
Index

A

Agent Desktop

アクセシビリティ	8
インターフェイス	8
起動	5
機能レベル	3
自動更新	6
新機能	1
はじめに	1
Agent Desktop の起動	5

C

Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

対象読者	2
本文中で使用される表記法	2
Cisco IP Communicator	4

あ

アクセシビリティ	8
オプションの設定	18

い

インターフェイス	8
コンタクト管理ペイン	13
サーバステータス ウィンドウ	40
ショートカット キー	9
ステータスバー	16

ダイヤルパッド ウィンドウ	19
ダッシュボード ペイン	9
統合ブラウザ ペイン	15

う

ウィンドウの動作モード	17
-------------	----

え

エージェント ACD 状態ログ レポート	33
エージェント コール ログ レポート	34
エージェント レポート	33
エージェント ACD 状態ログ	33
エージェント コール ログ	34
エージェント 統計情報	35
スキル 統計情報	36
エージェント 状態	27
エージェント 統計情報 レポート	35
エンタープライズ データ	13

お

大きいアイコン	18
---------	----

か

会議コール	25
-------	----

き

- 機能レベル 3
- 緊急チャット メッセージ 31

こ

- コール 22
 - 応答 22
 - 会議コール 25
 - コールの開始 23
 - タッチ トーンの入力 23
 - 転送 24
 - 電話番号の入力 22
 - ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル 38
 - 録音 32
- コールの開始 23
- コールの転送 24
- コールの録音 32
- コールへの応答 22
- コンタクト アピアランス 12
- コンタクト管理ペイン 13
 - エンタープライズ データ 13
 - コール アクティビティ 14
 - しきい値 14

さ

- サーバステータス ウィンドウ 40
- サービスの自動復旧 40
- 最近のコール リスト 19
- 作業サイト 38

し

- しきい値 14
- 自動更新 6
- 従業員電話帳 20
- ショートカット キー 9

す

- スーパーバイザの介入 26
- スキル統計情報レポート 36
- ステータスバー 16

た

- 対象読者 2
- ダイヤルパッド ウィンドウ 19
 - 最近のコール リスト 19
- ダッシュボード ペイン 9
 - コンタクト アピアランス 12
 - チーム パフォーマンス メッセージ 12
 - ツールバー 10
- タッチ トーンの入力 23

ち

- 小さいアイコン 18
- チーム パフォーマンス メッセージ (TPM) 12
- チャット メッセージ 29
 - 緊急 31
- チャット メッセージの送信 29

つ

- ツールバー
 - ボタンのサイズの設定 18
- 通話の処理 22

て

- デスクトップ プリファレンス 16
- 電話機のネットワーク障害 41
- 電話帳 20
 - 従業員電話帳の編集 20

と

統合ブラウザ	
作業サイトへのアクセス	38
使用	37
その他の Web サイトへのアクセス	38
ツールバー	37
ハイパーリンクされた電話番号のダイ	
ヤル	38
統合ブラウザ ペイン	15

は

バーチャル プライベート ネットワーク (VPN)	6
ハイパーリンクされた電話番号	38

ふ

プリファレンスの設定	16
------------	----

ほ

本文中で使用される表記法	2
--------------	---

り

理由コード	39
-------	----