



Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express Release 7.0
Cisco Unified Communications Manager Edition
July 2008

**【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。**

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) パブリックドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered 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. (0704R)

このドキュメントで使用しているインターネット プロトコル (IP) アドレスは、実在のアドレスではありません。ドキュメント中で示される例、コマンドの画面出力、および図は、いずれも視覚的な説明のみを目的としています。実在する IP アドレスが例示されていた場合、それらは意図して使用したものではありません。

Cisco Agent Desktop ユーザガイド
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.

Contents

Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

• はじめに	1
このリリースの新機能	1
• Agent Desktop の機能レベル	2
• Cisco IP Communicator	3
• 自動更新	4
• ログイン	5
NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス	6
• ログアウト	7
• Agent Desktop インターフェイス	8
アクセシビリティ	8
インターフェイスのショートカット キー	9
ダッシュボード ペイン	9
ダッシュボード ツールバー	10
チーム メッセージ	12
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	14
コール アクティビティ	14
統合ブラウザ ペイン	15
ステータスバー	16
デスクトップ プリファレンス	17
ウィンドウの動作モードの設定	17
アクセシビリティ オプションの設定	18
• ダイアルパッド ウィンドウ	21
最近のコール リスト	21
電話帳	21
[名前 : 番号] フィールド	23
[入力した番号にダイヤルする] チェックボックス	23
• コールの処理	24
電話番号の入力	24

Contents

コールへの応答	24
コールの開始	25
コール中のタッチ トーンの入力	25
打診コール中のタッチ トーンの入力	26
コールの転送	26
会議コールの開始	27
• Outbound Dialer	28
Outbound Dialer ツールバー	28
コンタクトの再分類	30
顧客へのコールバック	31
• スーパーバイザの介入	32
• エージェント状態	33
• チャットの使用方法	35
チャット メッセージの送信	37
エンタープライズ データの送信	38
あらかじめ定義された緊急チャット メッセージ	38
チャット リストの相手への発信	38
• エージェント電子メールの使用方法	40
電子メール状態	41
電子メール ツールバー	41
電子メールの形式	42
電子メールへの返信	42
電子メールおよびコールの管理	43
• 録音機能の使用方法	44
• エージェントリアルタイム画面	45
エージェント ACD 状態ログ画面	45
エージェントコールログ画面	46
エージェント統計情報画面	47
コンタクトサービスキュー統計情報画面	48
エージェント電子メールログ画面	49
エージェント電子メール詳細画面	50
• 統合ブラウザの使用方法	51
ブラウザ ツールバー	51

Contents

作業サイトへのアクセス	52
その他の Web サイトへのアクセス	52
ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52
• 理由コード	54
• ラップアップ データ	55
• サービス ステータス	56

索引

Contents

Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド

はじめに

Cisco Agent Desktop for Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、インストール、設定、および管理を容易に行うことができる、堅牢なコンピュータ / テレフォニー インテグレーション ソリューションです。生産性の向上、運用コストの削減、顧客満足度の改善を図るための強力なツールをエージェントに提供します。

Agent Desktop は、コール制御機能 (コールへの応答、保留、会議、転送など) および ACD 状態制御機能 (受信可 / 受信不可、ラップアップなど) を備えています。顧客の情報は、エンタープライズ データ ウィンドウおよびオプションの画面ポップアップを介して、エージェントに表示されます。エージェントは、オプションのエージェント電子メール機能を使用して、顧客の電子メールに返信することもできます。オプションの統合ブラウザを使用すると、エージェントは顧客支援の機能を拡張するイントラネットやインターネットの Web ページにアクセスできます。オプションで Cisco Unified Presence と統合することにより、エージェントは専門分野のエキスパート (非エージェント) にインスタントメッセージを送信して、顧客の支援に役立てることができます。

このリリースの新機能

Agent Desktop 6.6 には、次の新機能があります。

- 統合ブラウザでの複数ブラウザ タブ
- オプションの Cisco Unified Presence との統合
- エージェント電子メール
- アクセシビリティの向上
- グリッド コントロールの向上
- ワークフローによって開始された録音での録音の通知
- ダイアルパッド データの記憶

Agent Desktop の機能レベル

Agent Desktop には、拡張とプレミアムの2つの機能レベルがあります。

次の表は、各機能レベルで使用可能な機能の概要を示しています。ここに示されていない機能はいずれも、2つのバージョンすべてに含まれています。

表 1 Agent Desktop の機能レベル

機能	拡張	プレミアム
タスクボタン	×	×
イベントトリガー型ワークフロー	×	×
エンタープライズデータのしきい値	×	×
エージェントが開始するチャット	×	×
自動録音 (ワークフローの一部)	×	×
エージェントのワークフロー タイマーおよび IPC アクション		×
複数のタブを備えた統合ブラウザ		×
エージェント電子メール		×
ラップアップデータ	×	×
理由コード	×	×
Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer		×
Cisco Unified Presence の統合	×	×

Cisco IP Communicator

Agent Desktop は、IP Communicator ソフトフォンの使用をサポートしています。このアプリケーションは Agent Desktop に付属していないので、別途購入してインストールする必要があります。

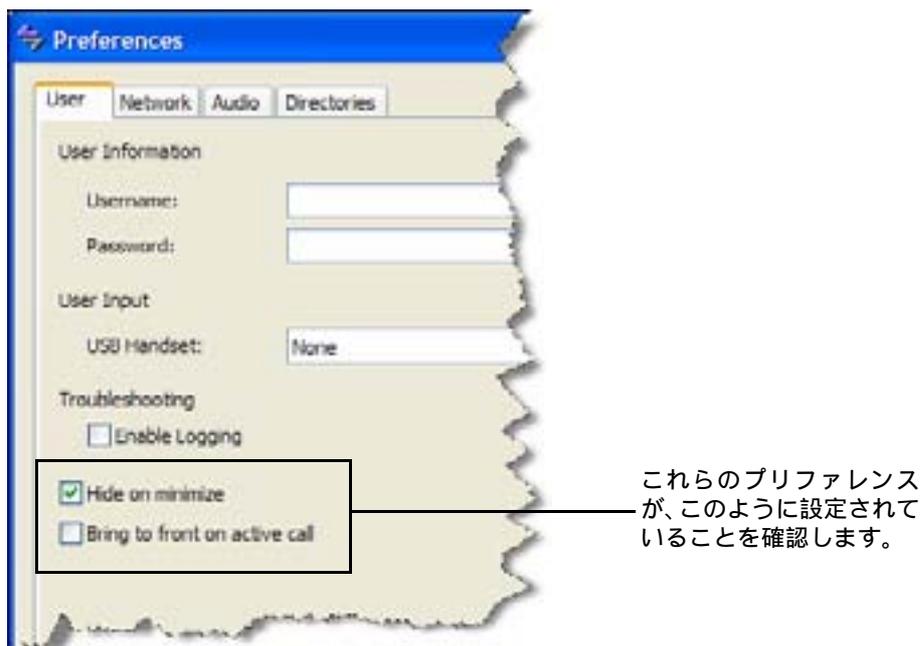
IP Communicator は、手動で起動する必要があります（Agent Desktop の起動時に自動的に起動しません）。システム リソースを節約するには、IP Communicator が可能な限り最小化された状態を保持し、コール制御には Agent Desktop インターフェイスを使用します。

コールを受信したときに IP Communicator が最大化されること（デフォルト設定）を防ぐには、次の手順に従ってプリファレンスを変更する必要があります。

コールを受信しても、IP Communicator が最小化された状態を保持するには：

1. IP Communicator を起動します。
2. インターフェイスの任意の場所で右クリックしてポップアップ メニューを表示し、[Preferences] を選択します。[Preferences] ダイアログボックスが表示されます（[図 1](#)）。

図 1 IP Communicator の [Preferences] ダイアログボックス



これらのプリファレンスが、このように設定されていることを確認します。

3. [User] タブで、[Bring to front on active call] チェックボックス（デフォルト設定）をオフにして、[Hide on minimize] チェックボックスをオンにします。
4. [OK] をクリックします。

自動更新

CAD では管理者が Agent Desktop のすべてのインスタンスを新しいバージョンに自動更新することができます。

Agent Desktop は、起動されるたびに、使用可能な更新バージョンがあるかどうか、または Windows のレジストリ変更を必要とするシステムの設定変更があったかどうかを確認します。このいずれかに該当すると、更新プロセスが自動的に実行されます。

更新が使用できる場合はダイアログボックスが表示され、Agent Desktop が更新されることが通知されます。[OK] をクリックして更新を進めます。

ダウンロードのステータスを示す経過表示バーが表示されます。

更新が終了すると、最後のダイアログボックスが表示され、更新が完了したこと、および更新されたアプリケーションの名前が通知されます。他の CAD アプリケーション (Cisco Supervisor Desktop および Cisco Desktop Administrator) が PC にある場合、これらがすべて更新されます。

(注) Supervisor Desktop がインストールされているときは Agent Desktop が自動的にインストールされるため、最後のダイアログボックスでは Supervisor Desktop だけが更新対象として表示されます。Agent Desktop が表示されるのは、Supervisor Desktop が PC にない場合だけです。

[OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じると、デスクトップで実行されていた CAD アプリケーションは自動的に再起動します。

(注) 自動更新が正しく機能するためには、保存されているページのより新しいバージョンを検出するように Internet Explorer が設定されている必要があります。Internet Explorer で [ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。IE 7 の場合、[全般] タブの [閲覧の履歴] セクションで [設定] をクリックします。[Web サイトを表示するたびに確認する] オプションを選択します。IE 6 の場合は、[インターネット一時ファイル] セクションにある [設定] ボタンを押し同様の設定を行います。

(注) システムに 2 台の Unified CCX サーバが設定されていて、一方のサーバのアップグレード中に、古いままの Unified CCX に CAD のインスタンスが接続していたとします。その後、アップグレード済みサーバにすべてのエージェントを切り替えるフェールオーバーをシステム管理者が実行した場合、ユーザが新しいサーバにログインしても、Agent Desktop のインスタンスは自動的にアップグレードされません。自動更新が行われるようにするには、Agent Desktop をシャットダウンして再起動する必要があります。

ログイン

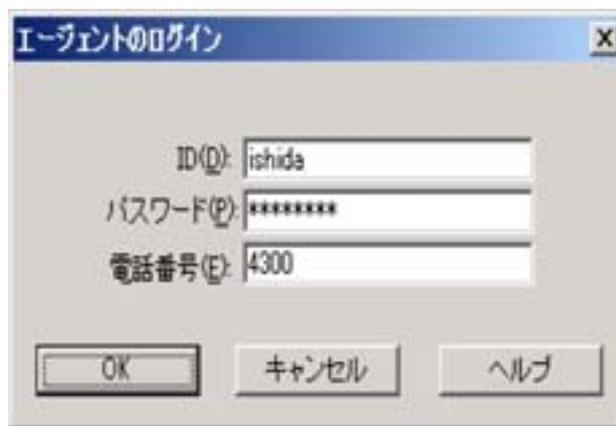
Agent Desktop を起動すると、ログインするように要求されます。構成に Cisco Unified Presence が含まれる場合、Unified Presence にもログインする必要があります。

- Unified Presence と Agent Desktop のログインが同じである場合、Agent Desktop にログインすると、自動的に Unified Presence にログインします。
- Unified Presence と Agent Desktop のログインが異なる場合、Agent Desktop と Unified Presence に別々にログインする必要があります。

Agent Desktop にログインするには：

1. [スタート] > [プログラム] > [Cisco] > [Desktop] > [Agent] の順に選択します。[エージェントのログイン] ダイアログボックスが表示されます (図 2)。

図 2 [エージェントのログイン] ダイアログボックス

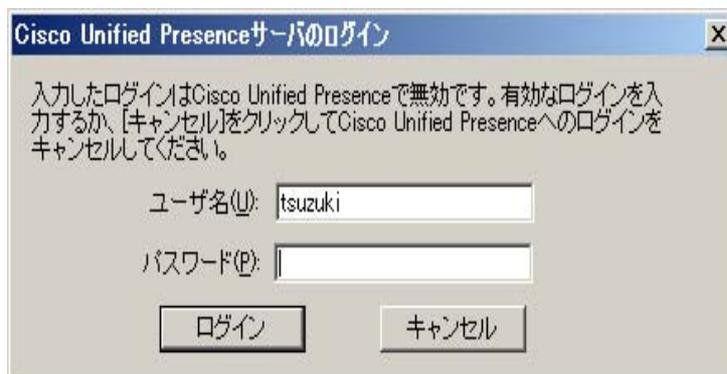


2. ID、パスワード、および内線番号をそれぞれ対応するフィールドに入力し、[OK] をクリックするか、Enter キーを押します。

ログインを試行したとき、入力したデスクトップ ID がすでに別のエージェントによって使用されている場合は、強制的にログインするかどうかを確認するメッセージが表示されます。ログインを選択すると、そのままログインし、同じ ID を使用している別のエージェントはログアウトされます。

3. 構成に Cisco Unified Presence が含まれており、Unified Presence のログインが Agent Desktop のログインと異なる場合は、[Cisco Unified Presence サーバのログイン] ダイアログボックスが表示されます (図 3)。Unified Presence ユーザ名とパスワードを入力し、[ログイン] をクリックします。

