



Cisco Agent Desktop - Browser Edition ユーザ ガ イド

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 9.0

2012 年 6 月 22 日

**【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、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報
につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあ
り、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますこと
をご了承ください。
あくまでも参考和訳となりますので、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。**

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to <http://www.cisco.com/go/trademarks>

CCVP, the Cisco logo, and Welcome to the Human Network are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Third-party trademarks mentioned 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. (1110R)

Cisco Agent Desktop - Browser Edition ユーザガイド

© 2012 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2012, シスコシステムズ合同会社.

All rights reserved.

© 2012 Calabrio, Inc.

All rights reserved.

Contents

- はじめに 5
 - 対象読者 5
 - 今回のリリースでの変更点 5
 - マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート 5
- CAD-BE の機能レベル 7
- 言語サポート 8
- Cisco IP Communicator の設定 9
- CAD-BE を使用したログイン 10
 - 多重回線対応電話機 11
 - ローカル エージェントとしてのログイン 11
 - モバイル エージェントとしてのログイン 12
 - ログインに関する注意事項 15
 - NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス 15
 - VPN トンネリング 16
- ログアウト 17
 - 方法 1: ログアウトしてから CAD-BE を閉じる (推奨) 17
 - 方法 2: 先にログアウトせずに CAD-BE を閉じる 17
- ダイヤルパッド ウィンドウ 19
- CAD-BE インターフェイス 20
 - ツールバーのボタンとショートカット キー 21
 - コンタクト アピアランス ペイン 24
 - コンタクトの 1 行表示と複数行表示 24
 - コンタクト管理ペイン 25
 - エンタープライズ データ (Enterprise Data) 26
 - コール アクティビティ (Call Activity) 26
 - [統合ブラウザ (Integrated Browser)] ペイン 27
 - ステータス バー 27
- コールの処理 28
 - 1 行の設定と複数行の設定 28
 - 電話番号の入力 28
 - コールへの応答 28
 - コールの開始 29
 - コール中のタッチ トーンの入力 29
 - コールの転送 30
 - 会議通話の開始 31
- スーパーバイザの関与 32

Contents

- コールへの関与 32
- ブラウザへの関与 32
- エージェント状態への関与 32
- エージェント状態 33
- 統合ブラウザの使用方法 35
 - 作業サイトへのアクセス 35
 - その他の Web サイトへのアクセス 35
 - ホームページへのアクセス 35
 - スーパーバイザの介入 35
- 理由コード 36
- 後処理データ 37
- サービスの自動復旧 38
 - [サービス ステータス (Service Status)] ウィンドウ 38
 - BIPPA サービスの停止 39
 - 非冗長システム 39
 - 冗長システム 39
 - CTI サービスの停止 39
 - LDAP サービスの停止 40
 - LRM サービスの停止 40
 - その他のサービスの停止 40

Cisco Agent Desktop - Browser Edition ユーザ ガイド

はじめに

Cisco Agent Desktop—Browser Edition (CAD-BE) は、Web ブラウザで実行する Cisco Agent Desktop の Java アプレットバージョンです。

CAD-BE には、コール制御機能（応答、保留、会議、転送など）と ACD 状態制御機能（待受開始、待受停止、後処理など）があります。お客様の情報は、エンタープライズ データ ペインを介してエージェントに表示されます。また、CAD-BE では、エージェントがイントラネット、インターネット、および Web アプリケーションの各ページを必要に応じて表示できる統合ブラウザ ウィンドウを利用できます。

(注) CAD-BE インターフェイスのルック アンド フィールは、CAD-BE が稼働しているオペレーティング システムによって異なります。この ユーザ ガイドで使用されているスクリーンショットは、Microsoft Windows XP 上の CAD-BE インターフェイスの画面です。

対象読者

このドキュメントは、CAD-BE をコンピュータ上で使用するコンタクト センターのエージェントを対象にしています。

今回のリリースでの変更点

CAD-BE 9.0 の新機能は次のとおりです。

- Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアント リリース 3.0 のサポート
- JRE 1.6.0_31 および 1.6 以降の更新プログラムのサポート

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダー アプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

CAD-BE の機能レベル

CAD-BE の機能レベルは、標準、拡張、プレミアムの 3 つがあります。

表 1 に、CAD-BE の各機能レベルで使用できる機能を示します。ここに示されていない機能は、3 つの機能レベルすべてで使用できます。

表 1. CAD-BE の機能

機能	標準	拡張	プレミアム
エージェントが開始するコール録音		X	X
エージェントのワークフロー HTTP Get アクションおよびユーティリティ アクション		X	X
Cisco IP Communicator のサポート	X	X	X
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	X	X	X
エンタープライズ データ コール履歴		X	X
エンタープライズ データのしきい値		X	X
イベント トリガー型ワークフロー		X	X
統合ブラウザ		X	X
理由コード	X	X	X
タスク ボタン	X	X	X
後処理データ	X	X	X

言語サポート

CAD-BE は次の言語でローカライズされています。

- 中国語（簡体字）
- 中国語（繁体字）
- デンマーク語
- オランダ語
- 英語
- フィンランド語
- フランス語（カナダ）
- フランス語（フランス）
- ドイツ語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ノルウェー語
- ポーランド語
- ポルトガル語（ブラジル）
- ロシア語
- スペイン語
- スウェーデン語
- トルコ語

Cisco IP Communicator の設定

CAD-BE は、Cisco IP Communicator ソフトフォンの使用をサポートしています。このアプリケーションは CAD-BE に付属していないので、別途購入してインストールする必要があります。

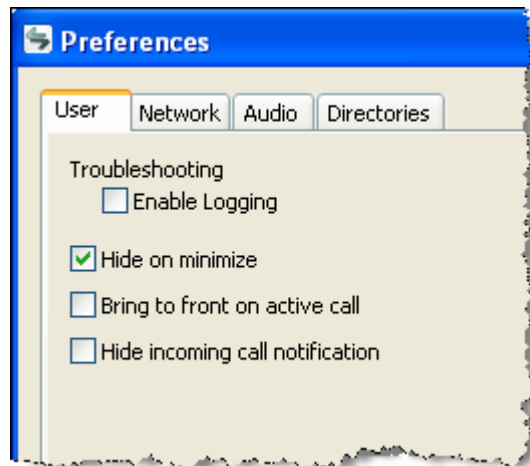
IP Communicator は手動で起動する必要があります（CAD-BE の起動時に自動的に起動しません）。システム リソースを節約するには、IP Communicator が可能な限り最小化された状態を保持し、コール制御には CAD-BE インターフェイスを使用します。

コールを受信したときに IP Communicator が最大化されること（デフォルトの設定）を防ぐには、次の手順で示すようにプリファレンスを変更する必要があります。

コールを受信しても IP Communicator が最小化された状態を保持するように設定するには：

1. IP Communicator を起動します。
2. インターフェイスの任意の場所で右クリックしてポップアップメニューを表示し、次に [プリファレンス (Preferences)] を選択します。[プリファレンス (Preferences)] ダイアログボックスが表示されます。
3. [ユーザ (User)] タブで、[最小化して隠す (Hide on minimize)] チェックボックスをオンにして [アクティブ コール時に手前に表示する (Bring to front on active call)] チェックボックスと [着信通知を表示しない (Hide incoming call notification)] チェックボックスをオフにします。
4. [OK] をクリックします。

図 1. [プリファレンス (Preferences)] ダイアログボックスのユーザ設定 (詳細図)



CAD-BE を使用したログイン

CAD-BE を使用して、ローカル エージェントまたはモバイル エージェントとしてログインできます。ローカル エージェントは、コンタクト センター内で CAD-BE を使用します。モバイル エージェントは、コンタクト センターの外部から任意のタイプの電話機（携帯電話を含む）を介し、Cisco Unified Mobile Agent を使用して CAD-BE に接続します。ログイン手順については、以下の該当するセクションを参照してください。

- 「ローカル エージェントとしてのログイン」 (P.11)
- 「モバイル エージェントとしてのログイン」 (P.12)

