



Symbols

/ASSUME_ANSWERED 94
/LOAD 40
/PID 25

C

Cisco コラボレーション サーバ 30
Cisco メディア ブレンダ 30

I

IVR

ルーティング 20
IVR アプリケーション 92
カスタマー セルフサービス 92
コールフロー 93
情報収集 92

R

Ring No Answer 14
設定 15
Ring No Answer 時のコール転送 14
設定 15

W

Web コラボレーション 30

え

英数字の置き換え、設定 35
エージェント 3
音声専用 3

音声専用の削除 7
音声専用の作成 7
管理 3
削除、マルチチャネル 10
スーパーバイザ 5
チーム 5
チーム、設定 8
チーム、マルチチャネル 5
平均応答速度 86
マルチチャネル 3
マルチチャネル、作成 9
理由コード 13
エージェント間のダイヤル
デフォルトのスキルグループ 74
エージェント スーパーバイザ
作成 8
エージェント チーム 5
削除 9
作成 8
エージェント データベース レコード 3, 4
エージェント デスクトップ機能 11
エージェントとスーパーバイザ 1
エージェントの可視性
レポート 108
エージェントのデスク設定 5, 12
\[idle reason required\] 13
\[Logout reason required\] 13
作業モード 13
まとめ 12
理由コード 13
エージェントへの転送
設定 104
エージェントまとめ 12
設定 16
エンタープライズ サービス レベル 90

- お**
- 応答済みショート コール
 - 設定 98
 - 音声コール
 - ルーティング 19
 - 音声専用エージェント 3
 - 削除 7
 - 作成 7
- か**
- 会議 99
 - 設定 103
 - 直接コールのコンサルタティブ 102
- き**
- キュー リクエスト 20
 - 緊急アシスタンス 82
 - コンサルタティブ 82
 - ノー コール 82
- こ**
- コール タイプ 21
 - サービス レベル 89
 - 識別 36
 - 平均応答速度 86
 - コール タイプ サービス レベル 90
 - コール タイプの分類 36
 - コラボレーション サーバ 30
 - コンサルタティブ緊急アシスタンス 82
 - コンサルタティブ コール 103
 - コンサルタティブ スーパーバイザ アシスタンス 82
 - コンサルタティブ転送 102
- さ**
- サービス 22
 - サービス レベル 87
 - IVR サービス 90
 - エージェント サービス 90
 - エンタープライズ 90
 - 計算式 88
 - 計算方法 87
 - コール タイプ 89, 90
 - しきい値 87
 - スクリプトのガイドライン 91
 - 設定 90
 - タイプ 87
 - ペリフェラル IVR サービス 89
 - ペリフェラル エージェント サービス 89
 - ペリフェラル サービス 90
 - レポートイング エンティティ 88
 - 作業モード
 - エージェントまとめ 13
 - 削除
 - エージェント チーム 9
 - 音声専用エージェント 7
 - マルチチャネル エージェント 10
 - 作成
 - エージェント 7
 - エージェント スーパーバイザ 8
 - エージェント チーム 8
 - マルチチャネル エージェント 9
 - サブスキル グループ 23
 - サブスキル グループ マスクの有効化 26
 - ベーススキル グループへの移行 24
 - サブスキル グループ マスク 26
- し**
- 重複内線番号 25
 - ショート コール 96
 - IVR で放棄される 96
 - エージェントの電話で放棄される 97
 - 応答済み 97
 - 応答済みの設定 98
 - コール タイプで放棄される 96
 - 設定 97
 - 放棄 96
 - 放棄の設定 97
 - 新規のコール
 - デフォルトのスキル グループ 74
 - 人物のデータベース レコード 4
- す**
- スーパーバイザ 5
 - 作成 8