図 3 [Cisco Unified Presence サーバのログイン] ダイアログボックス



Agent Desktop が起動し、すぐに Windows デスクトップの一番下にあるタスクバー上に最小化されます。

ログインに関する注意事項

- CAD が制御できるのは、[ログイン]ダイアログボックスに入力した内線番号へのコールだけです。これは、複数の内線番号を設定している場合でも同様です。
- ログインを試行すると、「ライセンス エラーが発生しました。システム管理者に連絡してください。」というエラーメッセージが表示される場合があります。このメッセージは通常、CAD ソフトウェアのライセンスがすべて使用中である場合にのみ表示されます。したがって、CAD の使用終了後は、単にログオフするのではなく CAD を完全に終了する必要があります。CAD が実行中である限り、ライセンスが 1 つ使用されていることとなります。

NAT ファイアウォール外またはルータ外からの VPN 経由のアクセス

Agent Desktop は、Virtual Private Network (VPN; バーチャル プライベート ネットワーク) 経由で CAD サーバに接続できます。したがって、エージェントはリモートからでも Agent Desktop のあらゆる機能を活用できます。

デスクトップでファイアウォールまたはルータによる Network Address Translation (NAT; ネットワーク アドレス変換)を使用している場合、コンタクト センタ サーバとデスクトップとの間で完全な双方向ネットワーク接続を行うために、デスクトップで VPN ソフトウェアを使用する必要があります。VPN ソフトウェアを使用しないと、接続の問題が発生し、サイレント モニタや録音などの機能が損なわれ、着信チャット メッセージやチーム メッセージの障害が発生します。

よりセキュアな接続を実現するために、VPN を使用することを推奨します。

(注) VPN 外で Agent Desktop を実行している場合、IP ハードフォンではなく IP Communicator を使用することを前提としています。

VPN 接続は、Agent Desktop を起動する前に確立している必要があります。セッション中に VPN 接続が失われた場合は、VPN 接続を再確立した後で Agent Desktop を再起動します。

Agent Desktop がチャット サービス以外のすべてのサービスにログインできる場合、チャット サービスがオンラインに戻った後で Agent Desktop を再起動する必要があります。

Cisco VPN 3000 コンセントレータと Cisco VPN Client は、Agent Desktop に対して正常に動作することが確認されており、アクセスに関してサポートされています。他のベンダーの VPN ソリューションは、正しく動作する場合がありますが、正式には確認されていないため、サポート対象外になっています。代替ソリューションの確認が必要な場合は、シスコの販売代理店に問い合わせてください。

ログアウト

ログアウトできるのは、[受信不可] のエージェント状態からだけです。

ログアウトしてから Agent Desktop を終了する必要があります。ログアウトせずに Agent Desktop を終了すると、それから 20 分間、または通話が続けている間は、ACD にログインしたままになります。また、Agent Desktop が実行されている間は、Agent Desktop ソフトウェアライセンスが 1 つ使用されていることになるため、他のユーザがログインできなくなる場合があります。

Agent Desktop を終了する前にログアウトしていない場合、20 分後またはその通話の終了後に自動的にログアウトします。

ログアウトするには：

1. エージェント状態を [受信不可] に変更します。
2. ツールバーの [ログアウト] をクリックします。理由コードの使用が必要なシステムの場合、理由コードのメニューが表示されます。該当する理由コードを選択して、[OK] をクリックします。これで ACD からログアウトしました。

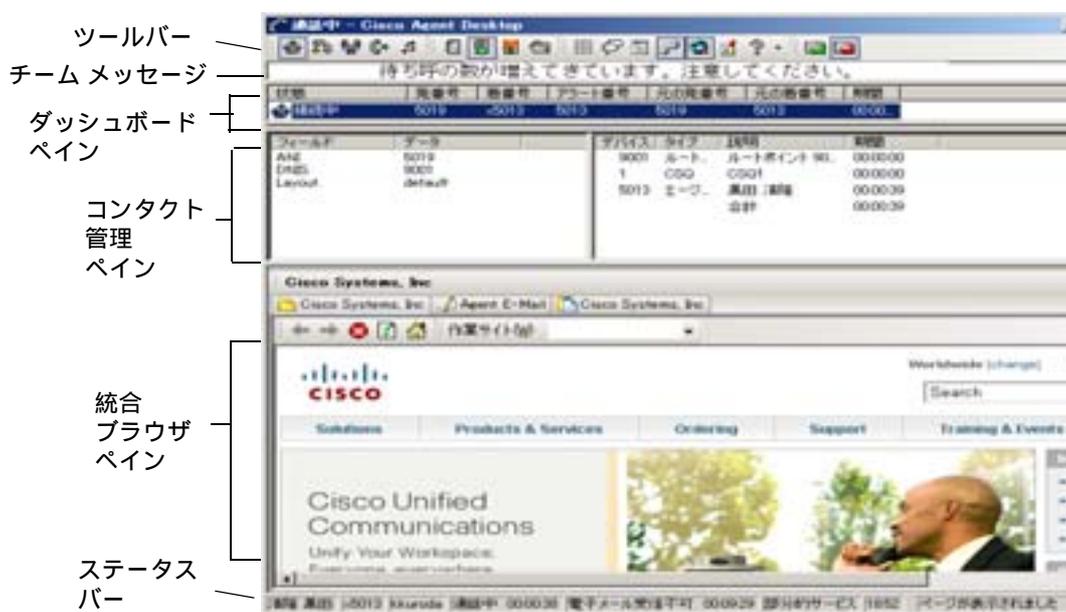
必要な場合は、Agent Desktop を実行したままにしておき、後で [ログイン] をクリックしてログインし直すことができます。

3. [閉じる] (ウィンドウの右上にある X) をクリックして Agent Desktop を終了します。

Agent Desktop インターフェイス

Agent Desktop インターフェイス(図 4)にはアクティブなコールに関する情報が表示されます。エージェントはこのインターフェイスを使用して通話機能を実行できます。また、エージェント、コール、および電子メールの統計に関するリアルタイム画面(レポート)を表示したり、チャットインスタントメッセージ機能を使用して他のエージェントやスーパーバイザと「チャット」することもできます。

図 4 Agent Desktop インターフェイス



アクセシビリティ

Agent Desktop は、弱視のユーザまたは視覚障害を持つユーザのアクセスを支援するために、次の機能を備えています。

- Windows 設定に従った画面の解像度と色 / コントラストの設定
- すべての制御に関するスクリーン リーダー互換のツール ヒント
- 小 (16 × 16) と大 (32 × 32) の 2 種類のサイズから選択できるツールバーのボタン
- アプリケーションとツールバーを操作するためのスクリーン リーダー互換のショートカットキー
- Windows 設定を使用したすべてのウィンドウとポップアップのフォントサイズの指定

- エージェント以外が開始するダイアログが表示されるときに鳴る可聴音（たとえば、新しいチャットウィンドウが表示される場合や、スーパーバイザによるコールへの割り込み、コールの代行受信、コールの録音、またはモニタが行われることがエージェントに通知される場合）

インターフェイスのショートカット キー

Agent Desktop インターフェイスの操作では、ショートカット キーを使用できます。次のショートカット キーがあります。

表2 アクセシビリティ ショートカット キー

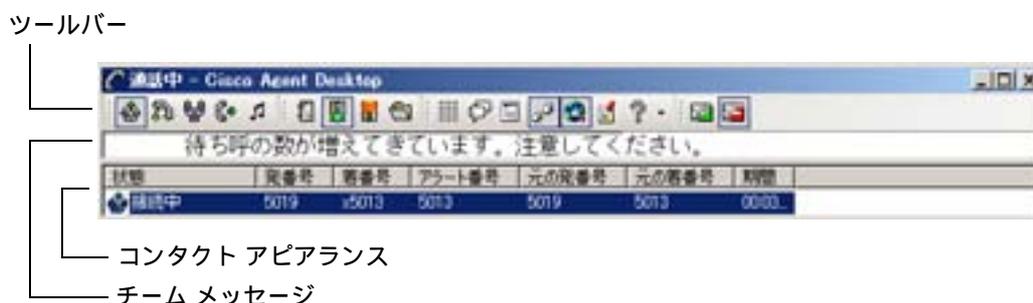
ショートカット キー	説明
Ctrl+S	コール アピアランスを選択します。
Ctrl+E	エンタープライズ データ ペインの最初のエントリを選択します。選択したエントリに対する [エンタープライズデータの編集] ダイアログボックスを開くには、Enter キーを押します。
Alt+P	ダイヤルパッド ウィンドウで、[従業員電話帳] の最初のエントリを選択します。
Alt+E	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、[リアルタイム画面] ドロップダウン リストを選択します。
Alt+Y	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、[エージェントコールログ] が表示されている状態で、[日付] ドロップダウン リストを選択します。
Alt+S	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウで、グリッド コントロールの最初のセルを選択します。
Ctrl+Shift+T	統合ブラウザのタブを順番に切り替えます。
Ctrl+Shift+B	現在のブラウザ タブにフォーカスを設定します。

ダッシュボード ペイン

ダッシュボード ペイン () では、Agent Desktop 全体を制御することができます。このペインは、次の 3 つの部分に分かれています。

- [ダッシュボード ペイン \(P.9\)](#)
- [チーム メッセージ \(P.12\)](#)
- [コンタクト アピアランス \(P.12\)](#)

図5 ダッシュボードペイン



ダッシュボード ツールバー

ダッシュボード ツールバーには、コール制御に関するボタンと、特定のカスタマー コンタクトに関連しない機能に関するボタン（たとえば、ログインとログアウト、エージェント状態の変更、チャットセッションの開始、リアルタイム画面の表示、および Agent Desktop インターフェイスの表示設定などのボタン）があります。

ツールバーにあるボタンのうち、エージェントの現在の状況で使用できない機能を制御するものは、無効になります。たとえば、コールを保留にした場合、それ以外のコール制御ボタンはすべて無効になります。コールの保留を解除すると、他のコール制御ボタンは再度アクティブになります。

（注）システム管理者がツールバーを設定できるので、次に示すボタンとは異なるボタンがツールバーで使用される場合があります。

ツールバー ボタンのサイズは、制御が可能です。詳細については、[P.17 の「デスクトッププリファレンス」](#)を参照してください。

すべてのツールバー ボタンは、関連付けられた機能を示すツールチップを備えています。ボタンのツールチップを表示するには、カーソルをボタン上に移動します。

表3 ダッシュボード ツールバーのボタン

ボタン	名前	ショートカット	説明
	[応答 / 切断]	Ctrl+A	選択した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	選択したコールを保留にするか、または保留を解除します。
	[会議]	Ctrl+F	選択したコールを保留にし、通話相手を会議コールに追加します。

表3 ダッシュボード ツールバーのボタン (続き)

ボタン	名前	ショートカット	説明
	[転送]	Ctrl+T	選択したコールを保留にし、通話相手に転送します。
	[タッチトーン]	Ctrl+D	アクティブなコール中に、タッチ トーンを送信します。
	[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	状態を [受信可] に変更して、ACD コールを受信できることを示します。
	[受信不可]	Ctrl+O	状態を [受信不可] に変更して、ACD コールを受信できないことを示します。
	[作業]	Ctrl+Y	状態を [作業] に変更して、コール終了後にラップアップ作業を行っていること、および作業が終了すればルーテッド コールを受信できることを示します。
	タスクボタン	Alt+[ボタンの番号]	タスクボタン (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ) は管理者によって設定されます。このボタンを使用すると、マクロの実行、アプリケーションの起動、スーパーバイザに対する定義済みチャットメッセージの送信など、さまざまな機能を実行できます。ツールバーには、最大 10 個のタスクボタンを表示でき、各ボタンには複数のアクションを割り当てることができます。ボタンは、カスタマイズ可能なため、異なるボタンが表示される場合があります。
	[発信]	Ctrl+M	ダイヤルパッドを表示します。これを使用して発信コールをダイヤルできます。
	[チャット]	Ctrl+J	チームのメンバー、スーパーバイザ、会議コールのメンバー、または Cisco Unified Presence ユーザとのチャット セッションを開始します。
	[レポート]	Ctrl+Q	[エージェントリアルタイム画面] ウィンドウを表示します。ここには、ユーザ自身のコール ログと統計情報を表示できます。
	[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したり非表示にしたりします。

表3 ダッシュボード ツールバーのボタン (続き)

ボタン	名前	ショート カット	説明
	[統合ブラウザの 表示 / 非表示]	Ctrl+B	統合ブラウザ ペインを表示したり非表示 にしたりします。
	[プリファレン ス]	Ctrl+P	[プリファレンス] ダイアログボックスを 表示します。ここでは、Agent Desktop の ウィンドウの動作を設定できます。
	[ヘルプ/バージョ ン情報]	F1	オンライン ヘルプと [バージョン情報] ウィンドウにアクセスします。

チーム メッセージ

Team Message (TM; チーム メッセージ) は、選択したある時間にわたってスーパーバイザがチームに送信するメッセージです。TM は、デスクトップ プリファレンスの設定によって、スクロール型にも非スクロール型にもなります。詳細については、[P.17 の「デスクトップ プリファレンス」](#)を参照してください。

メッセージがなければ、TM セクションは表示されません。スーパーバイザが TM を送信すると、すぐにダッシュボードの TM セクションが開き、メッセージが表示されます。

