

Alterar o estado de agente

Altere seu estado de agente clicando nos botões de estado de agente apropriados na barra de ferramentas. Somente os estados de agente que representam opções válidas do seu estado atual de agente estarão disponíveis.

O seu estado de agente pode ser alterado durante uma chamada (no estado Conversando). O estado será alterado para o estado no qual você clicar após desligar a chamada. Os botões de estado de agente indicam o estado clicado, e não o seu estado atual.

Inserir um código de razão

Sempre que o estado for alterado para Não Pronto ou um logoff for feito, a inserção de um código de razão será solicitada. Esses códigos são configurados pelo administrador e descrevem o motivo da alteração do seu estado de agente.

Para inserir um código de razão, escolha o código de razão apropriado na janela pop-up e clique em OK.

Inserir dados de finalização

Sempre que o estado for alterado para Pronto para Trabalho ou Não Pronto para Trabalho, a inserção de dados de finalização será solicitada. As descrições dos dados de finalização são definidas pelo administrador e são usadas para resumir os resultados de uma chamada.

Para inserir dados de finalização, selecione a descrição apropriada na janela pop-up e clique em OK.

Usar o navegador integrado (somente Premium)

O navegador integrado permite exibir páginas da Web da Internet e de intranets ao trabalhar com o CAD-BE. As páginas da Web são mostradas em uma janela de navegador separada que contém a barra de ferramentas padrão do navegador da Web e a barra de menus.

Você pode acessar os sites da Web usados com frequência na lista **Sites de Trabalho** (caso ela tenha sido configurada pelo administrador), digitar um endereço da Web no campo opcional **Endereço** para acessar outros sites da Web e retornar à sua página inicial clicando no botão **Início**. 🏠

O supervisor pode distribuir (enviar) uma página da Web para o seu navegador. Isso permite ao supervisor auxiliá-lo em uma chamada através do fornecimento de informações que poderão ajudar no trabalho com um cliente.

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.



MANUAL DE INÍCIO RÁPIDO

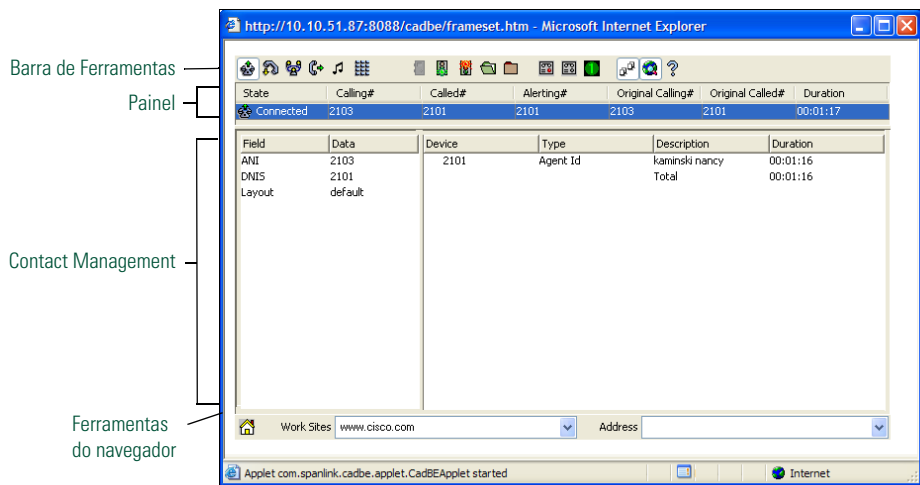


Cisco Agent Desktop – Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 7.2

- 1 Janela do CAD-BE
- 2 Barra de Ferramentas
- 3 Tarefas comuns

1 Janela do CAD-BE



2 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. Coloca uma chamada em espera e a transfere para um outro participante.
	Transferir	Ctrl-T	Coloca uma chamada em espera e adiciona outros participantes a ela para criar uma chamada de conferência. Coloca uma chamada em espera e a transfere para um outro participante.
	Tons	Ctrl-D	Envia tons durante a chamada.
	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.

Botão	Nome	Atalho	Descrição
	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.
	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).
	Ajuda/Sobre	Alt-Ctrl-H	Acessa a janela Sobre e a Ajuda.

3 Tarefas comuns

Transferir chamadas

- Etapa 1** Com uma chamada ativa, clique em **Transferir**.
- Etapa 2** Na janela Transferir, insira o número de telefone para o qual a chamada será transferida e, em seguida, 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** Na janela Conferência, 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**.