



Unified Contact Center Enterprise Release 11.0(1) 向け Cisco Finesse Desktop ユーザ ガイド

初版 : 2015 年 08 月 26 日

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
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間 : 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【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、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、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。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. 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、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、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、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned 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. (1110R)

© 2013-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに v

変更履歴 v

このマニュアルについて vi

対象読者 vi

関連資料 vi

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート vii

フィールド アラートおよびフィールド通知 vii

マニュアルに関するフィードバック vii

表記法 vii

Cisco Finesse デスクトップ インターフェイス 1

Finesse エージェント デスクトップ 2

Finesse スーパーバイザ デスクトップ 4

状態およびコールのタイマー 6

ブラウザの動作 7

Internet Explorer のブラウザ設定 8

Finesse デスクトップのフェールオーバー 9

エージェントあたり 1つの Finesse デスクトップまたは Finesse IPPA セッション 10

多回線サポート 11

アクセシビリティ 11

共通タスク 17

Finesse デスクトップへのサインイン 18

IPv6 を使用したサインイン 18

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 19

モバイル エージェントとしてのサインイン 19

セキュリティ証明書の受け入れ 20

[ライブ データ (Live Data)] ガジェット の証明書の受け入れ 23

Finesse デスクトップからのサインアウト	25
状態の変更	25
コールの発信	26
コールへの応答	27
アウトバウンド オプション プレビュー コールへの応答	27
ダイレクト プレビュー 発信コールへの応答	28
ダイレクト プレビュー 発信コールの再分類	28
コールバックのスケジュール	29
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	30
コンサルト コールの開始	30
コールの転送 (シングル ステップ転送)	31
Send DTMF	32
後処理理由の適用	33
複数のライブ データ レポート ビューの表示	34
Context Service データの表示	34
スーパーバイザ タスク	37
チーム パフォーマンスの表示	37
エージェントの状態の変更	38
コールのモニタ	38
コールへの割り込み	39
コールのインターセプト	40
Finesse IP Phone Agent のタスク	41
Finesse IP Phone Agent	41
IP Phone での Finesse へのサインイン	42
IP Phone での状態の変更	44
IP Phone での後処理理由の適用	44
IP Phone での Finesse からのサインアウト	45
障害後の Finesse IP Phone Agent サービスの回復	45
セルフ ケア ポータルを使用した Finesse サービスとクレデンシャルの設定	46
Finesse IPPA の動作	47
トラブルシューティング	49
エラー レポートの送信	49



はじめに

- [変更履歴, v ページ](#)
- [このマニュアルについて, vi ページ](#)
- [対象読者, vi ページ](#)
- [関連資料, vi ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート, vii ページ](#)
- [フィールドアラートおよびフィールド通知, vii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, vii ページ](#)
- [表記法, vii ページ](#)

変更履歴

次の表に、このガイドの変更点へのリンクと変更が行われた日時を示します。最も新しい変更は下の行に表示されます。

変更内容	日付	リンク
リリース 11.0(1)用マニュアルの初版	2015年8月26日	
Finesse IP Phone Agent がサポートされるようになりました。		Finesse IP Phone Agent のタスク, (41 ページ)
エージェントデスクトップでアクセシビリティ機能がサポートされるようになりました。		アクセシビリティ, (11 ページ)
サインイン URL に FQDN が使用されるようになりました。		Finesse デスクトップへのサインイン, (18 ページ)

変更内容	日付	リンク
サインインに 5 回失敗すると、ユーザアカウントがロックされるようになりました。		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 , (19 ページ)
IPv6 サインインがサポートされるようになりました。		IPv6 を使用したサインイン , (18 ページ)
コールするときに任意の文字がサポートされるようになりました。		コールの発信 , (26 ページ)
ライブデータ ガジェットで複数のレポートビューがサポートされるようになりました。		複数のライブデータレポートビューの表示 , (34 ページ)
Context Service に関する情報が追加されました。		Context Service データの表示 , (34 ページ)

このマニュアルについて

『Cisco Finesse Desktop User Guide for Unified Contact Center Enterprise』では、Finesse エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップの使用方法について説明します。

対象読者

このマニュアルは、Finesse デスクトップを使用する Unified Contact Center Enterprise スーパーバイザおよびエージェントを対象としています。

関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
<i>Cisco Finesse Documentation Guide</i>	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html
Finesse マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Finesse のマニュアルの Wiki	http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Finesse

ドキュメントまたはリソース	リンク
Cisco Finesse のトラブルシューティングのヒント	http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Cisco_Finesse

マニュアルの入手方法およびテクニカルサポート

マニュアルの入手、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用、サービス要求の送信、追加情報の収集の詳細については、『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。このドキュメントは、<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html> から入手できます。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』では、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧を、RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用して、コンテンツをデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

フィールドアラートおよびフィールド通知

シスコ製品が変更される可能性や、主要プロセスが重要と判断される可能性があります。これらは、Cisco Field Alert および Cisco Field Notice を使用して通知されます。フィールドアラートおよびフィールド通知は、Cisco.com の Product Alert Tool で登録すると受信できます。このツールを使用して関心のある製品を選択し、通知を受信するプロファイルを作成することができます。

www.cisco.com にログインし、<http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html> でツールにアクセスしてください。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するご意見をお寄せいただくには、次のアドレスに電子メールを送信してください：contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

お客様からのご意見をお待ちしております。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字フォント	<p>アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[] で囲んで表示しています。次に、例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [終了 (Finish)] をクリックします。
<i>italic</i> フォント	<p>イタリック体は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • ユーザが置き換える必要がある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例：『<i>Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide</i>』を参照してください。
window フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コンテキストでイタリックが許可されない引数 (ASCII 出力など)。 • ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの (パスワードなど)。



第 1 章

Cisco Finesse デスクトップ インターフェイス

Cisco Finesse にサインインしたときのデスクトップの表示は、役割がエージェントまたはスーパーバイザのどちらであるかによって異なります。スーパーバイザのデスクトップには追加機能が表示されます。

この章では、エージェントとスーパーバイザの Finesse デスクトップ インターフェイスについて説明します。



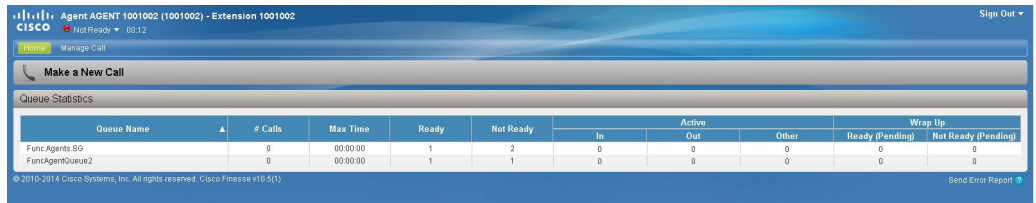
(注) Finesse デスクトップはカスタマイズ可能です。管理者は、デスクトップにカスタム ガジェットを追加したり外観を変更したりできます。このガイドでは、カスタマイズされていない Finesse デスクトップについて説明します。

