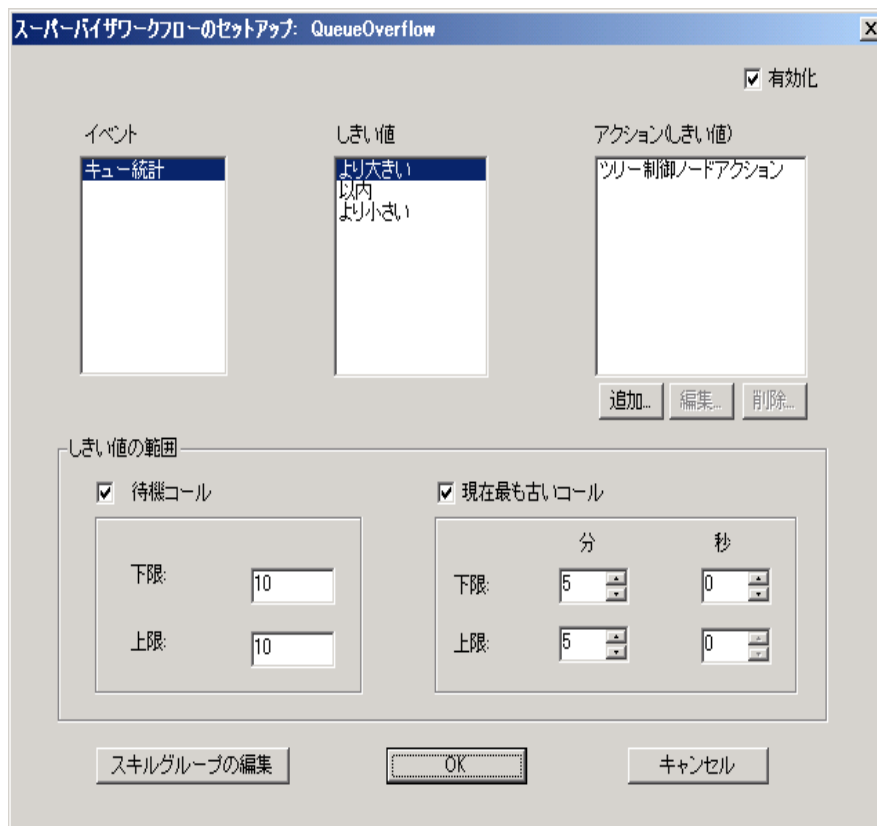
たとえば、スキル グループ 6500 のキュー内で待機中のコールの数が 10 を超えたときに、スキル グループ ツリー内の当該スキル グループ名が赤色に変わり、可聴警告音が 15 秒ごとに鳴るように、ワークフローを設定できます。

スーパーバイザ ワークフローを設定するには：

1. [ツール] > [スーパーバイザワークフロー管理] の順に選択します。[スーパーバイザワークフローリスト] ダイアログボックスが表示されます。
2. [追加] をクリックします。[新規ワークフローの追加] ダイアログボックスが表示されます。
3. 新しいワークフローの名前を入力し、次に [OK] をクリックします。[スキルグループの選択] ダイアログボックスが表示されます。
4. ワークフローの適用先のスキル グループを [使用可能なスキルグループ] ペインから選択し、矢印を使用して [選択されたスキルグループ] ペインに移動します。完了したら、[OK] をクリックします。[スーパーバイザワークフローのセットアップ] ウィンドウが表示されます (図 25)。

注：1つのスキル グループが属することができるワークフローは、スーパーバイザ 1人につき1つだけです。

図 25 【スーパーバイザワークフローのセットアップ】 ウィンドウ



5. ワークフローのパラメータを設定します。
 - a. [待機コール] または [現在最も古いコール] (あるいはその両方) のしきい値に対して、上限と下限を指定します。
注: [待機コール] と [現在最も古いコール] の両方を選択した場合は、最も高いしきい値が優先されます。
 - b. [しきい値] ペインから、[より大きい] を選択します。
 - c. [追加] をクリックし、その結果として表示される [アクションタイプの選択] ダイアログボックスから、[待機コール] または [現在最も古いコール] (あるいはその両方) の統計情報が設定済みの上限を超えたときにトリガーされるアクションを選択します。次に [OK] をクリックします。選択可能なアクションの種類については、P.49 の「ワークフローアクション」を参照してください。
 - d. [以内] および [より小さい] のしきい値に対して、同じ操作を繰り返します。
6. 完了したら、[OK] をクリックしてワークフローを有効にします。

