


スーパーバイザおよびマネージャのタスク


連絡先の作成

録音アプリケーションから通話以外のアクティビティの連絡先を作成するには、次の手順を実行します。

- ▶ [Create Contact]  をクリックし、フィールドに入力して、[Save] をクリックします。








Live Monitoring の内線番号の設定

Live Monitoring の内線番号を設定するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Workforce Optimization] ツールバーの [Live Monitoring] をクリックします。
2. [Live Monitoring] ツールバーの [Settings]  をクリックします。
3. [Phone Settings] の [Extension] フィールドに内線番号を入力します。
4. [Device] ドロップダウンリストからデバイスを選択して、[Submit] をクリックします。

エージェントのモニタリング


Live Monitoring アプリケーションからエージェントのアクティブな通話を聞くには、次の手順を実行します。

1. [Live Audio Monitoring]  をクリックします。
2. エージェントの通話を聞いている間に、次のいずれかのオプションを選択できます。
 - ▶ エージェントの画面をモニタするには、[Live Screen Monitoring]  をクリックして、[Connect]  をクリックします。
 - ▶ エージェントの画面を拡大するには、[Magnify]  をクリックします。
 - ▶ アクティブな通話中のエージェントにコーチングするには、[Whisper]  をクリックします。これで、通話を聞き、エージェントにアドバイスすることができます。
 - ▶ エージェントのアクティブな通話に参加するには、[Barge In]  をクリックします。これで、お客様やエージェントと話すことができます。
 - ▶ モニタリングおよびエージェントの画面を停止するには、[Disconnect]  をクリックします。
3. Live Monitoring セッションを終了するには、電話機の [End Call] をクリックします。

マネージャ専用のタスク

キャリブレーション用の連絡先のマーキング

録音アプリケーションからキャリブレーション用に連絡先をマーキングするには、次の手順を実行します。

1. [Contacts] テーブルから連絡先を選択します。
2. [Mark for Calibration]  をクリックします。
3. [Evaluation form] ドロップダウンリストから評価シートを選択して、[OK] をクリックします。

Copyright 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

本書に記載されている内容は、予告なしに変更されることがあります。本書に記載されているソフトウェアは、ライセンス契約書または守秘義務契約に基づいて提供されています。ソフトウェアは、これらの契約条件に従ってのみ使用または複製できます。本書のいかなる部分も、いかなる形態であれ、写真式複写および録画を含む、電子的または機械的ないかなる手段によっても、Cisco Systems, Inc. の書面による許諾なく、購入者の個人的な使用以外の目的で、複製、検索システムへの格納、送付することは禁止されています。

Cisco Systems, Inc
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1705
www.calabrio.com [英語]

Cisco Unified Workforce Optimization 品質 管理クイックスター トガイド Version: 11.0



すべてのユーザのタスク

Cisco Workforce Optimization へのアクセス

Cisco Workforce Optimization は Web アプリケーションです。アクセスするには、ブラウザで次の URL を入力します。

https://<基本サーバのホスト名または IP アドレス> または

http://<基本サーバのホスト名または IP アドレス>

注: Chrome を使用して品質管理にアクセスする場合は、Google から IE Tab 拡張機能をインストールする必要があります。Unified Workforce Optimization にアクセスするには、Chrome のツールバーにある [IE] アイコンを右クリックして、Chrome の URL アドレス フィールドの下に表示される Internet Explorer のアドレス フィールドに URL を入力します。

使用 PC の検証

Cisco Workforce Optimization に初めてログインする前に、PC を検証します。

PC を検証するには、Cisco Workforce Optimization のログイン ページにアクセスして、[Validate my PC configuration] リンクをクリックします。Cisco Workforce Optimization によって評価が実行され [Diagnostics] ページが表示されます。このページには、システムにインストールされている各 Cisco Workforce Optimization 製品の必須機能が一覧表示されます。[Results] 列には、PC に該当機能が正しく設定されているかどうかが表示されます。

[Diagnostics] ページで、いずれかの機能が [Bad] と表示されている場合、Cisco Workforce Optimization にログインする前にその機能を修正する必要があります。場合によっては、問題の修正に役立つリンクがページの下部に表示されます。リンクが表示されない場合は、スーパーバイザが管理者に連絡して、サポートしてもらう必要があります。

