



共通タスク

この章では、エージェントとスーパーバイザが実行する共通タスクについて説明します。これらのタスクには、デスクトップへのサインインおよびデスクトップからのサインアウト、状態の変更、理由コードと後処理理由の選択、コール制御タスクがあります。

- [Finesse デスクトップへのサインイン, 2 ページ](#)
- [モバイルエージェントとしてのサインイン, 3 ページ](#)
- [セキュリティ証明書の受け入れ, 4 ページ](#)
- [\[ライブ データ \(Live Data\) \] ガジェットの証明書の受け入れ, 7 ページ](#)
- [Finesse デスクトップからのサインアウト, 9 ページ](#)
- [状態の変更, 9 ページ](#)
- [コールの発信, 10 ページ](#)
- [コールへの応答, 11 ページ](#)
- [アウトバウンド オプション プレビュー コールへの応答, 11 ページ](#)
- [ダイレクト プレビュー 発信 コールへの応答, 12 ページ](#)
- [ダイレクト プレビュー 発信 コールの再分類, 12 ページ](#)
- [コールバックのスケジュール, 13 ページ](#)
- [アウトバウンド オプション 個別コールバック コールへの応答, 14 ページ](#)
- [コンサルト コールの開始, 14 ページ](#)
- [コールの転送 \(シングル ステップ 転送\) , 15 ページ](#)
- [Send DTMF, 16 ページ](#)
- [後処理理由の適用, 17 ページ](#)
- [複数のライブ データ レポート ビューの表示, 18 ページ](#)
- [Context Service データの表示, 18 ページ](#)

Finesse デスクトップへのサインイン

手順

-
- ステップ 1** ブラウザのアドレスバーに次の URL を入力します。
`http://Finesse サーバの FQDN/desktop/`
ここで、*Finesse* サーバの *FQDN* は *Finesse* サーバの完全修飾ドメイン名です。
- ステップ 2** コンタクトセンターに *Finesse* の言語パックがインストールされている場合は、言語セレクトタがデスクトップに表示されます。[言語選択 (Language Selector)] ドロップダウンリストから、デスクトップで表示する言語を選択します。
(注) また、URL の一部としてロケールを渡す (`http://Finesse サーバの FQDN/desktop?locale=fr_FR` など) か、ブラウザの言語設定を変更することによって、言語を選択することもできます。デフォルトの言語は英語です (`en_US`)。
コンタクトセンターに *Finesse* に言語パックがインストールされていない場合、デスクトップのロケール言語は英語のみです。
- ステップ 3** [ID] フィールドにエージェント ID またはユーザ名を入力します。
- ステップ 4** [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します。
- ステップ 5** [拡張 (Extension)] フィールドに、電話の内線番号を入力します。
- ステップ 6** [サインイン (Sign In)] をクリックします。
Finesse デスクトップにサインインします。ロール (エージェントまたはスーパーバイザ)、エージェント名、エージェント ID、および内線番号が、ヘッダーに表示されます。ステータスが [待受停止 (Not Ready)] に設定されます。
-

IPv6 を使用したサインイン

管理者によって指定された場合は、IPv6 専用クライアントを使用して *Finesse* にサインインできません。この場合は、前の手順のステップ 1 で示したサインイン URL に、適切な HTTP または HTTPS ポートを含めます。

- HTTPS を使用したセキュア アクセスの場合は、次のように入力します。
`https://<FQDN>:8445/desktop`
- HTTP アクセスの場合は、次のように入力します。
`http://<FQDN>:8082/desktop`

サインインの残りの手順は、IPv6 でも同じです。

サインイン試行に5回失敗した後でロックされたアカウント

5回連続で間違ったパスワードを使用して Finesse にサインインしようとする、Finesse はそのアカウントのアクセスを5分間ブロックします。この間に再度サインインしようとする、セキュリティ上の理由から、Finesse はアカウントがロックされていることを通知しません。5分待つから、再試行する必要があります。アカウントがロックされているときに再度サインインしようとししないでください。サインインしようとする、ロックアウトタイマーがリセットされ、さらに5分間待機しなければならなくなります。

この制限事項は、サインインの方法（デスクトップでのサインイン、モバイルエージェントとしてのサインイン、または Finesse IP Phone Agent (IPPA) を使用したサインイン）に関係なく適用されます。

モバイル エージェントとしてのサインイン

モバイルエージェントとしてサインインすると、コンタクトセンターの電話システムにアクセスできる電話（自宅の電話機または携帯電話）を使用してコールを受信できます。

モバイル エージェント機能の使用の詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Enterprise Features Guide*』を参照してください。