- [Finesse エージェント デスクトップ, 2 ページ](#)
- [Finesse スーパーバイザ デスクトップ, 4 ページ](#)
- [状態およびコールのタイマー, 6 ページ](#)
- [ブラウザの動作, 7 ページ](#)
- [Internet Explorer のブラウザ設定, 8 ページ](#)
- [Finesse デスクトップのフェールオーバー, 9 ページ](#)
- [エージェントあたり 1 つの Finesse デスクトップまたは Finesse IPPA セッション, 10 ページ](#)
- [多回線サポート, 11 ページ](#)
- [アクセシビリティ, 11 ページ](#)

Finesse エージェント デスクトップ

次の図は、最初にサインインしたときに表示される Cisco Finesse エージェント デスクトップを示しています。最初のステータスは [待受停止 (Not Ready)] です。

図 1: Cisco Finesse エージェント デスクトップ



サインイン後、ステータスを [Ready] に変更してコールを受けられるようにすることができます。コール制御領域のボタンは、状況によって異なります。たとえばコール中には、[コンサルト (Consult)]、[直接転送 (Direct Transfer)]、[保留 (Hold)]、[キーパッド (Keypad)]、および [終了 (End)] ボタンを使用できます。コールを保留にしており、かつコンサルト コール中の場合は、[会議 (Conference)]、[転送 (Transfer)]、[保留解除 (Retrieve)]、および [終了 (End)] ボタンが使用可能です。会議コール中の場合、[保留 (Hold)]、[コンサルト (Consult)]、[直接転送 (Direct Transfer)]、[キーパッド (Keypad)]、[終了 (End)] ボタンが使用できます。

Finesse エージェント デスクトップでは次の機能がすぐに使えます。

- 基本コール制御：コールへの応答、コールの保留、コールの受信、コールの終了
- 高度なコール制御：コンサルト コールおよびその後の転送または会議コールの開始
- エージェント状態タイマーとコール タイマー：エージェント状態タイマーは [待受開始 (Ready)] または [待受停止 (Not Ready)] 状態の時間の長さを示します。コール タイマーは、コール時間、保留時間、後処理時間の合計を示します。
- シングルステップ転送：最初にコンサルト コールを開始することなく、コールを転送します。
- 発信プレビューコール：コンタクトの受け入れ、拒否、クローズを選択する前にコールの顧客情報をプレビューします。
- コールバックのスケジュール：都合のよい時間に再度顧客にコールするよう、発信ダイヤラコールにコールバックをスケジュールします。
- 発信パーソナル コールバック コールのプレビュー：パーソナル コールバック コールをプレビューした後で、コンタクトの受け入れまたは拒否を選択できます。
- 発信コールのダイレクトプレビュー：コンタクトの受け入れ、拒否、クローズを選択する前にコールの顧客情報をプレビューします。
- 発信コールのダイレクトプレビューの再分類：顧客に到達できない場合は、[留守番電話 (Answering Machine)]、[ファクス/モデム (Fax/Modem)]、[ビジー (Busy)]、または [無効な番号 (Invalid Number)] としてコールを再分類できます。

- DTMF 番号の発信：DTMF 番号を送信して IVR システムと対話します。
- [Not Ready] および [Sign Out] 理由コード：ステータスを [Not Ready] に変更した理由またはサインアウトした理由を示すコードです（管理者がこれらのコードを定義します）。
- ラップアップ理由：各コールのラップアップ理由（管理者がラップアップ原因を定義します）。
- 電話帳：コールできる連絡先のリスト（管理者が電話帳に表示する連絡先を定義します）。
- ワークフロー：管理者は、コールイベントによってトリガーされるワークフローを定義できます（たとえば、管理者はコールが着信するとデスクトップにブラウザが表示されるようなワークフローを作成できます）。
- 言語のサポート：管理者が Finesse 言語パックをインストールしている場合、Finesse にサインインすると、デスクトップで使用する言語をリストから選択できます。

管理者が設定した内容に応じて使用できる機能です。たとえば、管理者がラップアップ理由を定義していない場合は、ラップアップ理由を選択できません。



- (注) Finesse エージェント デスクトップのすべての機能を正常に動作させるには、ポップアップブロック機能を無効にします。

Finesse キュー統計ガジェット

Finesse エージェントデスクトップには、[キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェットがあります。[キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェットは、ユーザが割り当てられているキューに関する情報を表示します。カラム見出しをクリックして、昇順または降順で情報をソートすることができます。キュー統計ガジェットは、以下の情報を提供します。

- [キュー名 (Queue Name)]：キューの名前。
- [コール数 (# Calls)]：キューで待機しているコール数。
- [最大時間 (Max Time)]：最も古いコールがキュー内にとどまっている時間。
- [待受開始 (Ready)]：キューに割り当てられている、[待受開始 (Ready)] 状態のエージェントの数。
- [待受停止 (Not Ready)]：キューに割り当てられている [待受停止 (Not Ready)] 状態のエージェントの数。
- [アクティブ (Active)]
 - [着信 (In)]：着信コール中の、キューに割り当てられたエージェントの数。
 - [発信 (Out)]：発信コール中の、キューに割り当てられたエージェントの数。
 - [その他 (Other)]：内部コンサルトコール中の、キューに割り当てられたエージェントの数。

- [後処理 (Wrap Up)]

- [待受開始 (待機中) (Ready (Pending))] : 後処理完了時に、[待受開始 (Ready)] 状態に移行する、キューに割り当てられているエージェントの数。
- [待受停止 (待機中) (Not Ready (Pending))] : 後処理完了時に、[待受停止 (Not Ready)] 状態に移行する、キューに割り当てられているエージェントの数。

キュー統計ガジェットによる統計情報の収集方法と表示方法の詳細については、「Finesse スーパーバイザ デスクトップ」の項に示したガジェットの説明を参照してください。

Finesse スーパーバイザ デスクトップ

次の図に、Cisco Finesse スーパーバイザ デスクトップを示します。

図 2: Finesse スーパーバイザ デスクトップ

Queue Name	# Calls	Max Time	Ready	Not Ready	Active			Wrap Up	
					In	Out	Other	Ready (Pending)	Not Ready (Pending)
Func_Agents_S9	0	00:00:00	0	1	0	0	0	0	0
FuncAgentQueue2	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0

エージェントデスクトップが提供するコール制御機能に加えて、スーパーバイザデスクトップには以下が用意されています。

- [チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェット
- [キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェット



(注) Finesse スーパーバイザ デスクトップのすべての機能が正常に動作するようにするには、ポップアップブロック機能を無効にする必要があります。

[チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェット

[チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェットでは、自分に割り当てられているチームのリストからチームを選択できます。そのチームのエージェント、現在の状態、その状態の経過