例：スーパーバイザ ワークフローの設定

次に、スーパーバイザ ワークフローの設定例を段階的に示します。このワークフローは次の操作を実行します。

- 待機中のコールの数が 2 未満の場合、または現在最も古いコールの待機時間が 1 分未満の場合に、スキル グループ ツリー制御内のスキル グループ名の色を緑色に変更し、そのスキル グループ名の横に「より小さい」と表示する。
- 待機中のコールの数が 2 ～ 5 の場合、または現在最も古いコールの待機時間が 1 ～ 5 分の場合に、スキル グループ名の色を青色に変更し、「注意」と表示する。
- 待機中のコールの数が 5 を超える場合、または現在最も古いコールの待機時間が 5 分を超える場合に、スキル グループ名の色を赤色に変更し、「警告」と表示する。

スーパーバイザ ワークフローの例を設定するには：

1. [ツール] > [スーパーバイザワークフロー管理] の順に選択します。[スーパーバイザワークフローリスト] ダイアログボックスが表示されます。
2. [追加] をクリックします。[新規ワークフローの追加] ダイアログボックスが表示されます。
3. 名前として **Customer Management** を入力し、[OK] をクリックします。[スキルグループの選択] ダイアログボックスが表示されます。
4. ワークフローの適用先のスキル グループを [使用可能なスキルグループ] ペインから選択し、矢印を使用して [選択されたスキルグループ] ペインに移動します。完了したら、[OK] をクリックします。[スーパーバイザワークフローのセットアップ] ウィンドウが表示されます (図 26)。

図 26 [スーパーバイザワークフローのセットアップ] ウィンドウ



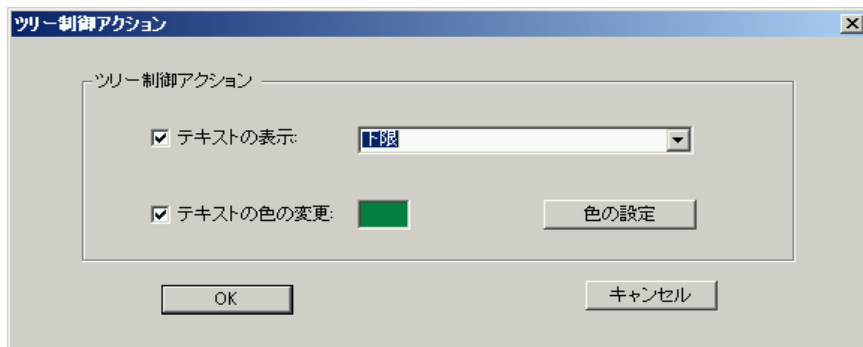
5. [待機コール] チェックボックスをオンにし、下限を 2 に、上限を 5 に設定します。
6. [現在最も古いコール] チェックボックスをオンにし、下限を 1 分に、上限を 5 分に設定します。
7. [しきい値] ペインから [より小さい] を選択し、[アクション] ペインの下の [追加] をクリックします。[アクションタイプの選択] ダイアログボックスが表示されます (図 27)。

図 27 アクションタイプの選択



8. [ツリー制御ノードアクション] を選択し、[OK] をクリックします。[ツリー制御アクション] ウィンドウが表示されます (図 28)。

図 28 [ツリー制御アクション] ウィンドウ



9. [テキストの表示] チェックボックスをオンにし、フィールドで [下限] を選択します。
10. [テキストの色の変更] チェックボックスをオンにし、[色の設定] をクリックします。表示されるカラーパレットから緑色を選択し、[OK] をクリックします。
11. 手順 7～10 を [より大きい] および [以内] のしきい値に対して繰り返します。[より大きい] の場合は、表示テキストとして「警告」を選択し、色を赤色に設定します。[以内] の場合は、表示テキストとして「注意」を選択し、色を青色に設定します。
12. 完了したら、[OK] をクリックしてワークフローを有効にします。これで、スキルグループ名は色分けされてテキストが表示されます (図 29)。