手順

- ステップ 1 ブラウザのアドレスバーに次の URL を入力します。http://Finesse サーバの FQDN/（ここで、FQDN は Finesse サーバの完全修飾ドメイン名です）。
- ステップ 2 [ID] フィールドにユーザ名またはエージェント ID を入力します。
- ステップ 3 [パスワード (Password)] フィールドにパスワードを入力します。
- ステップ 4 [内線番号 (Extension)] フィールドに内線番号を入力します。
モバイル エージェントでは、内線番号は実際の内線番号（ローカル CTI ポート (LPC)）を表します。
- ステップ 5 [モバイルエージェントとしてサインイン (Sign in as a Mobile Agent)] チェックボックスをオンにします。
[モード (Mode)] および [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドが表示されます。
- ステップ 6 [モード (Mode)] ドロップダウンリストから、使用するモードを選択します。

例：

[コールバイコール (Call by Call)] モードでは、電話機は着信コールごとにダイヤルし、コールが終了したときに切断されます。

[固定接続 (Nailed Connection)] モードでは、ユーザがサインインすると電話機がコールを受信し、回線は複数の顧客コールにわたって接続されたままになります。

- ステップ 7** [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドに、電話番号を入力します。
- ステップ 8** [サインイン (Sign In)] をクリックします。
[固定接続 (Nailed Connection)] モードでは、サインインが完了する前に、デスクトップでセットアップコールの受信と応答を行う必要があります。
- ステップ 9** Finesse のヘッダーに次の内容が表示されていることを確認します。
- エージェント名の前に「モバイル エージェント (Mobile Agent) 」
 - 使用するモード ([コールバイコール (Call by Call)] または [固定接続 (Nailed Connection)])
 - 入力したダイヤル番号

[モバイルエージェントとしてサインイン (Sign in as a Mobile Agent)] チェックボックスをオンにし、モード ([コールバイコール (Call by Call)] または [固定接続 (Nailed Connection)]) を選択すると、Finesse はブラウザにクッキーを保存して、ブラウザがこれらの選択を復元できるようにします。サインイン ページにもう一度アクセスすると、すでに [モバイルエージェントとしてサインイン (Sign in as a Mobile Agent)] チェックボックスがオンで、[モード (Mode)] が選択された状態になっています。これらの選択は、サインイン、ブラウザの再起動、およびフェールオーバーのシナリオにまたがって維持されます。

ただし、別の Finesse サーバに直接アクセスし、このサーバにモバイル エージェントとしてこれまでサインインしたことがない場合は、これらの選択をもう一度行う必要があります。

セキュリティ証明書の受け入れ

Finesse デスクトップに初めてサインインしたときに、続行する前にセキュリティ証明書を受け入れるようプロンプトが表示されます。証明書が削除されない限り、一度だけ受け入れる必要があります。これらの証明書により、Finesse デスクトップはセキュアな接続で Finesse サーバと通信できます。

Finesse デスクトップでポップアップ表示を有効にしておく必要があります。



- (注) Windows クライアントを使用しており、Windows ユーザとしてサインインし、Internet Explorer を使用している場合、これらのセキュリティ証明書をインストールするには Internet Explorer を管理者として実行している必要があります。[スタート (Start)] メニューで、Internet Explorer を右クリックして [管理者として実行 (Run as Administrator)] を選択します。

セキュリティ証明書をインストールするために必要な資格情報がない場合は、管理者に問い合わせてください。

手順

ステップ 1 ブラウザで Finesse デスクトップの URL を入力します。

ステップ 2 Internet Explorer を使用する場合

- a) Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) (Continue to this website (not recommended))] をクリックして Finesse のサインイン ページを開きます。
- b) エージェント ID またはユーザ名、パスワード、および内線番号を入力して、[サインイン (Sign In)] をクリックします。
次のメッセージが表示されます。
Establishing encrypted connection...
受け入れる証明書の一覧を示すダイアログボックスが表示されます。
- c) ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
受け入れる必要がある証明書ごとに新しいブラウザタブが開きます。証明書エラーは、アドレスバーに表示されます。

