Visualizzazioni agente in tempo reale

Passo 1 Sulla barra degli strumenti fare clic sul pulsante **Visualizzazioni in tempo reale.**

Passo 2 Nel campo Visualizzazione in tempo reale selezionare l'opzione desiderata.

- Registro chiamate agente
- Dettagli agente
- Registro stato ACD agente
- Statistica livello

Passo 3 È possibile ordinare la visualizzazione in base a una qualsiasi delle colonne contenute nel report, in ordine crescente o decrescente, facendo clic sull'intestazione della colonna.

Utilizzo del browser integrato (Premium)

Se abilitato dall'amministratore, è possibile utilizzare il browser integrato per visualizzare pagine Web intranet e Internet all'interno di Agent Desktop. Nel browser integrato possono essere visualizzate fino a 6 schede, ciascuna delle quali contiene una pagina diversa. La prima scheda viene sempre riservata per le pagine Web per le quali viene eseguito il push da parte dell'amministratore. In questo modo è in grado di assistere l'agente durante una chiamata, fornendo informazioni utili per la collaborazione con un cliente.

Se configurato dall'amministratore, è possibile accedere a un altro sito selezionandolo dall'elenco **Siti di lavoro** oppure digitando l'indirizzo l'URL nel campo **Indirizzo**.

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Indietro	ALT+freccia sinistra	Torna all'ultima pagina visualizzata.
	Avanti	ALT+freccia destra	Apre la pagina visualizzata prima di selezionare il pulsante Indietro.
	Interrompi	Esc	Interrompe il caricamento della pagina Web nel browser.
	Aggiorna	F5	Aggiorna la pagina Web corrente.
	Home	ALT+Home	Apre la pagina iniziale predefinita.
—	Scheda successiva	CTRL+MAIUSC+T	Passa alla scheda successiva.
—	Indirizzo	ALT+D	Sposta il cursore nel campo Indirizzo (se configurato).
—	Browser	CTRL+MAIUSC+B	Sposta il cursore nel riquadro del browser.
—	Sedi di lavoro	ALT+W	Sposta il cursore nel campo Siti di lavoro.

Sede americana
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
(dal Nord America)

Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi menzionati in questo documento o sito Web sono proprietà dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Stampata negli Stati Uniti su carta riciclata con il 10% di materiale riciclato.

GUIDA INTRODUTTIVA

Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 7.5

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
2 Attività comuni

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/ Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Crea conferenza.
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferisci chiamata.
	Toni	CTRL+D	Apre la finestra Immetti toni.

Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Accesso	CTRL+L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	CTRL+L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	CTRL+W	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato in Pronto a lavorare indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Z	Modifica lo stato in Non pronto a lavorare indicando la non disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

Navigazione e altre funzioni

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività1-10	ALT+1, ALT+2, ..., ALT+0	(solo Avanzata/Premium) I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apre una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.
	Chat	Ctrl+J	Apre una finestra da cui è possibile iniziare una sessione chat.
	Tempo reale	Ctrl+Q	Visualizza una finestra in cui sono mostrati i registri chiamate e le statistiche.
	Gestione contatti	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	CTRL+B	(Solo Premium) Consente di mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.
	Preferenze	Ctrl+P	Visualizza una finestra per configurare le preferenze del desktop.
	Guida/ Informazioni su	ALT+ CTRL+H	Apre un menu che elenca le opzioni delle Guida e Informazioni su.
—	Contatto	CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.
—	Dati chiamante	CTRL+E	Seleziona una riga nel riquadro Dati chiamante di Gestione contatti.
—	Attivit? chiamate	Ctrl+Shift+E	Seleziona una riga nel riquadro Attività chiamate di Gestione contatti.
—	Server Presence	Ctrl+Shift+S	Visualizza la finestra di accesso del server Cisco Unified Presence.
—	Testo scorrevole	Ctrl+Shift+M	Seleziona il messaggio team.

2 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, fare clic sul pulsante Stato agente appropriato nella barra degli strumenti. I pulsanti per gli stati non validi non sono attivi. Se si modifica lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione), lo stato verrà modificato dopo aver riagganciato. I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente.

Trasferimento di chiamata

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Trasferimento**. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci chiamata.

Passo 2 Immettere un numero telefonico nel campo Nome: numero, quindi fare clic su **Componi**.

Passo 3 Completare una delle operazioni seguenti.

- Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su **Trasferimento** quando il telefono squilla.
- Per un trasferimento controllato, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Trasferimento**.

Chiamata in conferenza

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Conferenza**. Verrà visualizzata la finestra Crea conferenza.

Passo 2 Immettere un numero telefonico nel campo Nome: numero, quindi fare clic su **Componi**.

Passo 3 Completare una delle operazioni seguenti.

- Per una conferenza senza conferma di risposta, fare clic su **Aggiungi alla conferenza** quando il telefono squilla.
- Per una conferenza controllata, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Aggiungi alla conferenza**.

Passo 4 Ripetere i passaggi da 2 a 3 fino ad aggiungere tutti i partecipanti desiderati alla conferenza.

Invio di un messaggio chat

Passo 1 Sulla barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene visualizzata la finestra Selezione chat.

Passo 2 Fare doppio clic sul nome della persona che si desidera invitare in chat. Viene aperta la finestra Sessione chat.

Passo 3 Digitare il messaggio nel campo di immissione di testo. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.

Passo 4 Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.