

更改座席状态

通过单击工具栏上相应的“座席状态”按钮，来更改座席状态。只有相对当前座席状态为有效选择的座席状态才可用。

可以在呼叫过程中（在“通话”状态下）更改您的座席状态。中止呼叫后，您的状态将更改为您所单击的状态。座席状态按钮指出您所单击的状态，而不是当前状态。

输入原因代码

只要您更改为“未就绪”状态或进行注销，系统就会提示您输入原因代码。这些代码由管理员设置，并描述了您更改座席状态的原因。

要输入原因代码，请从弹出窗口中选择适当的原因代码并单击**确定**。


输入摘要数据

只要您更改为“工作就绪”或“工作未就绪”状态，系统就会提示您输入摘要数据。摘要数据说明由您的管理员设置，并用于总结呼叫结果。

要输入摘要数据，请从弹出窗口中选择适当说明的并单击**确定**。

使用集成的浏览器（仅限高级版）

通过集成的浏览器，可以在使用 CAD-BE 时查看内部网和互联网网页。这些网页显示在单独的浏览器窗口中，该窗口包含标准 Web 浏览器工具栏和菜单栏。

可通过**工作站点**列表访问经常使用的网站（如果管理员做了相应设置），可以在可选的**地址**字段中键入一个网址以访问其它网站，并且通过单击**主页按钮**  返回到主页。

您的主管可以将网页“推送”至您的浏览器。这样，通过提供有助于您与客户一起工作的信息，主管可以在呼叫过程中协助您。



快速入门指南



Cisco Agent Desktop—Browser Edition


Cisco Unified Contact Center 企业版 7.2

- 1 CAD-BE 窗口
- 2 工具栏
- 3 常见任务

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883

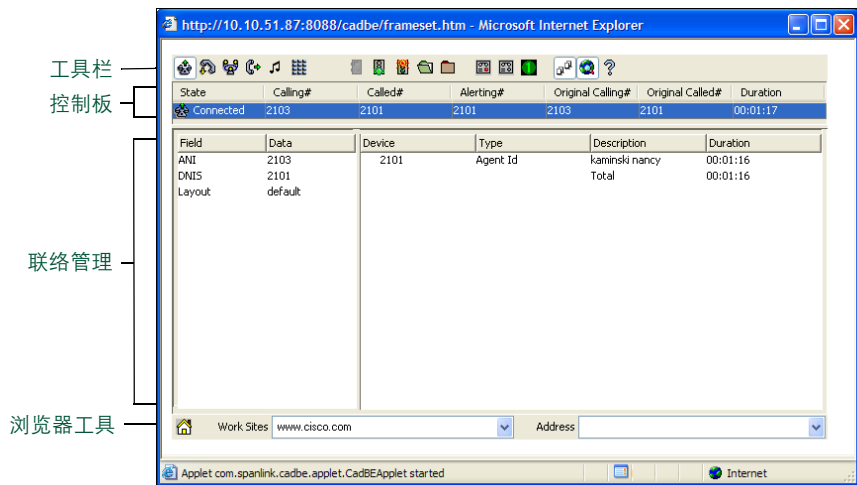
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

 使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。



1 CAD-BE 窗口



2 工具栏

按钮	名称	快捷方式	说明
	应答 / 放弃	Ctrl-A	应答或断开呼叫。
	保持 / 取消保持	Ctrl-H	使呼叫进入等待或取消等待状态。
	进行呼叫	Ctrl-M	显示用来拨号的拨号盘。
	会议	Ctrl-F	使呼叫进入等待状态并添加其他参与方以进行会议呼叫。
	转接	Ctrl-T	使呼叫处于等待状态并将其转接给第三方。
	按键音	Ctrl-D	在呼叫过程中发送按键音。
	登录	Ctrl-L	登录到 ACD (与“注销”交替出现)。
	注销	Ctrl-L	从 ACD 注销 (与“登录”交替出现)。
	就绪	Ctrl-W	将状态更改为“就绪” — 可以接收 ACD 呼叫。
	未就绪	Ctrl-O	将状态更改为“未就绪” — 无法收到 ACD 呼叫。
	工作就绪	Ctrl-Y	将状态更改为“工作就绪”，呼叫后您会处于摘要工作状态，完成后可以接收 ACD 呼叫。
	工作未就绪	Ctrl-Z	将状态更改为“工作未就绪”，呼叫后您处于摘要工作状态，完成后无法接收 ACD 呼叫。

按钮	名称	快捷方式	说明
	任务按钮	Alt-[数字]	(仅限增强版和高级版) 由管理员配置任务按钮执行各种功能。最多可以看到 10 个任务按钮，每个按钮可能分配有多项功能。
	显示 / 隐藏 联络管理	Ctrl-G	显示或隐藏“联络管理”窗格。
	显示 / 隐藏 浏览器	Ctrl-B	(仅限高级版) 显示或隐藏“集成的浏览器”窗格。
	帮助 / 关于	Alt-Ctrl-H	访问“帮助”和“关于”窗口。

3 常见任务

转接呼叫

- 步骤 1** 在有活动呼叫时，单击**转接**。
- 步骤 2** 在“转接”窗口中，输入要转接呼叫的电话号码，然后单击**拨号**。
- 步骤 3** 对于受控转接，请等待第三方应答，然后单击**转接**。对于自动转接，请在电话铃响时单击**转接**。

进行会议呼叫

- 步骤 1** 在有活动呼叫时，单击**会议**。
- 步骤 2** 在“会议”窗口中，输入要添加到会议呼叫中的人员的电话号码，然后单击**拨号**。
- 步骤 3** 电话铃响时（自动会议）或在用户应答后（受控会议），单击**添加到会议**。
- 步骤 4** 重复步骤 1 到 3，直到所有参与方都被添加到会议中为止。

在呼叫之间转换

在转接呼叫之前，可利用“更改”功能在两个参与方之间切换，或者在将其他参与方添加到会议之前，利用“更改”功能在会议呼叫和该参与方之间切换。在结束受控转接或受控会议之前，请单击**更改**，以在两个呼叫间切换。