図 29 色分けされたスキルグループ



ワークフロー アクション

しきい値の規則によってトリガーされる可能性のあるワークフロー アクションは次のとおりです。

- [警告音アクション \(P.49\)](#)
- [メッセージ ボックス アクション \(P.50\)](#)
- [レポート アクション \(P.51\)](#)
- [ツリー制御アクション \(P.52\)](#)
- [メールアラートアクション \(P.52\)](#)

警告音アクション

警告音アクションは、しきい値の規則に一致するたびに、デスクトップ上に *.wav ファイルを再生します。デフォルトでは、ファイルの再生は 1 回です。ただし、指定の間隔で繰り返し再生するように設定することもできます。

(注) 一定の間隔で繰り返すように設定されている警告音は、メニューから [アクション] > [スーパーバイザワークフロー — オーディオオフ] の順に選択するとオフにできます。

通常、コンピュータには、標準 Windows イベントのシグナルとして使用されるシステム *.wav ファイルが用意されています。これらのファイルは適切な音源となります。

(注) 選択する *.wav ファイルのサイズはいずれも 300K 以下である必要があります。

警告音を設定するには、[警告音アクション] ダイアログボックス (図 30) で、[新規追加] をクリックし、選択する *.wav ファイルの場所を参照します。必要に応じて繰り返し間隔を設定し、次に [OK] をクリックします。

図 30 「警告音アクション」ダイアログボックス

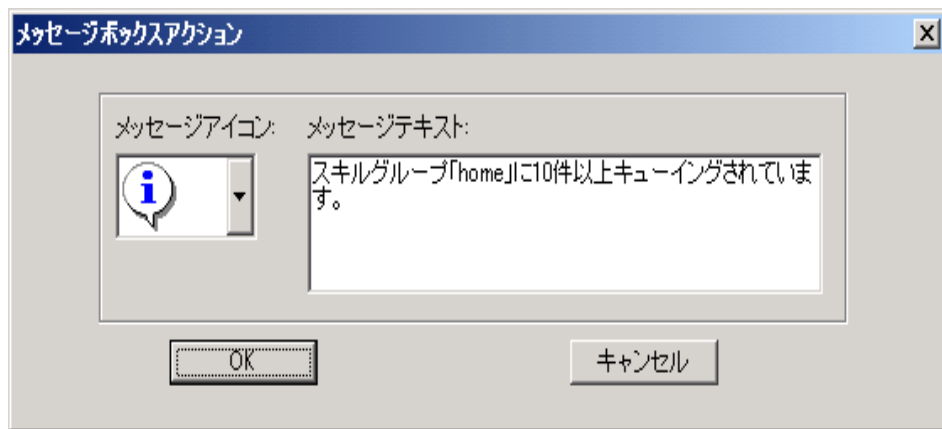


メッセージ ボックス アクション

メッセージ ボックス アクションは、しきい値の規則に一致するたびに、カスタマイズされたメッセージを含むメッセージ ボックスをデスクトップ上にポップアップ表示します。このメッセージ ボックスは、[OK] をクリックすると閉じます。

メッセージ ボックスを設定するには、[メッセージボックスアクション] ダイアログボックス (図 31) で、[メッセージテキスト] フィールドにメッセージを入力し、適切なメッセージ アイコンを選択した後、[OK] をクリックします。

図 31 「メッセージボックスアクション」ダイアログボックス



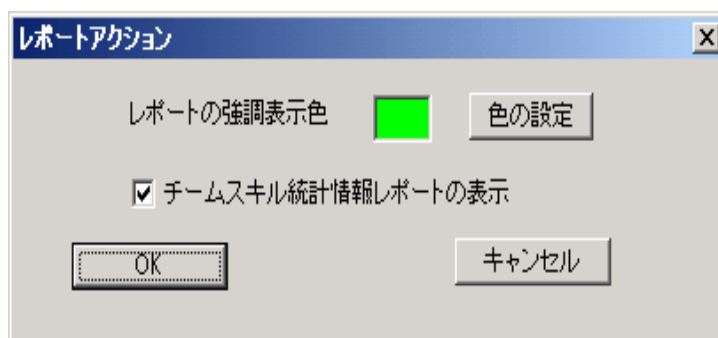
レポート アクション

レポート アクションは、[待機コール] セルおよび [現在最も古いコール] セルのデータがしきい値の規則を超えたときに、表形式のチーム スキル統計情報リアルタイム画面内でそれらのセルを色で強調表示します。

