

コールの転送

ステップ 1 コールがアクティブの状態、[**転送**] をクリックします。[**転送**] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [番号] フィールドに電話番号を入力し、[**ダイヤル**] をクリックします。

ステップ 3 次のいずれかの作業を実行します。

- ブラインド転送の場合は、電話が鳴り始めたら [**転送**] をクリックします。
 - スーパーバイズ転送の場合は、相手が電話に応答するのを待ちます。新しいコールを保留にして最初のコールに出る場合は、[**切替**] をクリックします。その後、[**転送**] をクリックします。
-

会議へのコールの追加

ステップ 1 コールがアクティブの状態、[**会議**] をクリックします。[**会議**] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [番号] フィールドに電話番号を入力し、[**ダイヤル**] をクリックします。

ステップ 3 次のいずれかの作業を実行します。

- ブラインド会議の場合は、電話が鳴り始めたら [**会議へ追加**] をクリックします。
- スーパーバイズ会議の場合は、相手が電話に応答するのを待ちます。新しいコールを保留にして最初のコールに出る場合は、[**切替**] をクリックします。その後、[**会議へ追加**] をクリックします。

ステップ 4 すべての通話相手を会議に追加するまで、ステップ 1 ~ 3 を繰り返します。



クイック スタート ガイド



Cisco Agent Desktop—Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5

- 1 ツールバーのボタンとキーボード ショートカット
- 2 共通タスク

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883




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)

© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

♻️ Printed in the USA on recycled paper containing 10% postconsumer waste.

統合ブラウザの使用法 (拡張およびプレミアムバージョンのみ)

管理者によって有効にされている場合は、統合ブラウザを使用して、Cisco Agent Desktop—Browser Edition の操作中にイントラネットやインターネットの Web ページを表示できます。Web ページは、標準的な Web ブラウザのツールバーとメニューバーを含む、個別のブラウザ ウィンドウに表示されます。スーパーバイザは、エージェントのブラウザに Web ページをプッシュ (送信) できます。この機能により、スーパーバイザは、お客様への対応に役立つ情報を通話中のエージェントに提供することで、エージェントを支援できます。

管理者が設定している場合は、[作業サイト] リストから別のサイトを選択するか、[アドレス] フィールドに URL を入力することにより、その Web サイトにアクセスできます。ホームページに戻るには、[ホーム]  をクリックします。

1 ツールバーのボタンとキーボード ショートカット

コール処理

アイコン	名前	ショートカット	説明
	応答 / 切断	Ctrl+A	選択したコールに応答するか、または切断します。
	保留 / 保留解除	Ctrl+H	選択したコールを保留にするか、または保留を解除します。
	会議	Ctrl+F	選択したコールを保留にして [会議] ウィンドウを開きます。
	転送	Ctrl+T	選択したコールを保留にして [転送] ウィンドウを開きます。
	タッチトーン	Ctrl+D	[タッチトーンの入力] ウィンドウを開きます。

エージェント状態の変更

アイコン	名前	ショートカット	説明
	ログイン	Ctrl+L	ACD にログインします ([ログアウト] と交互に動作します)。
	ログアウト	Ctrl+L	ACD からログアウトします ([ログイン] と交互に動作します)。
	受信可	Ctrl+W	受信可の状態にします。ACD コールを受信できます。
	受信不可	Ctrl+O	受信不可の状態にします。ACD コールを受信できません。
	作業可	Ctrl+Y	作業可の状態にします。ラップアップ作業の完了後に ACD コールを受信できます。
	作業不可	Ctrl+Z	作業不可の状態にします。ラップアップ作業の完了後に ACD コールを受信できません。

ナビゲーションおよびその他の機能

アイコン	名前	ショートカット	説明
	タスク 1 ~ 10	Alt+1、Alt+2、~ Alt+0	(拡張およびプレミアムバージョンのみ) 管理者は、1 ~ 10 のタスク ボタンに 1 つまたは複数の機能を設定できます。
	発信	Ctrl+M	ウィンドウを開いてそこから電話をかけることができます。
	コンタクト管理	Ctrl+G	コンタクト管理ペインを表示または非表示にします。
	ブラウザ	Ctrl+B	(拡張およびプレミアムバージョンのみ) 統合ブラウザペインを表示または非表示にします。

アイコン	名前	ショートカット	説明
	ヘルプ / バージョン情報	Alt+Ctrl+H	ヘルプとバージョン情報のオプションが表示されるメニューを開きます。
	コンタクト	Ctrl+S	コンタクト アピアランス ペインで 1 つのコンタクトを選択します。
	発信者データ	Ctrl+E	コンタクト管理の発信者データ ペインで 1 行を選択します。

2 共通タスク

エージェント状態の変更

エージェント状態を変更するには、ツールバーの適切な状態ボタンをクリックします。無効な状態のボタンは使用不可になります。コール中に ([通話中] 状態で) エージェント状態を変更すると、コールの終了後に状態が変わります。エージェント状態のボタンが表しているのは、現在のエージェント状態ではなく、ユーザがクリックしたときの状態です。

理由コードの使用法

状態を [受信不可] に変更、またはログアウトすると、理由コードの選択を求められる場合があります。理由コードは、管理者によって設定され、エージェント状態の変更理由を表します。

理由コードの入力を求められたら、[理由コード] ウィンドウで適切なコードを選択して、[**OK**] をクリックします。

ラップアップ データの記述の使用法

状態を [作業可] または [作業不可] に変更すると、ラップアップ データの記述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、管理者によって設定され、コール結果を表します。

ラップアップ データの入力を求められたら、[コールラップアップの選択] ウィンドウで適切な記述を選択し、[**OK**] をクリックします。

発信

ステップ 1 [発信] をクリックします。[発信] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [番号] フィールドに電話番号を入力し、[**ダイヤル**] をクリックします。[発信] ウィンドウが閉じます。