






使用整合式瀏覽器 (僅限於 Premium 版)

整合式瀏覽器可讓您從 Agent Desktop 內檢視內部網路與網際網路的網頁。您可以從工作站台清單 (管理員如有設定) 中存取常用的網站；在選用的網址欄位中鍵入網址，以存取其他網站；以及按一下以撥打網站中的超連結電話號碼。

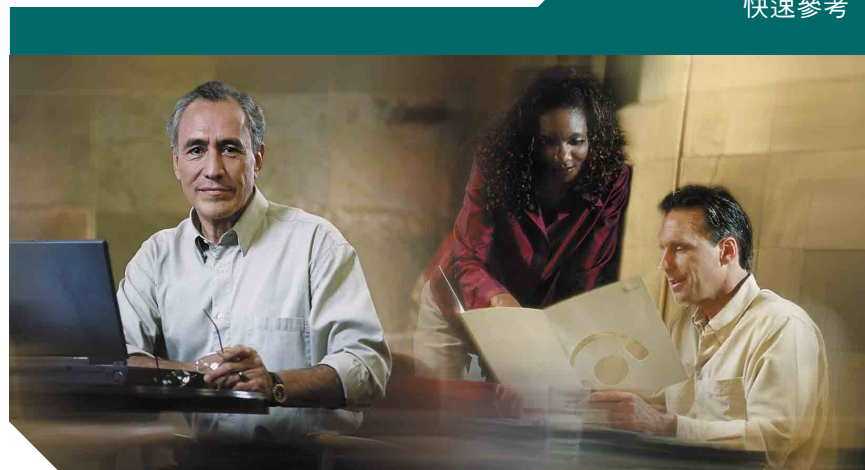
按鈕	名稱	捷徑	說明
	上一頁	Alt- 向左箭頭	返回您所檢視的前一個頁面。
	下一頁	Alt- 向右箭頭	前往按「上一頁」按鈕之前所檢視的頁面。
	停止	Esc	停止瀏覽器顯示網頁 (例如下載時間太長時)。
	重新整理	F5	重新整理顯示的網頁，以確保您是檢視最新的內容。
	首頁	Alt-Home	返回預先定義的首頁。

檢視報告

- 步驟 1** 按一下工具列上的**報告**按鈕，以顯示「代理報告」視窗。
- 步驟 2** 從「報告」欄位中選取所要檢視的報告：
 - 代理 ACD 狀態記錄
 - 代理通話記錄
 - 代理統計資料
 - 技術統計資料報告
- 步驟 3** 您可以按一下欄標題，依報告的任一欄以遞增或遞減順序排序報告。



快速參考



Cisco Agent Desktop 快速參考 CAD 6.4 for Cisco Unified Contact Center Express 5.0 Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 工具列
- 2 一般工作

總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 526-4100



CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge 標誌、Follow Me Browsing 及 StackWise 是 Cisco Systems, Inc. 的商標；Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn 及 iQuick Study 是 Cisco Systems, Inc. 服務標誌；而 Access Registrar、Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 標誌、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 標誌、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IPTV、iQ Expertise、iQ 標誌、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers 標誌、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 及 TransPath 是 Cisco Systems, Inc. 及 (或) 其分支機構在美國與其他特定國家/地區的註冊商標。

本文中或網站中所提及之其他商標分屬其各自所有者。「合作夥伴」一字不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0502R)



1 工具列

按鈕	名稱	捷徑	說明
	接聽 / 中斷	Ctrl-A	接聽或中斷通話。
	保留 / 取消保留	Ctrl-H	保留或取消保留通話。
	撥話	Ctrl-M	顯示撥號台供您撥話。
	會議	Ctrl-F	保留通話，並加入其他通話方進行電話會議。
	轉接	Ctrl-T	保留通話，並將其轉接到第三方。
	按鍵式撥號	Ctrl-D	於通話期間傳送按鍵式撥號。 附註： 此動作不會產生音調。
	登入	Ctrl-L	登入 ACD（或登出）。
	登出	Ctrl-L	登出 ACD（或登入）。
	就緒	Ctrl-W	將您的狀態變更為「就緒」，以表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl-O	將您的狀態變更為「未就緒」，以表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作	Ctrl-Y	將您的狀態變更為「工作」，以表示您正在進行通話後繼續整理工作，可以在工作完成之後接聽 ACD 來電。
	工作按鈕	Alt-[數字]	（僅限於 Enhanced 版與 Premium 版）工作按鈕是由管理員所設定，藉以執行各種功能。其最多可設定十個工作按鈕，且每個按鈕皆可指派一項以上的功能。
	聊天	Ctrl-J	初始化與小組中其他成員、監督員或電話會議成員的聊天階段作業。
	報告	Ctrl-Q	顯示「代理報告」視窗，以便您檢視自己的通話記錄及統計資料。
	顯示 / 隱藏 聯絡人管理	Ctrl-G	顯示或隱藏「聯絡人管理」窗格。
	顯示 / 隱藏 瀏覽器	Ctrl-B	顯示或隱藏「整合式瀏覽器」窗格（僅限於 Premium 版）。
	偏好設定	Ctrl-P	顯示「偏好設定」對話方塊，以便您設定 Agent Desktop 視窗與小組的傳訊方式。
	說明 / 關於	F1	存取「說明與關於」視窗。

2 一般工作

轉接來電

- 步驟 1** 對進行中的通話按一下**轉接**。
- 步驟 2** 在「姓名：號碼」欄位中，輸入要接聽轉接來電的電話號碼，然後按**撥號**。
- 步驟 3** 對於受監督的轉接，請等候第三方接起電話後再按**轉接**。若是秘密轉接，請在電話鈴響時按**轉接**。

召開電話會議

- 步驟 1** 對進行中的通話按一下**會議**。
- 步驟 2** 在「姓名：號碼」欄位中，輸入要加入電話會議之與會者的電話號碼，然後按**撥號**。
- 步驟 3** 對於秘密會議，請在電話鈴響時按**加入會議**；對於受監督的會議，請在對方接聽之後再按此按鈕。
- 步驟 4** 重複步驟 2 到 4，將所有通話方加入會議。

於通話期間輸入按鍵式撥號

- 步驟 1** 對進行中的通話按一下**按鍵式撥號**。「按鍵式撥號」數字鍵台會隨即顯示。
- 步驟 2** 輸入所需的號碼及（或）符號。完成時請按一下**完成**。

傳送聊天訊息

- 步驟 1** 按一下工具列上的**聊天**。「聊天選擇」視窗會隨即開啓，並列出可以聊天的所有人員。
- 步驟 2** 連按兩下您要聊天的人名。「聊天階段作業」視窗會隨即開啓。
- 步驟 3** 在文字輸入欄位中鍵入訊息。若要在受話者的螢幕上顯示快顯訊息，請核取高優先順序核取方塊。
- 步驟 4** 按一下**傳送**，或按 **Enter**。