

Temsilci Gerçek Zamanlı Görüntülerini Görüntüleme

Adım 1 Araç çubuğunda **Gerçek Zamanlı Görüntüler** düğmesini tıklayın.

Adım 2 Gerçek Zamanlı Görüntüler alanından görüntülemek istediğiniz görüntüyü seçin:

- Temsilci Çağrı Günlüğü
- Temsilci ACD Durum Günlüğü
- Temsilci Ayrıntısı
- Beceri İstatistikleri

Adım 3 Görüntüyü, herhangi bir sütun başlığına tıklayarak, raporda artan veya azalan düzende sütuna göre sıralayabilirsiniz.

Entegre Tarayıcıyı Kullanma (Yalnızca Premium)

Yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse, Agent Desktop ile çalışırken intranet ve internet web sayfalarını görüntülemek için entegre tarayıcıyı kullanabilirsiniz. Yönetici entegre tarayıcıyı, açılan pencerelerin entegre tarayıcıda yeni bir sekme olarak veya normal bir Internet Explorer açılan penceresi olarak görüntülenmesini sağlayacak şekilde yapılandırabilir. Entegre tarayıcı en çok 10 sekme içerebilir. Birinci sekme her zaman, gözetmeniniz tarafından size gönderilen web sayfalarına ayrılmıştır. Bu, gözetmeninizin bir müşteriyle çalışmanıza yardımcı olacak bilgiler sağlayarak çağrı sırasında size destek olmasına olanak sağlar.

Yöneticiniz tarafından yapılandırılırsa, **Çalışma Siteleri** listesinden seçerek veya **Adres** alanına URL yazarak başka bir web sitesine erişebilirsiniz.

Simge	Ad	Kısayol	Açıklama
←	Geri	Alt+sol ok	Görüntülediğiniz son sayfaya dönmeyi sağlar.
→	İleri	Alt+sağ ok	Geri düğmesi tıklanmadan önce görüntülenen sayfaya gitmeyi sağlar.
✘	Durdur	Esc	Tarayıcının bir web sayfasını yüklemesini durdurur.
↻	Yenile	F5	Geçerli web sayfasını yeniler.
🏠	Giriş	Alt+Home	Önceden tanımlanmış giriş sayfasına dönmeyi sağlar.
—	Sonraki sekmesi	Ctrl+Shift+T	Sonraki sekmeye götürür.
—	Adres	Alt+D	İşleci Adres alanına taşır (yapılandırılmışsa).
—	Tarayıcı	Ctrl+Shift+B	İşleci tarayıcı bölmesine taşır.
—	Çalışma Siteleri	Alt+W	İşleci Çalışma Siteleri alanına taşır.

Amerika Genel Merkezi

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
ABD
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0883

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco Systems, Inc.'in ve/veya ABD'deki ve diğer ülkelerdeki yan kuruluşlarının ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini <http://www.cisco.com/go/trademarks> adresinde bulabilirsiniz. Sözü geçen üçüncü taraf ticari markalar kendi sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez. (1005R)

Bu belgede kullanılan Internet Protocol (IP) adreslerinin hiçbirisi gerçek adres olarak kullanılmamıştır. Belgede yer alan tüm örnekler, komut ekranı çıktıları ve şekiller yalnızca açıklama amacıyla dahil edilmiştir. Açıklama amaçlı içerikte herhangi bir gerçek IP adresi kullanımı varsa, bu kasıtsız ve tesadüfidir.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2010 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.



HIZLI BAŞLANGIÇ KILAVUZU



Cisco Agent Desktop







Cisco Unified Contact Center Enterprise Sürüm 10.0

- 1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları
- 2 Ortak Görevler









1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları








Çağrı İşleme

Simge Ad	Kısayol	Açıklama	
	Yanıtla/Bırak	Ctrl+A	Seçili çağrıyı yanıtlar veya bırakır.
	Beklet/ Bekletmeden Al	Ctrl+H	Seçili çağrıyı bekletmeye alır veya bekletmeden çıkarır.
	Arama Yap	Ctrl+M	Arama yapmak için numara çevirebileceğiniz bir pencere açar.
	Konferans	Ctrl+F	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve Çağrıyı Konferans Yap penceresini açar.
	Aktar	Ctrl+T	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve Çağrıyı Aktar penceresini açar.
	Tuş Tonları	Ctrl+D	Tuş Tonlarını Girin penceresini açar.

