

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

[ジュシンフカ] [ジュシンカ] [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 スタート ガイド



Cisco IP Phone Agent

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意 (www.cisco.com/jp/go/safety_warning/) をご確認ください。

本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

シスコシステムズ合同会社

〒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 © 2008 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Copyright © 2008 シスコシステムズ合同会社
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-16564-01-J
rhi0805-01



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

1 ログイン

IP Phone Agent でデータの入力が必要とされるタスクは、ログインだけです。

- ステップ1** IP Phone 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** IP Phone の数字パッドを使用して、ユーザ名、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す。

- 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

The screenshot shows the IP Phone Agent interface. At the top, there is a header bar with '時刻と日付' (Time and Date) on the left and 'プライマリ内線' (Primary Line) on the right. Below the header, the main area is divided into sections. The top section shows the time '14:23 02/15/08' and the line number '2101'. Below this is a menu with the title 'ジョウタイノヘンコウ - ID:2311'. The menu options are '1 サギョウ', '2 ジュシンフカ', and '3 ログアウト'. At the bottom, there is a status bar with the text 'ツウワチュウ' and four soft keys: 'センタク', 'トウケイ', 'C データ', and 'オプション'.

時刻と日付

プライマリ内線

画面のタイトル

メニュー オプション

ステータス行

ソフトキーの定義

3 共通タスク

エージェント状態の変更

[ジョウタイ] ソフトキーを押し、[ジョウタイノヘンコウ] 画面から適切な状態を選択して、エージェント状態を変更することができます。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

状態を [作業] に変更すると、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 データの記述は、管理者が設定します。

ラップアップ データの記述を入力するには、メニューから適切な記述を選択します。

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。