時間、および内線番号を表示できます。カラムの見出しをクリックして、エージェント名、状態、その状態の経過時間、内線番号で情報をソートできます。

[状態での時間 (Time in state)] フィールドは 10 秒ごとに更新されます。エージェントの状態が変更されると、Finesse サーバはエージェントの状態の変更通知を送信し、タイマーを 0 にリセットします。エージェントの状態の変更には、[待受停止 (Not Ready)] からの変更が含まれます (新しい理由コードが設定された、待受停止 (Not Ready) に対する理由コードを含む)。

[チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェットでは次の機能が提供されます。

- [サイレントモニタリング (Silent monitoring)] : エージェントコールをサイレントモニタリングします。
- [状態変更の強制 (Force state change)] : エージェントを強制的に [待受開始 (Ready)] 状態または [待受停止 (Not Ready)] 状態にしたり、エージェントをサインアウトしたりします。

サイレントモードでエージェントをモニタする場合は、[割り込み (Barge In)] ボタンがコール制御領域に表示されます。このボタンをクリックするとエージェントとカスタマーとの間のコールに割り込むことができます。割り込んだ後、エージェントをドロップして、コールをインターセプトすることもできます。

Finesse キュー統計ガジェット

[キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェットには、担当するキューのリストを表示します。カラム見出しをクリックすると昇順または降順で情報がソートされます。

[キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェットには次のカラムがあります。

- [キュー名 (Queue Name)] : キューの名前
- [コール数 (# Calls)] : キューで待機しているコールの数
- [最大時間 (Max Time)] : 最も古いコールがキュー内にとどまっている時間
- [待受開始 (Ready)] : キューに割り当てられている [待受開始 (Ready)] 状態にあるエージェントの数
- [待受停止 (Not Ready)] : キューに割り当てられている [待受停止 (Not Ready)] 状態にあるエージェントの数
- [アクティブ (Active)]
 - [着信 (In)] : 着信コールを受けているキューに割り当てられたエージェントの数
 - [発信 (Out)] : 発信コールを受けているキューに割り当てられたエージェントの数
 - [その他 (Other)] : 内部コンサルト コールを受けているキューに割り当てられたエージェントの数
- [後処理 (Wrap Up)]
 - [待受開始 (待機中) (Ready (Pending))] : ラップアップ完了時に、[待受開始 (Ready)] 状態に遷移するキューに割り当てられているエージェントの数。

- [待受停止 (待機中) (Not Ready (Pending))] : ラップアップ完了時に、[待受停止 (Not Ready)] 状態に遷移するキューに割り当てられているエージェントの数。

以下の注記は、キュー統計ガジェットによる統計の収集方法と表示方法に関する追加情報を示しています。

- Finesse は、キュー統計情報を計算せずに、Unified CCE から受け取ります。
- Finesse は、デフォルト キュー (Unified CCE のデフォルト スキル グループ) のキュー統計情報を表示しません。
- 通話 : 発信 (Active Out) 統計値には、それらのエージェントによる発信コールで通話中のエージェントが含まれます。Unified CM がモニタしていない外部デバイスおよび別の Unified CM クラスタ内のデバイスに対して行われたルーティングされないコールも含まれます。また、発信オプション コール中のエージェントは含まれません。
- エージェントが別のエージェントの内線に直接コールを発信した場合、Unified CCE はデフォルト キュー (スキル グループ) の通話 : 発信 (Active Out) 統計値を増分します。ただし、Finesse はデフォルト キューのキュー統計情報を表示しないため、エージェントが割り当てられている Finesse のキューについては、通話 : 発信 (Active Out) 統計値は変更されません。

状態およびコールのタイマー

Finesse デスクトップには、エージェント状態タイマーとコール タイマーが用意されています。

エージェント状態タイマーは、ユーザの状態が [待受停止 (Not Ready)] または [待受開始 (Ready)] の場合にエージェント状態ドロップダウンリストの横に表示され、毎秒更新されます。このタイマーの形式は mm:ss です。ユーザが 1 時間を超えてこの状態の場合、この形式は hh:mm:ss (たとえば、05:25 または 01:10:25) に変更されます。

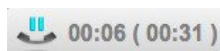
状態が変更された場合 (たとえば、[待受停止 (Not Ready)] から [待受開始 (Ready)] に変更された場合や、理由コードが設定された [待受停止 (Not Ready)] から新しい理由コードの [待受停止 (Not Ready)] に変更された場合)、タイマーは 00:00 にリセットされます。

Finesse デスクトップは [コール制御 (Call Control)] ガジェットでコール タイマーを提供します (mm:ss の形式)。コール タイマーは、以下の情報を提供します。

- 合計コール時間 : 現在のコールの期間を示します。



- 保留時間 : 通話が保留中であった合計時間を示します。コールを保留にすると、このタイマーは保留時間を表示します (保留時間の後にはカッコの中に入ったコール時間の合計が表示されます)。



- 後処理時間 : 後処理状態だった時間を表します。後処理がユーザに対して有効になっている場合、ユーザがコールを終了すると、ユーザは後処理状態に移行します。



コールが 1 時間を超えた場合も、タイマーは秒と分で表示されます。たとえば、1 時間 15 秒の場合、タイマーは 60:15 と表示します。



(注) Finesse サーバが状態の時間とコール時間を正確に計算できない場合（特定のフェールオーバー状態など）は、タイマーの表示のフォーマットは“-:--”になります。

ブラウザの動作

Finesse デスクトップのブラウザ ウィンドウが最小化されている場合や他のブラウザ ウィンドウの後ろにある場合、ブラウザ ウィンドウは次のいずれかが発生すると、リストアまたは前面に表示されます。

- 新しいコールがデスクトップに着信した。
- フェールオーバーまたは非アクティブのためサインアウトした。
- スーパーバイザがユーザをサインアウトさせた。

Finesse の動作は、使用するブラウザによって異なる場合があります。次の表で、サポートされているブラウザでの Finesse デスクトップの動作を詳しく説明します。

シナリオ	結果
Finesse デスクトップが最小化されます。	Internet Explorer および Firefox : サイズおよび位置が元に戻ります（他のウィンドウの一番上）。 (注) Internet Explorer を使用していて複数のタブを開いている場合、Finesse はタスク バーで点滅しますが前面には表示されません。
Finesse デスクトップが他のブラウザ以外のウィンドウの後ろにあります。	Internet Explorer : タスクバーの Finesse が点滅します。 Firefox : Finesse は何も動作しません。
Finesse が他のブラウザ ウィンドウの後ろにあります。	Internet Explorer : タスクバーの Finesse が点滅します。 Firefox : Finesse が手前に表示されます。



(注) Internet Explorer を使用してデスクトップにアクセスしている場合、この機能はデフォルトで動作します。デスクトップへのアクセスに Firefox を使用している場合、この機能を有効にするには次の手順を実行する必要があります。