CAD-BE は、次の Web ブラウザで動作します。

オペレーティング システム	サポートされるブラウザ
Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 および 8 Mozilla Firefox
Microsoft Windows Vista Business、Enterprise、および Ultimate Edition Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 および 8 Mozilla Firefox
Microsoft Windows 7 Professional、Enterprise、および Ultimate Edition Service Pack 1 32-bit および 64-bit	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox

(注) CAD-BE は Mozilla Firefox 12.0 でテストされています。

いずれのブラウザも、Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_31 または 1.6 以降の更新プログラムがインストールされている必要があります。ポップアップ ブロックは、すべて無効にする必要があります。ポップアップ ブロックが有効になっている場合、無効にする手順については管理者に問い合わせてください。

(注) JRE がインストールされていない場合、CAD-BE の起動時にインストールするよう要求されます。JRE がインストールされると、CAD-BE の起動は通常どおり続行されます。

(注) CAD-BE は他のブラウザや JRE バージョンでも機能しますが、これらの設定はサポートされません。

多重回線対応電話機

CAD-BE は多重回線対応電話機をサポートしています。ただし、サポートされる回線数には制限があります。ログインできる電話機の本線数は最大 4 回線（1 × ACD 回線および 3 × ACD 以外の回線）です。

回線ごとに最大 2 つのコールに対応できます。

ローカル エージェントとしてのログイン

(注) Cisco IP Communicator を電話機として使用する場合は、CAD-BE にログインする前に IP Communicator を起動しておく必要があります。

ローカル エージェントとしてログインするには：

1. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス (Address)] フィールドに入力します。ここで、<CAD server> は、CAD のホストであるサーバの IP アドレスまたはホスト名です。

http://<CAD server>:8088/cadbe/CAD-BE.jsp

(注) アドレスは大文字と小文字が区別されます。表示されたとおりに大文字と小文字を区別して入力してください。

3. Enter キーを押します。[ログイン (Login)] ウィンドウが表示されます (図 2)。

図 2. [ログイン (Login)] ウィンドウ

(注) [ログイン (Login)] ウィンドウでは、管理者が設定した方法に応じて、ログイン名またはログイン ID のいずれかを入力するよう要求されます。

(注) CAD-BE のデジタル署名が確認できないことを示す警告が表示される場合があります。これは、信頼できるソースのあるデジタル署名を Web ブラウザが確認できないことを意味しています。この警告が再度

表示されないようにするには、[この発行元からの内容を常に信頼する (Always trust content from this publisher)] チェックボックスをオンにし、[実行 (Run)] をクリックして CAD-BE を起動します。[キャンセル (Cancel)] をクリックしないでください。キャンセルすると、CAD-BE は制限モードで稼働し、一部の機能が正しく動作しません。

4. ログイン名またはログイン ID、パスワード、および内線番号をそれぞれ対応するフィールドに入力し、[OK] をクリックします。CAD-BE に [待受停止 (Not Ready)] 状態でログインしました。
 - 他のエージェントによってすでに使用されているログイン名または ID を入力すると、ダイアログボックスが表示され、その ID をログアウトするかどうかの確認が求められます。[はい (Yes)] を選択すると、その ID を使用しているエージェントがログアウトされ、自分がログインされます。これは「強制ログイン」として知られています。
 - 他のエージェントによってすでに使用されている内線番号を入力すると、その内線番号はすでに使用されていることを示すエラーメッセージが表示されます。ログインするには、別の内線番号を入力する必要があります。
 - ログインの途中でログイン方式（ログイン名またはログイン ID のどちらを使用するか）が変更された場合、ログイン方式が変更になったことを示すエラーメッセージが表示されます。ログインするには、CAD-BE を再起動する必要があります。

(注) チームの割り当てが変更された場合、変更を反映させるには、CAD-BE を再起動する必要があります。

モバイル エージェントとしてのログイン

モバイル エージェントとしてログインすると、コンタクトセンターの電話システムにアクセス可能な任意の電話（コンタクトセンターに直接接続されていない自宅の電話や携帯電話を含む）を使用してコールを受信できます。

[エージェントのログイン (Agent Login)] ウィンドウに [モバイル エージェント モード (Mobile Agent Mode)] チェックボックスが表示されない場合もあります。モバイル エージェント モードを使用してログインする必要があり、このチェックボックスが表示されない場合は、これを有効にするように CAD 管理者に依頼してください。

(注) このマニュアルで示す CAD-BE の使用手順では、モバイル エージェントとしてログインする場合に適用される重要な手順の違いについて説明していません。モバイル エージェントとしてログインする場合にデスクトップを使用する方法については、『*Mobile Agent Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted*』を参照してください。このユーザ ガイドは cisco.com でダウンロードできます（正しいロケーションについては、Web サイトの検索機能を使用してください）。

(注) すべてのコール制御操作に CAD-BE を使用する必要がありません。これは、次の理由によるものです。コール制御に電話機を使用すると、コールが切断される場合があります。また CAD-BE は、会議のステータスなどのコール アクティビティをモニタする場合にも使用します。このような情報は、電話機には正確に表示されません（まったく表示されない場合もあります）。詳細については、Cisco Unified Mobile Agent のマニュアルを参照してください。

コールは、固定コールモードおよびコールバイコールモードの 2 つのモードのいずれかで受信できます。

- 固定コールモードでは、ログインすると、実際の電話機で自分が応答する 1 コールを受信します。回線は、複数のお客様とのコールの間そのまま接続されています。コール制御はすべて（お客様のコールの切断を含め）、CAD-BE を使用して実行します。電話機自体でコールを終了すると、ログアウトします。
- コールバイコールモードでは、お客様の各コールが実際の電話機にかかってきます。いったん電話機自体で応答すると、コールの切断を含め、すべてのコール制御は CAD-BE を使用して実行されます。CAD-BE でコールを切断し、その後に電話機自体でコールを切断することによってコールを終了すると、状態が [待受開始 (Ready)] になり、別のお客様からのコールを受信できるようになります。

モバイル エージェントとして CAD-BE にログインするには：

(注) モバイル エージェントとして設定されていない場合、または使用するよう設定されていないコール モードを選択した場合、モバイル エージェントとしてのログインは失敗します。この問題が発生した場合は、管理者に問い合わせてください。

CAD-BE にログインする場合は、より安全な接続を確立するために、コンタクトセンターのネットワークには VPN を使用してアクセスすることが推奨されます。詳細については、VPN のマニュアルを参照してください。

1. Web ブラウザを起動します。
2. 次のアドレスを [アドレス (Address)] フィールドに入力します。ここで、<CAD server> は、CAD のホストであるサーバの IP アドレスまたはホスト名です。

`http://<CAD server>:8088/cadbe/CAD-BE.jsp`

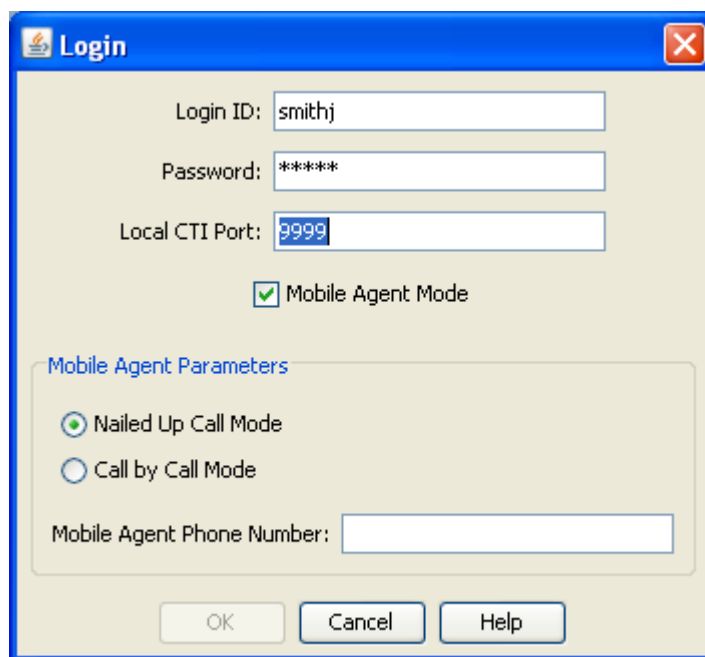
(注) アドレスは大文字と小文字が区別されます。表示されたとおりに大文字と小文字を区別して入力してください。

