



## **Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド**

Cisco Unified Contact Center Enterprise 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/](http://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 IP Phone Agent ユーザ ガイド*

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2012 Calabrio, Inc. All rights reserved.

---

## Contents

- はじめに 5
  - ハードウェアおよびソフトウェアの環境 5
  - マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート 5
  - マニュアルに関するフィードバック 6
- IP Phone Agent の機能レベル 7
- 言語サポート 8
- IP Phone Agent 画面 9
  - ソフト キー 9
  - メニュー オプションの選択 10
- ログイン 11
  - ログインの強制 13
  - 多重回線対応電話機 13
- スキル統計情報 14
  - 更新間隔 15
- 発信者データ 16
- エージェント状態 17
  - エージェント状態の変更 17
  - コール中の状態の変更 18
- 理由コード 20
- 後処理データ 21
- エージェントが開始する録音 22
- スーパーバイザの介入 24
  - モニタ / 録音の通知 24
- ログアウト 25
- フォールトトレランス 26
  - 冗長性 26
  - フェールオーバー 26

---

## Contents

---

# Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド

---

## はじめに

---

このマニュアルは、カスタマー コールを処理するときに IP Phone で IP Phone Agent サービスを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。

Cisco IP Phone Agent は、Cisco IP Phone に追加されるサービスです。次のタスクを実行できます。

- 自動着信呼分配機能 (ACD) へのログインとログアウト
- コール受信時のエンタープライズ データの表示
- スキル統計情報の表示
- エージェント状態の変更
- 状態変更時の理由コードの入力
- ACD コール処理後の後処理データの入力
- カスタマー コールの録音 (エンハンスド バージョンおよびプレミアム バージョンのみ)

IP Phone Agent は、エージェント状態と電話機の状態を追跡します。所定の時間に利用できるエージェント状態のみが表示されるメニューがあります。

## ハードウェアおよびソフトウェアの環境

IP Phone Agent でサポートされているハードウェアとソフトウェアの詳細については、『*Cisco CAD Installation Guide*』を参照してください。

## 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。

### マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関する技術的なフィードバック、または誤りや記載もれなどお気づきの点がございましたら、HTML ドキュメント内のフィードバックフォームよりご連絡ください。ご協力をよろしくお願いいたします。

## IP Phone Agent の機能レベル

Cisco IP Phone Agent には、スタンダード、エンハンスド、およびプレミアムの3つの機能レベルがあります。次の表に、各バージョン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いずれも、すべてのバージョンに含まれています。

機能	スタンダード	エンハンスド & プレミアム
理由コード	●	●
後処理データ	●	●
エンタープライズ データ	●	●
スキル統計情報	●	●
エージェントが開始する録音		●
スーパーバイザが開始するサイレントモニタリング	●	●
スーパーバイザが開始する録音		●
スーパーバイザの介入	●	●
スーパーバイザの代行受信	●	●

## 言語サポート

---

IP Phone Agent は次の言語でローカライズされています。

- 中国語（簡体字）：UTF-8 に対応した電話機が必要
- 中国語（繁体字）：UTF-8 に対応した電話機が必要
- 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
- フランス語（カナダ）
- ドイツ語
- イタリア語
- 日本語（漢字）：UTF-8 に対応した電話機が必要
- 日本語（カタカナ）：Shift-JIS に対応した電話機が必要
- 韓国語：UTF-8 に対応した電話機が必要
- 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：Unicode エスケープなしの ISO-8859-1 に対応した電話機が必要
- スペイン語
- スウェーデン語
- トルコ語



## IP Phone Agent 画面

IP Phone Agent サービスにアクセスするには、IP Phone のサービス ボタンを押します。

(注) IP Phone では、さまざまな方法で [ サービス (Services) ] メニューなどの機能にアクセスします。電話機の機能にアクセスする方法については、IP Phone のマニュアルを参照してください。

数字パッドを使用してデータを入力する必要がある画面は、ログイン画面のみです。他のすべての画面では、選択メニューを使用します。

(注) ご使用の IP Phone の機能についての説明は、それぞれの IP Phone マニュアルを参照してください。画面が小さい IP Phone では、IP Phone Agent 画面全体を表示するのに上下方向へのスクロールが必要になることがあります。