- 1 Mozilla Firefox ブラウザを開き、アドレス バーに次を入力します。
about:config
- 2 これにより保証が無効になる場合があることを警告するページが表示されたら、[最新の注意を払って使用する (I'll be careful, I promise)] をクリックします。
- 3 [検索 (Search)] フィールドに、dom.disable_window_flip を入力します。
- 4 dom.disable_window_flip をダブルクリックして false に値を設定します。

Internet Explorer のブラウザ設定

Finesse デスクトップへのアクセスに Internet Explorer を使用している場合、Finesse のすべての機能を正しく動作させるため、ブラウザで特定の設定を行う必要があります。

ポップアップブロックを無効にします。

次のプライバシーと詳細設定を設定します。

- 1 ブラウザのメニューから、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- 2 [プライバシー (Privacy)] タブをクリックします。
- 3 [サイト (Sites)] をクリックします。
- 4 [サイトのアドレス (Address of website)] ボックスに A 側 Finesse サーバのドメイン名を入力します。
- 5 [許可 (Allow)] をクリックします。
- 6 [サイトのアドレス (Address of website)] ボックスに B 側 Finesse サーバのドメイン名を入力します。
- 7 [許可 (Allow)] をクリックします。
- 8 [OK] をクリックします。
- 9 [インターネット オプション (Internet Option)] ダイアログボックスで、[詳細 (Advanced)] タブをクリックします。
- 10 [セキュリティ (Security)] で、[証明書のアドレスの不一致について警告する (Warn about certificate address mismatch)] チェック ボックスをオフにします。
- 11 [OK] をクリックします。

ユーザがサインインできるようにするには、次のセキュリティ設定を有効にします。

- Run ActiveX controls and plug-ins
- Script ActiveX controls marked as safe for scripting
- Active scripting

これらの設定を有効にするには、このようにします。

- 1 Internet Explorer のブラウザ メニューで、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Option)] を選択します。
- 2 [セキュリティ (Security)] タブをクリックします。
- 3 [カスタムレベル (Custom level)] をクリックします。
- 4 [ActiveX コントロールとプラグイン (ActiveX controls and plug-ins)] で、[ActiveX コントロールとプラグインの実行 (Run ActiveX controls and plug-ins)] および [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX のコントロールのスクリプトの実行 (Script ActiveX controls marked safe for scripting)] で [有効化 (Enable)] を選択します。
- 5 [スクリプト (Scripting)] の [アクティブスクリプト (Active Scripting)] で [有効化 (Enable)] を選択します。

Finesse デスクトップのフェールオーバー

コンタクトセンターでの展開では、Cisco Finesse は 2 ノードにインストールされます。現在ログインしている Finesse サーバがダウンした場合、バナーがデスクトップの上部に表示され、デスクトップとサーバとの接続が切断されたことが通知されます。

Finesse デスクトップは次のことを確認します。

- 現在の Finesse サーバはその状態を復旧するかどうか
- 代替 Finesse サーバが使用できるかどうか

現在の Finesse サーバが復旧すると、デスクトップが再接続します。正常に再接続したことを通知するバナーが表示されます。現在の Finesse サーバが回復しない場合は、代替サーバを使用できる場合、デスクトップは代替サーバにリダイレクトされ、自動的にログインします。

デスクトップがフェールオーバーまたは再接続したときに、フェールオーバー前に選択していた最後の状態が [Ready] の場合、Finesse はその状態を維持しようとします。Finesse が回復すると、デスクトップは [Ready] 状態に復旧する要求の送信を試行します。



(注) Finesse デスクトップは、同じデスクトップでの [Ready] 状態の選択だけを保持できます。次の例外が適用されます。

- デスクトップが復旧したときに [Wrap-Up] 状態だった場合、Finesse は、自動的にラップアップセッションを終了するため、要求は送信されません。後処理タイマーが切れたあとの状態は Unified Communications Manager によって決定されます。この決定は、発生したフェールオーバーのタイプによって異なる場合があります。
- 状態が [待受停止 (Not Ready)] の場合 (スーパーバイザまたはシステムによって、たとえば [無応答 (Ring No Answer)] に設定されている場合)、[待受開始 (Ready)] の選択は保持されません。
- コール中またはコールの終了時に、システムが [後処理 (Wrap-Up)] 状態に自動的に移行するように設定しているが、デスクトップは引き続き使用可能な場合、[待受開始 (Ready)] の選択が保持されない場合があります。これにより、Finesse がフェールオーバーから復旧した後に、後処理セッションを完了する時間が確保されます。これは、[待受開始 (Ready)] の保留状態が選択されている場合にも当てはまります。保留状態が適用されるのは、後処理が完了した場合のみです。
- [未承諾 (Unsolicited)] 状態の変更は考慮されません。たとえば、スーパーバイザが [待受開始 (Ready)] 状態にした場合 (ユーザが [待受開始 (Ready)] を選択したのではない場合)、[待受 (Ready)] 状態は保持されない場合があります。最後に選択した状態が [待受開始 (Ready)] で、システムが [待受停止 (Not Ready)] に変更しようとした場合 ([無応答 (Ring No Answer)] など)、[待受開始 (Ready)] の選択は保持されます。

エージェントあたり 1 つの Finesse デスクトップまたは Finesse IPPA セッション

Finesse では、エージェントセッションに関して次の制限事項があります。

- エージェントは、一度に 1 つの Finesse デスクトップまたは IP Phone Agent (IPPA) インスタンスだけにログインできます。
- Finesse は、Finesse IPPA を使用するエージェントと Finesse デスクトップを使用するエージェントの組み合わせをサポートできます (ライセンスで許可された場合)。
- エージェントは、Finesse デスクトップと Finesse IPPA の両方に同時にサインインできません。
- エージェントが Finesse デスクトップまたは Finesse IPPA にサインインしたときは、Finesse API を使用するサードパーティ製アプリケーションにも同時にログインできます (このセットアップはカスタム開発と見なされます。Finesse の他のカスタマイズと同様に、カスタマーまたはパートナーはこのカスタム セットアップを適切に開発してテストする責任があります)。

多回線サポート

Unified Contact Center Enterprise で多回線を設定すると、電話機で1つ以上の二次回線を使用できます。ただし、Finesse は、二次回線に関する情報を Finesse デスクトップにパブリッシュしません。したがって、デスクトップには、二次回線でのコールに関する情報は一切表示されません。

アクセシビリティ

Finesse デスクトップは、弱視のユーザまたは視覚障がいを持つユーザのアクセシビリティを改善する機能をサポートします。次の表に、アクセシビリティ機能を使用して Finesse デスクトップを操作する方法を示します。



(注)

• Finesse は、スーパーバイザ デスクトップではなくエージェント デスクトップで Internet Explorer 11.0 を使用した場合にのみ、この機能をサポートします。

デスクトップの要素	実行するアクション	使用するキー
アドレス バー	アドレス バーとフレーム間を移動する (Internet Explorer のみ)	F6
サインイン ページ		
言語セレクタ ドロップ ダウン	ドロップダウンにアクセスする	ID フィールドから Tab および Shift+Tab
	ドロップダウンを開く	Alt+ 下矢印または Enter
	ドロップダウンをスクロールする	上矢印および下矢印
	言語を選択する	Enter
	ドロップダウンを非表示にする	Esc
モバイルエージェント のヘルプツールチップ	ツールチップにアクセスして表示する	Tab および Shift+Tab
	ツールチップを非表示にする	Esc
コール制御ガジェット		