レポート アクションを設定するには、[レポートアクション] ダイアログボックス (図 32) で、[色の設定] をクリックして画面セルの強調表示に使用する色を選択し、次に [OK] をクリックします。

[チームスキル統計情報レポートの表示] チェックボックスをオンにすると、レポート アクションをトリガーする統計情報が変わるたびに、チーム スキル統計情報レポートを表示するよう Supervisor Desktop によって自動的にフォーカスが変更され、当該セルが強調表示された現在のレポートが表示されます。

図 32 「レポートアクション」ダイアログボックス

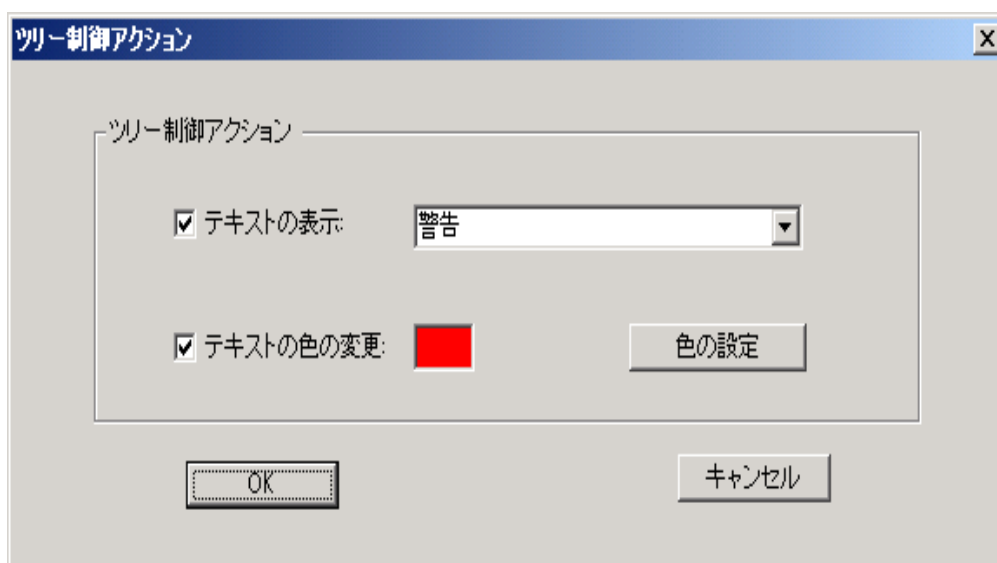


ツリー制御アクション

ツリー制御アクションでは、しきい値の規則に一致するたびに、スキルグループツリー制御内のスキルグループ名またはその横に表示されるメッセージ（あるいはその両方）に適用する色を選択できます。

ツリー制御アクションを設定するには、[ツリー制御アクション] ダイアログボックス (図 33) で、スキルグループ名に適用する効果を選択します。[色の設定] をクリックしてテキストの色を選択します。スキルグループ名の横に表示するためのメッセージとして、独自のものを入力するか、定義済みメッセージ ([注意] または [警告]) をドロップダウンリストから選択します。次に [OK] をクリックします。

図 33 [ツリー制御アクション] ダイアログボックス



メールアラートアクション

メールアラートアクションを使用すると、しきい値の規則に一致しないときにいつでも指定した相手に電子メールを送信できます。

電子メールメッセージには、一致するしきい値の規則に応じて件名があらかじめ定義されています。その内容は次のとおりです。

- スキル : <スキルグループ名>, 待機コールの数が上限を超えています
- スキル : <スキルグループ名>, 待機コールの数が下限を下回っています
- スキル : <スキルグループ名>, 待機コールの数は上限と下限の範囲内にあります
- スキル : <スキルグループ名>, キュー内の最も古いコールが上限を超えています
- スキル : <スキルグループ名>, キュー内の最も古いコールが下限を下回っています
- スキル : <スキルグループ名>, キュー内の最も古いコールは上限と下限の範囲内にあります