### ソフト キー

各画面には特定のソフト キーが表示されます。表示されるすべてのキーを表 1 に示します。

表 1. ソフト キー

ソフト キー	説明
<<	入力を 1 文字ずつ先頭方向に削除します。
C データ (CData)	現在のコールの発信者データを表示します。
終了 (Exit)	現在の画面を終了し、デフォルトの電話機画面を表示します。
OK	画面を閉じます。
オプション (Option)	ACD コールの録音を開始または停止できるメニューを表示します。
選択 (Select)	画面に強調表示されているオプションをアクティブ化します。
統計 (Stats)	現在のセッションのスキル統計情報を表示します。
状態 (State)	ACD エージェントの状態を変更できるメニューを表示します。
送信 (Submit)	画面上のデータを ACD サーバに送信します。ACD サーバにログインする場合にのみ使用されます。

表 1. ソフトキー

ソフトキー	説明
更新 (Update)	スキル統計情報の表示を更新します。

## メニュー オプションの選択

IP Phone Agent 画面でメニュー オプションを選択するには、次のいずれかの方法を使用できます。

- スクロール キーを使用して、目的のメニュー オプションを強調表示し、[ 選択 (Select) ] ソフト キーを押します。
- 数字パッドを使用して、目的のメニュー オプションの番号を入力します。

## ログイン

IP Phone Agent で数字パッドを使用した情報の入力が必要とされるタスクは、ログインだけです。

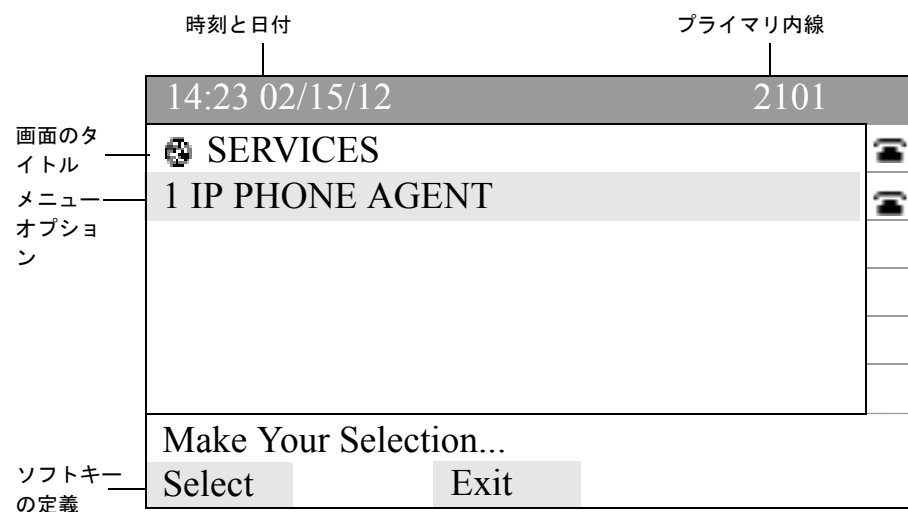
図 1 に、初期メニューのサンプルを示します。表示されるメニューは異なる場合があります。

(注) Cisco エクステンション モビリティを使用している場合は、まずエクステンション モビリティにログインしてから IP Phone Agent サービスにログインする必要があります。

ログインするには：

1. IP Phone のサービス ボタンを押します。IP Phone の画面に [ サービス (Services) ] メニューが表示されます (図 1)。




図 1. IP Phone Agent の初期メニュー



2. メニューから [IP Phone Agent] を選択します。[IP エージェントのログイン (IP Agent Login) ] 画面が表示されます (図 2)。

(注) 表示は、システム管理者による IP Phone の設定方法に応じて、[図 2](#) の表示とは異なる場合があります。

図 2. [ エージェントのログイン (Agent Login) ] 画面

14:23 02/15/12	2101
 Agent Login	
Name:	
Password:	
Extension:	
Enter agent information.	
Submit	<< Exit

3. IP Phone の数字パッドを使用して、エージェント ID またはエージェント名、パスワード、および内線番号を適切なフィールドに入力します。

(注) [ エージェントのログイン (Agent Login) ] 画面では、管理者によるシステムの設定方法に応じて、エージェント ID またはエージェント名の入力を求められます。

