使用集成的浏览器（仅限高级版）

可利用集成的浏览器从 Agent Desktop 内部查看 intranet 和 internet 网页。

可从 **“工作站点”** 列表访问经常使用的网站 （如果已由管理员做了设置），并在可选的 **“地址”** 字段中键入 web 地址，以访问其它网站，然后单击以拨打在网站上显示为超级链接的电话号码。

按钮	名称	快捷方式	说明
	后退	Alt- 左箭头键	返回到您查看的上一页。
	前进	Alt- 右箭头键	转到单击 “后退” 按钮之前所查看的页面。
	停止	Esc 键	使浏览器停止显示网页 （例如，如果下载花费太长的时间）。
	刷新	F5	刷新显示的网页以确保您看到最新的内容。
	HOME 键	Alt-Home	返回到预定义的主页。

查看报表

步骤 1 单击工具栏上的 **“报表”** 按钮，以显示 “座席报表” 窗口。

步骤 2 从 “报表” 字段选择您要查看的报表：

- 座席 ACD 状态日志
- 座席呼叫日志
- 座席统计
- 技能统计报告

步骤 3 可以单击列标题，按报告中的任意列以升序或降序排序报告。

美洲总部
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 和 Cisco Systems 徽标是 Cisco Systems,Inc. 和 / 或其在美国和某些其它国家分支机构的注册商标或商标。本文档或网站中提及的所有其它商标归其各自所有者所有。使用 “合作伙伴” 一词并不暗示 Cisco 和任何其他公司具有合作伙伴关系。 (0610R)

© 2007 思科系统公司。保留所有权利。

使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

快速入门指南

Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Express 6.0 版的 CAD 6.5

1 工具栏

2 常见任务

1 工具栏

按钮	名称	快捷方式	说明
	应答 / 放弃	Ctrl-A	应答或放弃呼叫。
	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者以进行会议呼叫。
	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。 **注意**：不会产生可听到的声音。
	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” - 可以收到 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	Ctrl-Y	将状态更改为 “工作” - 呼叫后您会处于总结工作状态，完成后可以接收 ACD 呼叫。
	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。
	聊天	Ctrl-J	启动与小组的其他成员、主管或会议呼叫成员的聊天会话。
	报告	Ctrl-Q	显示 “座席报告”窗口，可在其中查看您自己的呼叫日志和统计信息。
	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	显示或隐藏 “集成的浏览器”窗格 （仅限高级版）。
	首选项	Ctrl-P	显示 “首选项”对话框，可在其中设置 Agent Desktop 窗口和组消息行为。
	帮助 / 关于	F1 键	访问 “帮助”和 “关于”窗口。

2 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 “名字 : 号码”字段中，输入将接收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 “名字 : 号码”字段中，输入希望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 当电话铃响时 （自动会议）或在用户应答后 （受控会议），请单击 **“添加到会议”**。

步骤 4 重复步骤 2 到 4，直到所有参与者都被添加到会议中为止。

在呼叫过程中输入按键音

步骤 1 在有活动呼叫时，单击 **“按键音”**。会显示 “按键音”数字键盘。

步骤 2 输入所需的数字和 / 或符号。完成后，单击 **“完成”**。

发送聊天消息

步骤 1 在工具栏上，单击**聊天**。“聊天选择”窗口会打开，列出可与之聊天的所有人员。

步骤 2 双击您要与之聊天的人员名。“聊天会话”窗口打开。

步骤 3 在文本输入字段中键入消息。如果想要消息在收件人的屏幕上弹出，请选中 **“高优先级”**复选框。

步骤 4 单击 **“发送”**或按 **Enter**。