(注) ブラウザのセキュリティ設定によっては、ブラウザ タブの代わりに受け入れる必要がある証明書ごとにウィンドウが開くこともあります。
- d) [証明書エラー (Certificate error)] をクリックし、[証明書を表示 (View Certificates)] をクリックして [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスを開きます。
- e) [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスで、[Install Certificate] をクリックして [重要な証明書のウィザード (Certificate Import Wizard)] を開きます。
Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用している場合、[証明書のインストール (Install Certificate)] オプションは、信頼済みサイトに Finesse を追加するまで表示されません。
 - 1 ブラウザのメニューから [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
 - 2 [セキュリティ (Security)] タブで、[信頼済みサイト (Trusted Sites)] をクリックして、[サイト (Sites)] をクリックします。
 - 3 [この Web サイトをゾーンに追加する (Add this website to the zone)] フィールドで、Finesse デスクトップの URL を入力し、[追加 (Add)] をクリックします。
 - 4 [証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックしたら、[保存場所 (Store Location)] で [現在のユーザー (Current User)] を選択して、証明書を現在のユーザーのみに対してインストールするか、[ローカル コンピュータ (Local Machine)] を選択して、このコンピュータを使用しているすべての Windows ユーザーに対して証明書をインストールします。

[ローカル コンピュータ (Local Machine)] を選択すると、Windows ホストのプロセスがこのコンピュータで変更を行うことを許可するかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)] を選択します。
- f) [証明書の重要なウィザード (Certificate Import Wizard)] で [次へ (Next)] をクリックします。
- g) [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] を選択し、[ブラウザ (Browse)] をクリックします。

- h) [信頼できるルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)]を選択し、[OK] をクリックします。
- i) [次へ (Next)] をクリックします。
- j) [終了 (Finish)] をクリックします。
証明書をインストールするかどうかをたずねる [Security Warning] ダイアログボックスが表示されます。
- k) [はい (Yes)] をクリックします。
インポートが正常に実行されたことを示す [重要な証明書 (Certificate Import)] ダイアログボックスが表示されます。
- l) [OK] をクリックします。
- m) [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
- n) ブラウザタブを閉じます。別の証明書を受け入れるかをたずねられます。すべての証明書を受け入れるまで、上記の手順を繰り返して行ってください。
すべての必要な証明書を受け入れたら、サインインプロセスは終了です。

(注) デスクトップから証明書エラーをなくすため、ブラウザを閉じて再度開く必要があります。

ステップ 3 Firefox を使用している場合

- a) この接続が信頼できない状態であることを示すページが表示されます。[リスクを理解しました (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)] をクリックします。
- b) [次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- c) [セキュリティの例外を確認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。
Finesse のサインイン ページが表示されます。
- d) エージェント ID またはユーザ名、パスワード、および内線番号を入力して、[サインイン (Sign In)] をクリックします。
次のメッセージが表示されます。

Establishing encrypted connection...

受け入れる証明書の一覧を示すダイアログボックスが表示されます。
- e) [OK] をクリックします。
受け入れる必要がある証明書ごとにブラウザ タブが開きます。
- f) 各タブで、[リスクを理解しました (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)] をクリックします。
- g) [次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
- h) [セキュリティの例外を確認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。
各タブは、証明書を受け入れると閉じます。

すべての必要な証明書を受け入れたら、サインインプロセスは終了です。

[ライブデータ (Live Data)]ガジェットの証明書の受け入れ

[Cisco Unified Intelligence Center ライブデータ (Cisco Unified Intelligence Center Live Data)]ガジェットでは Finesse デスクトップで見ることができるレポートを提供します。デスクトップにこれらのレポートがある場合、初めてサインインしたときに、セキュリティ証明書を受け入れるようプロンプトが表示されることがあります。

手順

- ステップ 1** Finesse デスクトップにサインインします。
[Cisco Unified Intelligence Center ライブデータ (Cisco Unified Intelligence Center Live Data)]ガジェットに Finesse が接続をチェックすることを示すメッセージが表示されます。Finesse で、受け入れが必要な証明書が検出された場合、Cisco Unified Intelligence Center を使用するため受け入れる必要がある証明書の一覧を示すメッセージが表示されます。
- (注) 各 Cisco Unified Intelligence Center レポートに次のメッセージが表示されません。
- ステップ 2** [OK] をクリックします。
新しいブラウザタブ (またはブラウザウィンドウ設定によってはウィンドウ) に受け入れが必要な証明書がそれぞれ表示されます。ガジェットのメッセージが変更されて、続行するには、開いているタブで証明書を受け入れるという内容が表示されます。
- ステップ 3** Internet Explorer を使用する場合
- a) [証明書エラー (Certificate error)]をクリックし、[証明書を表示 (View Certificate)]をクリックして [証明書 (Certificate)]ダイアログボックスを開きます。
 - b) [証明書 (Certificate)]ダイアログボックスで、[証明書をインストール (Install Certificate)]をクリックして [重要な証明書のウィザード (Certificate Import Wizard)]を開きます。
Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用している場合、[証明書のインストール (Install Certificate)]オプションは、信頼済みサイトに Finesse を追加するまで表示されません。
- 1 ブラウザのメニューから [インターネット オプション (Internet Options)]を選択します。
 - 2 [セキュリティ (Security)]タブで、[信頼済みサイト (Trusted Sites)]をクリックして、[サイト (Sites)]をクリックします。
 - 3 [この Web サイトをゾーンに追加する (Add this website to the zone)]フィールドで、Finesse デスクトップの URL を入力し、[追加 (Add)]をクリックします。
 - 4 [証明書のインストール (Install Certificate)]をクリックしたら、[保存場所 (Store Location)]で [現在のユーザー (Current User)]を選択して、証明書を現在のユーザーのみに対してインストールするか、[ローカル コンピュータ (Local Machine)]を選択して、このコンピュータを使用しているすべての Windows ユーザーに対して証明書をインストールします。

