

Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, możesz używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania stron intranetowych i internetowych podczas pracy w programie Agent Desktop. Zintegrowana przeglądarka może zawierać do 10 kart. Na każdej z nich może być wyświetlana inna strona. Pierwsza karta jest zawsze zarezerwowana na strony, które przełożony wypchnął do agenta. Dzięki temu może asystować przy połączeniu i dostarczać informacje, które pomagają agentowi w rozmowie z klientem.

Jeśli administrator odpowiednio skonfigurował program, można wyświetlić inną witrynę. W tym celu należy wybrać ją z listy Witryny robocze albo wpisać adres URL w polu Adres. Aby wrócić na stronę główną, należy kliknąć przycisk Strona główna.

Odpowiadanie na wiadomości e-mail

(Tylko wersja Premium) Jeśli przełożony przydzieli agenta do kolejki usługi kontaktów e-mail, zyska on możliwość odpowiadania na wiadomości e-mail od klientów. Należy kliknąć przycisk Gotowy do obsługi poczty e-mail na pasku narzędzi, aby otrzymać następną wiadomość e-mail z kolejki. Po wybraniu wiadomości e-mail w oknie wystąpienia kontaktu można przeczytać ją na karcie Poczta e-mail agenta w zintegrowanej przeglądarce. Aby odpowiedzieć na wiadomość e-mail, należy wpisać wiadomość w okienku odpowiedzi i kliknąć przycisk Wyślij.

Można też przekazać wiadomość e-mail do innej kolejki, ponownie umieścić ją w kolejce, aby mógł zająć się nią inny agent, zapisać ją jako kopię roboczą, aby pracować z nią później, albo usunąć.

Kiedy agent otrzymuje połączenie, bieżąca wiadomość e-mail jest zapisywana automatycznie jako kopia robocza.

Administrator konfiguruje liczbę wiadomości e-mail, które mogą być jednocześnie wyświetlane w okienku wystąpienia kontaktu. Maksymalna dozwolona liczba to cztery wiadomości zapisane jako kopie robocze i jedna przetwarzana — łącznie pięć wiadomości e-mail.

Ponowne kolejkowanie wiadomości e-mail w przypadku wylogowania

Jeśli opcja ponownego kolejkowania w przypadku wylogowania jest włączona, w momencie wylogowania wszystkie wiadomości e-mail agenta zostają ponownie umieszczone w kolejce i przydzielone innemu agentowi, a wiadomości zapisane jako kopie robocze lub obecnie przetwarzane są tracone.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Agent Desktop

CAD 8.0 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu
- 2 Często wykonywane zadania

Centrala amerykańska
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)
Faks: 408 527-0883















Cisco, Cisco Systems oraz logo Cisco Systems są zastrzeżonymi znakami towarowymi lub znakami towarowymi Cisco Systems Inc. i (lub) spółek stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych oraz niektórych innych krajach. Wszystkie pozostałe znaki towarowe wymienione w tym dokumencie lub w witrynie internetowej należą do ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (0610R)

© 2008, 2010 Cisco Systems Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone.








© 2008, 2010 Calabrio Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone.

♻️ Wydrukowano w USA na papierze z odzysku zawierającym 10% makulatury użytkowej.

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Logowanie	Ctrl+L	Loguje użytkownika do systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Wylogowanie”).
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje użytkownika z systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Logowanie”).
	Gotowy	Ctrl+W	Zmienia stan na „Gotowy”, co wskazuje, że użytkownik może przyjmować połączenia ACD.
	Niegotowy	Ctrl+O	Zmienia stan na „Niegotowy”, co wskazuje, że użytkownik nie może przyjmować połączeń ACD.
	Praca	Ctrl+Y	Zmienia stan na „Praca”, co wskazuje, że użytkownik będzie mógł przyjmować połączenia ACD, kiedy zakończy pracę związaną z poprzednim połączeniem.
	Zadanie 1–10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Administrator może skonfigurować od jednego do dziesięciu przycisków zadań do realizacji jednej lub kilku funkcji.
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno, w którym można zainicjować sesję rozmowy (tekstowej).
	Raporty	Ctrl+Q	Otwiera okno z dziennikami i statystyką połączeń.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka do zarządzania kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	Preferencje	Ctrl+P	Otwiera okno do konfigurowania preferencji pulpitu.
	Pomoc/ Informacje	Alt+Ctrl+H	Otwiera menu z opcjami Pomoc i Informacje.
—	Kontakt	Ctrl+S	Wybiera kontakt w okienku wystąpienia kontaktu.
—	Dane telefonującego	Ctrl+E	Wybiera wiersz w okienku Dane telefonującego okna zarządzania kontaktami.
—	Aktywność połączeń	Ctrl+Shift+E	Wybiera wiersz w okienku Aktywność połączeń okna zarządzania kontaktami.

