

リアルタイム表示の表示

リアルタイム表示には、表とグラフの2つ形式があります（プレミアムバージョンのみ）。

- 表形式では、グリッドに現在のスキルグループ、チーム、およびエージェント情報が表示されます。グリッドで任意のカラムヘッダーをクリックすると、昇順または降順に並び替えることができます。
- グラフ形式では、同じ情報が棒グラフで表示されます。エージェント対チームの統計情報だけは、2つの円グラフで表示されます。

プリファレンスの設定

画面ペインに表示する情報、および[プリファレンス]ダイアログボックスでの Supervisor Desktop インターフェイスの表示方法と運用方法を設定できます。

- ステップ 1** メニューバーから [表示] > [プリファレンス] を選択します。
- ステップ 2** [プリファレンス] ダイアログボックスの左側のペインで、設定するノードを選択します。ノードのプリファレンスが右側のペインに表示されます。
- ステップ 3** 目的に合わせて設定します。
- ステップ 4** [プリファレンス] ダイアログボックスの下部で、オプション（[移動可能なウィンドウ] [大きなツールバーアイコン] および [統合ブラウザ]）を選択します。
- ステップ 5** [OK] をクリックします。



クイック リファレンス



Cisco Supervisor Desktop クイック リファレンス

CAD 6.4 for Cisco Unified Contact Center Express 5.0
Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 ツールバー
- 2 共通タスク

CCSP, CCVP, the Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, 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. (0502R)

Copyright © 2007 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズ株式会社
URL:<http://www.cisco.com/jp/>
問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501

OL-12794-01-J
fhi0704-01



1 ツールバー

ボタン	名前	ショートカット	説明
	リフレッシュ	Ctrl+F	データ表示ペインの情報を更新します。
	ログアウト	Ctrl+L	選択したエージェントを ACD からログアウトします。
	受信可	Ctrl+E	選択したエージェントを、受信可の状態にします。
	受信不可	Ctrl+N	選択したエージェントを、受信不可の状態にします。
	チャット	Ctrl+J	[チャット] ウィンドウを開きます。
	チームメッセージ	Ctrl+X	[チームメッセージ] ウィンドウを開きます。
	録音開始	Ctrl+R	選択した電話の録音を開始します (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)。
	録音停止	Ctrl+S	選択した電話の録音を停止します (拡張バージョンおよびプレミアムバージョンのみ)。
	音声モニタ開始	Ctrl+A	選択したエージェントの音声モニタを開始します。
	音声モニタ停止	Ctrl+P	選択したエージェントの音声モニタを停止します。

2 共通タスク

エージェントのモニタ

エージェントをモニタするには、チーム表示ペインでエージェントを選択し、[音声モニタ開始] ボタンをクリックします。エージェントのモニタを停止するには、[音声モニタ停止] ボタンをクリックします。

通話の参加者である場合は、エージェントをモニタできません。

コールの録音

コールを録音するには、チーム表示ペインでエージェントのコールを選択し、[録音開始] ボタンをクリックします。コールの録音を停止するには、[録音停止] ボタンをクリックします。

同時に複数の録音を作成できますが、エージェントごとに作成できる録音は 1 つのみです。

録音の表示

Supervisor Record Viewer を起動するには、メニューバーから [ツール]>[録音済みファイル] を選択します。表示する録音の日付を選択します。30 日間保存される録音も含めて表示するには、[拡張保存期間] をクリックします。表示する録音を選択して、[再生] をクリックします。

録音に拡張アーカイブのタグを付けるには、録音を選択して、[拡張保存期間を設定] ボタンをクリックします。録音は 30 日間保存されます。

エージェントのエージェント状態の変更

エージェントのエージェント状態を変更するには、チーム表示ペインでエージェントを選択し、ツールバーで適切なエージェント状態ボタン ([ログアウト] など) をクリックします。エージェントは、チームに所属している必要があります。

チャットメッセージの送信

チームの複数のエージェントおよび他のスーパーバイザに、インスタントメッセージを送信できます。ただし、その送信相手が Agent Desktop を起動し、ログインしている必要があります。

チャットメッセージを送信するには、[チャット] ボタンをクリックし、チャットする相手の名前をダブルクリックします。チャットセッション ウィンドウでメッセージを入力し、[送信] をクリックするか、Enter キーを押します。受信者の画面にメッセージをポップアップ表示させるには、[緊急] チェックボックスをオンにします。

チームメッセージ (TM) の送信

チームのエージェントすべてに TM を送信できます。ただし、エージェントが Agent Desktop を起動し、ログインしている必要があります。

TM を送信するには、チームメッセージのボタンをクリックし、TM ウィンドウを起動します。メッセージを送信するチームを選択し、メッセージの有効期間を入力し (デフォルトでは、TM の実行時間は 30 分)、テキスト入力ペインでメッセージを入力して、[開始] をクリックします。有効期間が切れる前にメッセージを停止する場合は、[停止] をクリックします。最新の 10 件の TM は保存されるので、簡単に再利用できます。