フィールド間の移動には、スクロール キーを使用します。誤って入力した場合は、[<<] ソフトキーを使用すると、入力を 1 文字ずつ削除できます。

(注) IP Phone の [ エージェントのログイン (Agent Login) ] 画面は、文字と数字の両方を受け付けます。番号キーを押すと、その数字と、対応する文字のメニューが表示されます (たとえば、4 キーを押した場合、g、h、i、4、G、H、I を含むメニューが表示されます)。文字を選択するには、目的の文字が強調表示されるまで番号キーを繰り返し押します。キーを押すことを止めると、選択した文字がフィールドに表示されます。

4. [ 送信 (Submit) ] ソフトキーを押してログインします。[ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面が表示されます。

これで ACD にログインしました。エージェント状態は自動的に [ 待受停止 (Not Ready) ] に設定されます。

## ログインの強制

すでに使用されているエージェント ID、エージェント名、または内線番号を使用してログインしようとする、[ 強制ログイン (Forced Login) ] メニューが表示されます (図 3)。

図 3. [ 強制ログイン (Forced Login) ] メニュー

14:23 02/15/12	2101
☎ Forced Login	☎
1 Name logged into another ext. Press '1' to log other agent out.	☎
2 Press '2' to log in with another name or extension.	
Select	Exit

強制ログインと呼ばれるオプション 1 を選択すると、エージェント ID、エージェント名、または内線番号を使用している他のユーザは強制的にログアウトされ、自分がログインします。オプション 2 を選択すると、[ エージェントのログイン (Agent Login) ] 画面 (図 2) に戻り、別の資格情報を使用してログインできます。

## 多重回線対応電話機

IP Phone Agent では、多重回線対応電話機がサポートされます。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回線数は最大 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。

## スキル統計情報

IP Phone Agent にログインするたびに、スキル統計情報を表示できます。[スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面はデフォルト ビューです。他の画面から [スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面にアクセスするには、[統計 (Stats)] ソフト キーを押します。

図 4 に、[スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面のサンプルを示します。表示される画面は異なる場合があります。

(注) [スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面が表示されているときに、発信などのコール制御処理を行うには、まず [サービス (Services)] を押して、通常の電話表示画面に戻る必要があります。

図 4. [スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面

14:23 02/15/12		2101
Skill Stats - ID:2311		
LQT	CIQ	Queue
0:00:00	3	sk6000
0:00:00	0	sk6500
0:00:00	0	000919530508
Not Ready		
Update	State	CData

[スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面には、次の情報が表示されます。

- [LQT] (最大キュー時間) : h:mm:ss 形式で表示される、コールがキュー内に存在する最長時間
- [CIQ] (キュー内のコール) : 現在キュー内に存在するコールの数
- キュー (Queue) (スキル名)

(注) Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) によって、デフォルトのスキル グループが自動的に生成されます。デフォルトのスキル グループの名前は、通常、数字の長い文字列です (たとえば、000919530508)。ただし、このスキル グループにエージェントが割り当てられていないため、無視しても問題ありません。

(注) キュー名が十分に長い場合、次の行に表示されます。

## 更新間隔

[スキル統計情報 (Skill Stats)] 画面のデフォルトの更新間隔は 10 秒です。[更新 (Update)] ソフト キーを押して手動で画面を更新することもできます。

(注) IP Phone Agent (IPPA) クライアントは、Cisco ブラウザおよび IP Phone エージェント (BIPPA) サービスにこの画面を更新するためのデータを要求します。BIPPA サービスは、一定の間隔で CTI サービスをポーリングしてデータを取得します。IPPA の更新要求と BIPPA サービスのポーリング操作は非同期であるため、最悪の場合、データは更新間隔の 2 倍近い時間更新されない可能性があります。