Przyciski poczty e-mail agenta (tylko wersja Premium)

	Gotowy do obsługi poczty e-mail	Ctrl+Shift+W	Użytkownik może odbierać pocztę e-mail.
	Niegotowy do obsługi poczty e-mail	Ctrl+Shift+O	Użytkownik nie może odbierać poczty e-mail.
	Wyślij	—	Wysyła odpowiedź e-mail do klienta.
	Przełącz	—	Wyświetla listę rozwijaną z dostępnymi kolejkami usług kontaktów, do których można przekazać wiadomość e-mail.
	Zapisz	—	Zapisuje bieżącą wiadomość e-mail jako kopię roboczą.
	Ponownie umieść w kolejce	—	Zwraca bieżącą wiadomość e-mail do kolejki usługi kontaktów.
	Usuń	—	Usuwa bieżącą wiadomość e-mail.

2 Często wykonywane zadania

Zmiana stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien kliknąć odpowiedni przycisk stanu na pasku narzędzi. Przyciski nieprawidłowych stanów są wyłączone. Jeśli agent zmieni swój stan podczas połączenia (stan „W trakcie rozmowy”), zmiana zostanie dokonana po zakończeniu połączenia. Przyciski stanu agenta wskazują stan kliknięty, a nie bieżący.

Używanie kodów przyczyn

Podczas zmieniania stanu na „Niegotowy” lub wylogowywania się agenta system może monitorować go o wybranie kodu przyczyny. Kody przyczyn są konfigurowane przez administratora i opisują powód zmiany stanu agenta.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie kodu przyczyny, powinien on wybrać odpowiedni kod w oknie Kody przyczyn i kliknąć przycisk OK.

Używanie opisów danych zakańczania

W przypadku zmieniania stanu na stan „Praca” system może monitorować agenta o wybranie opisu danych zakańczania. Opisy danych zakańczania są konfigurowane przez administratora i opisują wynik rozmowy.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie danych zakańczania, powinien on wybrać odpowiedni opis w oknie Wybór typu zakończenia połączenia i kliknąć przycisk OK.

Obsługa połączeń telefonicznych

Do obsługi połączeń (odbierania, wybierania numerów, przekazywania, tworzenia konferencji i wstrzymywania) należy używać sprzętowego telefonu IP.

Wysyłanie wiadomości rozmowy

Na pasku narzędzi należy kliknąć przycisk Rozmowa. W oknie wyboru kontaktu należy kliknąć dwukrotnie nazwisko osoby, do której ma zostać wysłana wiadomość rozmowy. Kiedy pojawi się okno rozmowy, należy wpisać wiadomość w dolnej części okna. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, należy zaznaczyć pole wyboru Wysoki priorytet.

Działania sterowania połączeniami umożliwiają nawiązanie połączenia z dowolną osobą wymienioną w oknie wyboru kontaktu, przekazanie jej połączenia lub dodanie jej do połączenia konferencyjnego. Należy kliknąć prawym przyciskiem myszy nazwisko osoby, z którą ma zostać nawiązane połączenie, a następnie wybrać odpowiednie działanie z menu podręcznego. Połączenie można zainicjować dopiero po zalogowaniu się do programu Agent Desktop i przejściu w stan agenta, który umożliwi inicjowanie połączeń.

Wyświetlanie widoków informacji o agencji w czasie rzeczywistym

Należy kliknąć przycisk Raporty na pasku narzędzi. W oknie Widoki czasu rzeczywistego z listy rozwijanej o tej samej nazwie należy wybrać odpowiedni widok.

Widok można sortować według dowolnej kolumny w kolejności rosnącej lub malejącej. W tym celu należy kliknąć nagłówek kolumny.