送信される電子メールメッセージに設定されているのは件名のみで、メールの本文は任意で入力できます。

図 34 [メールアラートアクションのセットアップ] ダイアログボックス

メールアラートアクションのセットアップ

メールの詳細

送信者(E): helpdesk@company.co.jp メールサーバ(M): mail.company.co.jp

宛先(T): akikawa@company.co.jp Bcc(B): kawamoto@company.co.jp; sakuragawa

件名: スキル: printer,dvd,home,tv: キュー内の最も古いコールが上限を超えています

緊急(P)

スキルグループの担当者割り当ての変更をお願いします。

テストメール

送信(S)

OK(O) 終了(E)

メールアラートアクションを設定するには、[メールアラートアクションのセットアップ] ダイアログボックス (図 34) に次のように必要事項を入力します。

表 21 [メールアラートアクションのセットアップ] ダイアログボックスのフィールド

| フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| [送信者] | 必須。自分の電子メールアドレスを入力します。このフィールドは、このダイアログボックスが最初に表示される時は空白です。その後は、以前に入力した内容が自動的に表示されます。 |
| [宛先] | 必須。受信者の電子メールアドレスを入力します。複数のアドレスを入力する場合はセミコロンで区切ります。このフィールドは、このダイアログが最初に表示される時は空白です。その後は、以前に入力した内容が自動的に表示されます。 |
| [メールサーバ] | 必須。電子メールの送信に使用される電子メールサーバの SMTP IP アドレスまたはホスト名。このフィールドは、このダイアログが最初に表示される時は空白です。その後は、以前に入力した内容が自動的に表示されます。 |
| [Bcc] | オプション。電子メールメッセージのコピーの送信先として指定する受信者の電子メールアドレスを入力します。このフィールドは、このダイアログが最初に表示される時は空白です。その後は、以前に入力した内容が自動的に表示されます。 |
| [件名] | 件名はアクションに応じて自動的に生成されます。 |
| [緊急] | 電子メールを緊急に送信する場合に、このチェックボックスをオンにします。通常の電子メールの送信ではオフのままにします。 |
| メッセージ ペイン (ラベルなし) | オプション。電子メールの本文として表示するメッセージを入力します。 |

[送信] ボタンを使用して、メールアラートアクションが正しく設定されているかどうかを確認します。[送信] をクリックすると、[宛先] フィールドおよび [Bcc] フィールドに指定されている電子メールアドレスにテスト用の電子メールが送信されます。

電子メールのテストが正常に終了すると、[送信] ボタンの横にあるフィールドに「メールは正しく送信されました」と表示されます。正常に終了しなかった場合は「メールを送信できません」と表示されます。この場合、[宛先]、[Bcc]、[メールサーバ] の各フィールドに入力した内容が正しいかどうかを確認し、再度テストします。

エージェントのスキル変更

Agent Re-skilling Tool は、ブラウザベースのアプリケーションです。このアプリケーションを使用すると、チームのエージェントのスキルグループ指定を変更したり、スキルグループメンバーや、個々のエージェントに関する詳細をすばやく表示したりできます。エージェントのスキルグループメンバシップに対して加えた変更はすぐに反映されます。エージェントがいったんログアウトして再度ログインする必要はありません。

Agent Re-skilling Tool は、統合ブラウザが有効になっている場合は統合ブラウザで実行できます。

スキルの変更は、エージェントレベルおよびスキルグループレベルで実行可能です。エージェントに対してスキルグループの追加や削除を行うことも、スキルグループに対してエージェントの追加や削除を行うこともできます。

