

チャットメッセージの送信

チームの複数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。ただし、その送信相手が Agent Desktop を起動し、ログインしている必要があります。

チャットメッセージを送信するには、[チャット] ボタンをクリックし、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 ウィンドウでメッセージを入力し、[送信] をクリックするか、**Enter** キーを押します。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。

チームパフォーマンスメッセージ (TPM) の送信

チームのエージェントすべてに TPM を送信できます。ただし、エージェントが Agent Desktop を起動し、ログインしている必要があります。

TPM を送信するには、メッセージの送信先となるチームを選択します。TPM ペインでメッセージの有効期間を入力し (デフォルトでは、TPM の実行時間は 30 分)、テキスト入力ペインでメッセージを入力して、[開始] をクリックします。有効期間が切れる前にメッセージを停止する場合は、[停止] をクリックします。

チームレポートの表示

チームレポートは、[チームレポート] ポップアップ ウィンドウに表示されます。レポートを表示するには、[レポート] ボタンをクリックし、[レポート] ドロップダウンリストから選択可能なレポートのいずれかを選択します。

エージェントレポートの表示

エージェントレポートは、データ表示ペインに表示されます。エージェントレポートを表示するには、ツリー コントロールでエージェントの名前を選択し、表示するレポートを [レポート] メニューから選択します。

レポートプリファレンスの設定

チームレポートとエージェントレポートに表示されるデータを設定できます。メニューバーの [プリファレンス] を選択し、レポートに表示させるフィールドを選択します。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge のロゴ、Follow Me Browsing、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work、Live、Play、and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Access Registrar、Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internet Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、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、および TransPath は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. およびその関連企業の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもので、「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0502R)

Copyright © 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-9507-01-J
fhi0602-01



クイック リファレンス ガイド













Cisco Supervisor Desktop クイック リファレンス ガイド

CAD 6.2(1) for Cisco Unified Contact Center Express 4.5

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク



1 ツールバー

ボタン	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。
	ログアウト	Ctrl+L	選択したエージェントを ACD からログアウトします。
	受信可	Ctrl+E	選択したエージェントを、受信可の状態にします。
	受信不可	Ctrl+N	選択したエージェントを、受信不可の状態にします。
	割り込み	Ctrl+B	エージェントの電話通話に参加できます。
	代行受信	Ctrl+I	電話を代行受信し、エージェントをその電話から切断します。
	チャット	Ctrl+J	[チャット] ウィンドウを開きます。
	レポート	Ctrl+Q	[レポート] ウィンドウを開きます。
	録音開始	Ctrl+R	選択した電話の録音を開始します (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)。
	録音停止	Ctrl+S	選択した電話の録音を停止します (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)。
	音声モニタ開始	Ctrl+A	選択したエージェントの音声モニタを開始します。
	音声モニタ停止	Ctrl+P	選択したエージェントの音声モニタを停止します。

2 共通タスク

エージェントのモニタ

エージェントをモニタするには、チーム表示ペインでエージェントを選択し、**[音声モニタ開始]** ボタンをクリックします。エージェントのモニタを停止するには、**[音声モニタ停止]** ボタンをクリックします。

スーパーバイザが通話の参加者である場合や、割り込み機能または代行受信機能を使用する場合は、エージェントをモニタできません。

コールへの割り込み

割り込みは、強制的な会議コールです。コールに割り込むには、チーム表示ペインでエージェントのコールを選択し、**[割り込み]** ボタンをクリックします。

割り込みを使用する場合、音声モニタは無効になります。エージェントが保留中、会議コール中、または2つのコールを処理中の場合、あるいはスーパーバイザがすでに別のコールを処理中の場合、割り込みはできません。

コールの代行受信

代行受信は、強制的な転送です。コールを代行受信するには、チーム表示ペインでエージェントのコールを選択し、**[代行受信]** ボタンをクリックします。

代行受信を使用する場合、音声モニタは無効になります。エージェントが保留中、または2つのコールを処理中の場合、あるいはスーパーバイザがすでに別のコールを処理中の場合、代行受信はできません。

コールの録音

コールを録音するには、チーム表示ペインでエージェントのコールを選択し、**[録音開始]** ボタンをクリックします。コールの録音を停止するには、**[録音停止]** ボタンをクリックします。

同時に複数の録音を作成できますが、エージェントごとに作成できる録音は1つのみです。

録音の表示

Supervisor Record Viewer を起動するには、メニューバーから **[表示] > [録音済みファイル]** を選択します。表示する録音の日付を選択します。30 日間保存される録音も含めて表示するには、**[拡張保存期間]** をクリックします。表示する録音を選択して、**[再生]** をクリックします。

録音に拡張アーカイブのタグを付けるには、録音を選択して、**[拡張保存期間を設定]** ボタンをクリックします。録音は 30 日間保存されます。

エージェントのエージェント状態の変更

エージェントのエージェント状態を変更するには、チーム表示ペインでエージェントを選択し、ツールバーで適切なエージェント状態ボタン ([ログアウト] など) をクリックします。エージェントは、チームに所属している必要があります。