デスクトップの要素	実行するアクション	使用するキー
コール制御ガジェットのナビゲーション	コール制御ガジェット、電話帳、およびキーパッドにアクセスする	Tab および Shift+Tab
	コール制御ガジェットを開く、および閉じる	Enter
電話帳	電話帳の連絡先エントリ間を移動する	矢印キー
キーパッド	キーパッドの数字ボタン間を移動する	タブ
	新しいコールを発信する	<ul style="list-style-type: none"> • 番号表示フィールドで Enter キーを押す または • [コール (Call)] ボタンに移動して Enter を押す
後処理理由ドロップダウン	ドロップダウンにアクセスする	Tab および Shift+Tab
	ドロップダウンを開く	Alt+ 下矢印
	後処理理由のリストをスクロールする	上矢印および下矢印
	後処理理由を選択する	Enter
	ドロップダウンを閉じる	Esc

デスクトップの要素	実行するアクション	使用するキー
[コールバック (Callback)] ダイアログボックスおよび [再分類 (Reclassify)] ダイアログボックス (発信コール)	[コールバック (Callback)]および[再分類 (Reclassify)]ボタンにアクセスする	Tab および Shift+Tab
	[コールバック (Callback)]ダイアログボックスおよび [再分類 (Reclassify)]ダイアログボックスを開く	Enter (各ボタン上で)
	ダイアログボックスを閉じる	<ul style="list-style-type: none"> • Esc キーを押す または • Tab または Shift+Tab キーを使用してダイアログボックスから移動する
[再分類 (Reclassify)] ダイアログボックス	要素間を移動する	Tab、Shift+Tab、上矢印および下矢印
	オプションを選択する	Enter
	[再分類 (Reclassify)]ダイアログボックスを閉じる	Esc
コールバック日時のカレンダー	カレンダーに移動する、およびカレンダーから移動する	Tab および Shift+Tab
	カレンダー内で移動する	矢印
	カレンダーの日付を選択する	Enter
	月の最初または最後の日に移動する	Home および End
	ポップアップを閉じる	Esc
コールバック日時のコントロール	要素間を移動する	Tab および Shift+Tab
	時間および分の値を増減する	上矢印および下矢印
	AM/PM ボタンを切り替える	Enter
	ポップアップを閉じる	Esc
デスクトップ		

デスクトップの要素	実行するアクション	使用するキー
エラーレポート送信の ツールチップ	ツールチップにアクセスして表示する	Tab および Shift+Tab
	ツールチップを非表示にする	Esc
サードパーティ ガジェット		
[最大化 (Maximize)] アイコン	[最大化 (Maximize)] アイコンにアクセスする	Tab および Shift+Tab
	サードパーティ ガジェットを最大化 および復元する	Enter

スクリーンリーダーのサポート

Cisco Finesse では、次の要素に対して JAWS 画面読み取りソフトウェアを使用できます。

ページまたはガ ジェット	要素	注記
サインイン ページ	モバイル エージェントのヘルプアイコン	スクリーンリーダーはヘルプアイコンの説明テキストを読み取ります。
	無効なサインイン エラー	無効なパスワードまたはユーザ名が原因でサインインエラーが発生した場合、スクリーンリーダーはそのエラーを読み取ります。 (注) Internet Explorer では、メッセージが 1 ～ 3 回読み取られます。
[キュー統計 (Queue Statistics)] ガジェット	役職	スクリーンリーダーはガジェットのタイトル [キュー統計 (Queue Statistics)]を読み取ります。

ページまたはガジェット	要素	注記
コール制御ガジェット	電話帳	<p>スクリーンリーダーは電話帳の内容を読み取ります。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ctrl+Insert+T キーを使用しても、スクリーンリーダーはこのテーブルのサマリーを読み取ることができません。回避策として、見出しキーを使用します。 • 電話帳では、Ctrl+Alt+上下左右矢印キーを使用してテーブル内のセル間を移動できません。 • IE11 では、スクリーンリーダーは各列の見出しを読み取りません。
	キーパッド	<p>スクリーンリーダーはキーパッドの番号とそれに対応する文字を読み取ります (ABC、DEFなど)。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • テーブルサマリーでテーブルを選択すると、スクリーンリーダーはそのテーブル (キーパッド) のサマリーを読み取ります。 • JAWS が有効になっているときにキーパッドのボタン上で Enter キーを押すと、キーパッドの上部にある編集ボックスに数字が入力または表示されません。 • Ctrl+Alt+上下左右矢印キーを使用してセル間を移動すると、キーパッド上の拡張ボタンが読み取られます。
	コール行エラー	<p>スクリーンリーダーはコール行のエラーメッセージを読み取ります。</p>
エージェントデスクトップ	見出し	<p>スクリーンリーダーはエージェントデスクトップのすべての見出し (HTML 要素 <h1> から <h6> まで) を読み取ります。</p>

ページまたはガジェット	要素	注記
	フェールオーバー バナー	フェールオーバー中に、スクリーンリーダーは赤色のバナーのステートメントを読み取ります。フェールオーバーが完了すると、スクリーンリーダーは緑色のバナーのステートメントを読み取ります。
	状態変更テキスト	エージェントの状態が変更されるたびに、スクリーンリーダーは新しい状態を読み取ります。
デスクトップ	クライアント ログ送信のヘルプ アイコン	スクリーンリーダーはヘルプアイコンの説明テキストを読み取ります。



第 2 章

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, 18 ページ](#)
- [モバイルエージェントとしてのサインイン, 19 ページ](#)
- [セキュリティ証明書の受け入れ, 20 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, 23 ページ](#)
- [Finesse デスクトップからのサインアウト, 25 ページ](#)
- [状態の変更, 25 ページ](#)
- [コールの発信, 26 ページ](#)
- [コールへの応答, 27 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, 27 ページ](#)
- [ダイレクト プレビュー 発信 コールへの応答, 28 ページ](#)
- [ダイレクト プレビュー 発信 コールの再分類, 28 ページ](#)
- [コールバックのスケジュール, 29 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, 30 ページ](#)
- [コンサルト コールの開始, 30 ページ](#)
- [コールの転送 \(シングル ステップ 転送\) , 31 ページ](#)
- [Send DTMF, 32 ページ](#)
- [後処理理由の適用, 33 ページ](#)
- [複数のライブ データ レポート ビューの表示, 34 ページ](#)
- [Context Service データの表示, 34 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
- 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。
 - 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。
 - 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。
 - [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。
 - [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。
 - 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。
 - [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。
 - [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。
 - [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。
 - [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。
 - [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
- [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。
 - [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

