

モニタ / 録音の通知

スーパーバイザがコールをモニタまたは録音すると、システムの設定方法に応じて、エージェントに通知される場合があります。

通知がオンになっている場合、スーパーバイザがコールのモニタ、録音、またはその両方を行うと、ステータス行に次のいずれかが表示されます。

- [ロクオン](録音中)
- [モニタ](モニタ中)
- [ロクオン / モニタ](録音およびモニタ中)

4 ログアウト

[ジュシンプカ] [ジュシカ] [サギョウ] および [ツウワチュウ] の各エージェント状態からログアウトできます。

ステップ 1 [ジョウタイ] ソフトキーを押し、メニューから [ログアウト] を選択します。

ステップ 2 理由コードを要求するように設定されているシステムの場合は、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ます。IP Phone Agent がログイン画面に戻ります。これで ACD からログアウトしました。



クイック リファレンス



Cisco IP Phone Agent クイック リファレンス

CAD 6.4 for Cisco Unified Contact Center Express 5.0

- 1 ログイン
- 2 IP Phone Agent 画面
- 3 共通タスク
- 4 ログアウト

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, CCIIP, 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-12795-01-J
fhi0704-01



1 ログイン

IP Phone Agent では、ログインする場合のみデータの入力を求められます。

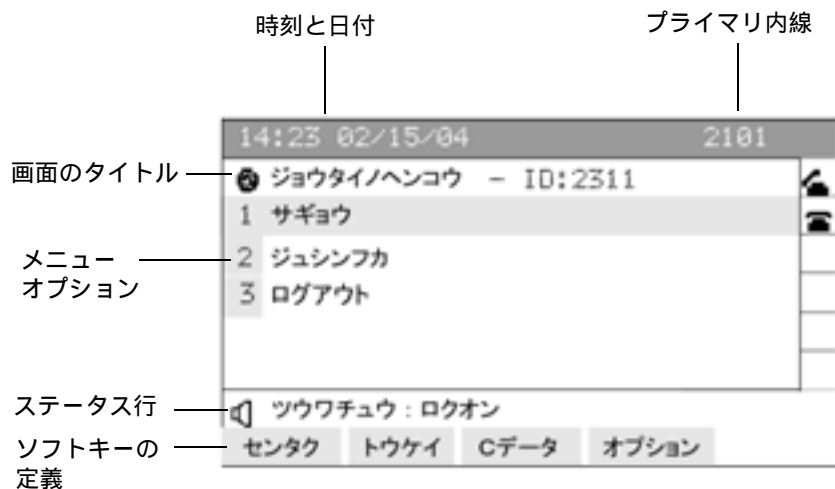
- ステップ1** IP Phone 上の [サービス] ボタンを押して、[サービス] メニューを表示します。
- ステップ2** メニューから [IP Phone Agent] サービスを選択します (サービス名は、システム管理者が設定した方法によって異なります)。[エージェントログイン] 画面が表示されます。
- ステップ3** エージェント ID、パスワード、および内線番号を適切なフィールドに入力します。
- フィールド間の移動には、スクロール キーを使用します。誤って入力した場合は、<< ソフトキーを使用すると、入力を 1 文字ずつ削除できます。



(注) [IP エージェントログイン] 画面は、文字と数字の両方を受け付けるように設定されている場合があります。番号キーを押すと、その数字と、対応する文字のメニューが表示されます (たとえば、4 キーを押した場合、g、h、i、4、G、H、I を含むメニューが表示されます)。入力する文字が強調表示されるまで番号キーを押します。キーを押すことを止めると、選択した文字がフィールドに表示されません。

- ステップ4** [ソウシン] ソフトキーを押して、ACD にログインします。エージェント状態が、自動的に [ジュシンフカ] に設定されます。

2 IP Phone Agent 画面



3 共通タスク

エージェント状態の変更

エージェント状態を変更するには、[ジョウタイ] ソフトキーを押して、[ジョウタイノヘンコウ] 画面から適切な状態を選択します。メニューには、現在の状態から変更できる状態だけが表示されています。現在のエージェント状態は、画面の下の行に常に表示されています。

コール中にエージェント状態を変更するには、[トウケイ] ソフトキーを押してから、[スキルトウケイジョウホウ] 画面で [ジョウタイ] ソフトキーを押します。



(注) コール中にエージェント状態を変更した場合は、画面に表示されているエージェント状態が変更されません。画面上の状態は [ツウワチュウ] のままになります。コールが完了すると、ただちに新しい状態が表示されます。

理由コードの入力

状態を [ジュシンフカ] に変更、またはログアウトするたびに、理由コードの入力を求められる場合があります。このコードは、管理者が設定します。

理由コードを入力するには、メニューから適切な理由コードを選択します。

ラップアップ データの入力

コール中に状態を [サギョウ] に変更するたびに、ラップアップ データの入力を求められる場合があります。ラップアップ データの説明は、管理者が設定します。

ラップアップ データの説明を入力するには、メニューから適切な説明を選択します。

コンタクト サービス キュー (CSQ) 統計情報の表示

CSQ 統計情報は、IP Phone Agent にログインしているときにいつでも表示できます。表示される CSQ 統計情報は、管理者が設定します。

CSQ 統計情報を表示するには、[トウケイ] ソフトキーを押します。

発信者データの表示

発信者データは、電話が鳴ったとき、およびコール中に表示されます。[ハッシンシャデータ] 画面に表示されるデータのタイプは、システム管理者が指定します。

発信者データを表示するには、[C データ] ソフトキーを押します。

コールの録音 (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)

システム管理者が有効にした場合は、IP Phone で受信する任意のコールを録音できます。エージェントは作成した録音を再生できません。再生できるのはスーパーバイザのみです。

コールの録音を開始するには、コールがアクティブの状態ですべて [オプション] ソフトキーを押します。[オプション] メニューから [ロクオンカイシ] を選択します。画面のステータス行に「ロクオン」と表示されます。

コールの録音を停止するには、[オプション] ソフトキーを押し、[オプション] メニューから [ロクオンテイシ] を選択します。