3. Enter キーを押します。[ログイン (Login)] ウィンドウが表示されます (図 2 (P.11))。

(注) CAD-BE のデジタル署名が確認できないことを示す警告が表示される場合があります。これは、信頼できるソースのあるデジタル署名を Web ブラウザが確認できないことを意味しています。この警告が再度表示されないようにするには、[この発行元からの内容を常に信頼する (Always trust content from this publisher)] チェックボックスをオンにし、[実行 (Run)] をクリックして CAD-BE を起動します。[キャンセル (Cancel)] をクリックしないでください。キャンセルすると、CAD-BE は制限モードで稼働し、一部の機能が正しく動作しません。

4. ログイン名またはログイン ID、パスワード、および内線番号をそれぞれ対応するフィールドに入力します。
5. [モバイル エージェント モード (Mobile Agent Mode)] チェックボックスをオンにします。[モバイル エージェントのログイン (mobile agent Login)] ウィンドウが表示されます (図 3)。

図 3. [モバイル エージェントのログイン (Mobile agent Login Login)] ウィンドウ



6. [モバイル エージェント パラメータ (Mobile Agent Parameters)] セクションで、使用するコール モードを選択し、[モバイル エージェントの電話番号 (Mobile Agent Phone Number)] フィールドに電話番号を入力します。

(注) [モバイル エージェントの電話番号 (Mobile Agent Phone Number)] フィールドには数字だけを入力します。半角スペース、ダッシュ (ハイフン)、カッコなど、数字以外の文字を含めることはできません。

7. [OK] をクリックするか Enter を押してログインします。CAD-BE に [待受停止 (Not Ready)] 状態でログインしました。

(注) ログインしている間にチームの割り当てが変更された場合、変更を反映させるには、CAD-BE を再起動する必要があります。

ログインに関する注意事項

- [ログイン名 (Login Name)]/[ログイン ID (Login ID)] フィールドには最大 32 文字を入力できます。[パスワード (Password)]、[内線 (Extension)]、および [モバイル エージェントの電話番号 (Mobile Agent Phone Number)] の各フィールドには、最大 64 文字を入力できます。
- ログインすると、「ライセンス エラーが発生しました。システム管理者に連絡してください。(A licensing error has occurred.Please see your administrator)」というエラー メッセージが表示される場合があります。このメッセージは通常、CAD-BE ソフトウェアのライセンスがすべて使用中である場合に表示されますしたがって、CAD-BE の使用終了後は、単にブラウザを閉じるだけではなく CAD-BE からログアウトする必要があります。
- モバイル エージェントとして固定コール モードでログインし、電話回線が 1 本しかなく、また電話回線がビジーな場合は、エージェントはログインしてすぐにログアウトします。電話回線が 2 本あり、ビジーでない方の回線にボイスメール機能がある場合は、モバイル エージェントは 2 番目の回線にロールオーバーし、ログインします。ボイスメールとのコールが終了するとエージェントはログアウトします。
- モバイル エージェントとしてログインするときは、すでに使用されているログイン名または ID をログアウトすることはできません。エージェント名/ID をログアウトするかどうかを尋ねるダイアログボックスが表示される場合 (ログインを強制)、[いいえ (No)] と答えてください。別のログイン名または ID を使用してログインする必要があります。

NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス

CAD-BE は、バーチャル プライベート ネットワーク (VPN) 経由で CAD サーバに接続できます。CAD-BE をコンタクト センターの外部で使用する場合は、よりセキュアな接続を行うために VPN を使用することをお勧めします。

ファイアウォールまたはルータのためにデスクトップがネットワーク アドレス変換 (NAT) を使用している場合は、コンタクト センター サーバとデスクトップの完全な双方向ネットワーク接続を確保するために、デスクトップでバーチャル プライベート ネットワーク (VPN) ソフトウェアを使用する必要があります。

次の VPN ソリューションは、適切に機能し、CAD-BE へのアクセスをサポートすることが確認されています。

- Cisco VPN Client
- Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアント

他のベンダーの VPN ソリューションを使用すると、機能を損なう可能性があります。これらのソリューションは正式な検証が行われていないため、サポートされていません。

(注) Cisco AnyConnect セキュア モビリティ クライアントをインストールした後は、コンピュータを再起動する必要があります。再起動しないと、モニタリングおよび録音は適切に機能しません。

VPN トンネリング

VPN トンネリングには 2 種類の機構、フル トンネリングとスプリット トンネリングがあります。いずれも CAD-BE と CAD の基本サービスの接続に対してサポートされています。

VPN フル トンネリング

VPN フル トンネリングはネットワーク接続を仮想化し、VPN が定義するローカル エリア ネットワークと置き換えます。CAD サーバへの接続に VPN フル トンネリングを使用すると、CAD-BE の起動前に VPN 接続が確立されます。VPN 接続がセッション中に失われた場合は、CAD-BE を終了し、VPN 接続を再確立して CAD-BE を再起動する必要があります。

VPN スプリット トンネリング

VPN スプリット トンネリングによって、同じ物理ネットワーク接続を使用してパブリック ネットワークとローカル ネットワークに同時にアクセスできるようになります。

VPN スプリット トンネリングには 2 種類のシナリオがあります。

- シナリオ 1 : CAD サーバがパブリック ネットワーク上にあり、サードパーティのアプリケーションが VPN を介して使用されている このシナリオでは、VPN 接続を確立する前に CAD-BE を起動してログインする必要があります。セッション中に VPN 接続が失われた場合は、CAD-BE を再起動し、その後 VPN 接続を再確立する必要があります。
- シナリオ 2 : CAD サーバが VPN 上にあり、サードパーティのアプリケーションがパブリック ネットワークを介して使用されている このシナリオでは、Agent Desktop を起動する前に VPN 接続を確立する必要があります。VPN 接続がセッション中に失われた場合は、CAD-BE を終了し、VPN 接続を再確立して CAD-BE を再起動する必要があります。

ログアウト

ログアウトできるのは、[受信不可 (Not Ready)] エージェント状態からだけです。

CAD-BE は起動時にソフトウェア ライセンスを使用します。このソフトウェア ライセンスは CAD-BE の終了時に解放され、別のエージェントが使用できる状態になります。このため、使い終わった CAD-BE は必ず終了してください。

単にログアウトした状態ではソフトウェア ライセンスは使用中のままとなるためです。CAD-BE を 1 分間アイドル状態にすると、ソフトウェア ライセンスは自動的に解放されます。

CAD-BE からログアウトして終了する方法は 2 つあります。

方法 1 : ログアウトしてから CAD-BE を閉じる (推奨)

この方法では、使用しているソフトウェア ライセンスが解放されて別のエージェントが使用できる状態になります。

方法 1 でログアウトするには :

1. ツールバーの [ログアウト (Logout)] をクリックします。
 - ログアウト前に理由コードを要求するようにシステムが設定されている場合は、[理由コード (Reason Code)] ダイアログボックスが表示されます。該当する理由コードを選択して、[OK] をクリックします。
 - [ログアウト (Logout)] をクリックしたときにコール中である場合は、コールが終わるまでログインした状態になります。
2. [閉じる (Close)] (ウィンドウの右上にある X) をクリックして CAD-BE を終了します。

方法 2 : 先にログアウトせずに CAD-BE を閉じる

この方法では、ログアウト処理がソフトウェア ライセンスを適切に解放しない可能性が多少あります。この場合、使用中のソフトウェア ライセンスは、CAD-BE が 1 分間アイドル状態になるまで解放されません。

エージェントは強制ログインを使用し、ライセンスを強制的に解放できます。強制ログインの詳細については、「[CAD-BE を使用したログイン](#)」(P.10) を参照してください。

方法 2 でログアウトするには :

- [閉じる (Close)] (ウィンドウの右上にある X) をクリックします。
 - ログアウト前に理由コードを要求するようにシステムが設定されている場合は、[理由コード (Reason Code)] ダイアログボックスが表示されます。該当する理由コードを選択して、[OK] をクリックします。
 - [閉じる (Close)] をクリックしたときにコール中である場合は、ログアウトの承認を求めるダイアログボックスが表示されます。

