

Visualização de Exibições em tempo real de agentes

- Etapa 1** Clique no botão **Exibições em tempo real** da barra de ferramentas.
- Etapa 2** No campo **Exibições em tempo real**, selecione a exibição que deseja visualizar:
- Log de chamadas de agentes
 - Log de estados de agentes no ACD
 - Detalhes de agentes
 - Estatísticas de habilidades
- Etapa 3** Você pode ordenar a exibição por qualquer coluna do relatório, em ordem crescente ou decrescente, clicando no cabeçalho da coluna.

Uso do navegador integrado (somente na versão Premium)

Se ativado pelo administrador, você poderá usar o navegador integrado para exibir páginas da Web da Internet e da intranet no Agent Desktop. O administrador pode configurar o navegador integrado de forma que janelas pop-up sejam exibidas como uma nova guia no navegador integrado ou como uma janela pop-up comum do Internet Explorer. O navegador integrado pode ter até 10 guias. A primeira guia é sempre reservada para as páginas da Web distribuídas pelo seu supervisor para você. Isso permite que o seu supervisor o auxilie durante uma chamada por meio do fornecimento de informações que poderão ajudar no trabalho com um cliente. Se tiver sido configurado por seu administrador, você poderá acessar outro site selecionando-o na lista **Sites de trabalho** ou digitando uma URL no campo **Endereço**.

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Voltar	Alt+seta para esquerda	Retorna para a última página exibida.
	Avançar	Alt+seta para direita	Leva até página exibida antes de você clicar no botão Voltar.
	Parar	Esc	Interrompe o carregamento de uma página da Web pelo navegador.
	Atualizar	F5	Atualiza a página da Web atual.
	Início	Alt+Home	Retorna para a página inicial predefinida.
—	Próxima guia	Ctrl+Shift+T	Leva você para a próxima guia.
—	Endereço	Alt+D	Move o cursor para o campo Endereço (se configurado).
—	Navegador	Ctrl+Shift+B	Move o cursor para o painel do navegador.
—	Sites de trabalho	Alt+W	Move o cursor para o campo Sites de trabalho.

Matriz – Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Uma listagem de marcas registradas da Cisco pode ser encontrada em <http://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas registradas de terceiros mencionadas 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. (1005R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comandos e figuras incluídos no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de um endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional e representa uma mera coincidência.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.



GUIA DE INÍCIO RÁPIDO









Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versão 10.0







- 1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado
- 2 Tarefas comuns

1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado








Tratamento de chamadas

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Atender/Desligar	Ctrl+A	Atende ou desliga a chamada selecionada.
	Colocar em espera/Liberar	Ctrl+H	Coloca em espera ou libera a chamada selecionada.
	Fazer chamada	Ctrl+M	Abre uma janela na qual uma chamada pode ser discada.
	Conferência	Ctrl+F	Coloca a chamada selecionada em espera e abre a janela Colocar uma chamada em conferência.
	Transferir	Ctrl+T	Coloca a chamada selecionada em espera e abre a janela Transferir uma chamada.
	Tons	Ctrl+D	Abre a janela Inserir tons.

Alteração de seu estado de agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	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 seu estado para Pronto, indicando que você está disponível para receber chamadas do ACD.
	Não pronto	Ctrl+O	Altera o seu estado para Não pronto, indicando que você não está disponível para receber chamadas do ACD.
	Pronto para trabalho	Ctrl+Y	Altera o seu estado para Pronto para trabalho, indicando que você estará disponível para receber chamadas do ACD após concluir o trabalho de finalização.
	Não pronto para trabalho	Ctrl+Z	Altera o seu estado para Não pronto para trabalho, indicando que você não estará disponível para receber chamadas do ACD após concluir o trabalho de finalização.

Navegação e outras funções

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Tarefa 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Somente nas versões Enhanced/Premium. De um a dez botões de tarefas podem ser configurados pelo administrador para a realização de uma ou várias funções.
	Bate-papo	Ctrl+J	Abre uma janela na qual é possível iniciar uma sessão de bate-papo.
	Exibição em	Ctrl+Q	Abre uma janela que exibe seus logs e suas estatísticas de chamada.
	Gerenciamento de contatos	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis de Gerenciamento de contatos.
	Navegador	Ctrl+B	Somente na versão Premium. Mostra ou oculta o painel do navegador integrado.
	Preferências	Ctrl+P	Abre uma janela para configurar as Preferências da área de trabalho.
	Ajuda/Sobre	Alt+Ctrl+H	Abre um menu listando as opções de Ajuda e Sobre.
—	Contato	Ctrl+S	Seleciona um contato no painel Aparência do contato.
—	Dados do chamador	Ctrl+E	Seleciona uma linha no painel Dados do chamador do Gerenciamento de contatos.
—	Atividades da chamada	Ctrl+Shift+E	Seleciona uma linha no painel Atividades da chamada do Gerenciamento de contatos.
—	Presence Server	Ctrl+Shift+S	Abre a janela de logon do Cisco Unified Presence Server.
—	Letreiro	Ctrl+Shift+M	Seleciona a mensagem da equipe.

2 Tarefas comuns

Alteração de seu estado de agente

Para alterar seu estado de agente, clique no botão de estado apropriado na barra de ferramentas. Os botões de estados inválidos serão desativados. Se você alterar o seu estado de agente durante uma chamada (no estado Conversando), seu estado será alterado depois de desligar. Os botões de estado de agente indicam o estado clicado, e não o estado atual.

Transferir chamadas

- Etapa 1** Em uma chamada ativa, clique em **Transferir**. A janela Transferir uma chamada é aberta.
- Etapa 2** Digite um número telefônico no campo Nome: Número e clique em **Discar**.
- Etapa 3** Execute uma das ações a seguir:
 - Para fazer uma transferência cega, clique em **Transferir** quando o telefone começar a tocar.
 - Para uma transferência supervisionada, aguarde até que o telefone seja atendido. Se desejar colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em **Alternar**. Em seguida, clique em **Transferir**.

Colocar uma chamada em conferência

- Etapa 1** Em uma chamada ativa, clique em **Conferência**. A janela Colocar uma chamada em conferência é aberta.
- Etapa 2** Digite um número telefônico no campo Nome: Número e clique em **Discar**.
- Etapa 3** Execute uma das ações a seguir:
 - Para fazer uma conferência cega, clique em **Adicionar à conferência** quando o telefone começar a tocar.
 - Para uma conferência supervisionada, aguarde até que o telefone seja atendido. Se desejar colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em **Alternar**. Em seguida, clique em **Adicionar à conferência**.
- Etapa 4** Repita as etapas de 2 a 3 até que todos os participantes tenham sido adicionados à conferência.

Envio de mensagens de bate-papo

- Etapa 1** Na barra de ferramentas, clique em **Bate-papo**. A janela Seleção de bate-papo é aberta.
- Etapa 2** Clique duas vezes no nome da pessoa com quem deseja iniciar um bate-papo. Uma janela de sessão de bate-papo será exibida.
- Etapa 3** Digite sua mensagem no campo de entrada de texto. Se desejar que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.
- Etapa 4** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter**.