- スーパーバイザ アシスタンス 82
 - コンサルタティブ 82
 - ノー コール 82
 - スーパーバイザ機能 81
 - コンサルタティブ転送 82
 - 推奨事項 84
 - 代行受信 83
 - 割り込み 83
 - スキル グループ 23, 74
 - サブ 23
 - サブスキルからベース スキルへの移行 24
 - デフォルト 74
 - 転送および会議の影響 101
 - ベース 23
 - スキル グループへの転送
 - 設定 104
 - スクリプト
 - ルーティング 24
 - スピード ダイアル
 - ダイヤル番号計画 35
 - スピード ダイアル、設定 35
- せ**
- 設定
 - 英数字の置き換え 35
 - エージェント チーム 8
 - スピード ダイアル 35
 - ダイヤル文字列の動的トランスレーション 32
 - 設定パラメータ 25
- た**
- 代行受信 83
 - ダイヤルの置き換え
 - ダイヤル番号計画 33
 - ダイヤル番号 21
 - ダイヤル番号計画 31
 - \[Dial Number Type Plan\] 36
 - \[Dial String\] 34
 - \[Dialed Number\] 34
 - \[Post Route\] 34
 - \[Wildcard Pattern\] 34
 - 値 33
 - 英数字の置き換え 35
 - エージェントが開始したコールのルーティング 32
 - 基本的なダイヤルの置き換え 33
 - スピード ダイアル 35
 - 設定 37
 - ルーティングクライアント 34
 - ダイヤル番号計画によるエージェント コールのルーティング 32
 - ダイヤル文字列の静的トランスレーション 33
 - ダイヤル文字列の動的トランスレーション 32
- ち**
- チーム 5
 - 削除 9
 - 作成 8
 - 直接コールのコンサルタティブ会議 102
- て**
- データベース 4
 - エージェント レコード 4
 - 人物のレコード 4
 - 転送および会議の影響を受けるフィールド 100
 - デスク設定
 - エージェント 12
 - デスクトップ機能
 - 設定 11
 - デバイス ターゲット 22
 - デフォルトのスキル グループ 74
 - エージェント間のダイヤル 74
 - コールの影響 74
 - 使用する場合の推奨事項 75
 - 新規のコール 74
 - 転送コールおよび会議コール 75
 - 転送 99
 - コンサルタティブ 102
 - 設定 103
 - ブラインド 101
 - 転送および会議
 - 影響を受けるデータベース フィールド 100
 - コールのタイプへの影響 100
 - スキル グループへの影響 101
 - 転送コールおよび会議コール
 - デフォルトのスキル グループ 75

転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ
101

ふ

ブラインド転送 101

へ

平均応答速度

- エージェント 86
- コール タイプ 86
- レポート設定 86
- ベーススキル グループ 23
 - サブスキル グループからの移行 24
- ペリフェラル IVR サービス
 - サービス レベル 89
- ペリフェラル エージェント サービス
 - サービス レベル 89

ほ

放棄ショート コール

- IVR で放棄される 96
- エージェントの電話で放棄される 97
- コール タイプで放棄 96
- 設定 97

ま

- まとめ 12
 - 設定 16
 - 理由コード 13
 - 理由コードおよび作業モード 13
- マルチサイト インストール 25
- マルチチャネル
 - リクエストのルーティング 29
- マルチチャネル エージェント 3
 - 作成 9
- マルチチャネル エージェント データベース レコード
4
- マルチチャネル ソフトウェア
 - Cisco E-Mail Manager 30
 - Cisco コラボレーション サーバ 30
 - Cisco メディア ブレンダ 30

設定 30

め

メディア ブレンダ 30

ら

ラベル 22

り

- 理由コード 13
 - \[idle reason required\] 13
 - \[logout reason required\] 13
 - まとめ 13

る

- ルーティング 17, 19
 - IVR 20
 - 音声コール 19
 - コール タイプ 21
 - サービス 22
 - スキル グループ 23
 - 設定 26
 - 設定について 21
 - ダイヤル番号 21
 - デバイス ターゲット 22
 - について 19
 - マルチチャネルの設定 29
 - マルチチャネル リクエスト 29
 - ラベル 22
 - ルート 22
 - ルート リクエストおよびキュー リクエスト 20
- ルーティング クライアント 19
- ルーティング スクリプト 24
- ルート 22
- ルート リクエスト 20

れ

- レポート 43
 - IVR アプリケーション 92
 - WebView データ 131

- 応答済みショート コール 97
- サービス レベル 87
- ショート コール 96
- 転送イベントおよび会議イベントがコール タイプ
に与える影響 100
- 転送イベントおよび会議イベントがスキル グルー
プに与える影響 101
- 転送イベントおよび会議イベントがデータベース
フィールドに与える影響 100
- 転送および会議 99
- 転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ
101
- 平均応答速度 86
- 放棄 96
- レポーティング エンティティ
サービス レベル 88
- レポート
 - エージェントの可視性 108
 - エージェントのパフォーマンスの測定 120
 - コンタクト センターのパフォーマンスの測定
117
 - コンタクト センターのリソースの予測およびスケ
ジュール 114
 - システム調整 128
 - スキル グループのパフォーマンスの測定 124
 - レポート要求への対応 107

わ

- 割り込み 83