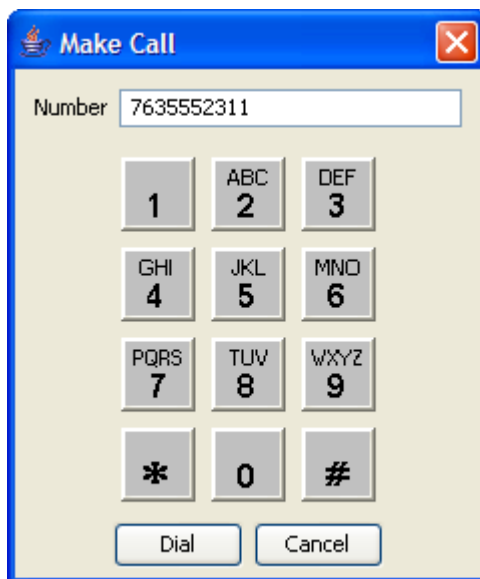
- [はい (Yes)] をクリックすると、コールを終了するまでログインした状態になります。
- [いいえ (No)] をクリックすると、ログインした状態で、CAD-BE は開いたままになります。

ダイヤルパッド ウィンドウ

ダイヤルパッド ウィンドウでは、番号を [番号 (Number)] フィールドに入力して電話をかけることができます。番号は、タイプ入力するか、数字キーをクリックして入力できます。

「ダイヤルパッド」は、このウィンドウの一般名です。タイトルバーに表示される名前は、作業内容に応じて、[発信 (Make aCall)]、[コールの転送 (Transfer aCall)]、または [会議通話 (Conference aCall)] になります。

図 4. ダイヤルパッド ウィンドウ



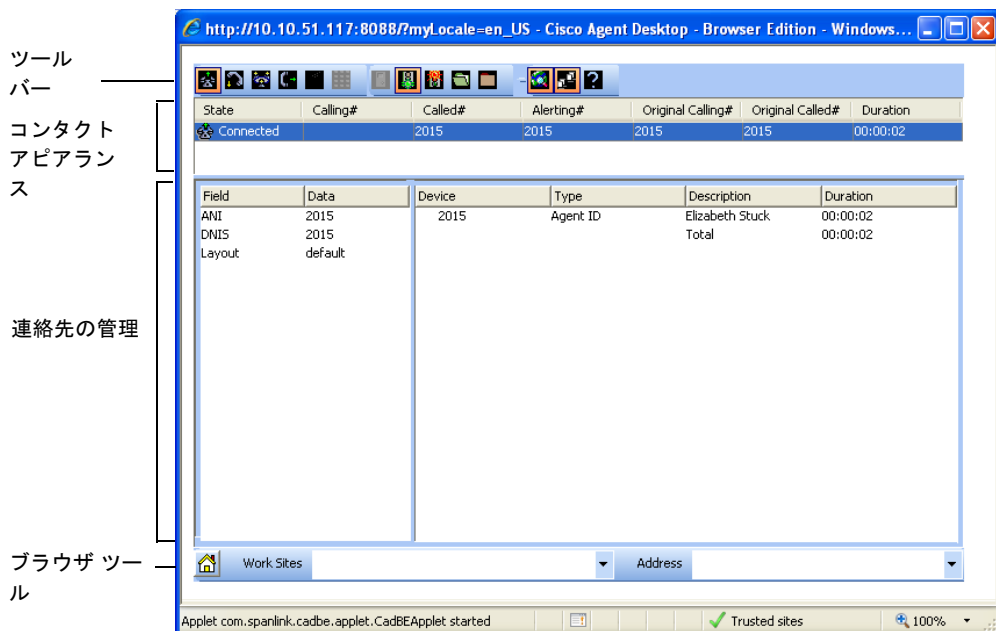
CAD-BE インターフェイス

CAD-BE インターフェイスでは、対応中のコールに関する情報が表示され、通話処理機能が提供されます。また、統合ブラウザで Web サイトにアクセスすることもできます。このインターフェイスは、次の部分から構成されています。

- ツールバー
- コンタクト アピラン ス ペイン
- コンタクト管理ペイン
- 統合ブラウザ ツール

(注) Internet Explorer 7 には、CAD-BE インターフェイスのタイトルバーのすぐ下に編集不可能なアドレスバーを配置するセキュリティ機能があります。このアドレスバーを非表示にするには、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択し、[セキュリティ (Security)] タブで [ローカルイントラネット (Local intranet)] ゾーンまたは [信頼済みサイト (Trusted sites)] ゾーンのいずれかを選択します。[サイト (Sites)] をクリックし、[追加 (Add)] をクリックします。選択したゾーンに CAD-BE Web サイトが追加されます ([ローカルイントラネット (Local intranet)] ゾーンおよび [信頼済みサイト (Trusted sites)] ゾーンの [Web サイトがアドレスバーやステータスバーのないウィンドウを開くのを許可する (Allow websites to open windows without address or status bars)] の設定が有効になります)。

図 5. CAD-BE インターフェイス



ツールバーのボタンとショートカット キー

ツールバーには、コール制御に関するボタンと、次に示すように特定のカスタマー コンタクトとは関連のない機能に関するボタンがあります。

- ログインとログアウト
- エージェント状態の変更
- CAD-BE インターフェイスの表示設定
- コール録音の開始と停止（これらの機能を実行するように管理者がタスク ボタンを設定している場合）

ツールバーにあるボタンのうち、エージェントの現在の状況で使用できない機能を制御するものは、無効になります。たとえば、コールを保留にした場合、それ以外のコール制御ボタンはすべて無効になります。コールの保留を解除すると、他のコール制御ボタンは再度有効になります。ボタンの名前を表示するには、カーソルをボタン アイコンの上に移動します。

(注) コンタクト センターが拡張バージョンまたはプレミアム バージョンの CAD パッケージを使用している場合は、システム管理者がツールバーを設定できるので、次に示すボタンとは異なるものがツールバーに表示されることがあります。

Ctrl+Alt+T を押すと、Agent Desktop のメイン ツールバーを選択できます。ツールバーを選択した後、Tab または矢印キーを押して、ツールバーのボタン間を移動します。Ctrl+Tab を押すと、次のツールバーに移動します。Esc を押すと現在のツールバーを終了し、Enter を押すと現在フォーカスされている項目が選択されます。

次の各表は、CAD-BE で使用できるツールバーのボタンとショートカット キーを示しています。

表 2 に、コールの処理に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 2. コール処理ツールバーのボタンとショートカット キー



アイコン	名前	ショートカット	説明
	応答 / 切断 (Answer/Dr op)	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 (Hold/Unh old)	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。

表 2. コール処理ツールバーのボタンとショートカット キー (続き)



アイコン	名前	ショートカット	説明
	会議 (Conference)	Ctrl+F	選択したコールを保留にし、[会議 (Conference)] ウィンドウを開きます。
	転送 (Transfer)	Ctrl+T	選択したコールを保留にし、[転送 (Transfer)] ウィンドウを開きます。
	タッチトーン (Touch Tones)	Ctrl+D	[タッチトーンの入力 (Enter Touch Tones)] ウィンドウを開きます。
	発信 (Make Call)	Ctrl+M	コールを発信できるウィンドウを開きます。

表 3 に、エージェント状態の変更に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 3. エージェント状態ツールバーのボタンとショートカット キー







アイコン	名前	ショートカット	説明
	ログイン (Login)	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 (Logout)	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)。
	待受中 (Ready)	Ctrl+W	状態を [待受開始 (Ready)] に変更して、ACD コールを受信可能であることを示します。
	待受停止 (Not Ready)	Ctrl+O	[待受停止 (Not Ready)] の状態にします。ACD コールを受信できません。
	後処理後待受 (Work Ready)	Ctrl+Y	状態を [後処理後待受 (Work Ready)] に変更して、後処理終了後に ACD コールを受信できることを示します。
	後処理後待受停止 (Work Not Ready)	Ctrl+Z	状態を [後処理後待受停止 (Work Not Ready)] に変更して、後処理終了後に ACD コールを受信できないことを示します。