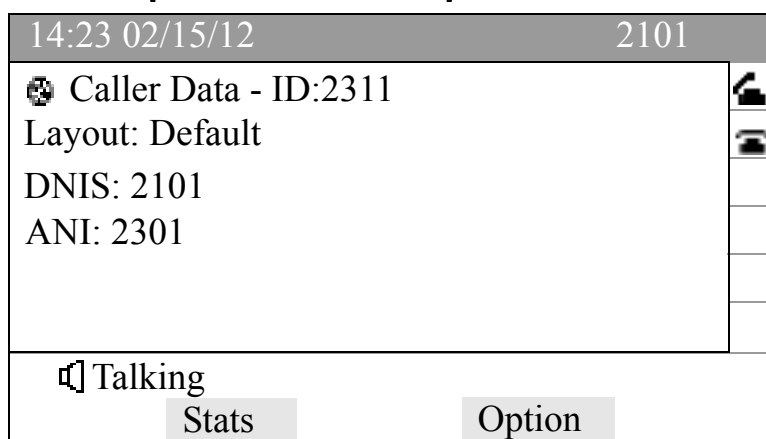
## 発信者データ

IP Phone Agent では、発信者に関するデータが [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面に表示されます。発信者データが IP Phone Agent 画面に表示されるのは、コールが IP Phone にルーティングされ、コールの間中 IP Phone に留まっている場合です。

図 5 に、サンプル データが表示された [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面を示します。画面に表示されるデータは異なります。画面に表示されるデータのタイプは、システム管理者が設定します。

(注) [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面が表示されているときに、発信などのコール制御処理を行うには、まず [ サービス (Services) ] を押して、通常の電話表示画面に戻る必要があります。

図 5. [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面



エージェントが開始する録音をシステム管理者が有効にしている場合にのみ、[ オプション (Option) ] ソフトキーが表示されます。



## エージェント状態

IP Phone Agent の利用可能なエージェント状態を表 2 に示します。

表 2. エージェント状態

状態	説明
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)	ルーテッド* コールを受信できません。非ルーテッド コールを受信した場合、状態は自動的に [ 予約済 (Reserved) ]、次に [ 通話中 (Talking) ] に変更されます。コールが終了すると、状態は自動的に [ 待受停止 (Not Ready) ] に戻ります。
待受開始 (Ready)	ルーテッド コールを受信できます。非ルーテッド コールを受信した場合、状態は自動的に [ 予約済 (Reserved) ]、次に [ 通話中 (Talking) ] に変更されます。コールが終了すると、状態は自動的に [ 待受開始 (Ready) ] に戻ります。
予約済 (Reserved)	電話機でコールが鳴っていますが、まだ応答していません。
通話中 (Talking)	通話中で、コールを保留にしていません。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、メニューに表示されません。
後処理後待受 (Work Ready)	直前のコールで発生した作業を実行しています。作業が終了すると、ルーテッド コールを受信できるようになります。
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	直前のコールで発生した作業を実行しています。作業が終了すると、ルーテッド コールを受信できなくなります。

\* ルーテッド コールは、ACD 経由で着信したコールです。ダイレクト電話番号へのコールは、非ルーテッド コールで、この規則は適用されません。

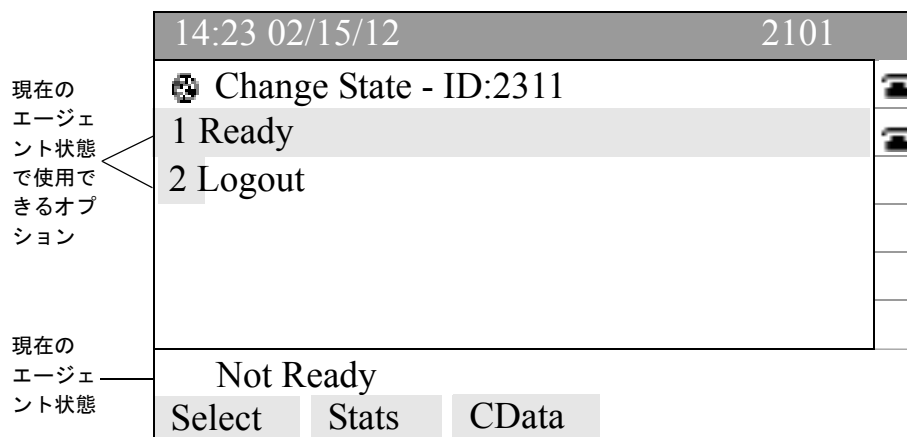
## エージェント状態の変更

[ 状態の変更 (Change State) ] メニューから適切な状態を選択して、エージェント状態を変更します (図 6)。メニューには、現在の状態から選択できる状態だけが表示されています。現在のエージェント状態は、IP Phone Agent 画面の下の行に常に表示されています。

