

チーム メッセージ (TM) の送信

チームのエージェントすべてに TM 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。

TM を送信するには、チーム メッセージのボタンをクリックし、TM ウィンドウを起動します。メッセージを送信するチームを選択し、メッセージの有効期間を入力し（デフォルトでは、TM 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。最新の 10 件の TM は保存されるので、簡単に再利用できます。

リアルタイム表示の表示

リアルタイム表示には、表とグラフの 2 つ形式があります（プレミアムバージョンのみ）。

- 表形式では、グリッドに現在のスキルグループ、チーム、およびエージェント情報が表示されます。グリッドで任意のカラムヘッダーをクリックすると、昇順または降順に並べ替えることができます。
- グラフ形式では、同じ情報が棒グラフで表示されます。エージェント対チームの統計情報だけは、2 つの円グラフで表示されます。

プリファレンスの設定

画面ペインに表示する情報、および [プリファレンス] ダイアログボックスでの Supervisor Desktop インターフェイスの表示方法と運用方法を設定できます。

- ステップ 1** メニューバーから **[表示]** > **[プリファレンス]** を選択します。
- ステップ 2** **[プリファレンス]** ダイアログボックスの左側のペインで、設定するノードを選択します。ノードのプリファレンスが右側のペインに表示されます。
- ステップ 3** 目的に合わせて設定します。
- ステップ 4** **[プリファレンス]** ダイアログボックスの下部で、オプション (**[移動可能なウィンドウ]** **[大きなツールバーアイコン]** および **[統合ブラウザ]**) を選択します。
- ステップ 5** **[OK]** をクリックします。



クイック スタート ガイド



Cisco Supervisor Desktop クイック スタート ガイド CAD 6.5 for Cisco Unified Contact Center Express 6.0

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

シスコシステムズ株式会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先（シスココンタクトセンター）

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122（通話料無料）、03-6670-2992（携帯電話、PHS）

電話受付時間：平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00

Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or 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. (0610R)

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。

OL-14146-01-J

fh0707-01



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。
	チームメッセージ	Ctrl+X	[チームメッセージ] 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 [ツール] > [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。

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。