表 4 に、ウィンドウの管理に使用するツールバーのボタンとショートカット キーを示します。

表 4. ウィンドウ管理ツールバーのボタンとショートカット キー

アイコン	名前	ショートカット	説明
	タスク 1 ~ 10 (Task1-10)	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。
	コンタクト管理 (Contact Mgmt)	Ctrl+G	コンタクト管理ペインを表示したり非表示にしたりします。
	ブラウザ (Browser)	Alt+B	(拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) 統合ブラウザ ペインを表示したり非表示にしたりします。
	ヘルプ / バージョン 情報 (Help/About)	Alt+Ctrl+H	ヘルプとバージョン情報のオプションを一覧表示するメニューを開きます。
—	—	Ctrl+Alt+A	[バージョン情報 (About)] ウィンドウを開きます。

表 5 に、スクリーンリーダーがテキストを読み取れるようにするため、カーソルを CAD-BE インターフェイスの各種テキスト項目に移動させるショートカット キーを示します。

表 5. メインウィンドウのスクリーンリーダー ショートカット キー

ショートカット	説明
Ctrl+E	コンタクト管理ペインの [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] 部分の行を選択します。

表 5. メインウィンドウのスクリーンリーダー ショートカット キー (続き)

ショートカット	説明
JAWSKEY+Ctrl+n	<p>カラム ヘッダーとその値を読み上げます。n は目的の列番号です。</p> <p>たとえば、Agent Desktop 内のコールのコンタクト アピアランス ペインを、「状態：接続中、発信者番号：1114、着信者番号1194 (State: Connected, Calling Number: 1114, Called Number 1194)」として通知できます。このような通知では、[状態 (State)] カラム ヘッダーとその値を通知するには JAWSKEY+Ctrl+1 キー、[発信者番号 (Calling Number)] カラム ヘッダーとその値を通知するには JAWSKEY+Ctrl+2 キー、[着信者番号 (Called Number)] カラム ヘッダーとその値を通知するには JAWSKEY+Ctrl+3 キーを押す必要があります。</p>

コンタクト アピアランス ペイン

コンタクト アピアランス セクションには、エージェントの現在のコール アピアランスに関するデータが表示されます。このセクションには、複数のコール アピアランスが表示されることもあります。たとえば、保留中のコールと対応中のコールが 1 つずつある場合は、両方とも表示されます。

コンタクトの 1 行表示と複数行表示

システムの設定に応じて、CAD-BE で ACD コールだけ、または ACD と ACD 以外の両方のコールを表示できます。

- **ACD コールだけ (1 行の設定)**。お使いの電話機に 1 つまたは複数の内線番号があり、ACD コールとして指定されたコールだけがコンタクト アピアランス ペインに表示されます。
- **ACD と ACD 以外の両方のコール (複数行の設定)**。お使いの電話機に複数の内線番号があり、ACD と ACD 以外の両方のコールがコンタクト アピアランス ペインに表示されます。CAD-BE では、1 つの ACD の内線番号と最大 3 つの ACD 以外の内線番号がサポートされます。

コンタクト アピアランス ペインには、最大 9 つのフィールドを表示できます。[状態 (State)] フィールドは常に表示されます。それ以外の 8 つのフィールドについては、管理者が設定できます。

表 6 に、使用可能なフィールドを示します。

表 6. コンタクト アピアランスのフィールド

フィールド	常に表示されるかどうか	説明
状態 (State)	Yes	コンタクトの現在の状態

表 6. コンタクト アピアランスのフィールド (続き)

フィールド	常に 表示さ れるか どうか	説明
期間 (Duration)	No	通話の長さ
発信番号 (Calling#)	No	発信側デバイスの番号
着番号 (Called#)	No	宛先デバイスの番号
呼び出し番号 (Alerting#)	No	呼び出し中のデバイスの番号
元の着番号 (Original Called#)	No	コール先の番号
元の発信番号 (Original Calling#)	No	発信側の番号
スキル (Skill)	No	スキル ID (コールが着信 ACD コールである場合にのみ 表示される)
ACD 回線 (ACD Line)	No	[はい (Yes)]/[いいえ (No)] によって、コールが ACD 回線か、または ACD 以外の回線かを示します。

コール情報が不明の場合や、存在しない場合は、そのフィールドに <Unavailable> と表示されたり、フィールドが空白になったりすることがあります。

コールに IP IVR が含まれている場合は、CAD-BE のコンタクト アピアランス ペインに、IP Phone の画面上と同じコール情報が必ず表示されます。エンタープライズ データでは、コール期間全体が追跡されるため、異なるデータが表示される場合があります。

コンタクト管理ペイン

コンタクト管理ペインには、すべての発信コールと着信コールに関して、左側にエンタープライズ データ、および右側にコール アクティビティ情報が表示されます。

図 6. コンタクト管理ペイン

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2017	2015	Agent ID	Elizabeth Stuck	00:04:04
DNIS	2015			Total	00:04:04
Layout	default				

ツールバーの [コンタクト管理の表示 / 非表示 (Show/Hide Contact Management)] ボタンをクリックすると、インターフェイスにあるこのペインを表示したり非表示にしたりできます。

エンタープライズ データ (Enterprise Data)

[エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ペインには、選択したコールに関連付けられたデータが表示されます。実際に表示されるデータは、管理者が設定します。

コール アクティビティ (Call Activity)

コール アクティビティ セクションには、選択したコールに関するコール アクティビティが表示されます。表 7 に、利用可能なコール アクティビティのフィールドを示します。

表 7. コール アクティビティのフィールド

フィールド	説明
デバイス (Device)	コールが経由したデバイスのリスト
タイプ (Type)	コールが経由したデバイスのタイプ
説明 (Description)	コールが経由したデバイスの説明
期間 (Duration)	コールがそのデバイスに存在する時間
合計 (Total)	一覧表示された期間すべての合計

(注) コールの中には、複数のデバイスに同時に滞留するものがあります。たとえば、1 つのコールが複数のキューに配置された場合や、会議通話が複数の内線番号に対して開始された場合は、コール アクティビティ セクションに、個々のデバイスにおけるコールの滞留期間が表示されます。重複時間は示されません。この場合、合計期間は、このような重複デバイスにおける滞留時間の合計になるため、コンタクトセンターにおけるコールの実際の滞留時間より長くなります。

しきい値

しきい値は、特定のデバイスまたはコンタクト センターにおいて許容されるコールの滞留時間です。管理者は、注意しきい値および警告しきい値を各デバイス タイプに割り当てたり、コールに対するしきい値の合計値を指定したりすることができます。

コールがデバイスに滞留している時間が、あらかじめ定義された注意または警告しきい値を超過すると、コール アクティビティ ペインではデバイスの横に注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。これらのアイコンは次のとおりです。



注意



警告

[統合ブラウザ (Integrated Browser)] ペイン

[統合ブラウザ (Integrated Browser)] ペインには、エージェントのお客様支援に役立つ、インターネットまたはイントラネットの Web ページを閲覧できるようにするための制御が表示されます。選択した Web ページは、別の関連付けられたブラウザ ウィンドウに表示されます。

管理者は、特定の Web サイトがエージェントのホームページとして表示されるように設定したり、頻繁に使用する Web サイトにエージェントがすばやく移動できるように作業サイト (Web ブラウザの「お気に入り」に類似したもの) のリストを追加したりできます。

統合ブラウザ ペインは、次の部分から構成されています。

- [ホーム (Home)] ボタン
- [作業サイト (Work Sites)] ドロップダウン リスト
- 編集可能な [アドレス (Address)] フィールド (管理者が設定している場合)

このペインの詳細については、「[統合ブラウザの使用方法](#)」(P.35) を参照してください。

ステータス バー

ステータス バーには、CAD-BE に関する現在の情報が表示されます (図 7)。

図 7. ステータス バー

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
エージェ ント名	エージェ ントの 内線番号	エージェ ント ID	現在のエージェ ントの ACD 状態とその状 態での経過時間	現在のステータス CAD-BE 機能	現在のシス テム時刻 (24 時間形 式)	

サービスに障害が発生すると、[現在のステータス (Current Status)] セクションは [サービス中 (In Service)] から [一部のサービス (Partial Service)] または [サービスなし (No Service)] になります。サービス障害の影響を受けている機能を調べるには、現在のステータス セクションをダブルクリックしてポップアップ ウィンドウを表示します。ここに、アクティブな機能と非アクティブな機能が表示されます。