**エージェント状態を変更するには：**

- メニューから適切なエージェント状態を選択します。

図 6. ログイン後の IP Phone Agent 初期画面

**コール中の状態の変更**

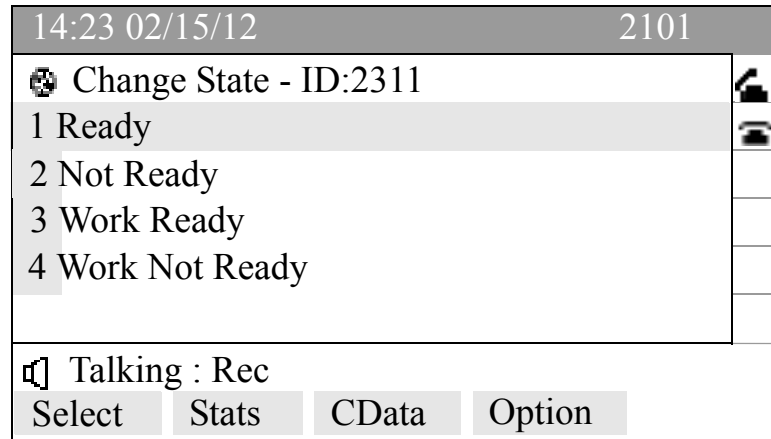
コール中、IP Phone Agent 画面には [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面が表示されません。エージェントが開始する録音をシステム管理者が有効にしている場合は、[ オプション (Option) ] ソフト キーが表示されます。[ 発信者データ (Caller Data) ] 画面で使用できる他のソフト キーは [ 統計 (Stats) ] だけです。コール中にエージェント状態を変更するには、[ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面に移動し、その画面からエージェント状態を変更する必要があります。

**エージェント状態を変更するには：**

1. IP Phone の [ 統計 (Stats) ] ソフト キーを押します。[ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面が表示されます。
2. [ 状態 (State) ] ソフト キーを押します。[ 状態の変更 (Change State) ] メニューが表示されます。
3. 適切なエージェント状態を選択します (図 7)。

(注) コール中にエージェント状態を変更した場合は、IP Phone 画面に表示されている状態が変更されません。画面上の状態は [ 通話中 (Talking) ] のままになります。

図 7. コール中の [ 状態の変更 (Change State) ] メニュー



## 理由コード

エージェント状態を [ 待受停止 (Not Ready) ] に変更するとき、またはログアウトするときに、理由コードの入力が必要になる場合があります。理由コードは、システム管理者が設定し、コンタクトセンター用にカスタマイズされます。

図 8 に、理由コードのサンプルを含む [ 理由コード (Reason Code) ] メニューを示します。画面に表示される理由コードは異なります。

システム管理者が理由コードを有効にしている場合は、エージェント状態を [ 待受停止 (Not Ready) ] に変更するかログアウトするたびに、理由コードを入力するように求められます。

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。

**理由コードを入力するには：**

- メニューから適切な理由コードを選択します。

図 8. [ 理由コード (Reason Code) ] メニューのサンプル

	14:23 02/15/12	2101
状態を [ 待受停止 (Not Ready) ] に変更する理由コード	Reason Code - ID:2311	
	1 Break	
	2 Paperwork	
	Not Ready	
	Select	Stats

## 後処理データ

エージェント状態を [ 後処理後待受 (Work Ready) ] または [ 後処理後待受停止 (Work Not Ready) ] に変更するとき、後処理データの入力が必要になる場合があります。後処理データは、各種アクティビティの頻度の追跡やコールの料金請求先アカウントの特定といった目的のために、コンタクトセンターによって使用される記述です。

図 9 に、後処理データのサンプルを含む [ 後処理データ (Wrap-up Data) ] メニューを示します。メニューに表示される後処理データは異なります。

後処理データは、システム管理者が作成し、ワークグループ用にカスタマイズされます。システム管理者が後処理データを有効にしている場合は、ルーテッドコール中に状態を [ 後処理後待受 (Work Ready) ] または [ 後処理後待受停止 (Work Not Ready) ] に変更するたびに、コールが終了すると後処理データを入力するように求められます。




