
Index

C

Cisco Supervisor Desktop ユーザ ガイド
使用される表記法 2
対象読者 2

S

Supervisor Desktop
アクセシビリティ 13
インターフェイス 8
起動 4
機能レベル 3
自動更新 7
ショートカットキー 13
ステータスバー 15
ツールバー 14
デフォルト レイアウト 9
デフォルト レイアウトの復元 13
はじめに 1
プリファレンスの設定 11

Supervisor Record Viewer
起動 49
はじめに 48
録音にアーカイブのタグを付ける
50
録音の再生 49
録音の保存 50

W

Web ページの送信 27

あ

アクション
警告音 43
ツリー制御 45
メールアラート 45
メッセージボックス 44
レポート 44

え

エージェント ACD 状態 31
エージェント ツリー画面 12
エージェントのモニタ 26
エンタープライズ データ画面 25

か

介入
Web ページの送信 27
エージェントの ACD 状態の変更 31
コールの代行受信 29
コールの録音 30
モニタ 26
割り込み 28

き

機能レベル 3
緊急チャット メッセージ 34

け

警告音アクション 43

こ

コールの代行受信 29

コールの録音 30

さ

サービス ステータス 51

サービスの自動復旧 51

し

自動更新 7

自動復旧 51

ショートカット キー 13

す

スーパーバイザ ワークフロー

設定 38

はじめに 38

例 40

ステータスバー 15

ち

チーム メッセージ (TM) 36

キャンセル 37

送信 37

チャット

チャット セッションの開始 32

チャット セッションの終了 34

はじめに 32

つ

ツールバー

Supervisor Desktop 14

統合ブラウザ 35

ツリー制御アクション 45

て

電話機のネットワーク障害 52

と

統合ブラウザ 35

ツールバー 35

は

バーチャル プライベート ネットワーク
(VPN) 5

パスワードの変更 5

ふ

ブラウザ ツールバー 35

プリファレンス 11

エージェント ツリー画面のフォーマット 12

へ

変更、パスワードの 5

め

メール アラート アクション 45

メッセージ ボックス アクション 44

り

リアルタイム画面	16
エージェント ACD 状態ログ	24
エージェント コール ログ	24
エージェントとチームの統計情報	21
エージェントのアクティブなコール	25
エンタープライズ データ	25
コール履歴	25
スキル エージェント 統計情報	18
スキル要約統計	18
チーム エージェント 状態	21
チーム エージェント 統計情報	19
チーム スキル 統計情報	16

れ

レポート アクション	44
------------	----

ろ

録音	
再生	49
～に拡張アーカイブのタグを付ける	50
保存	50

わ

ワークフロー アクション	
警告音アクション	43
ツリー制御アクション	45
はじめに	42
メールアラートアクション	45
メッセージボックス アクション	44
レポート アクション	44
割り込み	28