現在のステータス ポップアップ ウィンドウとサービスの自動復旧の詳細については、「[\[サービスステータス \(Service Status\) \] ウィンドウ](#)」(P.38) を参照してください。

コールの処理

CAD-BE にログインすると、CAD-BE、IP ハード フォン、または IP Communicator を使用して、コールを処理できます。このセクションでは、CAD-BE インターフェイスを使用してコールを処理する方法について説明します。

1 行の設定と複数行の設定

お使いのシステムが 1 行を使用するように設定されている場合、CAD-BE で ACD コールだけを制御し、表示します。CAD-BE で ACD 以外のコールに回答することはできません。このようなコールはコンタクト アピアランス ペインに表示されません。IP ハードフォンまたは IP Communicator を使用して回答する必要があります。

お使いのシステムが複数行を使用するように設定されている場合、CAD-BE で ACD 内線番号と ACD 以外の内線番号の両方で着信したコールを制御し、表示します。CAD-BE コンタクト アピアランス ペインですべてのコールを制御するには、このペインでコールを選択し、目的のアクティビティを実行します。

1 つの設定と複数の設定のいずれの場合も、ACD コールを着信するには、ログインして [待受開始 (Ready)] にする必要があります。ACD 以外のコールを受信する場合は、どの状態でもかまいません。ACD 以外のコールを着信した場合、エージェントの状態は変わりません。

電話番号の入力

電話番号をダイヤルする際、ダイヤルパッドの [番号 (Number)] フィールドに電話番号を入力するには、次の方式を使用できます。

- PC のキーボードで電話番号を入力する
- ダイヤルパッド ウィンドウから番号を選択する

電話番号を入力する場合は、半角スペース、ダッシュ (ハイフン)、カッコを入力しないでください。CAD-BE の [番号 (Number)] フィールドには数字だけが入力できます。

以降のセクションで [番号 (Number)] フィールドに番号を入力するよう指示された場合は、上に示した方法のいずれかを使用できます。

コールへの応答

コールに回答するには :

- [応答 (Answer)] をクリックします。

コールを終了するには :

- [切断 (Drop)] をクリックします。

コールの開始

コールを開始するには、[待受停止 (Not Ready)] 状態になっている必要があります。[待受開始 (Ready)] 状態である場合、[発信 (Make Call)] ボタンは無効です。

コールを開始するには：

1. [発信 (Make Call)] をクリックします。[発信 (Make Call)] ウィンドウが表示されます。
2. [番号 (Number)] フィールドに番号を入力します。
3. [ダイヤル (Dial)] をクリックします。

(注) コールバイコールモードを使用しているモバイル エージェントの場合、コールを発信すると、宛先の電話機より先に自分の電話機が鳴ります。この場合はまず、自分の電話機に応答する必要があります。宛先の電話機はその後に鳴ります。

(注) モバイル エージェントの場合、コール先の電話機が通話中でもビジー トーンは再生されず、無音になります。または、保留音が再生されます。ただし、コンタクト アピアランス ペインには [ビジー (Busy)] 状態と表示されます。

コール中のタッチ トーンの入力

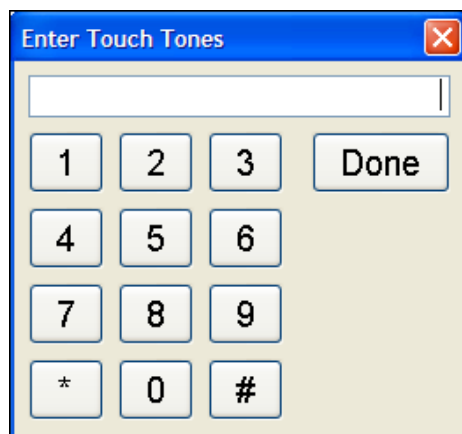
場合によっては、コール中にタッチ トーンを送信する必要があることもあります。たとえば、Interactive Voice Response (IVR; 自動音声応答) システムにアクセスしているときに、メニューの選択肢番号またはアカウント番号を 1 つ以上入力するように求められることがあります。

このような場合は、[タッチ トーン (Touch Tones)] ウィンドウで該当するボタンをクリックすれば、コール中にタッチ トーンを送信できます。

タッチ トーンを入力するには：

1. コール中に番号の入力を要求されたら、[タッチトーン (Touch Tones)] をクリックします。数字パッドが表示されます (図 8)。

図 8. タッチ トーンの数字パッド



2. 必要な数字または記号、あるいはその両方を入力し、[完了 (Done)] をクリックします。数字パッドが閉じ、CAD-BE インターフェイスに戻ります。

コールの転送

ツールバーの [転送 (Transfer)] では、あらゆる電話番号への管理された転送が可能になります。このタイプの転送では、対応中のコールを転送する回数を指定します。第三者が応答する前に切断することも、切断せずに、実際にコールを転送する前に第三者と話すこともできます。

(注) コールの転送中にフェールオーバーが発生した場合、[ダイアルパッド (Dial Pad)] ウィンドウが閉じます。保留中のコールを転送するには、転送の受信者へのコールを終了し、再びコールを開始する必要があります。

コールを転送するには：

1. コールが対応中の状態で、[転送 (Transfer)] をクリックします。[コールの転送 (Transfer a Call)] ウィンドウが表示されます。
2. コールの転送先の電話番号を [名前：番号 (Name: Number)] フィールドに入力します。
3. [ダイアル (Dial)] をクリックします。電話の呼び出し中は、[ダイアル (Dial)] ボタンが [転送 (Transfer)] ボタンに変わります。
4. 次のどちらかを実行します。

- 呼び出しが開始されたら、[転送 (Transfer)] をクリックします。コールが転送され、コールから切断されます。
- 電話が応答されるのを待ち、転送を通知します。[転送 (Transfer)] をクリックすると、コールが転送され、コールから切断されます。

転送を通知する場合、[切替 (Alternate)] をクリックして、2 つのコール間を切り替えることができます。通話中の相手ではない側が保留状態になります。

会議通話の開始

ツールバーの [会議 (Conference)] では、あらゆる電話番号へのスーパーバイズ会議が可能になります。このタイプの会議では、対応中のコールで会議に参加する回数を指定します。最初に話しかけることなく、第三者をコールに追加することも、電話会議を実際に終了する前にその第三者に話しかけることもできます。[切替 (Alternate)] 機能を使用すると、会議を終了する前に 2 つのコールを切り替えることができます。

(注) 会議へのコールの追加中にフェールオーバーが発生した場合、ダイヤルパッドウィンドウが閉じます。会議を終了するには、会議の参加者へのコールを終了し、再びコールを開始する必要があります。

会議通話を開始するには：

1. コールが対応中の状態で、[会議 (Conference)] をクリックします。[会議通話 (Conference a Call)] ウィンドウが表示されます。
2. コールに追加する人の電話番号を [名前：番号 (Name: Number)] フィールドに入力します。
3. [ダイアル (Dial)] をクリックします。電話が呼び出し中になると、[ダイアル (Dial)] ボタンが [会議へ追加 (Add to Conf.)] ボタンに変わります。
4. 次のどちらかを実行します。
 - 呼び出しが開始されたら、[会議へ追加 (Add to Conf.)] をクリックします。第三者が会議に追加されます。
 - 電話が応答されるのを待ち、会議を通知します。[会議へ追加 (Add to Conf)] をクリックして、会議に第三者を追加します。会議を通知する場合、[切替 (Alternate)] をクリックして、2 つのコール間を切り替えることができます。通話中の相手ではない側が保留状態になります。
5. 複数の人を会議通話に追加するには、追加する人それぞれについて、ステップ 1 からステップ 4 の手順を繰り返します。
6. 1 つの会議通話における参加者数の上限は、Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) の設定値によって決まります。コンタクトセンターに対して設定されている最大人数については、スーパーバイザに確認してください。

スーパーバイザの関与

スーパーバイザは、いくつかの方法で、エージェントとお客様とのコンタクトに関与できます。たとえば次の方法があります。

- お客様とのコールに介入する
- エージェントの統合ブラウザに表示されるように Web ページをプッシュする
- エージェントの状態を変更する

コールへの関与

スーパーバイザは、エージェントが受信するコールに関与できます。スーパーバイザは次の操作を実行できます。

- コールへの介入：強制的な会議の形で、エージェントとお客様とのコールに参加する
- コールの代行受信：強制的な転送の形で、お客様をスーパーバイザ自身に転送する
- エージェントのコールをモニタする
- 後で確認するためにエージェントのコールを録音する