1 つの製品へのログイン

1. [Separate product logins] チェックボックスを選択します。
2. ログインする製品の製品アイコンをクリックします。
3. [product name] チェックボックスを選択します。
4. ログイン ページのフィールドに入力します。
5. [Login] をクリックします。

複数製品へのログイン

複数製品にログインするには、次の手順を実行します。

1. [Separate product logins] チェックボックスの選択をクリックします (デフォルトではクリアされています)。
2. ログイン ページのフィールドに入力し、[Login] をクリックします。

使用しているクレデンシャルが製品スイート全体で同一の場合、ログインすることで、すべての製品にアクセスできます (ユーザのロールに基づく)。

ただし、クレデンシャルが製品スイート内の 1 つ以上の製品で異なっている場合、エラーは通知されません。使用しているクレデンシャルが有効な製品にのみアクセスできます。

- » アクセスできない製品を確認するには、ログアウトして、別のログイン オプションを使用します。順番に各製品にログインして、クレデンシャルを拒否している製品を確認します。

録音の検索

1. Cisco Workforce Optimization ツールバーの [Recordings] をクリックします。
2. [New or Refine Search] をクリックします。
3. オプション。高度な検索を実行する場合は、[Expand Search] をクリックします。
4. [Search Recordings] ウィンドウのフィールドに入力して、[Search] をクリックします。

録音の再生

録音アプリケーションから録音を再生するには、次の手順を実行します。

- » [Contacts] テーブルで、[Contact Type of Call] または [Screen Only] が設定されている連絡先をダブルクリックします。

連絡先メタデータのエクスポート

録音アプリケーションの [Contacts] テーブルにあるすべての連絡先 (通話の連絡先と通話以外の連絡先) の連絡先メタデータをカンマ区切り値 (CSV) ファイルにエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. 録音アプリケーションで検索を実行して、エクスポートする録音を検索します。
2. [Recordings] ツールバーの [Export Table Data to CSV] をクリックし、[Opening recording.CSV] ダイアログボックスのフィールドに入力して、[OK] をクリックします。

メタデータが CSV 形式で保存されます。メタデータは、Microsoft Excel で開いたり、ファイルに保存したりできます。

注: エクスポート可能なメタデータは、Quality Management Administrator の品質管理管理者が決定します。エクスポート可能なメタデータのみ CSV 形式で保存されます。

録音のエクスポート

録音アプリケーションから録音をエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. [Contacts] テーブルで録音をクリックして、[Export Selected Contact] をクリックします。
2. [Export Selected Contact] ダイアログボックスからエクスポートする録音の形式を選択して、[Export Selected Contact] をクリックします。

エクスポートした録音のダウンロード

録音アプリケーションからエクスポートした録音をダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. [Alerts] をクリックします。
2. 「Export of Contact <ID> is Ready for Download」メッセージをダブルクリックします。
3. [Alert Notification] ダイアログボックスで [Here] をクリックしてファイルをダウンロードし、指示に従って録音をダウンロードします。
4. Microsoft Internet Explorer の場合は、[Save] をクリックして、[Save As] ダイアログボックスから場所を選択します。

アラートの管理

226

- » アラートを表示するには、ツールバーの [Alerts] をクリックし、リストにあるアラートをクリックして、詳細情報を表示します。終了したら、[Close] をクリックして、[Alert Notification] ダイアログボックスを閉じます。

通話のタグ付け

連絡先の理由コードを [Archive] から [Archive Tagged] に変更できます。変更時には、[Tagged] の保持時間が連絡先に適用されます。

録音アプリケーションの通話にタグ付けするには、次の手順を実行します。

- » [Contacts] テーブルから理由コードが [Archive] の連絡先を選択して、[Tag Call] をクリックします。

品質用の連絡先のマーキング

録音アプリケーションから品質用の連絡先をマーキングするには、次の手順を実行します。

1. [Contacts] テーブルから理由コードが [Archive] の連絡先を選択します。
2. [Mark for Quality] をクリックします。
3. [Evaluation form] ドロップダウンリストから評価シートを選択して、[OK] をクリックします。

理由コードの値が [Marked for Quality] に変わります。メディア プレーヤーの [Open Evaluation] ボタンが有効になり、[Evaluation] ウィンドウが表示されて、評価フォームが有効になります。