コンタクト アピアランス

コンタクト アピアランス セクションには、エージェントの現在のコール アピアランスとオプションの電子メール アピアランスに関するデータが表示されます。コンタクト アピアランス セクションには、複数のコール アピアランスおよび電子メール アピアランスが表示されることもあります。たとえば、下書きとして保存した電子メール、保留コール、およびアクティブ コールがそれぞれ 1 つずつある場合は、すべて表示されます。

コールのコンタクト アピアランス ペインには、最大 7 つのフィールドを表示できます。[状態] と [期間] の 2 つのフィールドは常に表示されます。それ以外の 5 つのフィールドについては、管理者が設定できます。使用可能なフィールドを[表 4](#)に示します。

コール情報が不明の場合や、存在しない場合は、そのフィールドに < 不可 > と表示されたり、フィールドが空白になったりすることがあります。

表4 コール コンタクト アピアランスのフィールド

フィールド	説明
[状態]	コンタクトの現在の状態
[発番号]	コールを発信した電話機の番号
[着番号]	コールを受信した電話機の番号
[アラート番号]	呼び出し中のデバイスの番号
[元の着番号]	コール先の番号

表4 コールコンタクトアピアランスのフィールド(続き)

フィールド	説明
[元の発番号]	発信側の番号
[期間]	通話の長さ

Agent Desktop のコンタクトアピアランス ペインに、IP Phone の画面上と同じコール情報が表示されます。エンタープライズデータでは、コール期間全体が追跡されるため、異なるデータが表示される場合があります。

電子メールのコンタクトアピアランス ペインには、最大5つのフィールドを表示できます。使用可能なフィールドを表5に示します。

表5 電子メールコンタクトアピアランスのフィールド

フィールド	説明
[状態]	電子メールコンタクトの現在の状態
[送信者]	電子メール送信者の名前およびアドレス
[宛先]	電子メール受信者の名前およびアドレス
[件名]	電子メールの件名
[期間]	電子メールが処理中である期間

コンタクト管理ペイン

コンタクト管理ペインには、左側にエンタープライズデータ、右側にコールアクティビティ情報が表示されます(図6)。

図6 コンタクト管理ペイン

フィールド	データ	デバイス	タイプ	説明	期間
ANI	5111	2510	ルートポイント	ルートポイント 2510	00:00:00
DNIS	2510	1	CSQ	Support	00:00:03
Layout	default	5160	エージェント	Ishiwa Hiroki	00:01:11
				合計	00:01:14

エンタープライズデータ コールアクティビティ

ダッシュボード ツールバーの[コンタクト管理の表示/非表示]をクリックすると、Agent Desktop インターフェイスにあるこのペインを表示したり非表示にしたりできます。

エンタープライズ データ

エンタープライズ データ セクションには、選択したコールに関連付けられたデータが表示されます。実際に表示されるデータは、管理者によって設定されます。

管理者によって、エージェントによるデータ フィールドの編集が許可されている場合は、エンタープライズ データ ウィンドウで任意のデータ フィールドを修正できます。修正されたデータは、コールに付随します。たとえば、コールを別のエージェントに転送する場合、そのエージェントは元のデータではなく、修正されたデータを参照します。

データ フィールドを修正するには：

1. 修正するフィールドをダブルクリックします。[エンタープライズデータの編集] ウィンドウが表示されます (図 7)。

図 7 ANI のフィールドが編集できるように選択された [エンタープライズデータの編集] ウィンドウ



2. データを修正します。
3. [OK] をクリックします。

コール アクティビティ

コール アクティビティ セクションには、選択したコールに関するコール アクティビティが表示されます。

表 6 コール アクティビティのフィールド

フィールド	説明
[デバイス]	コールが経由するデバイスのリスト
[タイプ]	コールが経由するデバイスのタイプ
[説明]	コールが経由するデバイスの説明
[合計]	一覧表示された期間すべての合計

(注) 場合によっては、1つのコールが複数のデバイスに同時に滞留することがあります。たとえば、1つのコールが複数のキューに配置された場合や、会議コールが複数の内線番号に対して開始された場合は、コール アクティビティ セクションに、個々のデバイスにおけるコールの滞留期間が表示されます。重複時間は示されません。この場合、合計期間は、このような重複デバイスにおける滞留時間の合計になるため、コンタクト センタにおけるコールの実際滞留時間より大きくなります。

(注) あるエージェントに着信したコールが Ring No Answer(RNA; 応答なし)となった後、別のエージェントにそのコールが再ルーティングされて応答された場合、2番目のエージェントのコール アクティビティ ペインには正しい合計時間が表示されません。ただし、エージェントまたはスーパーバイザ用のレポートには正しい合計コール時間が表示されます。

しきい値

しきい値は、特定のデバイスまたはコンタクト センタにおいて許容されるコールの滞留時間です。システム管理者は、注意しきい値および警告しきい値を各デバイス タイプに割り当てたり、コールに対するしきい値の合計値を指定したりすることができます。

コールがデバイスに滞留している時間が、あらかじめ定義された注意または警告しきい値を超過すると、コール アクティビティ ペインではデバイスの横に注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。これらのアイコンは次のとおりです。



注意



警告

統合ブラウザ ペイン

統合ブラウザ ペイン(図 8)には、エージェントが顧客を支援するために役立つインターネットまたはイントラネット上の Web ページが表示されます。管理者は、特定の Web サイトがエージェントのホームページとして表示されるように設定したり、頻繁に使用する Web サイトにエージェントがすばやく移動できるように作業サイト(Web ブラウザの「お気に入り」に類似したもの)のリストを追加したりできます。

統合ブラウザ ペインには次の部分があります。

- 統合ブラウザ ツールバー
- 最大 10 のブラウザ タブ
- [作業サイト] ボックス
- [アドレス] ボックス (表示するには管理者による設定が必要)
- ブラウザ ウィンドウ

図 8 統合ブラウザ ペイン



ステータスバー

ステータスバーには、Agent Desktop に関する現在の情報が表示されます (図 9)。

サービス障害が発生すると、現在のステータス セクションで、「サービス中」が「部分的サービス」または「サービス停止」に変わります。サービス障害の影響を受けている機能を調べるには、現在のステータス セクションをダブルクリックしてポップアップ ウィンドウを表示します。ここに、アクティブな機能と非アクティブな機能が表示されます。

現在のステータス ポップアップ ウィンドウとサービスの自動復旧の詳細については、P.55 の「ラップアップ データ」を参照してください。

図 9 ステータスバー

清隆 黒田	x5013	kkuroda	通話中 00:07:22	電子メール受信不可 00:00:00	サービス中	14:51
エージェント名	エージェントの内線番号	エージェント ID	現在のエージェントの ACD 状態とその状態での経過時間	現在の電子メール状態	Agent Desktop 機能の現在のステータス	現在のシステム時刻 (24 時間形式)

注：電子メール状態は、エージェント電子メール機能が有効な場合にだけ表示されます。

デスクトッププリファレンス

[プリファレンス] ボタンにアクセスできるように管理者がツールバーを設定している場合、Agent Desktop ウィンドウの動作およびアクセシビリティ オプションを変更できます。

デスクトッププリファレンスを設定するには：

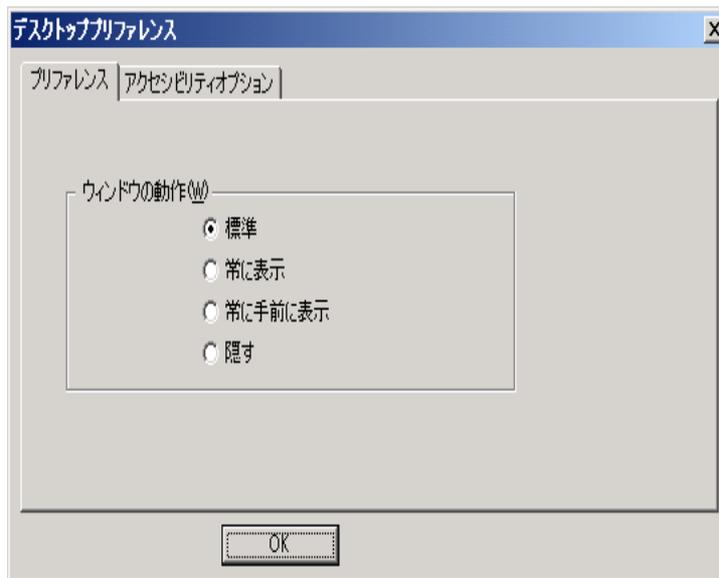
1. ツールバーの[プリファレンス]をクリックします。[デスクトッププリファレンス] ダイアログボックスが表示されます。
2. 各タブでプリファレンスを選択し、[OK] をクリックします。

ウィンドウの動作モードの設定

デフォルトでは、Agent Desktop は、アイドル状態のときは最小化されていて、コールがアクティブな状態のときに表示されます（標準モード）。ウィンドウの動作モードを選択できるよう管理者に許可されている場合は、[デスクトッププリファレンス] ダイアログボックスの [プリファレンス] タブで、動作モードを変更できます（[図 10](#)）。

ウィンドウの動作モードを選択できるよう管理者に許可されていない場合、このタブは表示されず、ウィンドウの動作は管理者が選択したモードに設定されます。

図 10 [プリファレンス] タブ



使用可能なモードを表 7 に示します。

表 7 ウィンドウの動作モード

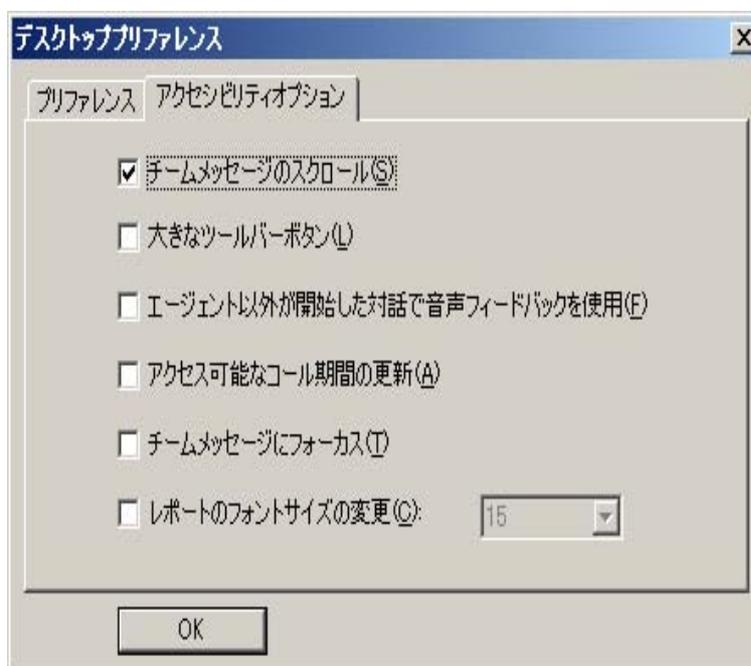
モード	説明
[標準]	デフォルト。ウィンドウは、コールが存在するときに表示され、アイドル状態のときは最小化されます。
[常に表示]	アイドル状態のときも常にウィンドウが表示されます。
[常に手前に表示]	ウィンドウはアイドル状態のときも常に他のアプリケーションの手前に表示されます。
[隠す]	ウィンドウは、システムトレイ（デスクトップの右下にあるシステムクロックの横）の中にアイコン化され、ダブルクリックするまで表示されません。また、チームメッセージを受信しても表示されません。

アクセシビリティ オプションの設定

チームメッセージのスクロール

Agent Desktop でスクリーンリーダーを使用すると、スクロール型チームメッセージ（デフォルトモード）を読むことが困難な場合があります。[アクセシビリティオプション] タブの [チームメッセージのスクロール] チェックボックスをオフにすると、スクロール機能を無効にしてチームメッセージを静止型にするよう選択できます（図 11）。

図 11 [アクセシビリティオプション] タブ



(注) チームメッセージに関して選択した動作はセッションが変わっても引き継がれるので、Agent Desktop を起動するたびに再設定する必要はありません。

アイコンのサイズ

[大きなツールバーボタン] チェックボックスをオンにすると、ツールバーに表示されるボタンのサイズを、デフォルトの 16 × 16 ピクセルから 32 × 32 ピクセルに変更できます (図 12 を参照)。すべてのボタンが 1 行に収まらない場合、自動的に別の行に表示されます。

図 12 大小のツールバー ボタンの比較



音声フィードバック

[エージェント以外が開始した対話で音声フィードバックを使用] チェックボックスをオンにすると、自分以外が開始したダイアログがデスクトップ上に表示されたときに、トーンを鳴らすことができます。このダイアログの例としては、新しいチャットウィンドウ、およびスーパーバイザによるコールへの割り込み、コールの代行受信、またはコールの録音に関するエージェントへの通知などがあります。

コール期間

[アクセス可能なコール期間の更新] チェックボックスをオンにすると、[期間] フィールドの値がコール中に増加するようになります。デフォルトでは、このオプションは有効になっています。フィールドが頻繁に変わると、スクリーンリーダーの使用に困難が生じる可能性があるため、視覚障害を持つエージェントはこのオプションを無効にすることをお勧めします。

チームメッセージ

[チームメッセージにフォーカス] チェックボックスをオンにすると、チームメッセージが表示されるたびに Agent Desktop のフォーカスがチームメッセージペインに切り替わるようになります。これにより、視覚障害を持つエージェントのスクリーンリーダーで着信チームメッセージを読むことができます。

