






統合ブラウザの使用法 (プレミアムバージョンのみ)

統合ブラウザを使用すると、Agent Desktop 内からイントラネットやインターネットの Web ページを表示できます。

よく使用する Web サイトには、[作業サイト] リストからアクセスできます (管理者によって設定されている場合)。また、オプションの [アドレス] フィールドに Web アドレスを入力して、その他の Web サイトにアクセスすることもできます。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	戻る	Alt+ ←	最後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たページに移動します。
	停止	Esc	ブラウザで Web ページの表示を中断します (たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎる場合)。
	リフレッシュ	F5	最新の内容が表示されるように、Web ページを更新します。
	ホーム	Alt+Home	事前に定義したホームページに戻ります。

エージェント レポートの表示

ステップ 1 ツールバーの [レポート] ボタンをクリックすると、[エージェントレポート] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [レポート] フィールドから、表示するレポートを選択します。

- エージェント ACD 状態ログ
- エージェントコールログ
- エージェント統計情報レポート
- スキル統計情報レポート

ステップ 3 カラム ヘッダーをクリックすることによって、レポート内の任意のカラムで昇順または降順にレポートを並べ替えることができます。



クイック リファレンス



Cisco Agent Desktop クイック リファレンス

CAD 6.3 for Cisco Unified Contact Center Express Release 4.1

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

CCSP, CCVP, the Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, 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. (0502R)

Copyright © 2002-2006 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズ株式会社
URL:<http://www.cisco.com/jp/>
問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

OL-12066-01-J
flhi0612-01



1 ツールバー

ボタン	名前	ショートカット	説明
	応答 / 切断	Ctrl+A	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	コールを保留にするか、または保留を解除します。
	発信	Ctrl+M	電話をかけるためのダイヤルパッドを表示します。
	会議	Ctrl+F	コールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。
	転送	Ctrl+T	コールを保留にし、通話相手に転送します。
	タッチトーン	Ctrl+D	コール中にタッチトーンを送信します。 注意: 可聴音は生成されません。
	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	受信可の状態にします。ACD コールを受信できます。
	受信不可	Ctrl+X	受信不可の状態にします。ACD コールを受信できません。
	作業	Ctrl+Y	作業の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信できるようになります。
	タスクボタン	Alt+ [番号]	(拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) 管理者は、タスク ボタンにさまざまな機能を設定できます。使用できるタスク ボタンは最大 10 個で、各ボタンに複数の機能を割り当てることができます。
	チャット	Ctrl+J	チームの他のメンバー、スーパーバイザ、または会議コールのメンバーとのチャットセッションを開始します。
	レポート	Ctrl+Q	着信ログと統計情報を表示できる [エージェントレポート] ウィンドウを表示します。
	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または非表示にします。
	ブラウザの表示 / 非表示	Ctrl+B	統合ブラウザ ペインを表示または非表示にします (プレミアムバージョンのみ)。
	プリファレンス	Ctrl+P	Agent Desktop のウィンドウとチーム メッセージの動作を設定できる [プリファレンス] ダイアログボックスを表示します。
	ヘルプ / バージョン情報	F1	ヘルプと [バージョン情報] ウィンドウにアクセスします。

2 共通タスク

コールの転送

- ステップ 1** コールがアクティブの状態、[転送] をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドにコールの転送先の電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。
- ステップ 3** スーパーバイズ転送の場合は、通話相手が電話に出るのを待ってから [転送] をクリックします。ブラインド転送の場合は、電話が鳴っている間に [転送] をクリックします。

会議へのコールの追加

- ステップ 1** コールがアクティブの状態、[会議] をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドに、会議コールに追加する人の電話番号を入力し、[ダイヤル] をクリックします。
- ステップ 3** ブラインド会議の場合は電話が鳴っている間に、スーパーバイズ会議の場合は通話相手が電話に出た後に、[会議へ追加] をクリックします。
- ステップ 4** すべての通話相手を会議に追加するまで、ステップ 2 ~ 3 を繰り返します。

コール中のタッチトーンの入力

- ステップ 1** コールがアクティブの状態、[タッチトーン] をクリックします。[タッチトーン] 数字パッドが表示されます。
- ステップ 2** 必要な番号や記号を入力します。入力が完了したら、[完了] をクリックします。

チャットメッセージの送信

- ステップ 1** ツールバーで、[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開き、チャットできるすべての人が表示されます。
- ステップ 2** チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャット セッション ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。受信者の画面にメッセージをポップアップ表示させるには、[緊急] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [送信] をクリックするか、Enter キーを押します。