(注) 新しいスキルグループは、すぐにエージェントのレポートに表示されます。新しいスキルグループの場合、スキルグループのデータが Supervisor Desktop に表示されるのに最大 19 分かかることがあります。すぐにデータを表示するには、ディレクトリサービスの同期を手動で実行するようシステム管理者に依頼するか、または、Supervisor Desktop で別のチームを選択してから元のチーム（新しいスキルグループを追加したチーム）に戻ります。

エージェントに対してスキルグループの追加または削除を行うには：

1. メニューから、[ツール] > [エージェントのスキル変更] > [サイト 1] の順に選択します。Agent Re-skilling Tool のスーパーバイザ用ログインウィンドウが表示されます (図 35)。

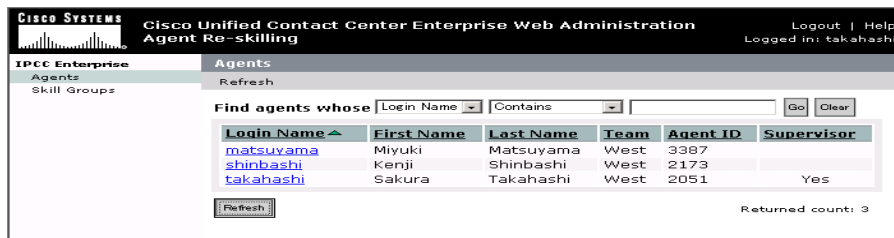
注：メニューには、[サイト 1] のみ、または [サイト 1] と [サイト 2] のみが表示されることがあります。サイトの数は、システムの設定によって異なります。これらのサイトは、Agent Re-skilling Tool が配置されているサーバを表しています。サイトにアクセスしようとするエラーになる場合は、アクティブなサイトが見つかるまで別のサイトを試します。

図 35 スーパーバイザのログインウィンドウ



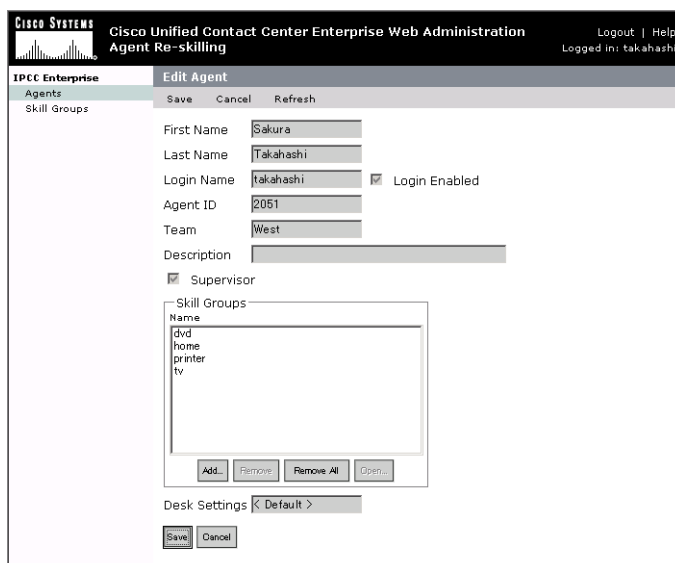
- Supervisor Desktop のログイン名とパスワードを入力し、[Login] をクリックします。エージェント ウィンドウが表示されます (図 36)。

図 36 エージェント ウィンドウ



- ウィンドウの上部にある検索フィールドを使用して、スキル変更対象のエージェントを検索します。
- エージェントのログイン名をクリックして、エージェントを選択します。エージェントの編集ウィンドウが表示されます (図 37)。

図 37 エージェントの編集ウィンドウ



5. スキル グループ ペインでは、次の操作を実行できます。
 - 1つのスキル グループを新たにエージェントに割り当てる。[Add] をクリックし、その結果として表示されるスキル グループを選択するウィンドウで、追加するスキル グループを選択します。次に、[OK] をクリックします。
 - 1つのスキル グループをエージェントから削除する。削除するスキル グループを選択し、[Remove] をクリックします。
 - すべてのスキル グループをエージェントから削除する。[Remove All] をクリックして、すべてのスキル グループを削除します。各エージェントは少なくとも1つのスキル グループに割り当てられている必要があるため、注意してください。
6. [Save] をクリックして、変更を保存します。ウィンドウの上部に、エージェントが正常に保存されたことを示すメッセージが表示されます。