レポートのフォントサイズ

[レポートのフォントサイズの変更] チェックボックスをオンにして、このフィールドにポイントサイズを入力すると、リアルタイム画面のフォントを大きくしたり小さくしたりすることができます。フォントサイズとして 8 ~ 72 ポイントを選択できます。デフォルトのポイントサイズは 15 ポイントです。

ダイヤルパッド ウィンドウ

ダイヤルパッド ウィンドウでは、電話番号を入力するか、最近のコール リストまたは保存されている電話帳から既存の電話番号を選択して電話をかけることができます(図 13)。

図 13 ダイヤルパッド ウィンドウ



(注) ダイヤルパッド ウィンドウは、このウィンドウの一般名です。ウィンドウ タイトルは、作業内容に応じて、[発信] [コールの転送]、または [会議中] になります。

最近のコール リスト

電話番号をダイヤルすると、その電話番号は自動的に「最近のコール リスト」に追加されます。このリストには、最大 100 個のエントリが保存されます。エントリ数が 100 を超過すると、リストの一番下にある番号がリストから削除されます。

Agent Desktop では、このリストに電話番号が重複表示されないように確認が行われます。ただし、同じ電話番号が異なる形式で 2 回入力された場合 (たとえば、555-1212 と 5551212) 番号は両方ともリストに表示されます。

電話帳

電話帳とは、ユーザ (従業員電話帳) またはシステム管理者 (共用電話帳) によって設定された電話番号リストです。ドロップダウン矢印をクリックすると、使用する電話帳を選択できます。

(注) システム管理者は、電話帳のどちらかまたは両方のタイプを使用不可にするように Agent Desktop を設定できます。

従業員電話帳

ユーザが編集できる電話帳は、従業員電話帳だけです。その他の電話帳は、すべてシステム管理者によって管理されます。

従業員電話帳を編集するには：

1. ダイアルパッドウィンドウで、[電話帳] ドロップダウン リストから [従業員電話帳] を選択し、次に [編集] をクリックします。[電話帳エディタ] ダイアログボックスが表示されます (図 14)。

図 14 [電話帳エディタ] ダイアログボックス

名	姓	電話番号	説明
Jiro	Nagaya	4402	Nagaya Jiro
Koji	Saeki	4409	Saeki Koji
Kyoko	Kato	4811	Kato Kyoko

2. 次のいずれかの編集を行います。

- リストに新規エントリを追加するには、[名] [姓] および [電話番号] の各フィールドに必要な事項を入力し、[追加] をクリックします（ [電話番号] フィールドだけが必須 ）。

[電話番号] フィールドに入力できるのは次の文字だけです。

0 ~ 9、aA ~ zZ、 () + ; / : . = ? および半角スペース

上記以外の文字を入力した場合は、許可されていない文字を入力したことを通知されます。許可されていない文字は疑問符に置き換えられるので、疑問符になっている部分を許可されている文字に変更します。

- 既存のエントリを編集するには、そのエントリを選択して編集フィールドに表示し、[編集] をクリックしてから変更を加えます。複数のエントリを編集する場合は、最初のエントリを編集した後に次のエントリをダブルクリックすると、最初のエントリに加えた変更が保存され、次のエントリに移動できます。
- リストからエントリを削除するには、そのエントリを選択し、次に [削除] をクリックします。

3. すべての編集が完了したら、[OK] をクリックします。

[名前 : 番号] フィールド

このフィールドには、ダイヤルする電話番号を入力します。名前の入力はおプションですが、入力する場合は名前の後ろにコロんと半角スペースを挿入して、電話番号との間を区切るようにします。次に例を示します。

John Doe: 612-555-1212

電話番号の入力には、半角スペース、カッコ、およびダッシュ記号が任意で使用できます。Agent Desktop では、英数字以外の文字列は無視されます。

また、電話番号を最近のコール リストや電話帳から選択すると、その電話番号が [名前 : 番号] フィールドに表示されます。

システム管理者が設定したダイヤル計画によっては、エージェントが入力した電話番号に市内局番や市外局番が Agent Desktop によって自動的に付加される場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

[入力した番号にダイヤルする] チェックボックス

[入力した番号にダイヤルする] チェックボックスをオンにすると、自動での書式設定（市内および市外局番の付加）が抑制され、[名前 : 番号] フィールドに入力したとおりの番号がダイヤルされます。

コールの処理

コールを処理するには、Agent Desktop または IP ハードフォンを使用します。どちらの場合でも、コールはダッシュボード ペインに表示されます。

以降の項では、Agent Desktop を使用してコールを処理することを前提にしています。

電話番号の入力

電話番号をダイヤルする場合、ダイヤルパッドの [名前 : 番号] フィールドに電話番号を入力するには、次の 3 つの方式を使用できます。

- PC のキーボードで電話番号を入力する
- ダイヤルパッド ウィンドウから電話番号を選択する
- 最近のコール リストまたは電話帳から既存の番号を選択する

番号だけを入力するか、名前と番号の両方を入力できます。入力には、「名前 : 番号」という形式を使用してください。名前と番号を区切るためにコロンと半角スペースを挿入します。

番号を入力する場合、ダッシュ、カッコ、または半角スペースを含めてもかまいません。これは、番号だけが読み取られるようになっているためです。Agent Desktop の設定によっては、市内局番または市外局番を含める必要があります。詳細については、システム管理者に問い合せてください。

以降の項で、[名前 : 番号] フィールドに電話番号を入力するように指示された場合は、上記のいずれかの方式を使用できます。

コールへの応答

Agent Desktop 経由で ACD コールと ACD 以外のコールを受信できます。ACD コールを受信するには、ログインし、[受信可] 状態になっている必要があります。ACD 以外のコールを受信する場合は、どの状態でもかまいません。

ACD 以外のコールを受信する場合は、自動的に [受信不可] 状態になり、コールの終了後、元の状態に戻ります。

コールに応答するには :

- [応答] をクリックします。

コールを終了するには :

- [切断] をクリックします。

コールの開始

コールは、通話中でない限り、エージェント状態が [ログアウト] 以外のときに常に開始できます。

コールを開始するには [発信] ボタンを使用します。

コールを開始するには：

1. [発信] をクリックします。
[発信] ダイアログボックスが表示されます。
2. [名前: 番号] フィールドに番号を入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。

コール中のタッチ トーンの入力

コール中にタッチ トーンを送信する必要がある場合(たとえば、アカウント番号の入力を要求された場合)は、[タッチトーン] ボタンを使用します。このボタンを押すと、必要な番号を入力するための数字パッドが有効になります。

タッチトーンを入力するには：

コール中に番号の入力を要求されたら、[タッチトーン] をクリックします。数字パッドが表示されます (図 15)。

図 15 タッチトーンの数字パッド



- 必要な数字または記号を入力します。入力が完了したら、[完了] をクリックします。数字パッドが閉じ、Agent Desktop インターフェイスに戻ります。

打診コール中のタッチ トーンの入力

打診コール中（転送中または会議中）にタッチ トーンを送信できます。

打診コール中にタッチ トーンを入力するには：

1. コール中に [転送] または [会議] をクリックします。[コールの転送] ダイアログボックスまたは [会議コール] ダイアログボックスが表示されます。
2. 打診コールを開始します。
[タッチトーン] チェックボックスを有効にするには、コールの相手が応答する必要があります。
3. [タッチトーン] チェックボックスをオンにし、必要な電話番号または記号、あるいはその両方を数字パッドで入力します。
数字パッドから DTMF トーンが生成されます。
4. [タッチトーン] チェックボックスをオフにします。タッチ トーン オプションが無効になります。

(注) [コールの転送] ウィンドウまたは [会議中] ウィンドウを閉じると、[タッチトーン] チェックボックスは自動的に無効になります。

コールの転送

コールの転送には、次の 2 つのタイプがあります。

- **スーパーバイズ転送**：スーパーバイズ転送では、アクティブ コールを転送する前に、転送先の相手と会話して、相手が受信可能な状態にあることを確認できます。
- **ブラインド転送**：ブラインド転送では、転送先の相手と会話をせずにアクティブ コールを転送できます。相手が電話に応答する前に受話器を置くので、相手が受信可能な状態にあるかどうかを確認できません。

コールを転送するには：

1. コールがアクティブな状態で、[転送] をクリックします。[コールの転送] ダイアログボックスが表示されます。
2. コールの転送先の電話番号を [名前：番号] フィールドに入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。電話が呼び出し中になると、[ダイヤル] ボタンが [転送] ボタンに変わります。
4. 次のどちらかを実行します。
 - スーパーバイズ転送の場合は、相手が電話に応答するのを待ってから転送をアナウンスし、次に [転送] ボタンをクリックします。
 - ブラインド転送の場合は、相手が電話に応答するのを待たずに [転送] ボタンをクリックします。

会議コールの開始

通話相手をアクティブ コールに追加して、会議コールを開始できます。

会議コールには、次の2つのタイプがあります。

- **スーパーバイズ会議**：スーパーバイズ会議では、会議を開始する前に、コールに追加する相手と会話して、相手が受信可能な状態にあることを確認できます。
- **ブラインド会議**：ブラインド会議では、通話相手と会話せずに、相手を会議に追加できます

(注) ブラインド会議を使用して通話相手をコールに追加する場合、ダッシュボード ペインに、会議コールのタグが付いたコールが表示される場合があります。

(注) 会議コールに参加中にログアウトし、その後で再度ログインする場合、エンタープライズ データ フィールドの名前はエンタープライズ データ ペインに表示されません。これらのフィールドの名前は、次のコールを処理するときに表示されます。

会議コールを開始するには：

1. コールがアクティブな状態で、[会議] をクリックします。[会議中] ダイアログボックスが表示されます。
2. コールに追加する人の電話番号を [名前 : 番号] フィールドに入力します。
3. [ダイヤル] をクリックします。
電話が呼び出し中になると、[ダイヤル] ボタンが [会議へ追加] ボタンに変わります。
4. 次のどちらかを実行します。
 - スーパーバイズ会議の場合は、相手が電話に応答するのを待ってから会議をアナウンスし、次に [会議へ追加] ボタンをクリックします。
 - ブラインド会議の場合は、相手が電話に応答するのを待たずに [会議へ追加] ボタンをクリックします。[会議中] ウィンドウが閉じます。
5. 複数の人を会議コールに追加するには、追加する人それぞれについて、ステップ 1 からステップ 4 の手順を繰り返します。

(注) 会議コールの参加者の合計数は、Unified Communications Manager によって設定されます。自分のコンタクト センタに設定されている合計数については、スーパーバイザに問い合せてください。

(注) 会議コールには3者しか参加できません。会議コールに4者目を追加しようとすると、いずれかの通話相手が切断されます。これは Cisco Unified Communications Manager Express の制限によるものです。

Outbound Dialer

管理者によって設定されている場合は、Agent Desktop に Outbound Dialer ツールバーが組み込まれています。

Unified Outbound Dialer はダイレクト プレビュー ダイヤリング モードを使用します。このモードでは [予約済み] 状態となった後で、エンタープライズ データ ウィンドウに顧客のコールが顧客の情報と共に表示されます。この情報に基づいて、コールを承認するか、スキップするか、拒否するかを決定できます。また、コールを [音声]、[留守番電話]、[無効な番号] [ファックス / モデム] [ビジー] または [発信しない] に分類できます。

パーソナル コールバック機能を使用すると、顧客のコールを顧客の要求に応じて都合の良い時間にスケジュールし直すことができます。

コールバックは、コールのリダイヤル時に、コールを任意のエージェントに接続するか (通常のコールバック)、またはコールバック予約を行ったエージェントに接続するか (パーソナル コールバック) を設定できます。コールバックの種類は、管理者がキャンペーン レベルで設定します。エージェントは制御できません。

Outbound Dialer ツールバー

表 8 に Outbound Dialer ツールバーのボタンと各ボタンの機能を示します。

表 8 Outbound Dialer のアクションおよび関連付けられているツールバーのボタン

ボタン	アクション	ショートカット	説明
	[承認]	Alt+Shift+A	顧客にダイヤルし、コールをエージェントに接続します。
	[拒否]	Alt+Shift+R	現在のコールを拒否し、エージェントを発信コールの予約から解放します。この時点で、エージェントに別の発信コール、または新しい着信コールが配信される場合があります。
	[拒否してクローズ]	Alt+Shift+U	現在のコールを拒否してレコードを閉じ、その顧客に再びコールが発信されないようにします。
	[スキップ]	Alt+Shift+S	現在のコールをスキップし、別の顧客へのコールをエージェントに提示します。
	[スキップしてクローズ]	Alt+Shift+T	現在のコールをスキップしてレコードを閉じ、その顧客に再びコールが発信されないようにします。

表8 Outbound Dialer のアクションおよび関連付けられているツールバーのボタン (続き)