[ローカル コンピュータ (Local Machine)]を選択すると、Windows ホストのプロセスがこのコンピュータで変更を行うことを許可するかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)]を選択します。

- c) [重要な証明書のウィザード (Certificate Import Wizard)]で[次へ (Next)]をクリックします。
- d) [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)]を選択し、[参照 (Browse)]をクリックします。
- e) [信頼できるルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)]を選択し、[OK]をクリックします。
- f) [次へ (Next)]をクリックします。
- g) [終了 (Finish)]をクリックします。
証明書をインストールするかどうかをたずねる[セキュリティ警告 (Security Warning)]ダイアログボックスが表示されます。
- h) [はい (Yes)]をクリックします。
インポートが正常に実行されたことを示す [証明書のインポート (Certificate Import)]ダイアログボックスが表示されます。
- i) [OK] をクリックします。
- j) [例外を追加 (Certificate)]ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
- k) ブラウザタブを閉じます。別の証明書を受け入れるかをたずねられます。すべての証明書を受け入れるまで、上記の手順を繰り返して行ってください。
ブラウザタブを閉じると、[Cisco Unified Intelligence Center ライブ データ (Cisco Unified Intelligence Center Live Data)]ガジェットがリロードされます。

ステップ 4 Firefox を使用している場合

- a) 各タブで、[リスクを理解しました (I Understand the Risks)]をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)]をクリックします。
 - b) [次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)]チェックボックスがオンになっていることを確認します。
 - c) [セキュリティの例外を確認 (Confirm Security Exception)]をクリックします。
ブラウザタブを閉じると、[Cisco Unified Intelligence Center ライブ データ (Cisco Unified Intelligence Center Live Data)]ガジェットがリロードされます。
-

Finesse デスクトップからのサインアウト



重要

Finesse デスクトップからサインアウトする方法としてブラウザを閉じないでください。ブラウザが閉じられたことを Finesse が検出するのに最大で 120 秒かかり、サインアウトにはさらに 60 秒がかかる可能性があります。Finesse はこの間、コンタクトをルーティングし続ける場合があります。

次の手順に従って、デスクトップからサインアウトします。

手順

- ステップ 1** ステータスが [待受停止 (Not Ready)] に設定されていることを確認します。[状態 (Status)] ドロップダウンリストから、[待受停止 (Not Ready)] (または、適切な原因コードの [待受停止 (Not Ready)]) を選択します。
- ステップ 2** [サインアウト (Sign out)] をクリックします。
サインアウト理由コードのドロップダウンリストが表示されます。
(注) チームに [サインアウト (Sign Out)] 理由コードが設定されていない場合、[サインアウト (Sign Out)] をクリックすると Finesse からサインアウトします。
- ステップ 3** 適切な [サインアウト (Sign Out)] 理由コードをリストから選択します。

状態の変更

Finesse デスクトップにサインインすると、状態はデフォルトで [待受停止 (Not Ready)] に設定されます。その後、状態を [待受開始 (Ready)] に設定するか、設定された [待受停止 (Not Ready)] 理由コードのいずれかを選択することができます。

[待受開始 (Ready)] 状態になっている場合、[待受停止 (Not Ready)] に状態を設定できます。コール中は、コールが完了すると適用される状態を選択できます。

後処理状態が必須の場合は、コール終了時に、[後処理 (Wrap-Up)] 状態へ移行します。[後処理 (Wrap-Up)] 状態では、コール後の作業を完了できます。後処理がオプションである場合は、コール中に [後処理 (Wrap-Up)] を選択して、コールの終了時に後処理状態に移行することができます。

[後処理 (Wrap-Up)] 状態を終了するには、ドロップダウンリストから新しい状態 ([待受開始 (Ready)] または [待受停止 (Not Ready)]) を選択するか、事前設定されたタイマーが時間切れになるのを待つ必要があります。