スキル グループに対してエージェントの追加または削除を行うには：

1. メニューから、[ツール] > [エージェントのスキル変更] > [サイト 1] の順に選択します。Agent Re-skilling Tool のスーパーバイザ用ログイン ウィンドウが表示されます (図 35)。

注：メニューには、[サイト 1] だけが表示されることも、その他のサイト ([サイト 2] や [サイト 3] など) が表示されることもあります。どのように表示されるかは、システムの設定によって決まります。これらのサイトは、Cisco Unified CCE Agent Re-skilling Tool が配置されているサーバを表しています。サイトへのアクセス試行がエラーになる場合は、アクティブなサイトが見つかるまで別のサイトを試します。
2. Supervisor Desktop のログイン名とパスワードを入力し、[Login] をクリックします。エージェント ウィンドウが表示されます (図 36)。
3. ウィンドウの左側にある [Skill Groups] をクリックし、スキル グループの一覧が表示されるように変更します。
4. 対象のスキル グループを、一覧から名前をクリックすることによって選択します。または、ウィンドウの上部にある検索フィールドを使用してスキル グループを検索します。スキル グループの編集ウィンドウが表示されます。
5. チーム内エージェントのペインでは、次の操作を実行できます。
 - 1人のエージェントを新たにスキル グループに割り当てる。[Add] をクリックし、その結果として表示されるエージェントを選択するウィンドウで、追加するエージェントを選択します。次に、[OK] をクリックします。
 - 1人のエージェントをスキル グループから削除する。削除するエージェントを選択し、[Remove] をクリックします。
 - すべてのエージェントをスキル グループから削除する。[Remove All] をクリックして、すべてのスキル グループを削除します。エージェントが割り当てられていないスキル グループは、Supervisor Desktop に表示されません。
 - エージェントのプロパティを表示する。エージェントを選択し、[Open] をクリックしてエージェントのレコードを表示します。このレコードは表示専用です。編集はできません。
6. [Save] をクリックして、変更を保存します。ウィンドウの上部に、スキル グループが正常に保存されたことを示すメッセージが表示されます。

Supervisor Record Viewer の使用方法

Supervisor Record Viewer (図 38) には、過去 7 日間にチームによって作成された録音のほか、スーパーバイザが 30 日間の拡張保存期間のタグを付けた録音がすべて表示されます。

(注) Supervisor Record Viewer を開くたびにライセンスが使用され、終了するたびに解放されます。使用可能なライセンスがない場合、Supervisor Record Viewer は起動しますが、録音のリストは表示されず、エラーメッセージ「ライセンスエラー」が表示されます。録音を再生するには、使用するライセンスが解放されて使用可能になるまで待つ必要があります。したがって、Supervisor Record Viewer の使用後は終了することが重要です。

この録音は未加工の音声データ パケットとしてアーカイブされ、Supervisor Record Viewer を使用してのみ再生できます。ただし、選択した録音を .wav ファイルとして保存する場合は、[再生と保存] ボタンを使用すると、.wav 形式でフォルダに録音を保存できます。

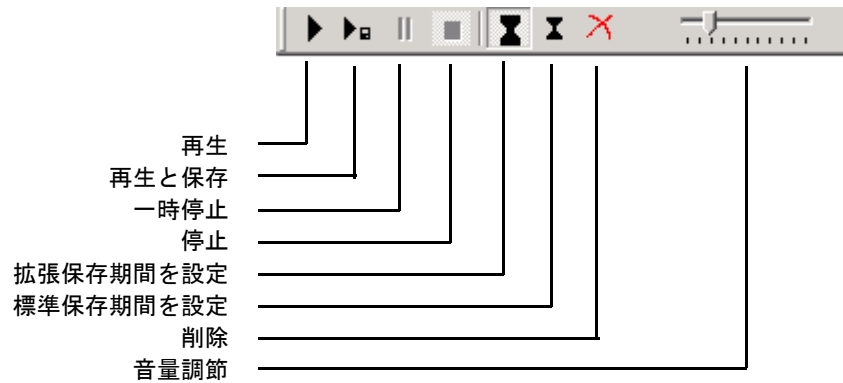
録音は、拡張保存期間のタグが付いたものを除き、7 日後に自動的に削除されます。

30 日間の拡張保存期間のタグが付いた録音は、30 日間の保存期間が終了するまで削除されません。30 日間の保存期間が終了する前に手動で削除した場合、その録音は次回のフォルダ クリーンアップで削除されます。クリーンアップは毎日午前 0 時に実行されます。