ボタン	アクション	ショートカット	説明
	[スキップして次へ]	Alt+Shift+K	<p>コールをスキップし、メニューを表示します。メニュー オプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [誤番号](Alt+Shift+W): 発信した番号が間違っていたことをエージェントに通知します。コールが終了した後、別の顧客の電話番号に発信します。 • [留守](Alt+Shift+N): 顧客が留守であることをエージェントに通知します。コールが終了した後、別の顧客の電話番号に発信します。
	[コールバック]	Alt+Shift+C	<p>[コールバックプロパティ] ダイアログボックスを表示します。これは、顧客にコールバックする日時を設定するためにエージェントが使用します。このアクションは、エージェントが通話中またはラップアップのエージェント状態にある場合にのみ可能です。またエージェントは、このダイアログボックスを使用して、現在の顧客に対して事前にスケジュールされていたコールバックをキャンセルすることもできます。このアクションは、Unified CCX 生成コール中にエージェントが通話中またはラップアップの状態にある場合にのみ機能します。</p>
	[再分類]	Alt+Shift+Q	<p>顧客の電話番号をエージェントが再分類できるようにするためのメニューを表示します。メニュー オプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [音声](Alt+Shift+V) • [留守番電話](Alt+Shift+M) • [ファックス / モデム](Alt+Shift+F) • [無効な番号](Alt+Shift+I) • [ビジー](Alt+Shift+B) • [発信しない](Alt+Shift+X)
	[予約キャンセル]	Alt+Shift+D	<p>エージェントを発信キャンペーンから解放し、[受信不可] 状態にします。発信キャンペーンへの参加を再開するには、エージェントはエージェント状態を[受信可]に変更する必要があります。</p>

Outbound Dialer コールに関する情報は、エンタープライズ データ ペインに表示されます (図 16)。Unified Outbound Dialer のデータ フィールドの名前には、先頭に「BA」が付いています。これは「Blended Agent (ブレンディッド (混合) エージェント)」の略です。

図 16 Outbound Dialer のデータが表示されたエンタープライズ データ ペイン

フィールド	データ
ANI	5056
DNIS	5500
Layout	default
BAAccountNumber	216577463
BABuddyName	Omote
BACampaign	C0610GA
BADialedListID	101T
BAStatus	DB

コンタクトの再分類

コンタクトは、[音声] またはその他のオプション ([留守番電話] [ファックス / モデム] [無効な番号] [ビジー] [発信しない]) のうちのいずれかに分類できます。

[再分類] を初めてクリックするとき、ドロップダウン メニューの [音声] オプションは無効になっています。これは、デフォルトではコンタクトが [音声] に分類されているためです。他のオプションはすべて有効になっています。

[再分類] をもう一度クリックすると、今度は [音声] オプションは有効になっており、他のオプションはすべて無効になっています。

コンタクトは、必要に応じて何度でも再分類できます。[再分類] のオプション メニューには、[音声] オプションが有効でその他のオプションが無効、または [音声] オプションが無効でその他のオプションが有効、のいずれかの状態が交互に表示されます。コンタクトを、[音声] 以外のあるオプションから [音声] 以外の別のオプションへと再分類する必要がある場合は、[音声] 以外の正しいオプションを選択するため、そのコンタクトをまず [音声] として再分類する必要があります。

たとえば、[音声] コンタクトを [留守番電話] として再分類し、さらにそのコンタクトを [無効な番号] として再分類する場合、まず [音声] として再分類しない限り、[無効な番号] として再分類することはできません。

顧客へのコールバック

コールバック機能を使用すると、顧客にとってより都合の良い時間にスケジュールを設定できます。

顧客へのコールバックをスケジュールするには：

1. 通話中またはラップアップの状態、[コールバック] をクリックします。

[コールバックプロパティ] ダイアログボックスが表示され、現在の顧客とのコールに関するデータが示されます (図 17)。

図 17 [コールバックプロパティ] ダイアログボックス

2. [コールバック スケジュール] セクションに、顧客にコールバックする時刻 (HH:MM) と日付 (MM/DD/YYYY) を入力します。

[顧客の時間] フィールドには、顧客がいる場所の時刻を入力します。自分がいる場所の時刻ではないので注意が必要です。時刻は、12 時間形式と 24 時間形式のどちらで入力してもかまいません。12 時間形式で入力する場合は、AM または PM も入力する必要があります。

顧客が連絡先として別の電話番号を希望している場合は、[顧客の電話番号] を変更することもできます。

(注) [顧客の電話番号] フィールドに表示されている番号はダイヤラ ポート番号です。顧客の電話番号ではありません。

3. [OK] をクリックします。

これで、設定した日時にコールバックするようコールがスケジュールされました。

(注) Unified CCX のホストであるコンピュータのクロックと、エージェントの PC のクロックで、時刻設定が異なっている場合、顧客へのコールバックは、エージェントが指定した時刻どおりに発信されないことがあります。

顧客へのスケジュール済みコールバックは、まだその顧客と通話中（通話中状態）であるか、またはそのコールの終了後にラップアップ状態にあれば、キャンセルできます。

顧客へのスケジュール済みコールバックをキャンセルするには：

1. 通話中またはラップアップの状態で、[コールバック] をクリックします。
[コールバックプロパティ] ダイアログボックスが表示され、現在の顧客とのコールに関するデータが示されます。
2. [コールバック解除] をクリックします。
これで、スケジュールしたコールバックがキャンセルされました。

スーパーバイザの介入

スーパーバイザはユーザが受信するコールに介入できます。スーパーバイザは次の操作を実行できます。

- コールへの「割り込み」：強制的な会議の形で、エージェントと顧客とのコールに参加する
- コールの「代行受信」：強制的な転送の形で、顧客をスーパーバイザ自身に転送する
- エージェントのコールをモニタする
- エージェントのコールを録音する

システムの設定によっては、スーパーバイザがユーザのコールをモニタまたは録音するときに、ユーザがその旨通知を受ける場合があります。

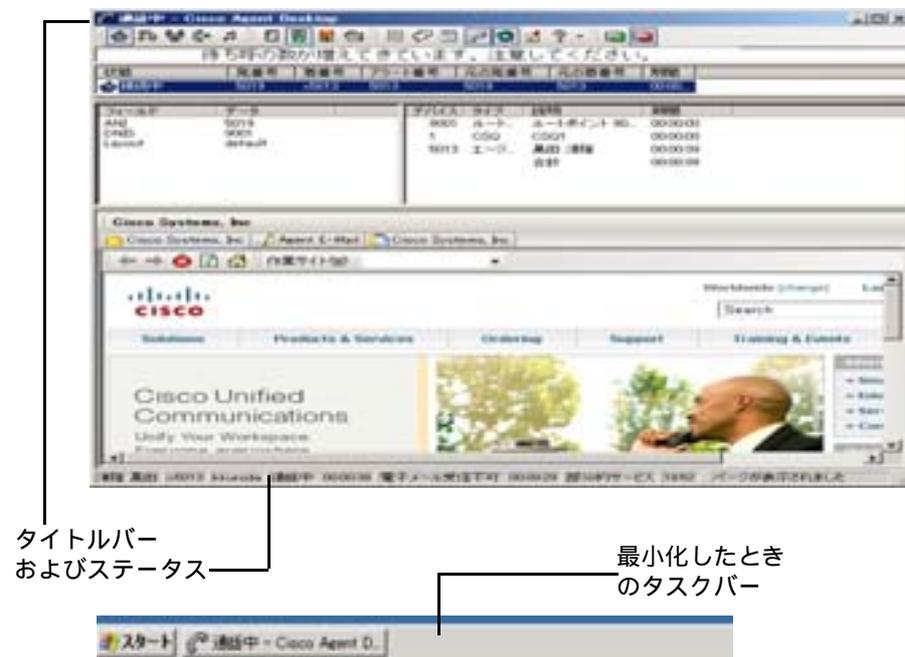
通知が有効になっている場合は、ポップアップメッセージが表示され、スーパーバイザが上記のいずれかの方法で介入していることが通知されます。また、スーパーバイザがコールへの介入を停止したときにも通知されます。

エージェント状態

Agent Desktop では、ツールバーのエージェント状態ボタンを使用して、エージェント状態を変更できます。現在のエージェント状態から選択できる有効なエージェント状態だけが、所定の時間に有効になります。

現在の ACD エージェント状態は、タイトルバー（CAD ウィンドウの一番上）とステータスバー（CAD ウィンドウの一番下）に表示されます。CAD が最小化されている場合、現在のエージェント状態はタスクバーのボタン上で簡単に確認できます。

図 18 現在のエージェント状態の表示場所



コール中（[通話中]状態の場合）に別のエージェント状態をクリックできます。コールを終了すると、エージェント状態は、クリックした状態に変わります。

（注）電話に応答しないと、エージェント状態が自動的に[受信不可]に変更されます。エージェント状態を[受信可]に戻さない限り、ACD コールを受信しません。

現在のエージェント状態は、タイトルバー（CAD ウィンドウの一番上）とステータスバー（CAD ウィンドウの一番下）の両方に表示されます。CAD が最小化されている場合、現在のエージェント状態は、デスクトップの一番下にあるタスクバーの CAD ボタンにも表示されます。

エージェント状態ボタンは、現在のエージェント状態ではなく、クリックしたときの状態を示します。たとえば、コール中に [作業] 状態ボタンをクリックすると、[作業] ボタンが押されたように見えます。現在のエージェント状態は、ステータスバーに表示されません。

使用可能なエージェント状態を表 9 に示します。

表 9 エージェント状態

状態	説明
[ログアウト]	ACD からログアウトしています。
[受信不可]	ルーテッド コールを受信できません。
[受信可]	ルーテッド コールを受信できます。
[予約済み]	一時的に特定のコールの受信を回避します。コールに応答すると、現在の状態は [通話中] 状態に変更されます。システム管理者によって設定された制限時間内にコールに応答しないと、ACD はユーザを [受信不可] 状態にします。[予約済み] 状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。電話が呼び出し中にならずに (呼び出しを待っている場合でも)、この状態になることがあります。
[通話中]	顧客または別のエージェントと通話中です。この状態は、ACD によって自動的に設定されるため、対応するボタンはありません。
[作業]	直前のコールで発生した作業を実行中であるため、ルーテッド コールを受信できません。

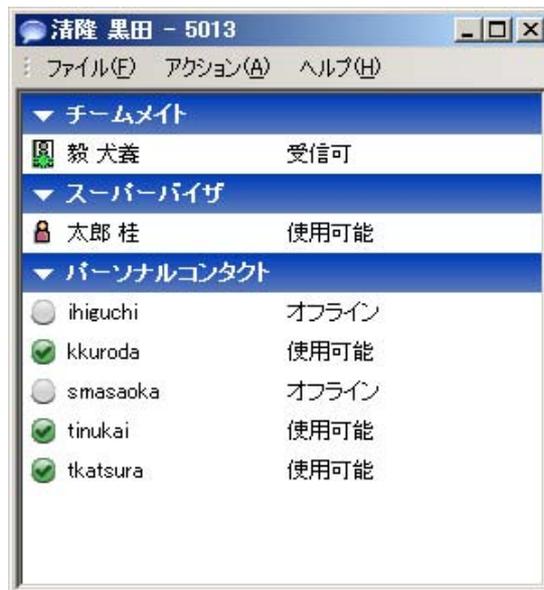
チャットの使用法

チャット機能を使用すると、チームのエージェントおよびスーパーバイザにインスタントメッセージを送信できます。また、構成に Cisco Unified Presence が含まれる場合は、Unified Presence Client を使用している非エージェント（専門分野のエキスペート、つまり SME）にインスタントメッセージを送信できます。

（注） ツールバーに [チャット] ボタンが表示されていない場合は、チャットセッションを開始できないように Agent Desktop が管理者によって設定されています。ただし、そのように設定されている場合でも、着信チャットセッションを受信し、それに応答することは可能です。

図 19 にチャット相手の選択ウィンドウを示します。

図 19 チャット相手の選択ウィンドウ



このチャット相手の選択ウィンドウには、[チームメイト][スーパーバイザ][パーソナルコンタクト]の3つのコンタクトリスト（ドロワ）が表示されます。[エージェント]および[スーパーバイザ]はデフォルトで表示され、いつでも利用可能です。[パーソナルコンタクト]はデフォルトのドロワで、Unified Presence にログインしているときだけ利用できます。

コンタクトは、ドロワと呼ばれるグループに編成されます。[エージェント]、[スーパーバイザ]、[会議]など、いくつかはデフォルトのドロワです。それ以外に表示されるドロワは管理者によってカスタマイズされ、Unified Presence にログインしている場合にだけ表示されます。

- [エージェント]ドロワには、チームのすべてのエージェントが示されます。エージェントのエージェント状態は、エージェント名の左にあるアイコンとエージェント名の右にあるテキストの両方で示されます。エージェント状態は、エージェント状態が変わるたびに更新されます。ここにエージェントを表示するには、エージェントがその時点で Agent Desktop にログインしている必要はありません。ただし、Agent Desktop を開いておき、最低 1 回はログインしておく必要があります。

- [スーパーバイザ]ドロワには、チームのすべてのスーパーバイザが表示されます。ステータスは常に[使用可能]として表示されます。ここに表示するには、スーパーバイザがログインしている必要があります。
- [会議]ドロワは、他のエージェントと会議コールを行っているときに表示されます。会議コールに参加している SME は、ここに表示されません。
- [パーソナルコンタクト]ドロワは、Cisco Unified Personal Communicator でこのドロワを設定した場合に表示されます。このドロワのコンタクトは Unified Personal Communicator で管理します。
- その他のドロワには、ユーザが属しているワークフロー グループに関連付けられた SME が表示されます。SME の Unified Presence ステータスは、SME 名の左にあるアイコンと SME 名の右にあるテキストの両方で示されます。Unified Presence ステータスは、SME ステータスが変わるたびに更新されます。

(注) エージェントが Unified Presence にログインしたとき、SME から見たエージェントのステータスは[使用可能]です。ただし、エージェントがオフラインとして表示されるように管理者が設定した場合は除きます。