システム管理者は、後処理を行って後処理データを入力するための一定の時間を設定します。後処理 (作業) タイマーが期限切れになると、設定に応じて自動的に [ 待受開始 (Ready) ] または [ 待受停止 (Not Ready) ] 状態に遷移します。

(注) 後処理 (作業) タイマーが期限切れになる前に後処理データを選択しなかった場合は、後処理データコードを選択できません。

後処理データを入力するには：

- メニューから適切な後処理データを選択します。

図 9. [ 後処理データ (Wrap-up Data) ] メニューのサンプル

14:23 02/15/12	2101
 Wrap-up Data - ID:2311	
1 Update customer record	
2 Log customer call	
Work Not Ready	
Select	Stats

## エージェントが開始する録音

IP Phone Agent のバージョンがエンハンストまたはプレミアムで、エージェントが開始する録音機能を管理者が有効にしている場合は、IP Phone で受信した ACD コールの録音を開始および停止できます。管理者が有効にしている場合は非 ACD コールを録音することもできます。

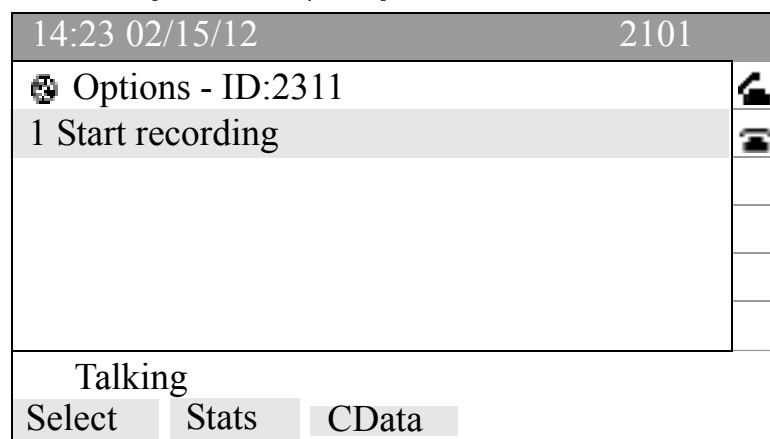
自分で行った録音を聞くことはできません。録音は、スーパーバイザのみが Supervisor Desktop で確認できます。

コールの録音中は、IP Phone 画面のステータス行に [ 録音 (Rec) ] と表示されます (図 11)。

コールの録音を開始するには：

1. アクティブ コール中に、IP Phone の [ オプション (Option) ] ソフト キーを押します。[ オプション (Options) ] メニューが表示されます (図 10)。

図 10. [オプション (Option) ]メニュー



2. メニューから [ 録音開始 (Start recording) ] を選択します。[ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面が表示され、ステータス行に、コールの録音中であることを示す [ 録音 (Rec) ] が表示されされます (図 11)。

(注) 現在コールを録音していない場合にのみ、[ オプション (Options) ] メニューに [ 録音開始 (Start recording) ] オプションが表示されます。コールをすでに録音している場合は、[ オプション (Options) ] 画面に [ 録音停止 (Stop recording) ] オプションのみが表示されます。

図 11. コール録音中の [ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面

14:23 02/15/12		2101
Skill Stats - ID:2311		
LQT	CIQ	Queue
0:00:00	0	sk6000
0:00:00	0	sk6500
0:00:00	0	000919530508
Talking : Rec		
Update	State	CData Option

コールの録音を停止するには :

1. IP Phone の [ オプション (Option) ] ソフト キーを押します。[ オプション (Options) ] メニューが表示されます。
2. メニューから [ 録音停止 (Stop recording) ] を選択します。[ スキル統計情報 (Skill Stats) ] 画面が表示され、ステータス行の [ 録音 (Rec) ] 通知が消えます。これは、コールの録音を停止したことを示します。

(注) スーパーバイザが開始した録音は停止できません。

## スーパーバイザの介入

スーパーバイザは、次のいずれかの操作を実行することによって、エージェントが受信したコールに介入できます。

- コールへの「介入」: 強制的な会議の形で、エージェントとカスタマーとのコールに参加する
- コールの「代行受信」: カスタマーとのコールをスーパーバイザ自身に転送する
- ACD コール（および有効になっている場合は非 ACD コール）のモニタ
- ACD コール（および有効になっている場合は非 ACD コール）の録音

