Hoofdkantoor in Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
VS
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems en het Cisco Systems-logo zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle overige handelsmerken die in dit document of deze website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Gedrukt in de VS op hergebruikt papier met 10% post-consument gerecycleerd papierafval.

Handleiding voor snel starten

Cisco Agent Desktop—Browserversie

CAD 6.6 voor Cisco Unified Contact Center Express 7.0

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen

2 Algemene taken

1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen

De agentstatus wijzigen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Aanmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich aan bij de ACD (wisselt af met Afmelden).
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich af bij de ACD (wisselt af met Aanmelden).
	Gereed	Ctrl+W	Hiermee wijzigt u uw status in Gereed, waarmee u aangeeft dat u beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	Niet gereed	Ctrl+O	Hiermee wijzigt u uw status in Niet gereed, waarmee u aangeeft dat u niet beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	gesprek	Ctrl+Y	Hiermee wijzigt u uw status in Werk en geeft u aan dat u na het afronden van een gesprek weer beschikbaar bent voor de ontvangst van ACD-gesprekken.

Navigatie en andere functies

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Taak1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Alleen Uitgebreid en Premium) Door de beheerder kunnen slechts tien taakknoppen worden ingesteld voor diverse functies.
	Contactbeheer	Ctrl+G	Hiermee geeft u de deelvensters voor contactbeheer weer of verbergt u deze.
	Browser	Ctrl+B	(Alleen Uitgebreid en Premium) Hiermee geeft u het deelvenster met de geïntegreerde browser weer of verbergt u het.
	Help/Info	Alt+Ctrl+H	Hiermee opent u een menu met de Help- en Info-opties.
—	Deelvenster	Ctrl+S	Hiermee selecteert u een contact in het deelvenster Contactweergave.
—	Gegevens beller	Ctrl+E	Hiermee selecteert u een rij in het deelvenster Gegevens beller van Contactbeheer.

2 Algemene taken

De agentstatus wijzigen

Als u de agentstatus wilt wijzigen, klikt u op een statusknop op de werkbalk. Knoppen voor ongeldige statussen worden uitgeschakeld. Als u uw agenstatus wijzigt terwijl u in gesprek bent (in de status Spreken), wordt uw status gewijzigd zodra u ophangt. De knoppen met de agentstatus geven de status aan waarop u hebt geklikt, niet uw huidige status.

Oorzaakcodes gebruiken

Wanneer u uw status wijzigt in Niet gereed of wanneer u zich afmeldt, kunt u worden gevraagd een oorzaakcode te selecteren. Oorzaakcodes worden door de beheerder geconfigureerd en beschrijven waarom u uw agentstatus wijzigt.

Wanneer u wordt verzocht een oorzaakcode in te voeren, kiest u de juiste oorzaakcode in het venster Oorzaakcodes en klikt u op OK.

Beschrijvingen van afrondingsgegevens gebruiken

Wanneer u uw status wijzigt in Werk, kunt u worden gevraagd een beschrijving van afrondingsgegevens te selecteren. Beschrijvingen van afrondingsgegevens worden door de beheerder geconfigureerd en worden gebruikt om de uitkomst van het gesprek te beschrijven.

Wanneer u wordt gevraagd afrondingsgegevens in te voeren, selecteert u de beste beschrijving in het venster Gespreksafronding selecteren en klikt u op OK.

Gesprekken afhandelen

U moet uw hardphone (IP-toestel) gebruiken voor het afhandelen van gesprekken (beantwoorden, kiezen, doorverbinden, telefonisch vergaderen, in de wacht zetten, enzovoort).

De geïntegreerde browser gebruiken (alleen in Uitgebreid en Premium)

Indien ingeschakeld door uw beheerder kunt u de geïntegreerde browser gebruiken om intranet- en internetwebpagina’s te bekijken terwijl u met de browsereditie van Cisco Agent Desktop werkt. De webpagina's worden weergegeven in een afzonderlijk browservenster waarin de standaardwerkbalk en menubalk van de webbrowser worden weergegeven. Uw supervisor kan een webpagina naar uw geïntegreerde browser 'pushen' (versturen). Op deze manier kan de supervisor u tijdens een gesprek assisteren, door informatie te verstrekken waarmee u de klant beter van dienst kunt zijn.

Indien geconfigureerd door uw beheerder kunt u andere websites openen door deze te selecteren in de lijst Werklocaties of door een URL te typen in het veld Adres. Klik op Startpagina om terug te keren naar de startpagina .