

## 統合ブラウザの使用方法 (プレミアムバージョンのみ)

統合ブラウザを使用すると、Agent Desktop 内から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。

よく使用する Web サイトには、[作業サイト] リストからアクセスできます (管理者によって設定されている場合)。また、オプションの [アドレス] フィールドに Web アドレスを入力して、その他の Web サイトにアクセスすることもできます。

ボタン	名前	ショートカット	説明
	戻る	Alt+←	最後に表示したページに戻ります。
	進む	Alt+→	[戻る] ボタンをクリックする前に表示したページに移動します。
	停止	Esc	ブラウザで Web ページの表示を中断します (たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎる場合)。
	リフレッシュ	F5	最新の内容が表示されるように、Web ページを更新します。
	ホーム	Alt+Home	事前に定義したホームページに戻ります。

## エージェント レポートの表示

**ステップ 1** ツールバーの [レポート] ボタンをクリックすると、[エージェントレポート] ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** [レポート] フィールドから、表示するレポートを選択します。

- エージェント ACD 状態ログ
- エージェントコールログ
- エージェント統計情報レポート
- スキル統計情報レポート

**ステップ 3** カラム ヘッダーをクリックすることによって、レポート内の任意のカラムで昇順または降順にレポートを並べ替えることができます。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge のロゴ、Follow Me Browsing、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work、Live、Play、and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Access Registrar、Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および TransPath は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. およびその関連企業の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもので、「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0502R)

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズ株式会社  
URL:<http://www.cisco.com/jp/>  
問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>  
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館  
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

OL-9508-01-J  
rhi0602-01



## クイック リファレンス ガイド



## Cisco Agent Desktop クイック リファレンス ガイド

IP Contact Center Express Edition Release 4.0

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク



# 1 ツールバー

ボタン	名前	ショートカット	説明
	応答 / 切断	Ctrl+A	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	コールを保留にするか、または保留を解除します。
	発信	Ctrl+M	電話をかけるためのダイヤルパッドを表示します。
	会議	Ctrl+F	コールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。
	転送	Ctrl+T	コールを保留にし、通話相手に転送します。
	タッチトーン	Ctrl+D	コール中にタッチトーンを送信します。 <b>注意</b> ：可聴音は生成されません。
	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+X	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	Ctrl+Y	作業の状態にします。コール終了後に整理作業を行い、完了後に ACD コールを受信できるようになります。
	タスクボタン	Alt+ [番号]	(拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) 管理者は、タスク ボタンにさまざまな機能を設定できます。使用できるタスク ボタンは最大 10 個で、各ボタンに複数の機能を割り当てることができます
	チャット	Ctrl+J	チームの他のメンバー、スーパーバイザ、または会議コールのメンバーとのチャットセッションを開始します
	レポート	Ctrl+Q	着信ログと統計情報を表示できる [エージェントレポート] ウィンドウを表示します。
	コンタクト管理の表示 / 非表示	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。
	ブラウザの表示 / 非表示	Ctrl+B	統合ブラウザ ペインを表示または非表示にします (プレミアムバージョンのみ)。
	プリファレンス	Ctrl+P	Agent Desktop のウィンドウとチーム メッセージの動作を設定できる [プリファレンス] ダイアログボックスを表示します。
	ヘルプ / バージョン情報	F1	ヘルプと [バージョン情報] ウィンドウにアクセスします。

# 2 共通タスク

## コールの転送

- ステップ 1** コールがアクティブの状態では、**[転送]** をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドにコールの転送先の電話番号を入力し、**[ダイヤル]** をクリックします。
- ステップ 3** スーパーバイズ転送の場合は、通話相手が電話に出るのを待ってから **[転送]** をクリックします。ブラインド転送の場合は、電話が鳴っている間に **[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では、**[会議]** をクリックします。
- ステップ 2** [名前: 番号] フィールドに、会議コールに追加する人の電話番号を入力し、**[ダイヤル]** をクリックします。
- ステップ 3** ブラインド会議の場合は電話が鳴っている間に、スーパーバイズ会議の場合は通話相手が電話に出た後に、**[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 2～3 を繰り返します。

## コール中のタッチトーンの入力

- ステップ 1** コールがアクティブの状態では、**[タッチトーン]** をクリックします。[タッチトーン] 数字パッドが表示されます。
- ステップ 2** 必要な番号や記号を入力します。入力が完了したら、**[完了]** をクリックします。

## チャット メッセージの送信

- ステップ 1** ツールバーで、**[チャット]** をクリックします。チャット相手の選択ウィンドウが開き、チャットできるすべての人が表示されます。
- ステップ 2** チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャットセッションウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。受信者の画面にメッセージをポップアップ表示させるには、**[緊急]** チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** **[送信]** をクリックするか、**Enter** キーを押します。