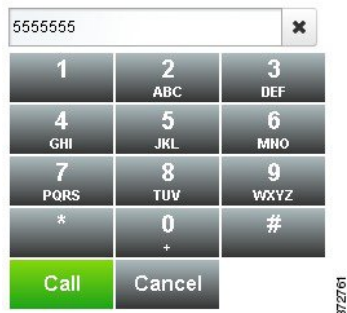
発信コールを行うためには [待受停止 (Not Ready)] に設定されている必要があります。



- (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。
-



第 3 章

スーパーバイザ タスク

この章では、スーパーバイザが行うタスクについて説明します。

- [チーム パフォーマンスの表示, 37 ページ](#)
- [エージェントの状態の変更, 38 ページ](#)
- [コールのモニタ, 38 ページ](#)
- [コールへの割り込み, 39 ページ](#)
- [コールのインターセプト, 40 ページ](#)

チーム パフォーマンスの表示

[Team Performance] ガジェットを使用して、割り当てた各チームのエージェントを表示します。

手順

- ステップ 1** [チーム パフォーマンス (Team Performance)] ガジェットで、[チームの選択 (Select team)] ドロップダウンリストをクリックし、表示するチームを選択します。
指定したチームのエージェント、現在の状態、その状態の経過時間、および内線番号のリストが表示されます。カラムの見出しをクリックして、エージェント名、状態、その状態の経過時間、内線番号でソートできます。
- (注) [Time in State] フィールドは 10 秒ごとに更新されます。Finesse がエージェントの次のエージェント状態変更イベントを受信すると、タイマーは 0 へリセットされます。
- ステップ 2** 別のチームを表示するには、ドロップダウンリストをクリックし、新しいチームを選択します。

エージェントの状態の変更

[チーム パフォーマンス (Team Performance)] ガジェットを使用して、自分のチームに割り当てられているエージェントの状態を [待受開始 (Ready)] または [待受停止 (Not Ready)] に変更したり、Finesse デスクトップからエージェントをサインアウトしたりすることができます。

手順

ステップ 1 Team Performance ガジェットで、状態を変更するエージェントを選択します。



ステップ 2 エージェントを強制的に [待受開始 (Ready)] にするには、[待受開始 (Ready)] をクリックします。エージェントを強制的に [待受停止 (Not Ready)] にするには、[待受停止 (Not Ready)] をクリックします。エージェントをサインアウトするには、[サインアウト (Sign Out)] をクリックします。

[待受開始 (Ready)]、[待受停止 (Not Ready)]、および [サインアウト (Sign Out)] ボタンは、操作が許可されている場合にのみアクティブになります。たとえば、[待受開始 (Ready)] 状態であるエージェントを選択した場合は、[待受停止 (Not Ready)] および [サインアウト (Sign Out)] ボタンのみがアクティブになります。[待受停止 (Not Ready)] 状態のエージェントを選択した場合は、[待受開始 (Ready)] ボタンおよび [サインアウト (Sign Out)] ボタンがアクティブになります。

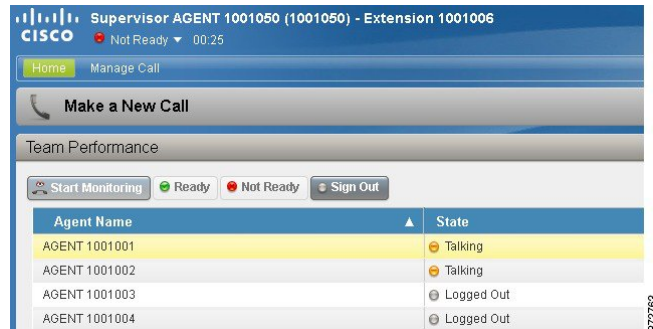
通話に対して予約されている ([予約済み (Reserved)] または [予約済み (発信) (Reserved (Outbound))]) 状態のエージェント、アクティブ コール中 ([通話中 (Talking)] 状態) のエージェント、または通話を保留中のエージェント ([保留 (Hold)]) をサインアウトすると、そのエージェントは通話が終了するとサインアウトされます。

コールのモニタ

エージェントをモニタするには、[待受け停止 (Not Ready)] 状態にする必要があります。一度にモニタできるのは 1 エージェントだけです。別のエージェントをモニタするには、サイレント モニタリング コールを終了してから、[通話中 (Talking)] 状態の新しいエージェントを選択します。

手順

- ステップ 1** [チーム パフォーマンス (Team Performance)] ドロップダウンリストから、モニタ対象のエージェントが所属するチームを選択します。
- ステップ 2** モニタするエージェントを選択します。選択するエージェントは[通話中 (Talking)] 状態である必要があります。
[モニタ開始 (Start Monitoring)] ボタンがアクティブになります。



- ステップ 3** [モニタ開始 (Start Monitoring)] をクリックします。
[モニタ開始 (Start Monitoring)] ボタンが [エージェントをモニタ中 (Monitoring Agent)] に変わります。サイレント モニタ コールがデスクトップのコール制御領域に表示されます。[保留 (Hold)]、[割り込み (Barge In)]、および[終了 (End)] ボタンがアクティブになります。[保留 (Hold)] をクリックしてコールを保留にできます。[保留解除 (Retrieve)] をクリックすると復帰できます。コールに割り込むには [割り込み (Barge In)] をクリックします。
- ステップ 4** サイレント モニタ コールを終了するには、[終了 (End)] をクリックします。

コールへの割り込み

[割り込み (Barge In)] 機能で、エージェントと発信者間のコールに加わることができます。



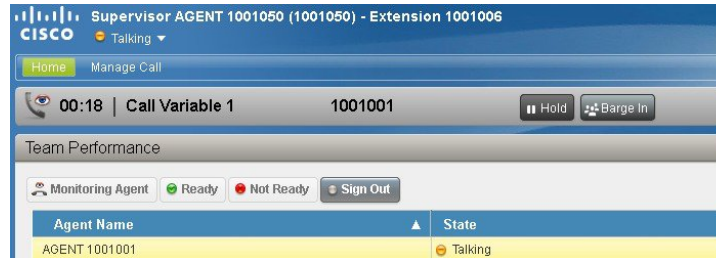
(注) サイレント モニタリング中のコールにのみ割り込みできます。

手順

- ステップ 1** [チーム パフォーマンス (Team Performance)] リストから、モニタする [通話中 (Talking)] 状態のエージェントを選択します。
- ステップ 2** [モニタ開始 (Start Monitoring)] をクリックします。

[モニタ開始 (Start Monitoring)] ボタンが [エージェントをモニタ中 (Monitoring Agent)] に変わります。サイレント モニタ コールがデスクトップのコール制御領域に表示されます。[割り込み (Barge In)] ボタンが表示されます。

