
Cisco Agent Desktop – Browser Edition ユーザ ガイド

はじめに

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

CAD-BE は、応答、保留、会議、転送といったコール制御に関する機能、さらに受信可 / 受信不可、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 ペインを介してエージェントに表示されます。また、CAD-BE は、エージェントがイントラネット、インターネット、および Web アプリケーションの各ページを必要に応じて表示できる統合ブラウザ ウィンドウを提供します。

対象読者

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

このリリースの新機能

Cisco Agent Desktop 7.5 には、次の新機能があります。

- 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
- カナダ フランス語版のユーザ マニュアル

CAD-BE の機能レベル

CAD-BE には、標準、拡張、およびプレミアムの3つの機能レベルがあります。

次の表は、Cisco Agent Desktop – Browser Edition 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 – Browser Edition 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		●	●
Cisco IP Communicator のサポート	●	●	●
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	●	●	●
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 Get アクション		●	●
統合ブラウザ		●	●
理由コード	●	●	●
タスクボタン		●	●
ラップアップ データ	●	●	●

Cisco IP Communicator の設定

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

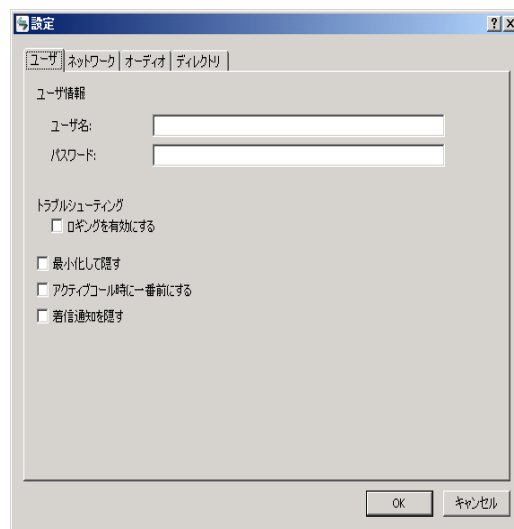
IP Communicator は手動で起動する必要があります（CAD-BE の起動時に自動的に起動するわけではありません）。システムのリソースを節約するには、IP Communicator をできるだけ最小化の状態のまま保持し、コール制御には CAD-BE インターフェイスを使用します。

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

コールを受信しても IP Communicator が最小化された状態を保持する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（詳細図）



CAD-BE を使用したログイン

CAD-BE 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 CAD-BE 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 CAD-BE に接続します。

CAD-BE は、次の Web ブラウザで動作します。

オペレーティング システム	サポートされるブラウザ
Microsoft Windows XP Professional Service Pack 2	Microsoft Internet Explorer 6 および 7 Mozilla Firefox 1.5.0.8 および 2.0.0.11
Microsoft Windows Vista Business および Enterprise	Microsoft Internet Explorer 7 Mozilla Firefox 2.0.0.11
Red Hat Enterprise Linux 3 および 4	Mozilla Firefox 1.5.0.8 および 2.0.0.11

いずれのブラウザも、Java Runtime Environment (JRE) 1.5_14 以降のプラグインがインストールされている必要があります。ポップアップ ブロックは、すべて無効にする必要があります。ポップアップ ブロックが有効になっている場合、無効にする手順については管理者に問い合わせてください。

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

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する場合は、CAD-BE 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. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス] フィールドに入力します。ここで、*CAD-server* は、CAD のホストであるサーバの IP アドレスまたはホスト名です。Enter キーを押します。[ログイン] ウィンドウが表示されます (図 2)。

`http://CAD-server:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

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

図2 【ログイン】ウィンドウ

(注) 【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、ログイン名またはログイン ID のいずれかを入力するよう要求されます。

(注) CAD-BE のデジタル署名が確認できないことを示す警告が表示される場合があります。これは、信頼できるソースのあるデジタル署名を Web ブラウザが確認できないことを意味しています。この警告が再度表示されないようにするには、[発行元からの内容を常に信頼する] チェックボックスをオンにし、[実行] をクリックして CAD-BE を起動します。[キャンセル] をクリックしないでください。キャンセルすると、CAD-BE は制限モードで稼働し、一部の機能が正しく動作しません。

- ログイン名またはログイン 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。CAD-BE に [受信不可] 状態でログインしました。
 - 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、CAD-BE 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、コンタクト センタの電話システムにアクセス可能な任意の電話(コンタクト センタに直接接続されていない自宅の電話や携帯電話を含む) を使用してコールを受信できます。

(注) このマニュアルで示す CAD-BE の使用手順では、モバイル エージェントとしてログインする場合に適用される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 CAD-BE 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。コール制御に電話機を使用すると、お客様とのコールが切断される場合があります。また CAD-BE は、会議のステータスなどのコール アクティビティをモニタする場合にも使用します。このような情報は、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、固定コールモードおよびコールバイコールモードの2つのモードのいずれかで受信できます。