(注) Cisco Agent Desktop-Browser Edition(CAD-BE)エージェントまたは IP Phone エージェントとはチャットできません。

チャット相手の選択ウィンドウには、次のコール処理機能にアクセスするメニューもあります。

- コールの開始
- コールの転送
- 会議コールの開始

チャットには次の機能(一部)があります。

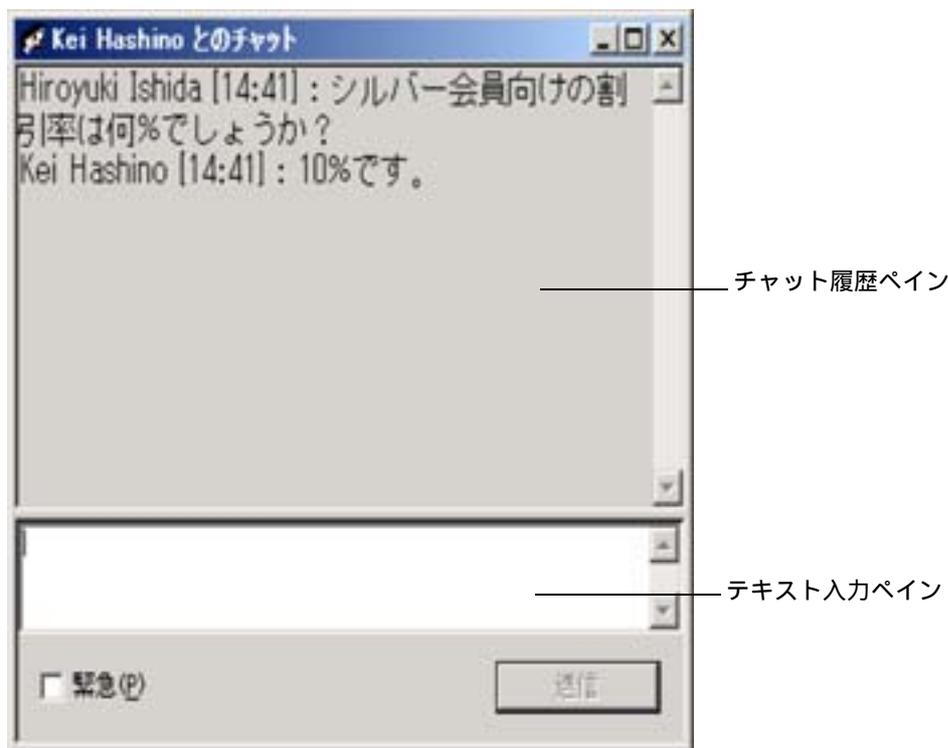
- 複数のチャットセッションに同時に参加できます。
- チャット ウィンドウのタイトルバーには、チャット相手の名前が表示されます。
- チャット メッセージに緊急のフラグを付けると、他のエージェントまたはスーパーバイザの画面上にチャット ウィンドウがポップアップ表示されるので、受信者はすぐに気付きます。このオプションは SME に送信するメッセージには使用できません。
- チャット メッセージの優先度が標準(デフォルト)の場合、チャット ウィンドウは現在の状態のままとなり(開いているか最小化)、対応するアイコンが Windows タスクバー上で点滅します。
- ユーザとチャット相手の間で送信されたチャット メッセージのログは、チャット ウィンドウが開いている間だけ有効です。チャット ウィンドウを閉じると、ログは失われます。
- チャット ログは古い順に表示されます。つまり、最も古いメッセージがチャット ウィンドウの一番上に表示されます。
- ACD からログアウトしたエージェントが Agent Desktop を開いている限り、このエージェントとチャットすることができます。

チャットメッセージの送信

チャットセッションを開始するには：

1. ツールバーの [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表示されます (図 19 を参照)。このウィンドウには、チャットが可能な相手の名前およびステータスが示されます。
2. 相手とチャットするには、そ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、選択した相手とのセッションが開始されます (図 20)。

図 20 チャットセッション ウィンドウ



3. テキスト入力フィールドにメッセージを入力します。
4. メッセージを相手の画面上にポップアップ表示してすぐに気付かせるには、[緊急] チェックボックスをオンにします。
5. [送信] をクリックするか、Enter キーを押します。メッセージがチャット相手に送信され、チャット ログ ペインに記録されます。

グループメッセージの受信者からの返信は、個々のチャットセッション ウィンドウに表示されます。受信者はグループに返信することができません。送信者に対してだけ返信できます。

チャットセッションを終了するには：

- [ファイル]>[閉じる]を選択するか、チャットウィンドウの右上にある [閉じる] をクリックします。

エンタープライズデータの送信

チャットを使用して、コールに関連付けられたエンタープライズデータを相手に送信することができます。

エンタープライズデータを送信するには：

1. コールがアクティブな状態で、エンタープライズデータを送信する相手とのチャットセッションを開きます。
2. [アクション]メニューから [エンタープライズデータの貼り付け] を選択します。アクティブコールのエンタープライズデータをチャットウィンドウに貼り付けます。
3. [送信] をクリックします。

あらかじめ定義された緊急チャットメッセージ

Agent Desktop には、スーパーバイザに緊急チャットメッセージを送信するように設定されたタスクボタンが用意されている場合があります。このチャットメッセージは、管理者によってあらかじめ定義されます(たとえば、「コールへの割り込みをお願いします」)。このメッセージは、スーパーバイザのデスクトップ上にポップアップ表示されるチャットセッションウィンドウの中に表示されます。このメッセージは、緊急メッセージというタグを付けて送信したチャットメッセージと同様に動作します。

チャットリストの相手への発信

コール制御アクションを使用して、チャット相手の選択ウィンドウに表示された相手と、コールの開始、コールの転送、または会議コールを行うことができます。

(注) コールを開始するためには、Cisco Agent Desktop にログインして、コールを開始できるエージェント状態になっている必要があります。

エージェントまたは SME とのコールを開始するために、チャットしている必要はありません。

SME 名に電話番号が関連付けられていない場合、コール制御メニュー項目は無効になります。

チャットリスト内の相手にコールを発信するには：

1. 次のどちらかを実行します。
 - a. コールする相手とチャットしていない場合は、チャット相手の選択ウィンドウでその相手の名前を右クリックし、表示されるポップアップメニューから [コール] を選択します。または、相手の名前を選択した後、[アクション]メニューから [コール] を選択します。
 - b. コールする相手とチャットしている場合は、[アクション]メニューから [コール] を選択します。
- [発信]ダイヤルパッドが、[名前：番号]フィールドに相手の電話番号が入力された状態で表示されます。
2. [ダイヤル] をクリックします。

チャットリスト内の相手にコールを転送または会議コールを開始するには：

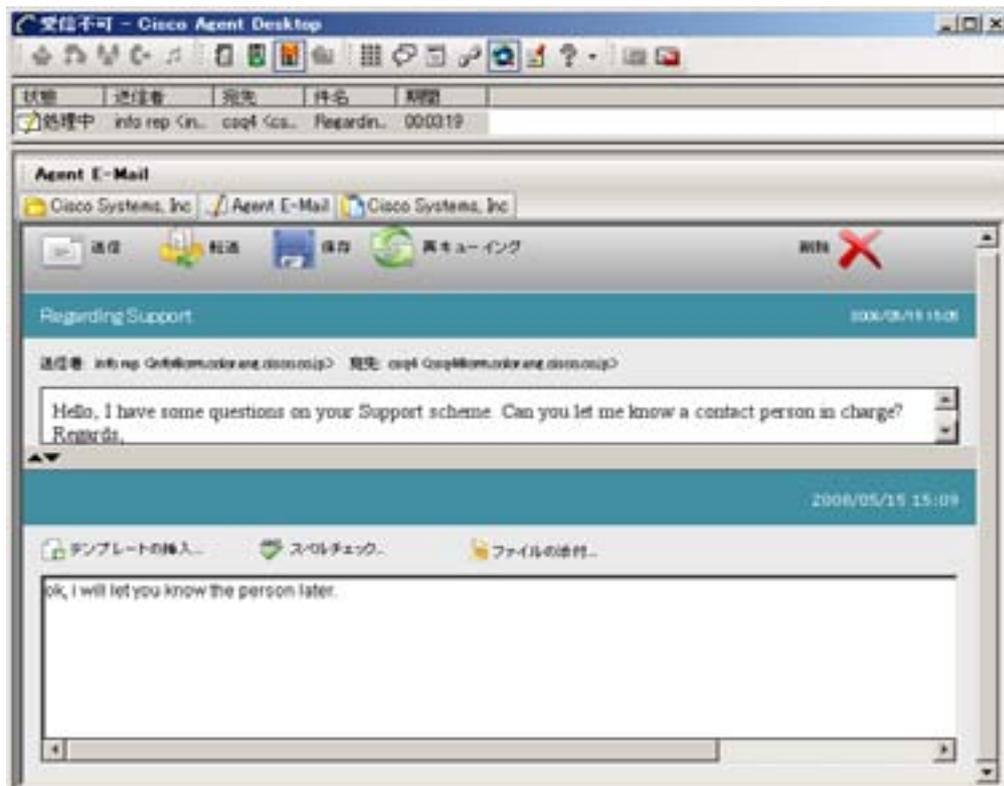
1. コールがアクティブな状態で、次のどちらかを実行します。
 - a. コールする相手とチャットしていない場合は、チャット相手の選択ウィンドウでその相手の名前を右クリックし、表示されるポップアップメニューから [転送] または [会議] を選択します。あるいは、相手の名前を選択した後、[アクション]メニューから [転送] または [会議] を選択します。
 - b. コールする相手とチャットしている場合は、[アクション]メニューから [転送] または [会議] を選択します。[コールの転送] または [会議コール] ダイヤルパッドが、[名前：番号]フィールドに相手の電話番号が入力された状態で表示されます。
2. [ダイヤル] をクリックします。

エージェント電子メールの使用法

エージェント電子メール機能は、CAD プレミアム パッケージでのみ使用できます。

エージェント電子メールが有効なときに、音声コンタクト サービス キューに加えて 1 つ以上の電子メール コンタクト サービス キューにユーザが割り当てられている場合、Agent Desktop の統合ブラウザ ペインにエージェントの電子メール タブが表示され、ツールバーにいくつかの電子メール状態ボタンが表示されます (図 21)。

図 21 エージェント電子メールが有効な Agent Desktop



[電子メール受信可] ボタンをクリックすると、エージェント状態は自動的に [受信不可] に変わり、電子メール状態は [電子メール受信可] に変わります。電子メール コンタクト サービス キュー内の次に受信できる電子メールがコンタクト アピアランス ペインに表示されます。

作業できる電子メールは、一度に 1 通だけです。コンタクト アピアランス ペインに保持できる電子メールは最大 5 通です (下書きとして保存した 4 通と作業中の 1 通)。許可される正確な数は、管理者がどのようにエージェント電子メールを設定したかによって異なります。たとえば、コンタクト アピアランス ウィンドウで許可される電子メールの最大数が 3 である場合、下書きとして保存した 2 通と作業中の 1 通を保持できます。

作業する電子メールを選択すると、エージェントの電子メール タブの上部に電子メールのテキストが表示され、タブの下部に返信用のペインが表示されます。

電子メールの返信にファイルを添付したり、管理者が設定したテンプレートを使用して定型文面を電子メールに挿入することができます。

電子メール状態

電子メール状態はエージェント状態に似ています。使用可能な電子メール状態を表 10 に示します。

表 10 電子メール状態

ボタン	状態	ショートカット	説明
	[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。
—	[電子メール処理中]	—	電子メールを受信して現在作業中です。状態が [電子メール受信可] または [電子メール受信不可] のいずれかの場合に電子メールを処理できます。

電子メール ツールバー

電子メール ツールバーを使用して、電子メールを送信、転送、保存、再キューイング、および削除することができます。

図 22 電子メール ツールバー



ツールバー ボタンの機能を表 11 に示します。

表 11 電子メール ツールバー ボタンの機能

ボタン	説明
[送信]	顧客に返信します。
[転送]	電子メールを転送可能なコンタクト サービス キュー(電子メールが最初に配信されるコンタクト サービス キューも含む)のドロップダウン リストを表示します。

表 11 電子メール ツールバー ボタンの機能 (続き)

ボタン	説明
[保存]	作業中の電子メールを下書きとして保存します。
[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、別のエージェントが作業できるようにします。
[削除]	現在の電子メールを削除します。電子メールは実際には削除されません。本当に電子メールを削除する必要があるか、またはコンタクト サービス キューに戻す必要があるかをスーパーバイザが判別できるように、管理者が設定した電子メールアドレスに転送されます。

電子メールの形式

電子メールの返信の形式は、受信した電子メールの形式によって決まります。顧客の電子メールがテキスト形式の場合、返信はテキスト形式になります。顧客の電子メールが HTML 形式の場合、返信は HTML 形式になります。返信の形式を選択することはできません。