ステップ 3 [割り込み (Barge In)] をクリックします。



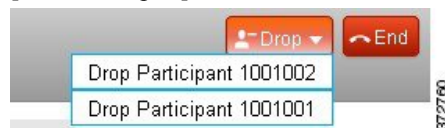
コールは、ユーザ、エージェント、発信者間の電話会議になります。

コールのインターセプト

エージェントと発信者間のコールに割り込んだ後、エージェントを通話からドロップすることによってコールをインターセプトできます。また、この機能を使用してユーザが参加している電話会議から参加者をドロップすることもできます。

手順

ステップ 1 [切断 (Drop)] ドロップダウン リストをクリックします。



ステップ 2 参加者のリストからドロップするエージェントをクリックします。
 (注) 通話エージェントのみをドロップできます。CTI ルート ポイントおよび IVR ポート、または発信者はドロップできません。
 選択したエージェントがコールからドロップされます。



第 4 章

Finesse IP Phone Agent のタスク

- [Finesse IP Phone Agent, 41 ページ](#)
- [IP Phone での Finesse へのサインイン, 42 ページ](#)
- [IP Phone での状態の変更, 44 ページ](#)
- [IP Phone での後処理理由の適用, 44 ページ](#)
- [IP Phone での Finesse からのサインアウト, 45 ページ](#)
- [障害後の Finesse IP Phone Agent サービスの回復, 45 ページ](#)
- [セルフ ケア ポータルを使用した Finesse サービスとクレデンシャルの設定, 46 ページ](#)
- [Finesse IPPA の動作, 47 ページ](#)

Finesse IP Phone Agent

ブラウザから Finesse にアクセスする代わりに、Finesse IP Phone Agent (IPPA) を使用して Cisco IP Phone 上の Finesse の機能にアクセスできます。Finesse IPPA は、ブラウザ内の Finesse デスクトップよりもサポートする機能が少なくなりますが、コンピュータにアクセスできない場合でも Finesse のコールを受信して管理できます。

スーパーバイザ タスク

Finesse IPPA はモニタ、割り込み、インターセプトなどのスーパーバイザ タスクをサポートしませんが、スーパーバイザは IP Phone にサインインしてすべてのエージェント タスクを実行できます。

スーパーバイザが Finesse IPPA エージェントのスーパーバイザ タスクを実行するには、Finesse デスクトップにサインインし、Finesse デスクトップエージェントで使用するのと同じ手順に従う必要があります（現在はチーム パフォーマンスの表示とエージェント状態の変更に制限されています）。

エージェント タスク

次の表に、一般的なエージェント タスクのクイック リファレンスを示します。

タスク	手順
サインイン	<ul style="list-style-type: none"> • [サービス (Services)] > [Cisco Finesse] を押します。 • ID、パスワード、および内線番号を入力します。 • [サインイン (SignIn)] を押します。
状態の変更	[待受開始 (Ready)] または [待受停止 (NotReady)] を押します。
後処理理由の適用	[後処理 (Wrapup)] を押して、リストから選択します。
オプションの後処理の有効化	後処理がオプションの場合は、コール中に [後処理 (Wrapup)] を押すと、コール終了後に後処理状態に移行します。
サインアウト	待受停止状態で、[サインアウト (SignOut)] を押します。

エージェント タスクの詳細については、次の各項を参照してください。

IP Phone での Finesse へのサインイン

はじめる前に

管理者は、Finesse IPPA のアクセスを設定する必要があります。

手順

ステップ 1 IP Phone で、[サービス (Services)] ボタンを押します。



(注) この手順で例として示している図は、ご使用の電話機のレイアウトや表示とは異なる可能性があります。

ステップ 2 [Cisco Finesse] を選択します。

ステップ 3 エージェント ID、パスワード、および内線番号を入力し、[サインイン (SignIn)] ボタンを押します。



(注) [ID] フィールドにエージェント ID を入力する必要があります。Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA はサインイン用のユーザ名をサポートしません。ホーム画面が表示されます。



(注) 管理者は、ユーザが ID、パスワード、または内線番号を指定せずにサインインできる 1 ボタンサインインを電話機に設定できます。この場合は、[サービス (Services)] メニューから [Finesse] を選択すると、Finesse IPPA によって自動的にサインイン情報が入力され、ホーム画面に直接移動します。または、情報の一部 (たとえば、ID と内線番号) のみを Finesse IPPA によって自動的に入力することもできます。この場合は、[サインイン (SignIn)] ボタンを押す前にパスワードのみを入力する必要があります。

IP Phone での状態の変更

IP Phone で Finesse にサインインすると、初期状態が待受停止に設定されます。コールを受信するには、状態を待受開始に設定します。

コール中は、コールの完了時に適用される状態を選択できます。この場合、Finesse には現在の状態とコールの終了時に適用される保留状態が表示されます。

手順

-
- ステップ 1 状態を待受開始に設定するには、[待受開始 (Ready)] ボタンを押します。
 - ステップ 2 状態を待受停止に設定するには、[待受停止 (NotReady)] ボタンを押します。
 - ステップ 3 待受停止理由コードが表示されたら、必要な理由にスクロールして、[選択 (Select)] ボタンを押します。
選択した理由コードを変更するには、[待受停止 (NotReady)] ボタンを再度押して、別の理由を選択します。
-

IP Phone での後処理理由の適用

後処理理由は、顧客がコンタクトセンターに電話をかけてきた理由を示します。たとえば、セールスへの電話に 1 つの後処理理由を指定し、サポートへの電話に別の後処理理由を指定することができます。

管理者は、ユーザに後処理理由を割り当てることができます。この場合は、コール中、またはコール終了後に後処理状態になっている間、[後処理 (Wrapup)] ボタンが表示されます。

管理者は、後処理を必須またはオプションの手順として設定できます。後処理が必須の場合は、コールの終了後、コール後処理を完了するために自動的に後処理状態に移行します。後処理がオプションの場合は、コール中に [後処理 (Wrapup)] を押すと、コールの終了後に後処理状態に移行します。

手順

-
- ステップ 1 後処理が必須の場合は、コール中またはコール後に [後処理 (Wrapup)] を押して、リストから後処理理由を選択します。
 - ステップ 2 後処理がオプションの場合は、コール中に [後処理 (Wrapup)] を押して、次のいずれかを実行します。
 - [コール後の後処理 (Wrap Up After Call)] を選択し、コールの終了後に後処理理由を選択します。

- [後処理理由の適用 (Apply Wrap Up Reason)] を選択し、コール中に後処理理由を選択します。

ステップ 3 コールの終了後に後処理状態を終了するには、新しい状態 ([待受開始 (Ready)] または [待受停止 (NotReady)]) 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。

コール中に、後処理後に適用する次の状態を指定するには、最初にその状態を選択します。たとえば、コール中に [待受停止 (NotReady)] を選択してから、[後処理 (Wrapup)] を選択します。コールが終了すると、後処理状態に移行し、待受停止が保留状態になります。後処理タイマーが時間切れになると、待受停止状態に移行します。

