

Edustajan reaaliaikaisten näyttöjen tarkasteleminen

Vaihe 1 Napsauta työkalurivin Reaaliaikaiset näytöt -painiketta.

Vaihe 2 Valitse tarkasteltava näyttö Reaaliaikaiset näytöt -kentästä:

- Edustajan puheluloki
- Edustajan ACD-tilan loki
- Edustajan tiedot
- Osaamisalueiden tilastot

Vaihe 3 Voit lajitella näytön raportin minkä tahansa sarakkeen mukaan nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Integroidun selaimen käyttäminen (vain Premium)

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt tämän ominaisuuden käyttöön, voit tarkastella intranet- ja Internet-sivuja integroidulla selaimella Agent Desktopissa. Järjestelmänvalvoja voi määrittää integroidun selaimen siten, että ponnahdusikkunat näytetään joko uusina välilehtinä integroidussa selaimessa tai tavallisina Internet Explorerin ponnahdusikkunoina. Integroidussa selaimessa voi olla enintään 10 välilehteä. Ensimmäinen välilehti on aina varattu Web-sivuille, joita valvoja lähettää sinulle. Tällöin valvoja voi auttaa sinua puhelun aikana antamalla tietoja, joiden avulla voit työskennellä asiakkaan kanssa.

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen, voit avata toisen Web-sivuston valitsemalla sen Toimipaikat-luettelosta tai kirjoittamalla URL-osoitteen Osoite-kenttään.

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
←	Edellinen	Alt+Vasen nuoli	Palauttaa viimeisimpään tarkasteltuun sivuun.
→	Seuraava	Alt+Oikea nuoli	Palauttaa sivulle, jota tarkastelit ennen Edellinen-painikkeen napsauttamista.
✘	Pysäytä	Esc	Keskeyttää selaimen suorittaman Web-sivun lataamisen.
🔄	Päivitä	F5	Päivittää nykyisen Web-sivun.
🏠	Alkuun	Alt+Home	Palauttaa valmiiksi määritetylle kotisivulle.
—	Seuraava välilehti	Ctrl+Vaihto+T	Siirtää seuraavaan välilehteen.
—	Osoite	Alt+D	Siirtää kohdistimen Osoite-kenttään (jos se on määritetty).
—	Selain	Ctrl+Vaihto+B	Siirtää kohdistimen selainruutuun.
—	Toimipaikat	Alt+W	Siirtää kohdistimen Toimipaikat-kenttään.

Amerikan pääkonttori
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Puh: +1 408 526 4000
+1 800 553 6387
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Cisco:n tavaramerkeistä on osoitteessa <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Cisco:n ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoituksenaan olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkit, kommentoriväilyt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisissä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on talhoon.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.



PIKA-ALOITUSOPAS



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0

- 1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet
- 2 Tavalliset tehtävät

1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Puhelun käsitteleminen

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Vastaa/katkaise	Ctrl+A	Vastaa valittuun puhelunuun tai katkaisee sen.
	Pito/palauta pidosta	Ctrl+H	Asettaa valitun puhelun pitoon tai palauttaa sen pidosta.
	Soita puhelu	Ctrl+M	Avaa ikkunan, josta voit soittaa puhelun.
	Neuvottelu	Ctrl+F	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Tee puhelusta Neuvottelu -ikkunan.
	Siirrä	Ctrl+T	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Siirrä puhelu -ikkunan.
	Äänitajuusvalinta	Ctrl+D	Avaa Anna äänitajuudet -ikkunan.

Edustajan tilan vaihtaminen

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Kirjaukseen sisään	Ctrl+L	Kirjaa sinut ACD:hen (vaihtelee Kirjaukseen ulos -komennon kanssa).
	Kirjaukseen ulos	Ctrl+L	Kirjaa sinut ulos ACD:stä (vaihtelee Kirjaukseen sisään -komennon kanssa).
	Valmis	Ctrl+W	Muuttaa tilaksesi Valmis, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Ei valmiina	Ctrl+O	Muuttaa tilaksesi Ei valmiina, mikä osoittaa, että et ole saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Työ on valmis	Ctrl+Y	Muuttaa tilaksesi Työ on valmis, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen, kun olet saanut päättämistyön valmiiksi.
	Työ on kesken	Ctrl+Z	Muuttaa tilaksesi Työ on kesken, mikä osoittaa, että et ole saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen, kun olet saanut päättämistyön valmiiksi.