手順

- ステップ 1** 現在の状態の横にあるドロップダウンの矢印をクリックします。
- ステップ 2** リストから該当する状態を選択します。
エージェントの状態は選択を反映して変わります。コール中に、状態を選択した場合、Finesse は、現在の状態と、コールが終了したときに遷移する保留状態を表示します。

コールの発信

発信コールを行うためには [待受停止 (Not Ready)] に設定されている必要があります。



- (注) Finesse では、コールの発信時に任意の ASCII 文字を使用できるようになりました。ダイヤルパッドに入力された文字は番号に変換されません。また、電話番号から番号以外の文字 (括弧やハイフンを含む) は削除されません。

手順

- ステップ 1** ステータスが [待受停止 (Not Ready)] (または適切な理由コード付きの [待受停止 (Not Ready)]) になっていることを確認してください。
- ステップ 2** [発信 (Make a New Call)] をクリックします。
パネルが拡大し、キーパッドと電話帳が表示されます。管理者が電話連絡先を割り当てます。
- ステップ 3** 連絡先をリストから選択するか、ダイヤルパッドに通話する番号を入力します。
(注) 連絡先のリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力します。ダイヤルパッドに電話番号を入力する連絡先を選択します。
- ステップ 4** [通話 (Call)] をクリックします。



- ステップ 5** 通話を終了するには、[終了 (End)] をクリックします。

コールへの応答

顧客のコールに対応するには、[待受開始 (Ready)] 状態になっている必要があります。コールがデスクトップに着信すると、状態は自動的に [予約済み (Reserved)] に変更されます。コール制御領域が拡大し、システムに設定されたコール変数が表示されます。



(注) 管理者がシステムをどのように設定したかによって、コールごとに異なるコール変数レイアウトが表示される場合があります。



(注) [待受停止 (Not Ready)] 状態の間は、別のエージェントからコールを受信できます。

手順

ステップ 1 [応答 (Answer)] をクリックします。
[通話中 (Talking)] 状態に変わります。発信者に接続されます。

ステップ 2 通話を終了するには、[終了 (End)] をクリックします。
状態が [待受開始 (Ready)] に変わり、次の着信コールを受けることができます。

コール終了時に [待受停止 (Not Ready)] 状態に戻る場合は、コール中に状態の横のドロップダウンの矢印をクリックします。[待受停止 (Not Ready)] または適切な理由コードが付いた [待受停止 (Not Ready)] を選択できます。状態が [通話中 (Talking)] から [待受停止 (Not Ready)] ([保留 (Pending)]) に変化します。コールの終了時に、状態が [待受停止 (Not Ready)] に変わります。

アウトバウンド オプション プレビュー コールへの応答

アウトバウンド オプション プレビュー コールでは、コールを受け入れるか拒否するかを選択する前に、お客様の連絡先情報を表示できます。

手順

ステップ 1 状態が [待受開始 (Ready)] に設定されている必要があります。コールを受信するには [待受開始 (Ready)] 状態になっている必要があります。
アウトバウンド オプション プレビュー コールがデスクトップに着信すると、状態が [予約済み (発信) (Reserved (Outbound))] に変わります。[コールの制御 (Call Control)] ガジェットが拡大し、顧客情報が表示されます。

- ステップ 2** 情報を確認したら、コールを受け入れる場合は [受け入れ (Accept)] をクリックし、コールを拒否する場合は [拒否 (Decline)] をクリックします。
- コールを受け入れた場合は、システムが顧客にコールを発信します。試行が成功すると、顧客に接続されます。試行が失敗した場合、予約コールが消え、ユーザの状態が [待受開始 (Ready)] になります。
- コールを拒否した場合は、コンタクトを拒否するか閉じるかを選択します。[拒否 (Reject)] をクリックすると、コンタクトはキャンペーンに残り、後で再試行されます。[閉じる (Close)] をクリックすると、コンタクトはキャンペーンの期間中クローズされます。
-