コールの転送後に後処理理由を入力することはできません。転送したコールの後処理理由を入力するには、コール中に後処理理由を選択します。

IP Phone での Finesse からのサインアウト

はじめる前に

サインアウトするには、待受停止状態になっている必要があります。

手順

ステップ 1 [サインアウト (SignOut)] ボタンを押します。

ステップ 2 サインアウト理由コードが表示されたら、必要なサインアウト理由にスクロールして、[選択 (Select)] ボタンを押します。

障害後の Finesse IP Phone Agent サービスの回復

現在サインインしている Finesse サーバがダウンした場合、IP Phone には Finesse サービスが使用できないことを示すエラーが表示されます。Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IP Phone Agent は代替の Finesse サーバに自動的にフェールオーバーしません。通常の動作を再開するには、現在の Finesse IP Phone サービスを終了し、代替の Finesse IP Phone サービスに手動でサインインします。

手順

ステップ 1 [再試行 (Retry)] を押して、現在の Finesse サービスを再試行します。

ステップ 2 問題が解決しない場合は、代替の Finesse サービスにサインインします。

a) [終了 (Exit)] を押して、現在の Finesse サービスを終了します。

- b) [サービス (Services)] ボタンを押します。
- c) メニューから代替の Cisco Finesse サービスを選択します。
- d) エージェント ID、パスワード、および内線番号を入力し、[サインイン (SignIn)] ボタンを押します。



(注)

- 使用可能な Finesse サービスのいずれにも接続できない場合は、管理者に問い合わせてください。
- Finesse サービスの接続が失われたときに IP Phone に保留状態の情報が表示された場合、その状態情報は再度サインインしたときに消失します。

セルフケアポータルを使用した Finesse サービスとクレデンシャルの設定

管理者から、Unified CM セルフケアポータルを使用して電話機を Finesse サービスに登録するように求められる場合があります。管理者が 1 ボタンサインインを設定している場合は、さらに Unified CM セルフケアポータルに ID、内線番号、またはパスワードを入力するように求められます (ユーザがサインインするたびに、Finesse IPPA によってこれらのクレデンシャルが自動的に入力されるようになります)。

手順

- ステップ 1** 自分の ID とパスワードを使用して、次の URL からセルフケアポータルにサインインします。
`http://UCM アドレス/ucmuser`
ここで、UCM アドレスは管理者が指定する Cisco Unified CM のアドレスです。

- ステップ 2** セルフケアポータルで、[電話 (Phones)] > [電話の設定 (Phone Settings)] > [サービス (Services)] に移動します。
- ステップ 3** Finesse サービスに登録する電話機を選択します。
- ステップ 4** 管理者がこの電話機をすでに Finesse サービスに登録している場合は、Finesse サービスの [サービスの編集 (Edit Service)] アイコンをクリックして、ステップ 7 に進みます。それ以外の場合は、ステップ 5 に進みます。
- ステップ 5** 電話機の [新規サービスの追加 (Add New Service)] をクリックし、ドロップダウンリストから Finesse サービスを選択します。
- ステップ 6** [表示名 (Display Name)] フィールドに、Cisco Finesse (または、電話機に適した別の表示名) を入力します。
- ステップ 7** 管理者からクレデンシャルを入力するよう求められた場合は、エージェント ID、パスワード、および内線番号に必要な値を入力します。
- ステップ 8** [Save] をクリックします。

次の作業

管理者がバックアップとしてセカンダリ Finesse サービスも設定している場合は、セカンダリサービスに対してこれらの手順を再度実行します。

Finesse IPPA の動作

次の補足事項では、特定のエージェントタスクを実行したときの Finesse IPPA の動作方法について説明します。

コールデータの表示

- コールを発信または受信すると、Finesse IPPA は管理者が定義したレイアウトに基づいて電話機にコールデータを表示します。Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA は 1 つのカラムにすべてのデータを表示します。Finesse デスクトップに対し、表示順序はヘッダー、左カラム、右カラムになります。必要に応じて、データをスクロールしながら表示できます。
- 複数のコール (コンサルトコールなど) を使用している場合、Finesse IPPA にはアクティブコールのコールデータが表示されます。すべてのコールが保留中の場合、Finesse IPPA には最後のアクティブコールのコールデータが表示されます。

コールを発信したときの電話機の動作

- 電話機のホーム画面に移動せずにコールを発信すると、IP Phone の表示が Finesse の画面に変わることがあります。ダイヤルした番号を表示するには、電話機のホーム画面に移動します。

- 通話中の番号にコールすると、IP Phone に [取り込み中 (Busy)] メッセージが表示された後、コールが終了するまで Finesse に [通話中 (Talking)] メッセージが表示されます。[通話中 (Talking)] メッセージは無視しても差し支えありません。

予約済み状態と保留状態は表示されない

- Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA には予約済み状態や保留状態は表示されません。Finesse IPPA には、代わりに、予約済み状態や保留状態に移行する前に適用された状態（待受開始や通話中など）が表示され続けます。

転送したコールに対する後処理はない

- コールを転送した場合は、Finesse IPPA に後処理状態が表示されても、コールに後処理データを設定できません。転送したコールの後処理理由を入力するには、コール中に後処理理由を選択します。



第 5 章

トラブルシューティング

この章では、Cisco Finesse デスクトップに関するトラブルシューティング情報を示します。

- [エラー レポートの送信, 49 ページ](#)

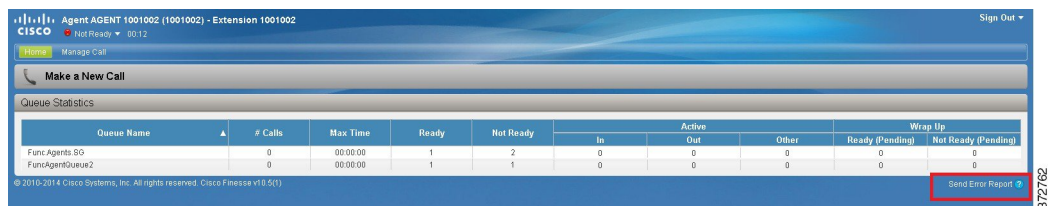
エラー レポートの送信

Finesse デスクトップで問題が発生した場合は、管理者に一連のデスクトップ ログを送信できます。

手順

デスクトップ ログを管理者に送信するには、[エラーレポートを送信 (Send Error Report)] をクリックします。

[エラーレポートを送信 (Send Error Report)] リンクは、常にデスクトップの最後のガジェットの下に表示されます。



[エラーレポートを送信 (Send Error Report)] リンクが消え、次のメッセージが表示されます。

ログが正常に送信されました。(Logs successfully sent.)

Finesse デスクトップがログを送信すると、[エラーレポートを送信 (Send Error Report)] リンクが再表示されます。

- (注) [エラーレポートを送信 (Send Error Report)] リンクをクリックする前にブラウザがフリーズまたはクラッシュし、ブラウザを再起動する必要がある場合は、[エラーレポートを送信 (Send Error Report)] リンクをすぐにクリックしないでください。ブラウザが再起動すると、ログは使用できなくなります。デスクトップが起動して問題が再度示されるまで待ち、その後にリンクをクリックする必要があります。