- 固定コールモードでは、ログインすると、実際の電話機で自分が応答する1コールを受信します。回線は、複数のお客様とのコールの間そのまま接続されています。コール制御はすべて(お客様のコールの切断を含め)、CAD-BE を使用して処理します。実際の電話機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、お客様の各コールが実際の電話機にかかってきます。いったん実際の電話機で応答すると、コールの切断を含め、すべてのコール制御は CAD-BE を使用して処理されます。CAD-BE でコールを切断し、その後に実際の電話機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 CAD-BE 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。

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

1. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス] フィールドに入力します。ここで、*CAD-server* は、CAD のホストであるサーバの IP アドレスまたはホスト名です。Enter キーを押します。[ログイン] ウィンドウが表示されます (図 2)。

`http://CAD-server:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

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

(注) CAD-BE のデジタル署名が確認できないことを示す警告が表示される場合があります。これは、信頼できるソースのあるデジタル署名を Web ブラウザが確認できないことを意味しています。この警告が再度表示されないようにするには、[発行元からの内容を常に信頼する] チェックボックスをオンにし、[実行] をクリックして CAD-BE を起動します。[キャンセル] をクリックしないでください。キャンセルすると、CAD-BE は制限モードで稼働し、一部の機能が正しく動作しません。

3. ログイン名またはログイン 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。
4. [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 3)。

図 3 モバイルエージェントの [ログイン] ウィンドウ

ログイン

ログインID:

パスワード:

内線:

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:

OK キャンセル ヘルプ

5. [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。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。
6. [OK] をクリックするか Enter キーを押してログインします。これで CAD-BE に [受信不可] 状態でログインします。

ログインに関する注意事項

- [ログイン名 /ID] フィールドには最大 32 文字を入力できます。[パスワード]、[電話番号]、および [モバイルエージェントの電話番号] の各フィールドには、最大 64 文字を入力できます。
- ログインすると、「ライセンス エラーが発生しました。システム管理者に連絡してください。」というエラー メッセージが表示される場合があります。このメッセージは通常、CAD-BE ソフトウェアのライセンスがすべて使用中である場合に表示されます。したがって、CAD-BE の使用終了後は、単にブラウザを閉じるだけではなく CAD-BE からログアウトする必要があります。

- モバイルエージェントとして固定コールモードでログインし、電話回線が1本しかなく、また電話回線がビジーな場合は、エージェントはログインしてすぐにログアウトします。電話回線が2本あり、ビジーでない方の回線にボイスメール機能がある場合は、モバイルエージェントは2番目の回線にロールオーバーし、ログインします。ボイスメールとのコールが終了するとエージェントはログアウトします。
- モバイルエージェント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

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

ファイアウォールまたはルータのためにデスクトップが 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、コンタクトセンター 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; バ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低下が発生したりします。

(注) コンタクトセンターの外部で CAD-BE を使用するときは、より安全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、CAD-BE 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、CAD-BE を起動する前に確立している必要があります。セッション中に VPN 接続が失われた場合は、VPN 接続を再確立した後で CAD-BE を再起動します。

Cisco VPN 3000 コンセントレータと Cisco VPN Client は、CAD 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。
3. [閉じる] (ウィンドウの右上にある X) をクリックして CAD-BE を終了します。
4. 統合ブラウザ ウィンドウが開いている場合は、[閉じる] をクリックして閉じます。

(注) ログアウトしてから CAD-BE を終了してください。ログアウトせずに CAD-BE を終了すると、その後 20 分間 ACD にログインした状態のままになります。CAD-BE が実行中の間は、CAD-BE ソフトウェア ライセンスが 1 つ使用されていることになるため、他のユーザがログインできない場合があります。20 分が経過すると、自動的にログアウトされます。

CAD-BE インターフェイス

CAD-BE インターフェイスでは、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、統合ブラウザで Web サイトにアクセスすることもできます。この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
- 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

(注) Internet Explorer 7 には、CAD-BE インターフェイスのタイトル バーのすぐ下に編集不可能なアドレス バーを配置するセキュリティ機能があります。このアドレス バーを非表示にするには、[ツール] > [インターネット オプション] を選択し、[セキュリティ] タブで [ローカル イン트라ネット] ゾーンまたは [信頼済みサイト] ゾーンのいずれかを選択します。[サイト] をクリックし、[追加] をクリックします。選択したゾーンに CAD-BE Web サイトが追加されます ([ローカル イン트라ネット] ゾーンおよび [信頼済みサイト] ゾーンの [Web サイトがアドレス バーやステータス バーのないウィンドウを開くのを許可する] の設定が有効になります)。

