

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。



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

IP Contact Center Express Edition Release 4.0

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

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 Internetwork 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-9510-01-J
rli0602-01



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。