顧客の元の電子メールは、返信の下部に引用されます。顧客の電子メールを返信で編集することはできません。

電子メールへの返信

電子メールに返信するには、次の手順を実行します。

電子メールに返信するには：

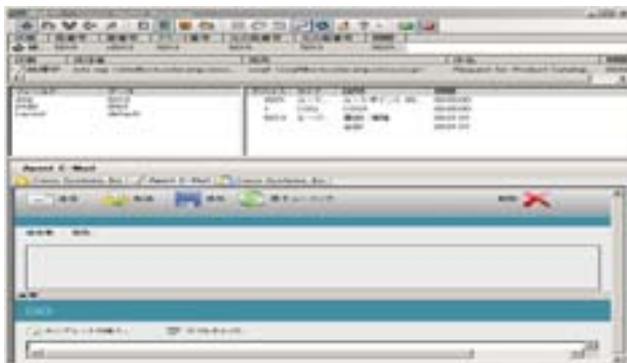
1. コール中ではないときに [電子メール受信可] をクリックします。エージェント状態が [受信不可] に変わり、電子メール状態は [電子メール受信可] に変わります。次に受信できる電子メールがコンタクト アピアランス ペインに表示されます。
2. 電子メールをクリックします。ブラウザ ペインにあるエージェントの電子メール タブの上部に電子メールのテキストが表示されます。
3. エージェントの電子メール タブの [返信] セクションに、電子メールへの返信内容を入力します。
 - [ファイルの添付] をクリックすると、ファイルが保存されている場所に移動して返信に添付するファイルを選択できます。添付ファイルはどの形式でもかまいません。デフォルトでは、添付ファイルの最大サイズは 10 MB です。この制限は管理者が設定できるため、コンタクト センタでの制限は異なる可能性があります。
 - [テンプレートの挿入] をクリックすると、管理者が設定した使用可能なテンプレートのドロップダウン リストを表示して返信に挿入できます。テンプレートは、カーソルの位置に挿入されます。

- [スペルチェック]をクリックすると、返信に対してスペルチェックを実行できます。
4. 返信の作成が完了したら、[送信]をクリックします。返信が顧客に送信されます。

電子メールおよびコールの管理

着信コールは、作業中の電子メールより常に優先されます。コールを受信したとき、作業中の電子メールは自動的に下書きとして保存され、電子メール状態は[電子メール受信不可]に変更されます。

図 23 アクティブ コールと 2 通の下書き電子メールが表示された Agent Desktop



コールが終了すると、前に作業していた電子メールを選択して引き続き返信処理を行うことができます。

(注) 状態が[電子メール受信可]または[電子メール受信不可]のいずれかの場合に電子メールを処理できます。引き続き電子メールを受信して処理するには、[電子メール受信可]状態に変更する必要があります。

各電子メールのステータスは、コンタクト アピアランス ペインにテキストとアイコンの両方で示されます。ステータスのアイコンを表 12 に示します。

表 12 コンタクト アピアランス ペインに示される電子メール ステータス

アイコン	説明
	処理中。電子メールは現在処理中です。
	下書き。電子メールの処理が開始されましたが、何らかの理由で中断されたため、下書きとして保存されました。

録音機能の使用手法

管理者によって機能が設定されている場合、コールを録音できます。管理者はエージェントのツールバーをカスタマイズして、録音開始用と録音停止用の2つのタスクボタンを設定する必要があります (図 24)。

(注) デフォルトのタスクボタンは、 のように緑の丸の中に数字が表示されます。Agent Desktop ツールバーでは、これらのボタンの使用はオプションです。管理者は、他のボタンを録音機能に使用することもできます。

コールの録音中は、コール アクティビティ ペインのコール情報の横にあるアイコンが、[通話中] アイコン  から [録音中] アイコン  に変わります。

図 24 コールの録音

この Agent Desktop の例では、デフォルトのタスクボタンではなく、カスタムのアイコンが録音開始と録音停止に使用されています。



コールを録音するときは、次の点に留意してください。

- 録音が始まるタイミングは、顧客とのコールが接続され、[録音開始] をクリックした時点です。
- 録音が終了するタイミングは、コールが終了した時点または [録音停止] をクリックした時点のうち、どちらか早い方になります。
- エージェントは [録音停止] ボタンをクリックしても、スーパーバイザによって開始された録音を停止できません。この場合、エージェントが [録音停止] をクリックすると、コール アクティビティ ペインの録音アイコンは非表示になりますが、録音はスーパーバイザが停止するまで続けられます。
- スーパーバイザは、エージェントによって開始された録音を停止できます。
- エージェントが行った録音を再生できるのは、スーパーバイザだけです。

エージェントリアルタイム画面

いくつかのリアルタイム画面（レポート）を [エージェントレポート] ウィンドウに表示できます。これらの画面は次のとおりです。

- エージェント ACD 状態ログ画面 (P.45)
- エージェントコールログ画面 (P.46)
- エージェント統計情報画面 (P.47)
- コンタクトサービスキュー統計情報画面 (P.48)
- エージェント電子メールログ画面 (P.49)
- エージェント電子メール詳細画面 (P.50)

表示するために選択した画面がサービス障害で使用できない場合、その画面は空白になり、画面ウィンドウのステータスバーに「リアルタイム画面：非アクティブ」と表示されます。サービスのステータスウィンドウを表示すると、使用できないリアルタイム画面を確認できます（詳細については、P.56の「サービスステータス」を参照）。

リアルタイム画面内の任意のカラムヘッダーをクリックすることで、そのカラムを基準に昇順または降順でリアルタイム画面をソートできます。

（注） [エージェントリアルタイム画面] ウィンドウは常に、その他の開いているウィンドウの手前に表示されるようになっています。ただし、Agent Desktop のメインウィンドウに対して「常に手前に表示」のウィンドウ動作モードを選択すると、[エージェントリアルタイム画面] の動作は無効になり、Agent Desktop のメインウィンドウが [エージェントリアルタイム画面] ウィンドウの手前に表示されます。

エージェントリアルタイム画面を表示するには：

1. ダッシュボード ツールバーの [レポート] をクリックします。 [エージェントリアルタイム画面] ウィンドウが表示されます。
2. [リアルタイム画面] ドロップダウン リストから、表示する画面を選択します。画面がウィンドウに表示されます。
3. 必要に応じて [更新] をクリックして情報を更新します。

エージェント ACD 状態ログ画面

エージェント ACD 状態ログ画面には、当日に行われた、すべての ACD サーバにおける状態遷移のレコードが、午前 0 時を開始時刻として表示されます。レポートは時刻順に表示されます。

画面のデータを表 13 に示します。

表 13 エージェント ACD 状態ログ画面のフィールド

フィールド	説明
[開始時間]	ACD エージェント状態が開始した時刻。この開始時刻は、録音および統計サービスが ACD エージェント状態データを CAD から受信した時刻に基づいています。したがって、開始時刻には、エージェントの PC に表示される時刻ではなく、録音および統計サーバの時刻が反映されます。録音および統計サーバの時間帯とエージェントの PC の時間帯が異なっている場合は、このことを考慮に入れて、正しい時間帯で開始時刻を表示する必要があることに注意してください。
[エージェントの状態]	ACD エージェントの状態。ログに書き込まれている最後の ACD 状態は、実際には、エージェントの直前の ACD 状態です。[状態期間] を算出するため、次の ACD エージェント状態にエージェントが遷移するまで、現在の状態はログに書き込まれません。
[ラップアップデータ]	エージェントが入力した任意のラップアップ データ (エージェントが遷移するエージェント状態が [作業可] である場合)
[理由コード]	エージェントが現在の状態にある理由を表す番号。この番号の後ろには、文字列による説明がカッコで囲まれて続きます。理由コードがない場合は空白になります。このフィールドは、[受信不可] 状態と [ログアウト] 状態にある場合にのみ表示されます。
[状態期間]	ユーザがその ACD エージェント状態にあった時間。

エージェントコールログ画面

エージェントコールログ画面には、過去 7 日間に発信および受信されたコールのレコードが表示されます。レコードは、毎日午前 0 時を開始時刻として日付ごとに表示されます。

画面のデータを表 14 に示します。

表 14 エージェントコールログ画面のフィールド

フィールド	説明
[開始時間]	コールの開始時刻。この開始時刻は、録音および統計サービスが状態データを Agent Desktop から受信する時刻に基づいています。したがって、開始時刻には、エージェントの PC に表示される時刻ではなく、録音および統計サーバの時刻が反映されます。録音および統計サーバの時間帯とエージェントの PC の時間帯が異なっている場合は、このことを考慮に入れて、正しい時間帯で開始時刻を表示する必要があることに注意してください。
[方向]	着信コールまたは発信コール。

表 14 エージェントコールログ画面のフィールド（続き）

フィールド	説明
[応答]	(はい/いいえ) コールが応答されたかどうか。
[発信者]	コールを発信した電話機の番号。
[受信者]	コールを受信した電話機の番号。
[コール期間]	コールの長さ。着信コールの場合：コール期間 = 呼び出し時間 + 通話時間 + 保留時間。 発信コールの場合：コール期間 = 発信時間 + 呼び出し時間 + 通話時間 + 保留時間。

エージェント統計情報画面

エージェント統計情報画面には、当日のパフォーマンス統計情報が、午前 0 時を開始時刻として表示されます。

画面のデータを表 15 に示します。

表 15 エージェント統計情報画面のフィールド

フィールド	説明
[受信コール]	エージェントの内線番号に送信され、エージェントの電話で呼び出された着信コール (ACD または ACD 以外) の数。これは、当日のエージェントコールログでコールの方向が「着信」と表示されているエントリの数をカウントすることによって確認できます。
[処理済コール]	ユーザの内線番号で応答された着信コールまたは発信コール (ACD または ACD 以外) の数。これは、当日のエージェントコールログで [応答済みコール] カラムが「はい」と表示されているエントリの数をカウントすることによって確認できます。
[平均通話時間]	コールの合計時間 (通話時間の合計 + 保留時間の合計) を、コールの数で割った値。
[最大通話時間]	最長コールの長さ (通話時間 + 保留時間)。
[合計通話時間]	コールの合計時間 (通話時間の合計 + 保留時間の合計)。
[平均受信可時間]	[受信可] 状態の合計時間を、[受信可] 状態になった回数で割った値。
[最大受信可時間]	[受信可] 状態が継続された最長時間。
[合計受信可時間]	[受信可] 状態の合計時間。
[平均受信不可時間]	[受信不可] 状態の合計時間を、[受信不可] 状態になった回数で割った値。

表 15 エージェント統計情報画面のフィールド (続き)

フィールド	説明
[最大受信不可時間]	[受信不可] 状態が継続された最長時間。
[合計受信不可時間]	[受信不可] 状態の合計時間。
[平均コール後作業時間]	[作業] 状態の合計時間を、[作業] 状態になった回数で割った値。
[最大コール後作業時間]	[作業] 状態が継続された最長時間。
[合計コール後作業時間]	[作業] 状態の合計時間。

コンタクトサービスキュー統計情報画面

コンタクトサービスキュー統計情報画面には、コンタクト サービス キューに関する当日の情報、およびコンタクト サービス キューにルーティングされたコールに関する当日の情報が、午前 0 時を開始時刻として表示されます。

画面のデータを表 16 に示します。

表 16 コンタクトサービスキュー統計情報画面のフィールド

フィールド	説明
[待機コール]	エージェントのコール受信元であるコンタクト サービス キューで待機しているコールの合計数
[現在最も古いコール]	コンタクト サービス キュー内で最も古いコールに関して経過した待機時間
[キュー内の電子メール]	エージェントの電子メール受信元であるコンタクト サービス キューで待機している電子メールの合計数
[キュー内の最も古い電子メール]	コンタクト サービス キュー内で最も古い電子メールに関して経過した待機時間

エージェント電子メールログ画面

エージェント電子メールログ画面には、過去7日間にエージェントが取得した電子メールまたは何らかの形で完了した電子メール アクティビティのレコードが表示されます。レコードは、毎日午前0時を開始時刻として日付ごとに表示されます。エージェント電子メールログ画面は、少なくとも1つの電子メール コンタクト サービス キューをエージェントがサポートする場合にだけ表示されます。

画面のデータを表 17 に示します。

表 17 エージェント電子メールログ画面のフィールド

フィールド	説明
[電子メール取得時間]	エージェントが電子メールを取得した時刻。
[状態]	電子メールがまだエージェントのデスクトップに [処理中] または [下書き] の状態で存在する場合は、現在のステータスのとおり。エージェントが電子メールのアクティビティを完了した場合は、エージェントがそのアクティビティを完了した方法 [削除] [転送] [再キューイング] または [送信]。
[終了時間]	エージェントが電子メールを転送、再キューイング、または送信した日時。電子メール ステータスが [処理中] または [下書き] の場合、このフィールドは空白になります。
[処理期間]	エージェントが電子メールの処理に費やした時間。電子メール ステータスが [処理中] または [下書き] の場合、このフィールドは空白になります。
[対処時間]	エージェントが電子メールを取得してから送信、転送、または再キューイングするまでの時間。電子メール ステータスが [処理中] または [下書き] の場合、このフィールドは空白になります。
[宛先]	電子メールの送信先アドレス。
[送信者]	電子メールの送信元アドレス。
[件名]	電子メールの件名。
[CSQ]	電子メールをエージェントにルーティングするときに使用されたコンタクト サービス キュー。

エージェント電子メール詳細画面

エージェント電子メール詳細画面には、当日の累積された統計情報が、午前0時を開始時刻として表示されます。エージェント電子メール詳細画面は、エージェントが少なくとも1つの電子メールコンタクト サービス キューをサポートする場合にだけ表示されます。