図 4 CAD-BE インターフェイス



ツールバーのボタンとショートカット キー

ツールバーには、コール制御に関するボタンと、次に示すように特定のカスタマー コンタクトとは関連のない機能に関するボタンがあります。

- ログインとログアウト
- エージェント状態の変更
- CAD-BE インターフェイスの表示設定
- コール録音の開始と停止（これらの機能を実行するように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ことがあります。

次の各表は、CAD-BE で使用できるツールバーのボタンとショートカット キーを示しています。

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] 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、[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。
	[発信]	Ctrl+M	コールを発信できる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に ACD コールを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。
	[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	(拡張バージョンおよび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。
	[ヘルプ / バージョン情報]	Alt+Ctrl+H	ヘルプとバージョン情報のオプションを一覧表示するメニューを開きます。

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するため、カーソルを CAD-BE インターフェイスの各種テキスト要素に移動させるショートカット 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。
Ctrl+S	コンタクト アピアランス ペインのコンタクトを選択します。

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 6 に、使用可能なフィールドを示します。

表 6 コンタクト アピアランスのフィールド

フィールド	常に表示されるかどうか	説明
[状態]	Yes	コンタクトの現在の状態
[期間]	No	通話の長さ
[発番号]	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、CAD-BE のコンタクト アピアランス ペインに、IP Phone の画面上と同じコール情報が必ず表示されます。エンタープライズ データでは、コール期間全体が追跡されるため、異なるデータが表示される場合があります。

コンタクト管理ペイン

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

図 5 コンタクト管理ペイン



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。

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 7 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]	コールが経由したデバイスのリスト
[タイプ]	コールが経由したデバイスのタイプ
[説明]	コールが経由したデバイスの説明
[期間]	コールがそのデバイスに存在する時間
[合計]	一覧表示された期間すべての合計

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

しきい値

しきい値は、特定のデバイスまたはコンタクトセンタにおいて許容されるコールの滞留期間です。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しきい値を超過すると、コールアクティビティペインではデバイスの横に注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。これらのアイコンは次のとおりです。



注意



警告

統合ブラウザ ペイン

統合ブラウザ ペインには、エージェントのお客様支援に役立つ、インターネットまたはイントラネットの Web ページを閲覧できるようにするための制御が表示されます。選択した Web ページは、別のブラウザ ウィンドウに表示されます。

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

統合ブラウザ ペインは、次の部分から構成されています。

- [ホーム] ボタン
- [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)

このペインの詳細については、P. 25 の「[統合ブラウザの使用方法](#)」を参照してください。

ダイヤルパッド ウィンドウ

ダイヤルパッド ウィンドウを使用すると、自分の電話番号を [番号] フィールドに入力して電話をかけることができます。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。

(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]、[転送]、または [会議] になります。

図 6 ダイヤルパッド ウィンドウ



コールの処理

コールを処理するには、CAD-BE インターフェイス、IP ハードフォン、または IP Communicator を使用します。ここでは、CAD-BE 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、CAD-BE 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 [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

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

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

コールへの応答

CAD-BE 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] 状態である場合、[発信] ボタンは無効です。

コールを開始するには：

1. [発信] をクリックします。[発信] ウィンドウが表示されます。
2. [番号] フィールドに番号を入力します。

3. [ダイヤル] をクリックします。

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

(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、無音になります。または、保留音が再生されます。ただし、コンタクト アピアランス ペインには [ビジー] 状態と表示されます。

コール中のタッチ トーンの入力

コール中にタッチ トーンを送信する必要がある場合（たとえば、アカウント番号の入力を要求された場合）は、ツールバーの [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 7)。

図 7 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、CAD-BE インターフェイスに戻ります。

コールの転送

コールの転送には、次の2つのタイプがあります。

- **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、相手を保留にし、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。[転送] ウィンドウが表示されます。
2. コールの転送先の電話番号を [番号] フィールドに入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。
4. 次のどちらかを実行します。
 - 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、相手が電話に応答するのを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、相手を保留にし、会議を開始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通話相手をコールに追加する場合、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] 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 [番号] フィールドに入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。
4. 次のどちらかを実行します。
 - 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、相手が電話に応答するのを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。自分の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
- エージェントの状態を変更する
- エージェントの統合ブラウザに表示されるように Web ページをプッシュする

コールへの関与

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

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

エージェント状態への関与

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

エージェント状態

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

コール中（[通話中] 状態の場合）に別のエージェント状態をクリックできます。コールを終了すると、エージェント状態は、クリックした状態に変わります。

エージェント状態ボタンは、現在のエージェント状態ではなく、クリックした状態を示します。たとえば、コール中に [作業不可] 状態ボタンをクリックすると、[作業不可] ボタンが押されたように見えます。