スーパーバイザがコールに割り込むか、またはコールを代行受信すると、エージェントへの通知としてポップアップ ウィンドウが表示されます。システムの設定によっては、スーパーバイザがユーザのコールをモニタまたは録音するときに、ユーザがその旨通知を受ける場合があります。

ブラウザへの関与

スーパーバイザは、選択した Web ページをエージェントの統合ブラウザ ウィンドウにプッシュ（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、エージェントを指導できます。

エージェント状態への関与

スーパーバイザは、ユーザのエージェント状態を変更し、CAD-BE からログアウトさせることができます。スーパーバイザがエージェント状態を変更してもユーザに通知されることはありません。現在のエージェント状態は、エージェント状態ツールバー ボタンが有効か無効かによって、あるいはステータス バーの状態フィールドで確認できます。

エージェント状態

CAD-BE では、エージェント状態ボタンを使用して、ACD でのエージェント状態を変更できます。現在のエージェント状態から選択できる有効なエージェント状態だけが、所定の時間に有効になります。

コール中 ([通話中 (Talking)] 状態の場合) に別のエージェント状態をクリックできます。コールを終了すると、エージェント状態は、クリックした状態に変わります。

エージェント状態ボタンは、現在のエージェント状態ではなく、クリックした状態を示します。たとえば、コール中に [後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態ボタンをクリックすると、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] ボタンが押されたように見えます。

表 8 に、利用可能なエージェント状態を示します。

表 8. エージェント状態

状態	説明
保留 (Hold)	お客様と通話中で、コールを保留にしています。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。
ログアウト (Logout)	ACD からログアウトしています。
待受停止 (Not Ready)	ACD コールを受信できません。
待受中 (Ready)	ACD コールを受信できます。
リザーブ (Reserve d)	一時的に特定の ACD コールの受信を回避します。コールに回答すると、現在の状態は [通話中 (Talking)] 状態に変更されます。 システム管理者が設定した制限時間内にコールに回答しないと、ACD はエージェントを [待受停止 (Not Ready)] 状態にします。 [予約済 (Reserved)] 状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。電話が呼び出し中にならずに (呼び出しを待っている場合でも)、この状態になることがあります。
通話中予約 (Talking)	お客様または別のエージェントと通話中です。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。

表 8. エージェント状態 (続き)

状態	説明
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	<p>直前のコールで発生した作業を実行中であるため、ACD コールを受信できません。次のアクションがあったとき、エージェントの状態は [待受停止 (Not Ready)] に変わります。</p> <ul style="list-style-type: none">• エージェントが後処理データを入力した (システム管理者によって有効にされている場合)• ACD に設定されたタイマーの値を超過した (ACD がこの機能を使用している場合)• エージェントが後処理データを入力した後で、状態を手動で変更した
後処理後待受 (Work Ready)	<p>直前のコールで発生した作業を実行中で、ACD コールを受信できます。次のアクションがあったとき、エージェントの状態は [待受開始 (Ready)] に変わります。</p> <ul style="list-style-type: none">• エージェントが後処理データを入力した (システム管理者によって有効にされている場合)• ACD に設定されたタイマーの値を超過した (ACD がこの機能を使用している場合)• エージェントが後処理データを入力した後で、状態を手動で変更した

統合ブラウザの使用法

統合ブラウザ機能は、CAD プレミアム パッケージとエンハンスド パッケージに組み込まれています。この機能を使用すると、インターネット上の Web ページを CAD-BE で表示できます。Web ページは個別のブラウザ ウィンドウに表示され、CAD-BE 自体とは異なり、Web ブラウザのツールバーとメニュー バーを備えています。

CAD-BE ツールバーの [統合ブラウザの表示 / 非表示 (Show/Hide Integrated Browser)] ボタンをクリックすると、CAD-BE ウィンドウにブラウザ ツールを表示したり、非表示にしたりできます。これによって、関連付けられたブラウザ インスタンスが影響を受けることはありません。

管理者によってワークフローの一部として設定されている場合、CAD-BE はコールのエンタープライズ データを使用し、Web アプリケーション (お客様のデータベースなど) とやり取りし、お客様の情報を統合ブラウザに表示できます。

作業サイトへのアクセス

管理者は、頻繁に使用する Web サイトのリストを設定できます。これらの「お気に入り」は [作業サイト (Work Sites)] ボックスに表示されます。エージェントは、このドロップダウン リストから Web サイトを選択するだけで、そのサイトにすばやくアクセスできます。サイトの Web アドレスを入力する必要はありません。

その他の Web サイトへのアクセス

管理者は、オプションの [アドレス (Address)] フィールドが含まれるようにブラウザを設定できます。エージェントはこのフィールドを使用して、[作業サイト (Work Sites)] ボックスに表示されない Web サイトにアクセスできます。

[アドレス (Address)] フィールドを使用して Web サイトにアクセスするには：

- Web サイトのアドレス (URL) を [アドレス (Address)] フィールドに入力し、Enter を押します。

ホームページへのアクセス

自分のホームページ (管理者が設定) には、ホーム アイコン (🏠) をクリックするか、Alt+Home を押すことでいつでも戻ることができます。

スーパーバイザの紹介

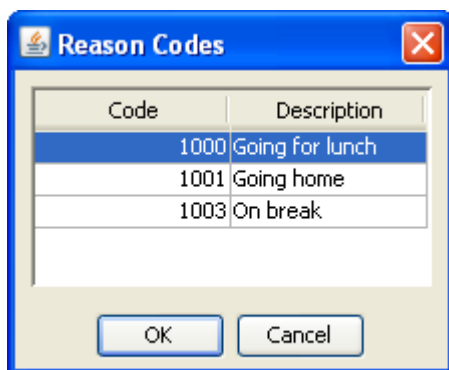
スーパーバイザは、エージェントのブラウザに Web ページを「プッシュ」できます。詳細については、「[ブラウザへの関与](#)」(P.32) を参照してください。

理由コード

理由コードは、エージェントが自分の状態を [待受停止 (Not Ready)] または [ログアウト (Logout)] に変更した理由を表します。このコードは、管理者が設定し、コンタクトセンター用にカスタマイズされます。管理者による CAD-BE の設定によっては、理由コードの入力を要求されることがあります。

理由コードの使用が要求される設定では、エージェントが [待受停止中 (Not Ready)] または [ログアウト (Logout)] への遷移を開始するときや、そのような遷移がワークフローに含まれているときは、毎回ダイアログボックスが表示されます (図 9)。遷移を完了するには、そのダイアログボックスから適切なコードを選択し、[OK] をクリックするか Enter を押す必要があります。

図 9. [理由コード (Reason Codes)] ダイアログボックス



すでに [待受停止 (Not Ready)] の状態にあるときでも、[待受停止 (Not Ready)] のエージェント状態をもう一度選択できます。こうすると、別の理由コードを入力することができます。[待受停止 (Not Ready)] の状態への各変更は、それぞれの状態の変更時間と理由コードと合わせてレポートに一覧されます。

次の場合、[理由コード (Reason Code)] ダイアログボックスは表示されません。

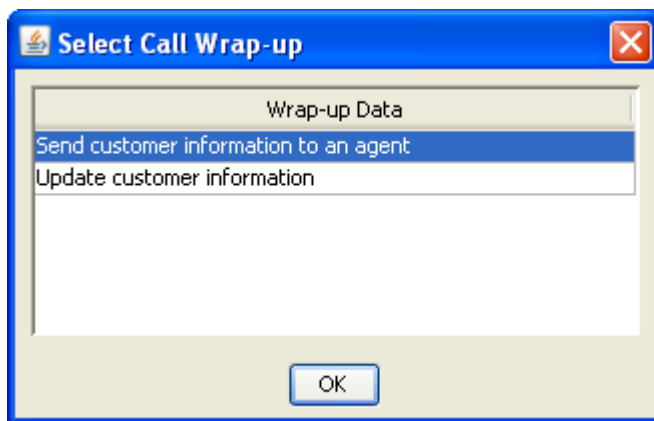
- スーパーバイザが遷移を開始する場合。この場合、スーパーバイザがエージェント状態を強制的に変更したことを示す理由コードが自動的に選択されます。
- ACD コールが電話にルーティングされてもそれに応答しないと、エージェント状態は [待受開始 (Ready)] から [待受停止 (Not Ready)] に自動的に変更されます。そして、別のエージェントに再度ルーティングされます (Reroute on No Answer または RONA)。
- ACD 以外のコールを受信すると、エージェント状態は [待受開始 (Ready)] から [待受停止 (Not Ready)] に自動的に変更されます。

