

## 電子メールの受信

(プレミアムバージョンのみ) エージェントが電子メール コンタクト サービス キュー (CSQ) に割り当てられている場合、電子メールを受信できます。ツールバーの [電子メール受信可] ボタンをクリックすると、CSQ にある次の電子メールを受信します。コンタクト アピアランス ウィンドウで電子メールを選択し、統合ブラウザのエージェントの電子メール タブで電子メールを読みます。返信ペインに返信内容を入力し、[送信] をクリックして電子メールに返信します。

別の CSQ に電子メールを転送したり、別のエージェントによって電子メールが処理されるように電子メールを再キューイングしたりすることもできます。また、後で作業するために電子メールを下書き保存したり、電子メールを削除したりすることも可能です。

コールを受信した場合、現在の電子メールは自動的に下書き保存されます。

管理者は、エージェントがコンタクト アピアランス ペインに一度に表示できる電子メールの数を設定します。最大許容数は、下書き保存が 4 通と処理中が 1 通で、計 5 通です。



## クイック スタート ガイド



## Cisco Agent Desktop

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

**【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、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、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。

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)

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

0120-933-122 (通話料無料)、03-6670-2992 (携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00



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)

Copyright © 2008 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.











Copyright © 2008 シスコシステムズ合同会社。  
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。








OL-16559-01-J  
lhi0805-01

- 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

# 1 ツールバーのボタンとキーボードショートカット

| 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          | Ctrl+Y                     | 作業の状態にします。ラップアップ作業の完了後に ACD コールを受信できます。   |
|  | タスク 1 ~ 10  | Alt+1、<br>Alt+2、~<br>Alt+0 | 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。 |
|  | チャット        | Ctrl+J                     | ウィンドウを開いてそこからチャット セッションを開始できます。           |
|  | レポート        | Ctrl+Q                     | 着信ログと統計情報を表示するウィンドウを開きます。                 |
|  | 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                     | 統合ブラウザ ペインを表示または非表示にします。                  |
|  | プリファレンス     | Ctrl+P                     | デスクトップ プリファレンスを設定するウィンドウを開きます。            |
|  | 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 アピラランス 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。            |
| —   | コールアクティビティ  | Ctrl+Shift+E               | コンタクト管理のコールアクティビティ ペインで 1 行を選択します。        |
| —   | チームメッセージ    | Ctrl+Shift+M               | チームメッセージを選択します。                           |

## エージェントの電子メールボタン (プレミアムバージョンのみ)

|   |           |        |   |
|---|-----------|--------|---|
|  | 電子メール受信可  | Ctrl+e | 電子メールを受信できます。                                     |
|  | 電子メール受信不可 | Ctrl+E | 電子メールを受信できません。                                    |
|  | 送信        | —      | 電子メールに返信します。                                      |
|  | 転送        | —      | 電子メールの転送先として利用できるコンタクト サービスキューのドロップダウン リストを表示します。 |
|  | 保存        | —      | 現在の電子メールを下書き保存します。                                |
|  | 再キューイング   | —      | 現在の電子メールをコンタクト サービスキューに戻します。                      |
|  | 削除        | —      | 現在の電子メールを削除します。                                   |

# 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] 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。

## コール処理

コールの処理 (応答、ダイヤル、転送、会議、保留) を行うには、IP ハードフォンを使用する必要があります。

## チャットメッセージの送信

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で、チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャットウィンドウが開きます。ウィンドウの下部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。

チャット相手の選択ウィンドウに表示されているどの人に対しても、コール制御アクションを使用して発信、コールの転送、または会議コールを実行できます。コールする相手の名前を右クリックし、ポップアップメニューから実行するアクションを選択します。コールを実行するには、Agent Desktop にログインし、コールの実行が可能なエージェント状態を設定する必要があります。

## エージェントリアルタイム画面の表示

ツールバーの [レポート] ボタンをクリックします。[リアルタイム画面] ウィンドウで、表示する画面を [リアルタイム画面] ドロップダウン リストから選択します。

カラムヘッダーをクリックすることによって、任意のカラムを基準にして昇順または降順に画面を並べ替えることができます。

## 統合ブラウザの使用法

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、Agent Desktop 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。統合ブラウザは最大 10 個のタブを持つことができ、それぞれに異なる Web ページを表示します。最初のタブは、スーパーバイザからプッシュされる Web ページ用に常に予約されています。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。