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Simge Ad	Kısayol	Açıklama	
	Oturum Aç	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu açar (Oturum Kapatma ile dönüşümlü çalışır).
	Oturumu Kapat	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu kapatır (Oturum Açma ile dönüşümlü çalışır).
	Hazır	Ctrl+W	ACD çağrıları almaya hazır olduğunuzu belirtmek üzere durumunuzu Hazır olarak değiştirir.
	Hazır Değil	Ctrl+O	ACD çağrıları almaya hazır olmadığınızı belirtmek üzere durumunuzu Hazır Değil olarak değiştirir.
	Çalışma Hazır	Ctrl+Y	Toparlama çalışmasını tamamladıktan sonra ACD çağrıları almaya hazır olacağınızı belirtmek üzere durumunuzu Çalışma Hazır olarak değiştirir.
	Çalışma Hazır Değil	Ctrl+Z	Toparlama çalışmasını tamamladıktan sonra ACD çağrıları almaya hazır olmayacağınızı belirtmek üzere durumunuzu Çalışma Hazır Değil olarak değiştirir.

Gezinme ve Diğer İşlevler

Simge Ad	Kısayol	Açıklama	
	Görev1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Yalnızca Enhanced/Premium) Bir veya birkaç işlevi gerçekleştirmek üzere yönetici tarafından bir ila on arasında görev düğmesi ayarlanabilir.
	Sohbet	Ctrl+J	Sohbet oturumu başlatabileceğiniz bir pencere açar.
	Gerçek Zamanlı	Ctrl+Q	Çağrı günlüklerinizi ve istatistiklerinizi görüntüleyebileceğiniz bir pencere açar.
	Bağlantı Yönetimi	Ctrl+G	Bağlantı Yönetimi bölmelerini görüntüler veya gizler.
	Tarayıcı	Ctrl+B	(YalnızcaPremium) tarayıcı bölmelerini gösterir veya gizler.
	Tercihler	Ctrl+P	Masaüstü Tercihleri'ni yapılandırmaya yarayan bir pencere açar.
	Yardım/ Hakkında	Alt+Ctrl+H	Yardım ve Hakkında seçeneklerinin bulunduğu menüyü açar.
—	Bağlantı	Ctrl+S	Bağlantı Yönetimi bölmesinde bir kişiyi seçer.
—	Arayan Verileri	Ctrl+E	Bağlantı Yönetimi'nin Arayan Verileri bölmesinde bir satırı seçer.
—	Çağrı Etkinliği	Ctrl+Shift+E	Bağlantı Yönetimi'nin Çağrı Etkinliği bölmesinde bir satırı seçer.
—	Presence Server	Ctrl+Shift+S	Cisco Unified Presence Server oturum açma penceresini açar.
—	Kayan Yazı	Ctrl+Shift+M	Ekip mesajını seçer.

2 Ortak Görevler

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Temsilci durumunuzu değiştirmek için, araç çubuğunuzdaki ilgili durum düğmesini tıklayın. Geçersiz durumların düğmeleri devre dışıdır. Çağrı sırasında (Konuşuyor durumundayken) temsilci durumunuzu değiştirirseniz, durumunuz telefonu kapattıktan sonra değişir. Temsilci durumu düğmeleri o sırada bulunduğunuz durumu değil, tıkladığınız durumu gösterir.

Çağrı Aktarma

Adım 1 Çağrı etkin durumdayken, **Aktar**'ı tıklayın. Çağrıyı Aktar penceresi açılır.

Adım 2 Adı: Numara alanına bir telefon numarası girin ve **Çevir**'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin.

- Kör aktarma için, telefon çalmaya başladığında **Aktar**'ı tıklayın.
- Gözetimli aktarma için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz **Diğer**'i tıklayın. Ardından **Aktar**'ı tıklayın.

Çağrı Konferans Yapma

Adım 1 Çağrı etkin durumdayken **Konferans**'ı tıklayın. Çağrıyı Konferans Yap penceresi açılır.

Adım 2 Adı: Numara alanına bir telefon numarası girin ve **Çevir**'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin.

- Kör konferans için, telefon çalmaya başladığında **Konferansa Ekle**'yi tıklayın.
- Gözetimli konferans için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz **Diğer**'i tıklayın. Ardından **Konferansa Ekle**'yi tıklayın.

Adım 4 Tüm tarafları konferansa ekleyene kadar 2. ve 3. adımları tekrarlayın.

Sohbet Mesajı Gönderme

Adım 1 Araç çubuğunda, **Sohbet**'i tıklayın. Sohbet Seçimi penceresi açılır.

Adım 2 Sohbet etmek istediğiniz kişinin adını çift tıklayın. Sohbet oturumu penceresi açılır.

Adım 3 Metin girişi alanına mesajınızı yazın. Mesajınızın alıcının ekranında açılmasını isterseniz, **Yüksek öncelik** onay kutusunu seçin.

Adım 4 **Gönder**'i tıklayın veya **Enter** tuşuna basın.