後処理データ

コンタクトセンターでは、特定のアクティビティの頻度の追跡、コールの料金請求先アカウントの特定など、さまざまな理由で後処理データを使用します。理由コードと同様、後処理データの記述は、コンタクトセンターのニーズを反映するように管理者が設定します。管理者による CAD-BE の設定によっては、後処理データの入力を要求されることがあります。

後処理データの使用を要求される設定では、コールを終了した直後に [後処理後待受 (Work Ready)] または [後処理後待受停止 (Work Not Ready)] の状態に遷移すると、[コール後処理の選択 (Select Call Wrap-up)] ダイアログボックスが表示されます (図 10) (この遷移は、コール中に [後処理後待受 (Work Ready)] または [後処理後待受停止 (Work Not Ready)] ボタンをクリックしたときに起こります)。遷移を完了するには、そのダイアログボックスから適切な記述を選択し、[OK] をクリックするか Enter を押す必要があります。

図 10. [コール後処理の選択 (Select Call Wrap-up)] ダイアログボックス



サービスの自動復旧

サービスの自動復旧機能を使用すると、サービスの再起動時やネットワーク障害の発生時に、CAD-BE が CAD サービスへの接続を自動的に復旧できるようになります。

サービス復旧後、1 分以内に同じログイン名またはログイン ID とパスワードを使用して再度ログインすると、自動的にサービスまたはネットワーク接続が異常終了した時点と同じエージェント状態になります。

(注) ログイン時に、アクティブでないサービスについて通知されることはありません。ログインした後は、サービスが停止すると通知されず。

サービスと通信できないことを CAD-BE が検出した場合（通常はサービス障害が発生してから 3 分以内）、CAD-BE がサービスに接続できないことを示すメッセージが表示されます。

サービスが再び使用可能になったことを CAD-BE が検出した場合（通常はサービスが復旧してから 1 分以内）、CAD-BE がサービスに接続できるようになったことを示すメッセージが表示されます。

(注) Unified Communications Manager (Unified CM) に障害が発生した場合は、ログアウトされます。Unified CM が復旧したら、手動でログインし直す必要があります。ログインは自動では行われません。

[サービス ステータス (Service Status)] ウィンドウ

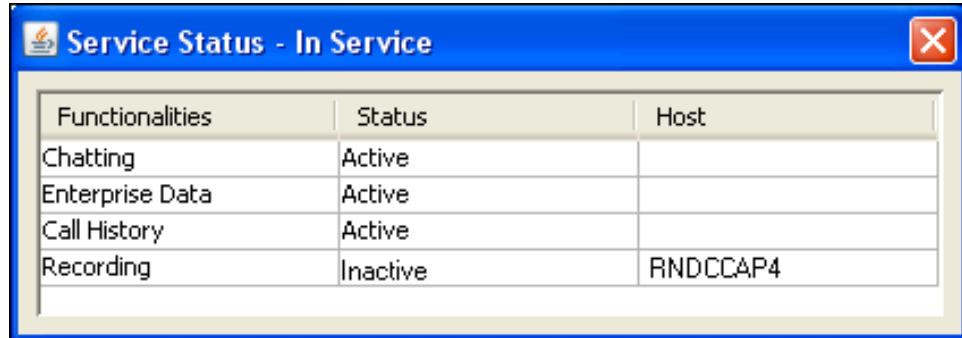
サービスと通信できないことを CAD-BE が検出すると（通常はサービス障害が発生してから 3 分以内）、ステータス バーに「部分的サービス」または「サービス停止」と表示され、一部またはすべてのサービスで障害が発生したことが示されます。

サービスが再び使用可能になったことを CAD-BE が検出すると（通常はサービスが復旧してから 1 分以内）、ステータス バーに「サービス中」と表示され、サービスが復旧したことが示されます。

サービス障害による影響の詳細を確認するには、ステータス バーに表示されているステータス メッセージをダブルクリックします。CAD-BE は、CAD-BE 機能のリストを含むポップアップ ウィンドウ (図 11) を表示し、その機能がサービス障害の影響で使用不可になっているかどうかを示します。障害サーバのホストであるサーバが [ホスト

(Host)] カラムに一覧表示されます。このフィールドには、ホストの IP アドレス、ホスト名、またはその両方を表示されます。

図 11. [サーバステータス (Server Status)] ポップアップ ウィンドウ



Functionalities	Status	Host
Chatting	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

(注) [サービス ステータス (Service Status)] ウィンドウはスナップショットのみを表示します。最新ステータスを表示するには、ウィンドウを閉じて再度開きます。

BIPPA サービスの停止

非冗長システム

ブラウザおよび IP Phone エージェント (BIPPA) サービスへの接続が切断された場合、CAD-BE は再接続しようとして、CAD-BE の BIPPA サービスへの再接続が成功すると、再度ログインするように要求されます。

冗長システム

冗長システムでは、ある BIPPA サービスへの接続が切断されると、CAD-BE は接続が確立されるまでアクティブな BIPPA サービスへの接続を試みます。その際、再度ログインするように要求されます。

最初のログイン時に BIPPA サービスに接続できない場合は、サービスが利用できないので CAD-BE が終了するというエラーメッセージが表示されます。この場合、ブラウザを冗長な BIPPA サービスに手動でリダイレクトし、通常どおりにそのサービスにログインする必要があります。

CTI サービスの停止

CTI サービスが停止した場合は、その他のすべての CAD サービスが稼働中であってもログインすることはできません。成功するまで再度ログインするように要求されます。

LDAP サービスの停止

ログイン時に LDAP サービスが停止している場合、ログインは失敗します。ログインした後に LDAP サービスが停止しても、セッションは影響を受けません。

LRM サービスの停止

ログイン時に LRM サービスが停止している場合、ログインは失敗します。ログインした後に LRM サービスが停止しても、セッションは影響を受けません。

その他のサービスの停止

ログインした後にその他の CAD サービスが停止すると、一部の機能が使用できない場合がありますが、ログアウトされることはありません。

Index

C

Cisco Agent Desktop - Browser Edition
 インターフェイス 20

I

IP Communicator
 設定 9

あ

後処理データ 37

い

インターフェイス
 サービス ステータス 38
 ステータス バー 27

え

エージェント状態 33
エンタープライズ データ 26

か

会議へのコールの追加 31

き

機能レベル 7

こ

コール
 会議 31
 開始 29
 転送 30
 電話番号の入力 28
コール アクティビティ 26
 しきい値 26
コールの開始 29
コールの転送 30
コールバイコールモード 13
固定コールモード 13
コンタクト アピアランス ペイン 24
コンタクト管理ペイン
 エンタープライズ データ 26
 コール アクティビティ 26

さ

サービス ステータス 38
サービスの自動復旧 38
サポートされる Web ブラウザ 10
サポートされる言語 8

し

しきい値 26

自動復旧 38

ショートカット キー 21

新機能 5

す

スーパーバイザの関与

 Web ページの送信 32

 エージェント状態の変更 32

 コールへの介入 32

ステータス バー 27

た

ダイヤルパッド ウィンドウ 19

つ

ツールバーのボタン 21

と

統合ブラウザ

 作業サイト 35

 その他の Web サイトへのアクセス 35

 ホームページ 35

[統合ブラウザ (Integrated Browser)] ペイ
ン 27

も

モバイル エージェント

 コールバイコールモード 13

 固定コールモード 13

 ログイン 12

り

理由コード 36

ろ

ログアウト 17

ログイン

 モバイル エージェントとして 12

 ローカル エージェントとして 11