
Index

C

Cisco Supervisor Desktop ユーザ ガイド
使用される表記法 2
対象読者 2

S

Supervisor Desktop
アクセシビリティ 12
インターフェイス 8
起動 4
機能レベル 3
自動更新 7
ショートカット キー 13
ステータスバー 14
ツールバー 13
デフォルト レイアウト 9
デフォルト レイアウトの復元 12
はじめに 1
プリファレンスの設定 10

Supervisor Record Viewer
起動 46
はじめに 45
録音にアーカイブのタグを付ける
47
録音の再生 46
録音の保存 47

W

Web ページの送信 26

あ

アクション
警告音 40
ツリー制御 42
メール アラート 42
メッセージ ボックス 41
レポート 41

え

エージェント ACD 状態 28
エージェント ツリー画面 11
エージェントのモニタ 25
エンタープライズ データ画面 24

か

介入
Web ページの送信 26
エージェントの ACD 状態の変更 28
コールの録音 27
モニタ 25

き

機能レベル 3
緊急チャット メッセージ 31

け

警告音アクション 40

こ

コールの録音 27

さ

サービス ステータス 48

サービスの自動復旧 48

し

自動更新 7

自動復旧 48

ショートカット キー 13

す

スーパーバイザ ワークフロー

設定 35

はじめに 35

例 37

ステータスバー 14

ち

チーム メッセージ (TM) 33

キャンセル 34

送信 34

チャット

チャット セッションの開始 29

チャット セッションの終了 31

はじめに 29

つ

ツールバー

Supervisor Desktop 13

統合ブラウザ 32

ツリー制御アクション 42

て

電話機のネットワーク障害 49

と

統合ブラウザ 32

ツールバー 32

は

バーチャル プライベート ネットワーク
(VPN) 5

パスワードの変更 5

ふ

ブラウザ ツールバー 32

プリファレンス 10

エージェント ツリー画面のフォーマット 11

へ

変更、パスワードの 5

め

メール アラート アクション 42

メッセージ ボックス アクション 41

り

| | |
|------------------|----|
| リアルタイム画面 | 15 |
| エージェント ACD 状態ログ | 23 |
| エージェント コール ログ | 23 |
| エージェントとチームの統計情報 | 20 |
| エージェントのアクティブなコール | 24 |
| エンタープライズ データ | 24 |
| コール履歴 | 24 |
| スキル エージェント 統計情報 | 17 |
| スキル要約統計 | 17 |
| チーム エージェント 状態 | 19 |
| チーム エージェント 統計情報 | 18 |
| チーム スキル 統計情報 | 15 |

れ

| | |
|------------|----|
| レポート アクション | 41 |
|------------|----|

ろ

| | |
|------------------|----|
| 録音 | |
| 再生 | 46 |
| ～に拡張アーカイブのタグを付ける | 47 |
| 保存 | 47 |

わ

| | |
|-----------------|----|
| ワークフロー アクション | |
| 警告音 アクション | 40 |
| ツリー制御 アクション | 42 |
| はじめに | 39 |
| メールアラート アクション | 42 |
| メッセージボックス アクション | 41 |
| レポート アクション | 41 |