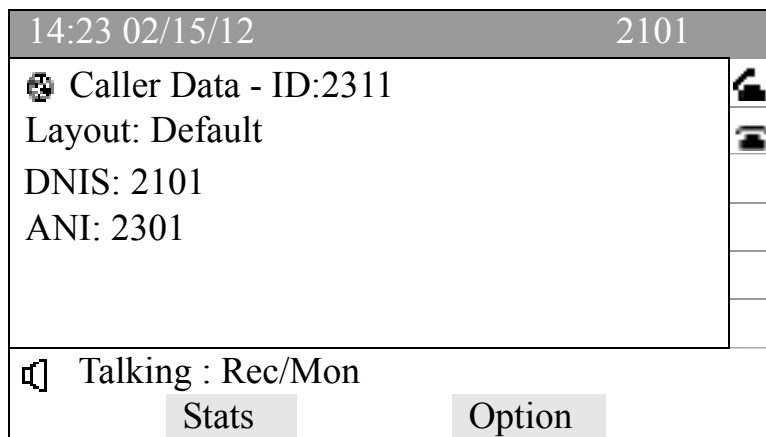
## モニタ / 録音の通知

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。通知は、録音のみ、モニタのみ、または両方について有効にすることができます。

通知が有効でスーパーバイザがコールをモニタまたは録音している場合、IP Phone 画面のステータス行に次のいずれかの語が表示されます（[図 12](#)）。

- [ 録音 (Rec) ] : 録音中であることを示します
- [ モニタ (Mon) ] : モニタ中であることを示します
- [ 録音 / モニタ (Rec/Mon) ] : 録音およびモニタ中であることを示します

図 12. 録音中およびモニタ中のコールが表示された [ 発信者データ (Caller Data) ] 画面





## ログアウト

---

エージェント状態が [ 待受停止 (Not Ready) ] である場合にのみログアウトできます。

(注) Cisco エクステンション モビリティを使用している場合は、エクステンション モビリティからログアウトする前に、まず IP Phone Agent からログアウトする必要があります。

**ログアウトするには：**

1. エージェント状態を [ 待受停止 (Not Ready) ] に変更します。
2. エージェント状態を [ ログアウト (Logout) ] に変更します。
3. [ 理由コード (Reason Code) ] メニューが表示されたら、適切な理由コードを選択します。

IP Phone Agent が [ ログイン (Login) ] 画面に戻ります。これで ACD からログアウトします。

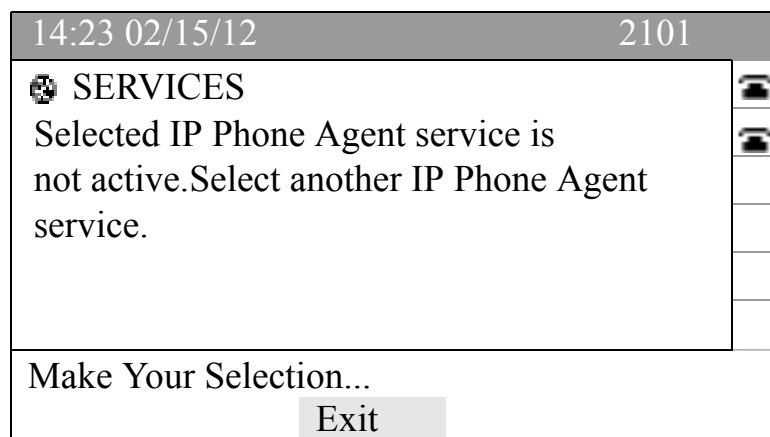
## フォールト トレランス

2 台以上の IP Phone Agent サーバがある場合、IP Phone Agent は耐障害性があります。1 台のサーバで障害が発生すると、もう 1 台のサーバが処理を引き継ぎます。プライマリ サーバで障害が発生した場合は、自動的にログアウトされるため、セカンダリ サーバに手動でログインする必要があります。

