

Finesse IP Phone Agent のタスク

- Finesse IP Phone Agent, $1 \sim \checkmark$
- IP Phone での Finesse へのサインイン, 2 ページ
- IP Phone での状態の変更, 4 ページ
- **IP Phone** での後処理理由の適用, 4 ページ
- IP Phone での Finesse からのサインアウト, 5 ページ
- 障害後の Finesse IP Phone Agent サービスの回復, 5 ページ
- セルフ ケア ポータルを使用した Finesse サービスとクレデンシャルの設定, 6 ページ
- Finesse IPPA の動作, 7 ページ

Finesse IP Phone Agent

ブラウザから Finesse にアクセスする代わりに、Finesse IP Phone Agent (IPPA) を使用して Cisco IP Phone 上の Finesse の機能にアクセスできます。Finesse IPPA は、ブラウザ内の Finesse デスク トップよりもサポートする機能が少なくなりますが、コンピュータにアクセスできない場合でも Finesse のコールを受信して管理できます。

スーパーバイザ タスク

Finesse IPPA はモニタ、割り込み、インターセプトなどのスーパーバイザ タスクをサポートしま せんが、スーパーバイザは IP Phone にサインインしてすべてのエージェント タスクを実行できま す。

スーパーバイザが Finesse IPPA エージェントのスーパーバイザ タスクを実行するには、Finesse デ スクトップにサインインし、Finesse デスクトップエージェントで使用するのと同じ手順に従う必 要があります(現在はチームパフォーマンスの表示とエージェント状態の変更に制限されていま す)。

1

エージェントタスク

次の表に、一般的なエージェントタスクのクイックリファレンスを示します。

タスク	手順
サインイン	 「サービス (Services)]>[Cisco Finesse]を押します。 ID、パスワード、および内線番号を入力します。 「サインイン (SignIn)]を押します。
状態の変更	[待受開始(Ready)]または[待受停止(NotReady)]を押しま す。
後処理理由の適用	[後処理(Wrapup)]を押して、リストから選択します。
オプションの後処理の有効化	後処理がオプションの場合は、コール中に[後処理(Wrapup)] を押すと、コール終了後に後処理状態に移行します。
サインアウト	待受停止状態で、[サインアウト(SignOut)]を押します。

エージェントタスクの詳細については、次の各項を参照してください。

IP Phone での Finesse へのサインイン

はじめる前に

管理者は、Finesse IPPA のアクセスを設定する必要があります。

手順

ステップ1 IP Phone で、[サービス (Services)]ボタンを押します。



- (注) この手順で例として示している図は、ご使用の電話機のレイアウトや表示とは異なる可能性があります。
- **ステップ2** [Cisco Finesse] を選択します。
- ステップ3 エージェント ID、パスワード、および内線番号を入力し、[サインイン (SignIn)]ボタンを押します。



(注) [ID] フィールドにエージェント ID を入力する必要があります。Finesse デスクトップと は異なり、Finesse IPPA はサインイン用のユーザ名をサポートしません。 ホーム画面が表示されます。

(注)

管理者は、ユーザが ID、パスワード、または内線番号を指定せずにサインインできる1 ボタ ンサインインを電話機に設定できます。この場合は、[サービス (Services)]メニューから [Finesse] を選択すると、Finesse IPPA によって自動的にサインイン情報が入力され、ホーム画 面に直接移動します。または、情報の一部(たとえば、ID と内線番号)のみを Finesse IPPA によって自動的に入力することもできます。この場合は、[サインイン (SignIn)]ボタンを押 す前にパスワードのみを入力する必要があります。

IP Phone での状態の変更

IP Phone で Finesse にサインインすると、初期状態が待受停止に設定されます。コールを受信する には、状態を待受開始に設定します。

コール中は、コールの完了時に適用される状態を選択できます。この場合、Finesseには現在の状態とコールの終了時に適用される保留状態が表示されます。

手順

- ステップ1 状態を待受開始に設定するには、[待受開始(Ready)]ボタンを押します。
- ステップ2 状態を待受停止に設定するには、[待受停止(NotReady)]ボタンを押します。
- ステップ3 待受停止理由コードが表示されたら、必要な理由にスクロールして、[選択(Select)]ボタンを押します。
 選択した理由コードを変更するには、[待受停止(NotReady)]ボタンを再度押して、別の理由を 選択します。

IP Phone での後処理理由の適用

後処理理由は、顧客がコンタクトセンターに電話をかけてきた理由を示します。たとえば、セー ルスへの電話に1つの後処理理由を指定し、サポートへの電話に別の後処理理由を指定すること ができます。

管理者は、ユーザに後処理理由を割り当てることができます。この場合は、コール中、またはコール終了後に後処理状態になっている間、[後処理(Wrapup)]ボタンが表示されます。

管理者は、後処理を必須またはオプションの手順として設定できます。後処理が必須の場合は、 コールの終了後、コール後処理を完了するために自動的に後処理状態に移行します。後処理がオ プションの場合は、コール中に[後処理(Wrapup)]を押すと、コールの終了後に後処理状態に移 行します。

手順

- ステップ1 後処理が必須の場合は、コール中またはコール後に[後処理(Wrapup)]を押して、リストから後 処理理由を選択します。
- ステップ2 後処理がオプションの場合は、コール中に[後処理(Wrapup)]を押して、次のいずれかを実行し ます。
 - [コール後の後処理(Wrap Up After Call)]を選択し、コールの終了後に後処理理由を選択します。

- [後処理理由の適用(Apply Wrap Up Reason)]を選択し、コール中に後処理理由を選択します。
- ステップ3 コールの終了後に後処理状態を終了するには、新しい状態([待受開始(Ready)]または[待受停止(NotReady)])を選択するか、事前設定されたタイマーが時間切れになるのを待ちます。

