

スーパーバイザ ワークフローの設定

- ステップ 1** [ツール] > [スーパーバイザワークフロー管理] を選択します。
- ステップ 2** [追加] をクリックします。[新規ワークフローの追加] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** 名前を入力し、[OK] をクリックします。[スキルグループの選択] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [使用可能なスキルグループ] リストからスキル グループを選択し、左矢印をクリックします。スキル グループを追加する場合、この手順を繰り返します。終了したら、[OK] をクリックします。
- ステップ 5** [スーパーバイザワークフローのセットアップ] ウィンドウで、次の手順を実行します。
- [待機コール] チェックボックスと [現在最も古いコール] チェックボックスのいずれかまたは両方をオンにします。
 - 選択したしきい値の上限と下限を設定します。
 - しきい値を超えた場合にトリガーされるアクションを追加します。
- ステップ 6** ワークフローを有効にして、ワークフロー管理を終了するには、[OK] を 2 回クリックします。



クイック スタート ガイド



Cisco Supervisor 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/) 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-16561-01-J
lhi0805-01

- 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
	リフレッシュ	Ctrl+F	データ表示ペインの情報を更新します。
	ログアウト	Ctrl+L	選択したエージェントを ACD からログアウトします。
	受信可	Ctrl+E	選択したエージェントを、受信可の状態にします。
	受信不可	Ctrl+N	選択したエージェントを、受信不可の状態にします。
	作業	Ctrl+D	選択したエージェントを、作業の状態にします。
	チャット	Ctrl+J	チャットの選択ウィンドウを開きます。
	チームメッセージ	Ctrl+X	[チームメッセージ] ウィンドウを開きます。
	録音開始	Ctrl+R	選択した電話の録音を開始します (拡張およびプレミアムバージョンのみ)。
	録音停止	Ctrl+S	選択した電話の録音を停止します (拡張およびプレミアムバージョンのみ)。
	音声モニタ開始	Ctrl+A	選択したエージェントの音声モニタを開始します。
	音声モニタ停止	Ctrl+P	選択したエージェントの音声モニタを停止します。
	音声モニタの音量	Ctrl+V	音量スライダ コントロールを開きます。

2 共通タスク

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。チャットの選択ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** 1 人以上の相手の名前を選択し、Enter キーを押すか、[アクション] > [チャット] を選択します。
- ステップ 3** チャットセッション ウィンドウ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選択します。
- ステップ 4** [送信] をクリックするか、Enter キーを押します。

チームメッセージの送信

- ステップ 1** チームを選択し、[チームメッセージ] をクリックします。
- ステップ 2** メッセージを入力するか、最近送信した 10 件のメッセージから 1 件を選択します。
- ステップ 3** 必要に応じて、異なる有効期間を入力します。デフォルトは 30 分です。(有効期限が切れる前にメッセージを停止するには、[停止] をクリックします)。
- ステップ 4** [開始]、[閉じる] の順にクリックします。チームで Agent Desktop を実行しているすべてのエージェントは、ACD にログインしていない場合でも、メッセージを受信します。

録音の再生とアーカイブ

- ステップ 1** [ツール] > [録音済みファイル] を選択します。[スーパーバイザ レコードビューア] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 再生またはアーカイブする録音の日付を選択します。30 日間保存されている録音を表示するには、[拡張保存期間] をクリックします。
- ステップ 3** 録音を選択して、次のいずれかの操作を選択します。
 - 録音を再生するには、[再生] をクリックします。
 - 録音に拡張アーカイブのタグを付けるには、[拡張保存期間を設定] をクリックします。録音は 30 日間保存されます。

エージェントへの Web ページの送信

- ステップ 1** ページを送信するエージェントをエージェント ツリーから選択します。
- ステップ 2** [介入] > [ページ送信によるコーチ] を選択します。
- ステップ 3** URL を入力または選択して、[送信] をクリックします。

統合ブラウザのホームページの設定

- ステップ 1** [表示] > [プリファレンス] を選択します。[プリファレンス] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [統合ブラウザ] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 3** 左側のペインで [ブラウザ] ノードを選択します。
- ステップ 4** 右側のペインでブラウザ タブを選択します。[ブラウザのホームページ] フィールドで URL を入力して、[OK] をクリックします。

プリファレンスの設定

- ステップ 1** [表示] > [プリファレンス] を選択します。[プリファレンス] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 左側のペインでノードを選択します。右側のペインにノードの設定内容が表示されます。
- ステップ 3** 目的に合わせて値を変更し、[OK] をクリックします。