図 38 Supervisor Record Viewer



図 39 Supervisor Record Viewer ツールバー



Supervisor Record Viewer に表示される情報は次のとおりです。

表 22 Supervisor Record Viewer のフィールド

| カラム名 | 説明 |
|----------|--|
| [エージェント] | コールが録音されたエージェント |
| [チーム] | エージェントが所属するチーム |
| [時間] | 録音が作成された時間 |
| [期間] | 録音の長さ (hh:mm:ss 形式) |
| [保存期間] | 録音がアーカイブされる期間 (標準は 7 日間、拡張は 30 日間) |
| [録音日] | ([日付選択] で [拡張保存期間] が選択された場合にだけ表示) 録音 が作成された日付 |

Supervisor Record Viewer を起動するには：

- Supervisor Desktop メニューバーから、[ツール] > [録音済みファイル] の順に選択します。Supervisor Record Viewer が、日付が選択されずに起動します。
- [日付選択] セクションで、オプション ボタンのいずれか 1 つをクリックし、その日付にチームによって実行された録音を表示します。

録音を再生するには：

- Supervisor Record Viewer の [日付選択] セクションで、再生する録音の日付に対応したオプション ボタンをクリックします。
また、[拡張保存期間] オプション ボタンをクリックすると、アーカイブ期間を 30 日間に拡張するためのタグが付いた録音すべてのリストを表示できます。
- 再生する録音を選択します。

3. [再生] ボタンをクリックするか、メニューバーから [録音] > [再生] の順に選択します。

録音の再生を制御するには [一時停止] ボタンまたは [停止] ボタンを使用し、再生音量を調整するには音量スライダを使用します。

録音の再生中に表示される画面の下部には進捗バーがあります。進捗バーをクリックしたまま前後にドラッグすると、録音の巻き戻しまたは早送りを行うことができます。進捗バーの位置を調整した後で再生を再開するには、再度 [再生] をクリックする必要があります。

(注) コールのモニタ中に録音を再生することはサポートされていません。

録音を保存するには：

1. 保存する録音を選択します。
2. [再生と保存] ボタンをクリックするか、メニューバーから [録音] > [再生と保存] の順に選択します。[名前を付けて保存] ダイアログボックスが表示されます。
3. 録音を保存するフォルダを選択し、録音の名前を入力します。次に [保存] をクリックします。録音が再生され、同時に、選択した場所に wav ファイルとして保存されます。

録音に拡張アーカイブのタグを付けるには：

1. 30 日間アーカイブする録音を選択します。
2. [拡張保存期間を設定] ボタンをクリックするか、メニューバーから [ファイル] > [拡張保存期間を設定] の順に選択します。録音日から 30 日間アーカイブするためのタグが録音に付けられます。

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、Supervisor 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 Supervisor 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 Supervisor 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。

サービス障害の影響を受ける機能を詳細に確認するには、ステータスバーに表示されるステータス メッセージをダブルクリックします。Supervisor Desktop の機能の一覧を示すポップアップ ボックスが表示され、サービス停止によって機能が使用不可になったかどうかを示されます（図 40）。

図 40 【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 |
|--------------------|--------|-------|
| 割り込み / 代行受信 | アクティブ | |
| エージェントの状態の変更 | アクティブ | |
| 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 | |
| リアルタイムエージェント状態レポート | アクティブ | |
| スーパーバイザワークフロー | アクティブ | |
| コールとエージェント状態ログの表示 | アクティブ | |
| エージェント統計情報の表示 | アクティブ | |
| スキルレポート | アクティブ | |
| モニタ | アクティブ | |
| 録音 | 非アクティブ | cad71 |
| 録音再生 | 非アクティブ | cad71 |

