






統合ブラウザの使用方法 (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 (管理者が設定している場合)。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 サイトにアクセスしたり、ハイパーリンクされた電話番号をクリックして Web サイトからダイヤルしたりできます。

| 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。 |

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
- 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 6.4 for Cisco Unified Contact Center Express 5.0
Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 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, CCI, 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 © 2007 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-12792-01-J
flhi0704-01



1 ツールバー

| ボタン | 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 | 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 / パー 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

通話の処理

- **コールの応答。** Agent Desktop を使用している間、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、自動的に [受信不可] 状態になり、コールの終了後、元の状態に戻ります。
- **コールの発信。** エージェント状態が [ログアウト] 以外の場合、コールを発信できます。
- **転送。** 相手と会話をせずにコールを転送するブラインド転送や、コールを転送する前に相手と会話をするスーパーバイズ転送ができます。
- **会議コール。** 相手と会話をせずに会議に参加させるブラインド会議や、会議に参加させる前に相手と会話をするスーパーバイズ会議ができます。

エージェント状態の変更

Agent Desktop でエージェント状態を変更するには、ツールバーのボタンを使用します。現在のエージェント状態から選択できるエージェント状態だけが、有効になります。

ステップ 1 ツールバーで、変更したいエージェント状態のボタンをクリックします。コール中 ([通話中] の状態) の場合、コールを終了すると、クリックしたエージェント状態に変わります。

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。

理由コードの入力

[受信不可] または [ログアウト] に状態を変更する場合、管理者から理由コードを入力するよう求められることがあります。理由コードは、状態を変更した理由を説明します。

ステップ 1 [受信不可] または [ログアウト] に状態を変更する場合、理由を選択するダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 リストから適切な理由コードを選択し、[OK] をクリックします。

ラップアップ データの入力

[作業] に状態を変更する場合、管理者からラップアップ データの説明を入力するよう求められることがあります。ラップアップ データは、[作業] で実施した仕事を説明します。

ステップ 1 コール中に状態を [作業] に変更する場合、コールを終了すると、[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。

ステップ 2 リストから適切なラップアップ データの説明を選択し、[OK] をクリックします。