## 冗長性

冗長性のある（ハイ アベイラビリティ）システムでは、IP Phone の [ サービス (Services) ] メニューに 2 つの IP Phone Agent サービスが表示されます（システム管理者が設定している場合）。アクティブにできるサービスは、常に 1 つだけです。非アクティブなサービスにログインしようとする、エラー メッセージが表示され、別のサービスを選択するように求められます（図 13）。

図 13. 非アクティブなサービスへのログイン試行後のエラー メッセージ



## フェールオーバー

冗長システムで Cisco Agent Desktop (CAD) 基本サービスの 1 つが失敗すると、通常はプライマリ サービスの失敗後 1 分以内にバックアップ サービスが処理を引き継ぎます。

ログインしている IP Phone Agent サービスが失敗した場合は、Cisco チャット サービスからログアウトされ、Supervisor Desktop にエージェントとして表示されなくなります。ただし、次のいずれかのイベントが発生するまでは通知されません。

- [更新 (Update) ] ソフト キーを押すか、エージェント状態を変更するなどして、IP Phone から要求を行う。
- IP Phone Agent 画面を更新する。

このとき、IP Phone 画面に「IP Phone エージェント サービスと通信できません。(Unable to communicate with the IP Phone Agent service.)」というエラー メッセージ

ジが表示されます。このメッセージは、ログインしていた IP Phone Agent サービスと IP Phone が通信できなくなったことを示します。

ログインしている IP Phone Agent サービスが失敗した場合、コンピュータテレフォニー インテグレーション (CTI) サービスからはログアウトされません。CTI などの必要な サービスが実行されている限り、引き続き ACD コールを受信します。

IP Phone Agent サービスに再びログインしようとすると、[ 強制ログイン (Forced Login) ] 画面が表示されます。[ 強制ログイン (Forced Login) ] 画面は、通常、他のユーザが同じエージェント ID、エージェント名、または内線番号を使用するすでにログインしていることを示します。ただし、この場合、「他のユーザ」は実際には自分であり、まだ CTI サービスにログインしています。

サービスが失敗したときにコール中だった場合は、コールが終了するまで再ログインできません。強制ログイン機能では、エージェント状態が [ 待受開始 (Ready) ] である場合を除き、エージェント ID、エージェント名、または内線番号を CTI サービスからログアウトさせることはできません。ただし、コール中は、エージェント状態は [ 通話中 (Talking) ] です。エージェント状態を [ 待受開始 (Ready) ] に設定するときに、コールが終了するまで待つ必要があります。その後、強制ログイン オプションを選択できます。このオプションを選択すると、CTI サービスからログアウトされ、IP Phone Agent サービス、Cisco チャット サービス、および CTI サービスに再びログインします。

IP Phone と CTI サービス間の接続が失われると、IP Phone と IP Phone Agent サービスとの接続も失われます。コール中の場合、コールに関連付けられているデータは失われる可能性があります。ただし、コールは切断されません。コール中またはコール後にいつでも IP Phone Agent サービスへの再ログインを試行できます。冗長システムでは、いずれかのバックアップ IP Phone Agent サービスへのログインを試行できます。

サービスが失敗した場合、データは失われる可能性があります。たとえば、Cisco エンタープライズ サービスが失敗した場合、データが送信された時点からコールが IP Phone に配信される時点までのエンタープライズ データが失われる可能性があります。



---

# Index

---

## え

- エージェントが開始する録音 22
- エージェント状態 17
  - 変更 17
- エージェント状態の変更 17

## か

- 介入 24

## き

- 機能レベル 7
- 強制ログイン 13, 27

## こ

- 更新間隔 15

## さ

- サポートされる言語 8

## し

- 冗長性 26

## す

- スーパーバイザが開始する  
モニタリング 24
- 録音 24
- スーパーバイザの介入 24
- スキル統計情報 14
  - 更新間隔 15

## そ

- ソフトキー 9

## た

- 代行受信 24

## つ

### 通知

- スーパーバイザが開始するモニタリ  
ング 24
- スーパーバイザが開始する録音 24

## ふ

- フェールオーバー 26

## め

メニュー オプションの選択 10

## も

モニタリング、スーパーバイザが開始する 24

## ろ

ログアウト 25

ログイン 11

    ログインの強制 13

録音

    エージェントが開始する 22

    スーパーバイザが開始する 24

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は2008年10月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間: 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>