コール中に、後処理後に適用する次の状態を指定するには、最初にその状態を選択します。たと えば、コール中に[待受停止(NotReady)]を選択してから、[後処理(Wrapup)]を選択します。 コールが終了すると、後処理状態に移行し、待受停止が保留状態になります。後処理タイマーが 時間切れになると、待受停止状態に移行します。

コールの転送後に後処理理由を入力することはできません。転送したコールの後処理理由を入力 するには、コール中に後処理理由を選択します。

IP Phone での Finesse からのサインアウト

はじめる前に

サインアウトするには、待受停止状態になっている必要があります。

手順

- ステップ1 [サインアウト (SignOut)]ボタンを押します。
- **ステップ2** サインアウト理由コードが表示されたら、必要なサインアウト理由にスクロールして、[選択 (Select)]ボタンを押します。

障害後の Finesse IP Phone Agent サービスの回復

現在サインインしている Finesse サーバがダウンした場合、IP Phone には Finesse サービスが使用 できないことを示すエラーが表示されます。Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IP Phone Agent は代替の Finesse サーバに自動的にはフェールオーバーしません。通常の動作を再開するに は、現在の Finesse IP Phone サービスを終了し、代替の Finesse IP Phone サービスに手動でサイン インします。

手順

- ステップ1 [再試行(Retry)]を押して、現在の Finesse サービスを再試行します。
- ステップ2 問題が解決しない場合は、代替の Finesse サービスにサインインします。a) [終了 (Exit)]を押して、現在の Finesse サービスを終了します。

- b) [サービス (Services)] ボタンを押します。
- c) メニューから代替の Cisco Finesse サービスを選択します。
- d) エージェント ID、パスワード、および内線番号を入力し、[サインイン (SignIn)]ボタンを押 します。

(注)

- ・使用可能な Finesse サービスのいずれにも接続できない場合は、管理者に問い合わせてく ださい。
 - Finesse サービスの接続が失われたときに IP Phone に保留状態の情報が表示された場合、 その状態情報は再度サインインしたときに消失します。

セルフ ケア ポータルを使用した Finesse サービスとクレ デンシャルの設定

管理者から、Unified CM セルフ ケア ポータルを使用して電話機を Finesse サービスに登録するように求められる場合があります。管理者が1ボタン サインインを設定している場合は、さらに Unified CM セルフ ケア ポータルに ID、内線番号、またはパスワードを入力するように求められ ます(ユーザがサインインするたびに、Finesse IPPA によってこれらのクレデンシャルが自動的に 入力されるようになります)。

手順

ステップ1 自分の ID とパスワードを使用して、次の URL からセルフケア ポータルにサインインします。 http://UCM アドレス/ucmuser

ここで、UCMアドレスは管理者が指定する Cisco Unified CM のアドレスです。

- **ステップ2** セルフケアポータルで、[電話 (Phones)]>[電話の設定 (Phone Settings)]>[サービス (Services)] に移動します。
- ステップ3 Finesse サービスに登録する電話機を選択します。
- ステップ4 管理者がこの電話機をすでに Finesse サービスに登録している場合は、Finesse サービスの [サービ スの編集(Edit Service)] アイコンをクリックして、ステップ7に進みます。それ以外の場合は、 ステップ5に進みます。
- **ステップ5** 電話機の [新規サービスの追加(Add New Service)] をクリックし、ドロップダウン リストから Finesse サービスを選択します。
- **ステップ6** [表示名 (Display Name)] フィールドに、Cisco Finesse (または、電話機に適した別の表示名) を 入力します。
- **ステップ7** 管理者からクレデンシャルを入力するよう求められた場合は、エージェントID、パスワード、および内線番号に必要な値を入力します。
- **ステップ8** [Save] をクリックします。

次の作業

管理者がバックアップとしてセカンダリFinesseサービスも設定している場合は、セカンダリサー ビスに対してこれらの手順を再度実行します。

Finesse IPPA の動作

次の補足事項では、特定のエージェントタスクを実行したときの Finesse IPPA の動作方法につい て説明します。

コール データの表示

- コールを発信または受信すると、Finesse IPPA は管理者が定義したレイアウトに基づいて電 話機にコールデータを表示します。Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA は1つの カラムにすべてのデータを表示します。Finesse デスクトップに対し、表示順序はヘッダー、 左カラム、右カラムになります。必要に応じて、データをスクロールしながら表示できま す。
- 複数のコール(コンサルトコールなど)を使用している場合、Finesse IPPA にはアクティブ コールのコールデータが表示されます。すべてのコールが保留中の場合、Finesse IPPA には 最後のアクティブコールのコールデータが表示されます。

コールを発信したときの電話機の動作

電話機のホーム画面に移動せずにコールを発信すると、IP Phoneの表示が Finesseの画面に変わることがあります。ダイヤルした番号を表示するには、電話機のホーム画面に移動します。

・通話中の番号にコールすると、IP Phone に [取り込み中(Busy)] メッセージが表示された
 後、コールが終了するまで Finesse に [通話中(Talking)] メッセージが表示されます。[通話中(Talking)] メッセージは無視しても差し支えありません。

予約済み状態と保留状態は表示されない

• Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA には予約済み状態や保留状態は表示されません。Finesse IPPA には、代わりに、予約済み状態や保留状態に移行する前に適用された状態 (待受開始や通話中など)が表示され続けます。

転送したコールに対する後処理はない

 コールを転送した場合は、Finesse IPPA に後処理状態が表示されても、コールに後処理デー タを設定できません。転送したコールの後処理理由を入力するには、コール中に後処理理由 を選択します。