ダイレクト プレビュー 発信コールへの応答

ダイレクト プレビュー 発信コールを使用すると、顧客の連絡先情報を表示してから、コールを受け入れるか拒否するかを選択することができます。

手順

- ステップ 1** 状態が [待受開始 (Ready)] に設定されている必要があります。コールを受信するには [待受開始 (Ready)] 状態になっている必要があります。
- 発信ダイレクト プレビュー コールがデスクトップに着信すると、状態が [予約済み (発信) (Reserved (Outbound))] に変更されます。[コールの制御 (Call Control)] ガジェットが拡大し、顧客情報が表示されます。
- ステップ 2** 情報を確認したら、コールを受け入れる場合は [受け入れ (Accept)] をクリックし、コールを拒否する場合は [拒否 (Decline)] をクリックします。
- コールを受け入れると、使用している電話機からコールが顧客へ直接接続されます。試行が成功すると、顧客に接続されます。試行が失敗した場合、予約コールが消え、ユーザの状態が [待受開始 (Ready)] になります。
- コールを拒否した場合は、コンタクトを拒否するか閉じるかを選択します。[拒否 (Reject)] をクリックすると、コンタクトはキャンペーンに残り、後で再試行されます。[閉じる (Close)] をクリックすると、コンタクトはキャンペーンの期間中クローズされます。
-

ダイレクト プレビュー 発信コールの再分類

[再分類 (Reclassify)] ボタンを使用すると、ダイレクト プレビュー 発信コールを、留守番電話、ファクス、無効な番号、または音声として再分類することができます。デフォルトで、コールは音声として分類されます。このボタンは、ダイレクト プレビュー コールを受け入れると、コールの存続期間および後処理状態の間利用可能になります。コールは複数回再分類できます。

手順

- ステップ1 ダイレクト プレビュー 発信コールへ応答します。
- ステップ2 コールを受信します。呼び出した番号がビジー、留守番電話、ファクス、または無効な番号と判断した場合は、[再分類 (Reclassify)] をクリックします。
- ステップ3 表示されたドロップダウン リストから適切なオプションを選択します。
[再分類 (Reclassify)] ボタンのアイコンが、選択されたオプションのアイコンに変わります。
- ステップ4 通話を終了するには、[終了 (End)] をクリックします。

コールバックのスケジュール

発信ダイヤラ コール中に顧客が後でコールバックを希望する場合は、コールバックをスケジュールできます。

手順

- ステップ1 コール中に、[コールバック (Callback)] をクリックします。
[コールバック (Callback)] ダイアログ ボックスが表示されます。[現在の時刻 (Current Time)] フィールドには、顧客のタイムゾーンでの現在の時刻が含まれています（このフィールドは読み取り専用です）。[電話番号 (Phone Number)] フィールドには、このコールに対してダイヤルされた電話番号が含まれています。
- ステップ2 顧客が別の電話番号へのコールバックを希望する場合は、[電話番号 (Phone Number)] フィールドに新しい電話番号を入力します。
- ステップ3 [日付と時刻 (Date and Time)] フィールドに、顧客にコールバックする日時を入力します。このフィールドに日付と時刻を入力するか、カレンダー アイコンをクリックして日時を選択できます。
顧客の所在地の時刻（ユーザの所在地の時刻ではなく）を入力する必要があります。
AM と PM を切り替えるには、[AM (AM)] または [PM (PM)] ボタンをクリックします。
(注) 時間は顧客のタイムゾーンに対応しています。Finesse は顧客の市外局番を使用して、タイムゾーンを判断します。携帯電話を使用している顧客は、電話の市外局番と一致するタイムゾーンにいない可能性があります。したがって、顧客にタイムゾーンを確認する必要があります。
- ステップ4 [スケジュール (Schedule)] をクリックします。
コールバックがスケジュールされたことを確認するポップアップが表示されます。
- ステップ5 コールバックを設定した後で、その情報を更新する必要がある場合は、[コールバック (Callback)] をクリックして、[コールバック (Callback)] ダイアログボックスを再度開きます。
- ステップ6 必要なフィールドを更新し、[更新 (Update)] をクリックします。

コールバックが更新されたことを確認するダイアログが表示されます。

- ステップ 7** スケジュールされているコールバックをキャンセルする必要がある場合は、[コールバック (Callback)] をクリックして、[コールバック (Callback)] ダイアログ ボックスを再度開きます。
- ステップ 8** [キャンセル (Cancel)] をクリックします。
コールバックがキャンセルされたことを確認するポップアップが表示されます。

アウトバウンドオプション個別コールバックコールへの応答

アウトバウンド オプション コール中は、都合のよいときに顧客に再度コールするようにコールバックをスケジュールできます。スケジュールするコールバックには、コンタクトセンターの設定に応じて個別コールバックまたは通常のコールバックを指定できます。通常のコールバックは、元のコールと同じアウトバウンドオプションモードでデスクトップに表示されます（たとえば、元のコールがプレビュー コールだった場合、コールバック コールはプレビュー コールになります）。