Siirtyminen ja muut toiminnot

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Tehtävä 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Vain Enhanced/Premium) Järjestelmänvalvoja voi määrittää yhdestä kymmeneen painiketta, jotka suorittavat yhden tai useita toimintoja.
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa ikkunan, josta voit aloittaa keskustelustunnon.
	Reaaliaikainen	Ctrl+Q	Avaa ikkunan, joka esittää puhelulokit ja -tilastot.
	Yhteystieto hallinta	Ctrl+G	Näyttää tai piilottaa Yhteystietojen hallinta -ruudut.
	Selain	Ctrl+B	(Vain Premium) Näyttää tai piilottaa integroidun selaimen ruudun.
	Asetukset	Ctrl+P	Avaa ikkunan, jossa voit määrittää työpöydän asetukset.
	Ohje/Tietoja	Alt+Ctrl+H	Avaa valikon, jossa on lueteltu Ohje- ja Tietoja-komennot.
—	Yhteystieto	Ctrl+S	Valitsee yhteystiedon Yhteystiedon ulkoasu -ruudusta.
—	Soittaj. tiedot	Ctrl+E	Valitsee rivin Yhteystietojen hallinta -ikkunan Soittaj. tiedot -ruudusta.
—	Puhelun toiminnot	Ctrl+Vaihto+E	Valitsee rivin yhteystietojen hallinnan Puhelun toiminnot -ruudusta.
—	Presence Server	Ctrl+Vaihto+S	Avaa Cisco Unified Presence Server -palvelimen kirjautumisikkunan.
—	Vierivä teksti	Ctrl+Vaihto+M	Valitsee työryhmän sanoman.

2 Tavalliset tehtävät

Edustajan tilan vaihtaminen

Vaihda edustajan tila napsauttamalla haluamasi tilan painiketta työkalurivillä. Virheellisten tilojen painikkeet eivät ole valittavissa. Kun vaihdat edustajan tilan puhelun aikana (Puhuu-tilassa), tila muuttuu, kun lopetat puhelun. Edustajan tila -painikkeet osoittavat napsautettua tilaa, eivät nykyistä tilaa.

Puhelun siirtäminen

- Vaihe 1** Kun puhelu on aktiivinen, valitse **Siirrä**. Siirrä puhelu -ikkuna avautuu.
- Vaihe 2** Anna puhelinnumero Nimi: Numero -kenttään ja valitse **Valitse numero**.
- Vaihe 3** Tee jompikumpi seuraavista toimista.
- Tee valvomaton siirto valitsemalla **Siirrä**, kun puhelin alkaa soida.
 - Tee valvottu siirto odottamalla, että puhelimeen vastataan. Jos haluat asettaa uuden puhelun pitoon ja palata alkuperäiseen puhelunuun, valitse **Vaihtoehtoinen**. Valitse sitten **Siirrä**.

Puhelun muuttaminen neuvotteluksi

- Vaihe 1** Kun puhelu on aktiivinen, valitse **Neuvottelu**. Tee puhelusta Neuvottelu -ikkuna avautuu.
- Vaihe 2** Anna puhelinnumero Nimi: Numero -kenttään ja valitse **Valitse numero**.
- Vaihe 3** Tee jompikumpi seuraavista toimista.
- Luo valvomaton neuvottelu valitsemalla **Lisää neuvotteluun**, kun puhelin alkaa soida.
 - Luo valvottu neuvottelu odottamalla, että puhelimeen vastataan. Jos haluat asettaa uuden puhelun pitoon ja palata alkuperäiseen puhelunuun, valitse **Vaihtoehtoinen**. Valitse sitten **Lisää neuvotteluun**.
- Vaihe 4** Toista vaiheet 2-3, kunnes olet lisännyt kaikki osapuolet neuvotteluun.

Keskusteluviestin lähettäminen

- Vaihe 1** Napsauta työkalurivillä **Keskustelu**. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna.
- Vaihe 2** Kaksoisnapsauta sen henkilön nimeä, jonka kanssa haluat keskustella. Näyttöön avautuu Keskustelustunto-ikkuna.
- Vaihe 3** Kirjoita viesti tekstinsyöttökenttään. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse **Suuri tärkeys** -valintaruutu.
- Vaihe 4** Napsauta **Lähetä** tai paina **Enter**.