表 8 に、利用可能なエージェント状態を示します。

表 8 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 コールの受信を回避します。コールに応答すると、現在の状態は [通話中] 状態に変更されます。</p> <p>システム管理者によって設定された制限時間内にコールに応答しないと、ACD はエージェントを [受信不可] 状態にします。</p> <p>[予約済み] 状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。電話が呼び出し中にならずに（呼び出しを待っている場合でも）、この状態になることがあります。</p>
[通話中]	お客様または別のエージェントと通話中です。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。
[作業不可]	<p>直前のコールで発生した作業を実行中であるため、ACD コールを受信できません。次のアクションがあったとき、エージェントの状態は [受信不可] に変わります。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントがラップアップ データを入力した（システム管理者によって有効にされている場合） ACD に設定されたタイマーの値を超過した（ACD がこの機能を使用している場合） エージェントがラップアップ データを入力した後で、状態を手動で変更した

表 8 エージェント状態 (続き)

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

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 パッケージと拡張パッケージに組み込まれています。この機能を使用すると、イントラネットおよびインターネット上の Web ページを CAD-BE で表示できます。Web ページは個別のブラウザ ウィンドウに表示され、CAD-BE 自体とは異なり、Web ブラウザのツールバーとメニューバーを備えています。

CAD-BE 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。

管理者によって、特定の Web ページがエージェントのホームページとしてブラウザ ペインに表示されるように設定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、ペインには「The home page is not configured in Desktop Administrator.」というメッセージしか表示されず、空白になります。

管理者によってワークフローの一部として設定されている場合、CAD-BE 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。

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。これらの「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。

[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。

ホームページへのアクセス

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

スーパーバイザの介入

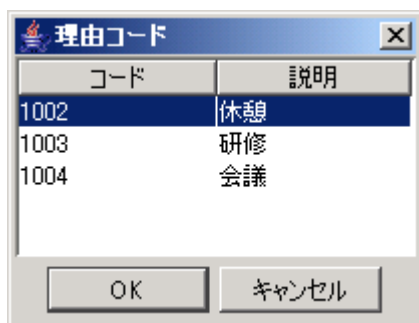
スーパーバイザは、エージェントのブラウザに Web ページを「プッシュ」できます。詳細については、P. 22 の「ブラウザへの関与」を参照してください。

理由コード

理由コードは、エージェントが自分の状態を [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、コンタクトセンタ用にカスタマイズされます。管理者による CAD-BE 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設定では、エージェントが [受信不可] または [ログアウト] への遷移を開始するときや、そのような遷移がワークフローに含まれているときは、毎回ダイアログボックスが表示されます (図 8)。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] をクリックするか Enter キーを押す必要があります。

図 8 [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。

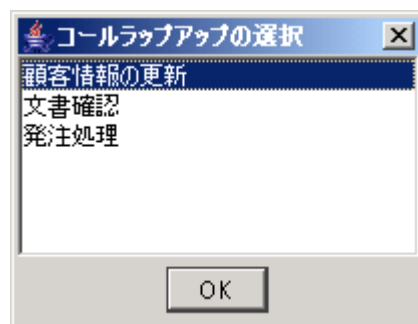
- スーパーバイザが遷移を開始する場合。この場合、スーパーバイザがエージェント状態を強制的に変更したことを示す理由コードが自動的に選択されます。
- エージェント状態の変更が含まれているワークフローで、理由コードの自動選択が有効になっている場合。
- ACD コールが電話にルーティングされてもそれに応答しないと、エージェント状態は [受信可] から [受信不可] に自動的に変更されます。そして、別のエージェントに再度ルーティングされます (Reroute on No Answer または RONA)。

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など、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 CAD-BE 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設定では、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 9) (この遷移は、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、そのダイアログボックスから適切な記述を選択し、[OK] をクリックするか Enter キーを押す必要があります。

図 9 [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、CAD-BE で CAD サービスへの接続を自動的に復旧できるようになります。

サービス復旧後、20 分以内に同じログイン名またはログイン ID とパスワードを使用して再度ログインすると、自動的にサービスまたはネットワーク接続が異常終了した時点と同じエージェント状態になります。

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

サービスと通信できないことを CAD-BE 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)、CAD-BE がサービスに接続できないことを示すメッセージが表示されます。

サービスが再び使用可能になったことを CAD-BE 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)、CAD-BE がサービスに接続できるようになったことを示すメッセージが表示されます。

(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。ログインは自動では行われません。

BIPPA サービスの停止

非冗長システム

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

冗長システム

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

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

CTI サービスの停止

CTI サービスが停止した場合は、その他のすべての CAD サービスが稼働中であってもログインすることはできません。成功するまで再度ログインするように要求されます。

LDAP サービスの停止

ログイン時に LDAP サービスが停止している場合、ログインは失敗します。ログインした後に LDAP サービスが停止しても、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

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