個別コールバックは、アウトバウンドオプションプレビューコールと似ていますが、デスクトップ上のボタンが若干異なります。

手順

- ステップ 1** 状態が [待受開始 (Ready)] に設定されている必要があります。コールを受信するには [待受開始 (Ready)] 状態になっている必要があります。
アウトバウンド オプション個別コールバック コールがデスクトップに着信すると、状態が [予約済み (発信) (Reserved (Outbound))] に変わります。[コールの制御 (Call Control)] ガジェットが拡大し、顧客情報が表示されます。
- ステップ 2** 情報を確認した後、[受け入れ (Accept)] をクリックしてコールを受け入れるか、[拒否 (Decline)] をクリックしてコールを拒否し、[閉じる (Close)] をクリックします。
コールを受け入れた場合は、システムが顧客にコールを発信します。試行が成功すると、顧客に接続されます。試行が失敗した場合、予約コールが消え、ユーザの状態が [待受開始 (Ready)] になります。
コールを拒否した場合、そのコンタクトはキャンペーンの期間中クローズされます。

コンサルト コールの開始

コンサルト コールを開始するにはアクティブ コール中である必要があります。

手順

- ステップ 1** [打診（Consult）] をクリックします。
コール制御領域が拡大し、キーパッドと担当者一覧を表示します。
- ステップ 2** 担当者一覧から連絡する担当者を選択するか、キーパッドに番号を入力します。
- ステップ 3** キーパッドで [通話（Call）] をクリックします。
顧客とのコールは保留状態になります。コールしたエージェントまたはスーパーバイザに接続されます。
- ステップ 4** コールしたエージェントまたはスーパーバイザと通話した後、コンサルト コールを終了して顧客とのコールを復帰するか、コンサルト コールに顧客を加えるか、通話したエージェントまたはスーパーバイザに顧客を転送するかを選択できます。

オプション	説明
コンサルト コールを終了し、顧客のコールを復帰するには	コンサルト コール中に [終了（End）] をクリックし、顧客のコールの [保留解除（Retrieve）] をクリックします。
他のエージェントやスーパーバイザを保留にし、顧客との通話に戻るには	顧客のコールの [保留解除（Retrieve）] をクリックします。 コンサルト コールで [保留解除（Retrieve）] をクリックして顧客を保留状態にし、他のエージェントまたはスーパーバイザとの通話に戻ります。
顧客をコンサルト コールに加えるには	[会議（Conference）] をクリックします。会議を終了するには、[終了（End）] をクリックします。
顧客を通話しているスーパーバイザまたはエージェントに転送するには	[転送（Transfer）] をクリックします。

コールの転送（シングルステップ転送）

シングルステップ転送機能では、最初にコンサルト コールを開始せずにコールを転送することができます。



(注) 転送を開始するには、通話中状態である必要があります。コールを保留にすると、[直接転送（Direct Transfer）] ボタンが消えます。

手順

-
- ステップ 1** [直接転送 (Direct Transfer)] をクリックします。
コール制御領域が拡大し、キーパッドと担当者一覧を表示します。
- (注) 管理者が電話連絡先を割り当てていません。
- ステップ 2** 連絡先をリストから選択するか、ダイヤルパッドに通話する番号を入力します。
(注) 連絡先のリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力します。ダイヤルパッドに電話番号を入力する連絡先を選択します。
- ステップ 3** ダイヤルパッドで、[転送 (Transfer)] ボタンをクリックします。
コールがデスクトップから消えます。次のコールの準備が整います。
-

Send DTMF

コール中に、Send DTMF 機能を使用して Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF) デジタルのストリングを送信します。たとえば音声自動応答 (IVR) システムと対話してアカウント番号やパスワードを入力するためにこの機能を使用できます。



-
- (注) この機能を使用するには、アクティブ コールになっている必要があります。
-

手順

-
- ステップ 1** [キーパッド (Keypad)] ボタンをクリックします。
コール制御エリアが拡大しキーパッドが表示されます。
- ステップ 2** キーパッドの適切なボタンをクリックして DTMF の数字を入力します。
DTMF ストリングとして次の文字を送信できます。
- 0 ~ 9
 - A ~ D
 - ポンド記号 (#)
 - アスタリスク (*)
- (注) 数字を入力するには、キーパッドを使用します。キーパッドを使用して数字を入力することはできません。

対応する文字はキーパッドの上部のテキストフィールドに表示されます（このテキストフィールドは読み取り専用になります）。

ステップ 3 [キーパッド (Keypad)] ボタンを再度クリックしてキーパッドを閉じます。

後処理理由の適用

ラップアップ理由とは、コールに適用できる理由です。管理者によってユーザに後処理理由が割り当てられている場合、コール中の場合、またはコール後にユーザが後処理状態にある場合（ユーザが後処理に対して設定されている場合）は、[後処理理由 (Wrap-Up Reason)] ボタンが表示されます。

