






Usar o navegador integrado (somente Premium)

O navegador integrado permite exibir páginas da Web da Internet e de intranets do Agent Desktop. Ele pode conter até 6 guias, cada uma com uma página da Web diferente. A primeira guia é sempre reservada para as páginas da Web distribuídas pelo seu supervisor para você.

Você pode acessar os sites da Web usados com frequência na lista **Sites de Trabalho** (caso tenha sido configurada pelo administrador) e digitar um endereço da Web no campo opcional **Endereço** para acessar outros sites da Web.

Botão	Nome	Atalho	Descrição
	Voltar	Alt-seta para a esquerda	Retorna para a última página exibida.
	Avançar	Alt-seta para a direita	Vai para a página exibida antes do botão Voltar ser selecionado.
	Parar	Esc	Interrompe a exibição de uma página da Web pelo navegador (por exemplo, se o download estiver demorando muito).
	Atualizar	F5	Atualiza a página da Web exibida para assegurar a visualização do conteúdo mais recente.
	Início	Alt-Home	Retorna para a página inicial predefinida.

Mostrar as exibições em tempo real de agentes

Etapa 1 Clique no botão **Exibições em Tempo Real** na barra de ferramentas para exibir a janela **Exibições em Tempo Real de Agentes**.

Etapa 2 No campo **Exibições em Tempo Real**, selecione a exibição que deseja visualizar:

- Log de Chamadas de Agentes
- Log de Estado de Agentes no ACD
- Detalhes de Agentes
- Estatísticas de Habilidades

Etapa 3 Você pode ordenar por qualquer coluna no relatório, em ordem crescente ou decrescente, selecionando o cabeçalho da coluna.



MANUAL DE INÍCIO RÁPIDO



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 7.2

- 1 Barra de Ferramentas
- 2 Tarefas comuns

Matriz – Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



















Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas associadas nos Estados Unidos e em alguns outros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site da Web pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

♻️ Impresso nos Estados Unidos em papel reciclado com 10% de resíduos de consumo.

1 Barra de Ferramentas

Botão	Nome	Atalho	Descrição
	Atender/Desligar	Ctrl-A	Atende ou desliga uma chamada.
	Colocar em Espera/Liberar	Ctrl-H	Coloca uma chamada em espera ou a libera.
	Fazer Chamada	Ctrl-M	Exibe o teclado para que uma chamada possa ser discada.
	Conferência	Ctrl-F	Coloca uma chamada em espera e adiciona outros participantes a ela para criar uma chamada de conferência.
	Transferir	Ctrl-T	Coloca uma chamada em espera e a transfere para um outro participante.
	Tons	Ctrl-D	Envia tons durante a chamada. Observação: não são gerados tons audíveis.
	Logon	Ctrl-L	Faz logon no ACD (alterna com o Logoff).
	Logoff	Ctrl-L	Faz logoff no ACD (alterna com o Logon).
	Pronto	Ctrl-W	Altera o estado para Pronto — você está disponível para receber chamadas do ACD.
	Não Pronto	Ctrl-O	Altera o estado para Não Pronto — você não está disponível para receber chamadas do ACD.
	Pronto para Trabalho	Ctrl-Y	Altera o estado para Pronto para Trabalho — você está em trabalho de finalização depois de uma chamada e estará disponível para receber chamadas do ACD após a finalização.
	Não Pronto para Trabalho	Ctrl-Z	Altera o estado para Não Pronto para Trabalho — você está em trabalho de finalização depois de uma chamada e não estará disponível para receber chamadas do ACD após a finalização.
	Botões de tarefa	Alt-[número]	Os botões de tarefa são configurados pelo administrador para executar várias funções (somente nas versões Enhanced e Premium). Podem existir até dez botões de tarefa e é possível atribuir mais de uma função a cada botão.
	Bate-Papo	Ctrl-J	Inicia uma sessão de bate-papo com outro membro de sua equipe, seu supervisor ou um membro de uma chamada de conferência.
	Exibições em Tempo Real	Ctrl-Q	Exibe a janela Exibições em Tempo Real de Agentes, onde é possível exibir seus logs de chamadas e estatísticas.
	Mostrar/Ocultar o Contact Mgmt	Ctrl-G	Mostra ou oculta o painel do Contact Management.
	Mostrar/Ocultar o Navegador	Ctrl-B	Mostra ou oculta o painel do navegador integrado (somente na versão Premium).
	Preferências	Ctrl-P	Exibe a caixa de diálogo Preferências, a qual permite configurar a janela do Agent Desktop e o comportamento de mensagens da equipe.
	Ajuda/Sobre	Alt-Ctrl-H	Acessa a janela Sobre e a Ajuda.

2 Tarefas comuns

Transferir chamadas

Etapa 1 Com uma chamada ativa, clique em **Transferir**.

Etapa 2 No campo Nome: Número, insira o número de telefone que irá receber a chamada transferida e clique em **Discar**.

Etapa 3 Para fazer uma transferência supervisionada, aguarde que o outro participante atenda e clique em **Transferir**. Para fazer uma transferência cega, clique em **Transferir** enquanto o telefone estiver tocando.

Colocar uma chamada em conferência

Etapa 1 Com uma chamada ativa, clique em **Conferência**.

Etapa 2 No campo Nome: Número, insira o número de telefone da pessoa que deseja adicionar à chamada de conferência e clique em **Discar**.

Etapa 3 Clique em **Adicionar à Conferência** quando o telefone tocar (para uma conferência cega) ou depois que a pessoa atender (para uma conferência supervisionada).

Etapa 4 Repita as etapas de 1 a 3 até que todos os participantes tenham sido adicionados à conferência.

Alternar entre chamadas

A função Alternar permite alternar entre dois participantes antes de transferir uma chamada ou entre uma chamada de conferência e um outro participante antes de adicionar o primeiro participante à conferência.

Para alternar entre duas chamadas, antes de finalizar uma transferência ou conferência supervisionada, clique em **Alternar**.

Enviar mensagens de bate-papo

Etapa 1 Na barra de ferramentas, clique em **Bate-Papo**. A janela Seleção de Bate-Papo será exibida, listando todas as pessoas que estão disponíveis para bate-papo.

Etapa 2 Clique duas vezes no nome da pessoa com quem deseja iniciar um bate-papo. Uma janela de sessão de bate-papo será exibida.

Etapa 3 Digite sua mensagem no campo de entrada de texto. Se desejar que a sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.

Etapa 4 Clique em **Enviar** ou pressione **Enter**.