画面のデータを表 18 に示します。

表 18 エージェント電子メール詳細画面のフィールド

フィールド	説明
[取得した電子メール]	エージェントが午前0時以降に取得した電子メールの数。エージェントがアクションを行った結果、またはワークフローの結果として取得した場合もあります。
[転送した電子メール]	エージェントが午前0時以降に転送した電子メールの数。
[キューに戻した電子メール]	エージェントが午前0時以降にキューに戻した電子メールの数。
[送信した電子メール]	エージェントが午前0時以降に送信した電子メールの数。
[削除した電子メール]	エージェントが午前0時以降に削除した電子メールの数。
[電子メール送信の合計処理時間]	エージェントが送信した電子メールの合計処理時間。当日中の処理時間かどうかに関係なく、電子メールの全処理時間が対象になります。
[電子メール送信の最大処理時間]	エージェントが送信したすべての電子メールの最長処理時間。当日中の処理時間かどうかに関係なく、各電子メールの全処理時間を対象として最長時間が判断されます。

統合ブラウザの使用方法

統合ブラウザを使用すると、イントラネットおよびインターネット上の Web ページを Agent Desktop で表示できます。

(注) 統合ブラウザが機能するには、PC に Internet Explorer 6 または Internet Explorer 7 がインストールされている必要があります。

(注) Internet Explorer 7 のタブ ブラウジング機能は、CAD 統合ブラウザでは機能しません。

(注) 統合ブラウザは、セキュア Web サイトのポップアップ ウィンドウをサポートしていません。

ダッシュボード ツールバーの [統合ブラウザの表示 / 非表示] ボタンをクリックすると、Agent Desktop ウィンドウにあるこのセクションを表示したり非表示にしたりできます。

管理者は、特定の Web ページがエージェントのホームページとしてブラウザ ペインに表示されるように設定できます。管理者がこの設定を行わない場合、ペインには「Desktop Administrator でホームページが設定されていません。」というメッセージしか表示されず、空白になります。

システム管理者によってワークフローの一部として設定される場合、Agent Desktop はコールのエンタープライズ データを使用して Web アプリケーション（顧客のデータベースなど）とやり取りし、顧客の情報を統合ブラウザに表示できます。

ブラウザ ツールバー

ブラウザ ツールバーは、Internet Explorer のツールバーの簡易版です。ブラウザ ツールバーを使用すると、表示する Web ページ間の移動や現在のページの更新を行ったり、自分のホームページに戻ったりすることができます。

表 19 ブラウザ ツールバーのボタン

ボタン	名前	ショートカットキー	説明
	[戻る]	Alt+	直前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ていたページに移動します。
	[停止]	Esc	ブラウザでの Web ページの表示を停止します（たとえば、ダウンロードに時間がかかりすぎている場合）。

表 19 ブラウザツールバーのボタン (続き)

ボタン	名前	ショート カットキー	説明
	[更新]	F5	最新のコンテンツを参照できるように、表示している Web ページを更新します。
	[ホーム]	Alt+Home	エージェントの定義済みホームページに戻ります。

作業サイトへのアクセス

システム管理者は、頻繁に使用する Web サイトのリストを設定できます。これら「お気に入り」は、[作業サイト] ボックスに表示されます。エージェントは、このドロップダウンリストから Web サイトを選択するだけで、そのサイトにすばやくアクセスできます。サイトの Web アドレスを入力する必要はありません。

その他の Web サイトへのアクセス

システム管理者は、オプションの [アドレス] フィールドが含まれるようにブラウザを設定できます。エージェントはこのフィールドを使用して、[作業サイト] ボックスに表示されない Web サイトにアクセスできます。

[アドレス] フィールドを使用して Web サイトにアクセスするには：

- Web サイトのアドレス (URL) を [アドレス] フィールドに入力し、次に Enter キーを押します。

ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル

Web ページにハイパーリンクとして表示される電話番号は、リンクをクリックするとダイヤルできます。

- 電話番号には 10 桁を指定し、次に示す北米のダイヤル スtring形式を使用する必要があります。
 - < 市外局番 > < 局番 > < 加入者番号 >
- 電話番号の市外局番はカッコで囲むことができます。また、電話番号にスペース、ハイフン、およびピリオドを任意に組み合わせて使用できます。
- 市内番号 (市外局番なし) または内線番号など、10 桁より短い番号はダイヤルできません。
- 実際は画像ファイルである電話番号や、データベースから読み込んだ電話番号はダイヤルできません。
- 一部の Web サイトでは、ハイパーリンクが非表示になっています。電話番号はハイパーリンクされているように見えない場合がありますが、実際にはハイパーリンクされており、ダイヤルできます。

- 電話番号には英字を使用できません。たとえば、800-GET-PZZA という電話番号はダイヤルできません。
- ハイパーリンクされた電話番号をダイヤルできるのは、[受信不可] エージェント状態にある場合だけです。
- ハイパーリンクされた電話番号をダイヤルしても、その電話番号はダイヤルパッドウィンドウの最近のコールリストには表示されません。
- 右クリックして[最新の情報に更新]メニュー オプションを選択することによってサイトを更新すると、電話番号のハイパーリンクが非表示になります。ハイパーリンクを非表示にせずにページを更新するには、F5 キーを押すか、統合ブラウザ ツールバーの[更新] ボタンをクリックします。

理由コード

Agent Desktop は、エージェントに理由コードを入力させるように、システム管理者によって設定できます。

理由コードは、ユーザが [受信不可] または [ログアウト] のエージェント状態に遷移した理由を表します。このコードは、システム管理者によって設定され、コンタクトセンター用にカスタマイズされます。

[受信不可] 状態または [ログアウト] 状態への遷移を開始する場合や、その遷移がワークフローに含まれている場合は、必ずポップアップ ダイアログボックスが表示されます (図 25)。遷移するには、そのダイアログボックスから適切なコードを選択し、[OK] をクリックする必要があります。

次の場合、[理由コード] ダイアログボックスは表示されません。

- スーパーバイザが遷移を開始する場合 (スーパーバイザがエージェント状態を強制的に変更したことを示す理由コードが自動的に選択されます)
- エージェント状態の変更が含まれているワークフローで、理由コードの自動選択が有効になっている場合

図 25 [理由コード] ダイアログボックス



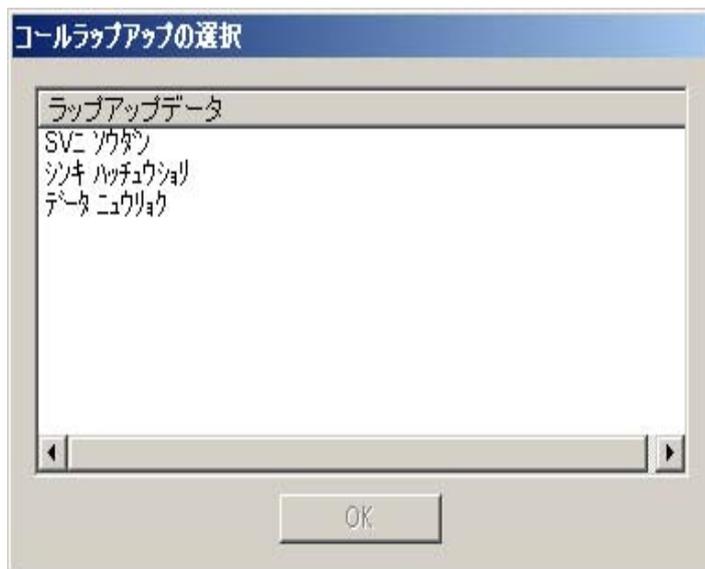
ラップアップデータ

Agent Desktop は、エージェントにラップアップデータを入力させるように、管理者によって設定できます。

コンタクト センタでは、各種アクティビティの頻度の追跡やコールの料金請求先アカウントの特定といった目的のために、ラップアップデータを使用します。理由コードと同様、ラップアップデータの記述は、コンタクト センタのニーズを反映するように管理者によって設定されます。

コールを終了した直後に [作業] 状態に遷移すると、[コールラップアップの選択] ダイアログボックス (図 26) が表示されます (コール中に [作業] をクリックした場合、またはコールを受信した Contact Service Queue (CSQ; コンタクト サービス キュー) に [自動作業] オプションが設定されている場合に表示されます)。当該コールの結果を適切に示しているものを選択してから、[OK] をクリックして続行します。

図 26 [コールラップアップの選択] ダイアログボックス



サービス ステータス

サービスと通信できないことを Agent Desktop が検出すると（通常はサービス障害が発生してから 3 分以内）、ステータスバーに「部分的サービス」または「サービス停止」と表示され、一部またはすべてのサービスで障害が発生したことが示されます。

サービスが再び使用可能になったことを Agent Desktop が検出すると（通常はサービスが復旧してから 1 分以内）、ステータスバーに「サービス中」と表示され、サービスが復旧したことが示されます。

サービス障害の影響の詳細を確認するには、ステータスバーに表示されているステータスメッセージをダブルクリックします。CAD は、CAD 機能のリストを含むポップアップボックスを表示し、その機能がサービス障害の影響で使用不可になっているかどうかを示します（図 27）。障害サーバのホストであるサーバが [ホスト] カラムに一覧表示されます。このフィールドには、ホストの IP アドレスまたはホスト名のどちらか、あるいはその両方が表示されることがあります。

図 27 「サービスステータス」ポップアップダイアログボックス

機能	状態	ホスト
チームパフォーマンスメッセージ	アクティブ	
エンタープライズデータ	アクティブ	
コール履歴	アクティブ	
コールとエージェント状態ログの表示	アクティブ	
エージェント統計情報の表示	アクティブ	
エクスプレス電子メール	アクティブ	

電話機のネットワーク障害

電話機がネットワークに接続できないという障害が発生すると、ユーザは自動的に [受信不可] エージェント状態になり、電話機がサービス停止中であるというメッセージを示すポップアップウィンドウが表示されます。

現在のコールが完了するまで、電話機はネットワークに再接続できないため、CAD はコールの実際の長さを表示できなくなります。これは、システム内でそのコールは「終了」と表示されているためです。

電話機が使用可能な状態に戻ると、電話機がサービス中であるというメッセージを示すポップアップウィンドウが表示されます。これで、エージェント状態を [受信可] に変更し、通話を再開できます。

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	2
ショートカット キー	9

C

Cisco IP Communicator	3
Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer, 「Outbound Dialer」を参照	

O

Outbound Dialer	
お客様へのコールバック	31
概要	28
コンタクトの再分類	30
ツールバー	28

あ

アイコン	
サイズの変更	19
アクセシビリティ	
オプションの設定	18
アクセシビリティ機能	8

い

インターフェイス	8
エンタープライズ データ	14
コール アクティビティ	14
コンタクト アピアランス	12
コンタクト管理ペイン	13
サービス ステータス	56
しきい値	15
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	21
ダッシュボード ツールバー	10
ダッシュボード ペイン	9
チーム メッセージ (TM)	12
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 状態ログ画面	45
エージェントコールログ画面	46
エージェント電子メール詳細画面	50
エージェント電子メールログ画面	49
エージェント統計情報画面	47
エージェントリアルタイム画面	45
エージェント ACD 状態ログ	45
エージェント コール ログ	46
エージェント 電子メール ログ	49

エージェント電子メール詳細	50
エージェント統計情報	47
エージェントリアルタイム画面	48
サービスキュー統計情報画面	48
エンタープライズデータ	14

お

大きいアイコン	19
お客様へのコールバック	31
音声フィードバック	19

か

会議コール	27
-------	----

き

機能レベル	2
緊急チャットメッセージ	38

こ

コール	
応答	24
会議	27
開始	25
タッチトーンの入力	25
転送	26
電話番号の入力	24
ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52
録音	44
コール アクティビティ	14
コール期間	19
コール期間の更新の有効化	19
コールの開始	25
コールの転送	26
コールの録音	44
コールへの応答	24
コンタクト アピランス	12
コンタクト管理ペイン	13

コンタクトサービスキュー統計情報画面	48
コンタクトの再分類	30

さ

サービス ステータス	56
電話機のネットワーク障害	56
最近のコール リスト	21

し

しきい値	15
従業員電話帳	22
編集	23
ショートカット キー	9

す

スーパーバイザの介入	32
ステータスバー	16

た

ダイヤルパッド ウィンドウ	21
最近のコール リスト	21
電話帳	21
ダッシュボード ツールバー	10
ダッシュボード ペイン	9
タッチ トーンの入力	25

ち

小さいアイコン	19
チーム メッセージ (TM)	12
チャット	
チャット セッションの開始	37
チャット セッションの終了	38
チャット メッセージ	35
緊急	38

つ

ツールバー

Outbound Dialer	28
ダッシュボード	10
統合ブラウザ	51
ボタンのサイズの設定	19

て

デスクトップ プリファレンス	17
電話機のネットワーク障害	56
電話帳	21
従業員	22
編集	23
電話番号の入力	24

と

統合ブラウザ	15, 51
作業サイトへのアクセス	52
その他の Web サイトへのアクセス	52
ツールバー	51
ハイパーリンクされた電話番号のダイヤル	52

は

ハイパーリンクされた電話番号	52
----------------	----

ふ

プリファレンス

アイコンのサイズ	19
ウィンドウの動作モード	17
音声フィードバック	19
コール期間の更新	19
プリファレンスの設定	17

ら

ラップアップ データ	55
------------	----

り

理由コード	54
-------	----

ろ

ログイン	5
------	---