ユーザに割り当てられたラップアップ理由がなければ、デスクトップにこの機能はありません。管理者がラップアップ理由を作成して割り当てます。

コール中またはコール終了後にユーザが後処理の状態の間、ユーザは後処理理由を入力できます。後処理が必要な場合、コールが終了すると、ユーザは自動的に後処理状態へと移行されます。後処理がオプションの場合は、コール中にエージェント状態のドロップダウン リストから [後処理 (Wrap-up)] を選択できます。ユーザの状態は、コール中、[通話中 (Talking)] から [後処理 (待機中) (Wrap-Up (Pending))] へと変更されます。コールが終了すると、ユーザは [後処理 (Wrap-Up)] 状態に移行に移行し、コール後の任意の作業を完了できます。

後処理タイマーが期限切れになった場合に移行する状態を指定する場合は、[後処理 (Wrap-Up)] を選択する前に、ドロップダウンリストから該当の状態を選択できます。たとえば、コール中にドロップダウンリストから [待受停止 (Not Ready)] を選択します。次に、[後処理 (Wrap-Up)] を選択します。コールが終了すると、ユーザは、保留状態が [待受停止 (Not Ready)] の [後処理 (Wrap-Up)] 状態となります。後処理タイマーが期限切れになると、ユーザは [待受停止 (Not Ready)] 状態になります。



(注) 後処理がオプションであり、エージェント状態のドロップダウン リストから [後処理 (Wrap-Up)] を選択しない場合、コールの終了時にユーザは [後処理 (Wrap-Up)] 状態に移行されません。

[後処理 (Wrap-Up)] 状態を終了するには、ドロップダウン リストから新しい状態 ([待受開始 (Ready)] または [待受停止 (Not Ready)]) を選択するか、事前設定されたタイマーが時間切れになるのを待ちます。



(注) コールの転送後にラップアップ理由を入力することはできません。ユーザが転送したコールのラップアップ理由を入力する場合は、コール中にラップアップ理由を選択します。

後処理が設定されている場合は、コールを転送した後に [後処理 (Wrap-Up)] 状態になる場合があります。ただし、デスクトップのタイマーには後処理時間が表示されません。

手順

- ステップ 1 [後処理理由 (Wrap-Up Reason)] をクリックします。
- ステップ 2 ドロップダウン リストから適切なラップアップ理由を選択します。
- ステップ 3 [適用 (Apply)] をクリックします。
緑色のチェック マークが [適用 (Apply)] ボタンの横に表示され、Finesse により正常に後処理理由が適用されたことを示します。

(注) コール中にラップアップ理由を変更できます。別のラップアップ理由を使用する場合、後処理理由 ([Wrap-Up Reason]) ボタンを再度クリックして新しいラップアップ理由を選択し、[Apply] をクリックします。

コールに応答する前に着信コールに対して（または、通話相手に接続する前に発信コールに対して）後処理理由を適用することはできません。[後処理理由 (Wrap-Up Reason)] ボタンは、コールが応答されるまで無効になります。

複数のライブ データ レポート ビューの表示

Cisco Unified Intelligence Center では、1 つのガジェットで複数のライブ データ レポートまたはビューを表示できます。ガジェットのツールバーのドロップダウンリストから、表示する目的のビューを選択できます。このドロップダウンリストには、最大 5 つのレポートビューが「レポート名 - ビュー名」の形式で一覧表示されます。選択できるビューは、管理者が決定します。

ライブ データ レポートのツールバーから、次の操作を実行することもできます。

- 一時停止および再生ボタンを使用して、ライブ データ ガジェット内のイベント更新を一時停止および再開できます（ボタンが一時停止状態で、ガジェットで更新が使用できる場合は、ボタン上に通知が表示されます）。
- ツールバーの中央の矢印を使用して、ツールバーを非表示にしたり、復元したりできます。
- ヘルプボタンをクリックして、関連するレポートガジェットのヘルプにアクセスできます。

Context Service データの表示

Cisco Context Service は、Cisco Unified Contact Center Enterprise に対応するクラウドベースのオムニチャネル ソリューションです。すべてのチャネル間でカスタマー インタラクション データの柔軟なストレージをプロビジョニングすることにより、カスタマー インタラクションの履歴をキャプチャできます。

Context Service の詳細、および利用可能なサービスの確認については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** Context Service ガジェットを表示するには、[顧客の管理 (Manage Customer)] タブをクリックします。
- ステップ 2** Context Service の使用方法については、ガジェット自体に表示される説明を参照してください。
-

