






## 使用集成的浏览器 (仅限高级版)

可利用集成的浏览器在 Agent Desktop 中浏览内部网和互联网网页。该浏览器最多可包含 6 个选项卡，每个选项卡都包含不同的网页。第一个选项卡始终用于显示主管推送的所有网页。

可通过**工作站点**列表访问经常使用的网站（如果管理员做了相应设置），并且可以在可选的**地址**字段中键入一个网址，以访问其它网站。

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 键	刷新显示的网页以确保您看到最新的内容。
	主页	Alt-Home	返回到预定义的主页。

## 查看代理实时显示

**步骤 1** 单击工具栏上的**实时显示**按钮可显示“代理实时显示”窗口。

**步骤 2** 从“实时显示”字段选择您要查看的显示屏幕：


- 座席呼叫日志
- 座席 ACD 状态日志
- 座席详细信息
- 技能统计

**步骤 3** 通过单击列标题，可以按报告中的任意列以升序或降序排序显示屏幕。

美国总部  
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, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

 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 企业版 7.2

- 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	应答或断开呼叫。
	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方以进行会议呼叫。
	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。 <b>注意:</b> 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” — 可以接收 ACD 呼叫。
	未就绪	Ctrl-O	将状态更改为“未就绪” — 无法收到 ACD 呼叫。
	工作就绪	Ctrl-Y	将状态更改为“工作就绪”，呼叫后您处于摘要工作状态，完成后可以接收 ACD 呼叫。
	工作未就绪	Ctrl-Z	将状态更改为“工作未就绪”，呼叫后您处于摘要工作状态，完成后无法接收 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。
	实时显示	Ctrl-Q	显示“代理实时显示”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	(仅限高级版) 显示或隐藏“集成的浏览器”窗格。
	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	Alt-Ctrl-H	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“姓名: 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“姓名: 号码”字段中，输入要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** 电话铃响时（自动会议）或在用户应答后（受控会议），单击**添加到会议**。

**步骤 4** 重复步骤 1 到 3，直到所有参与方都被添加到会议中为止。

## 在呼叫之间转换

在转接呼叫之前，可利用“更改”功能在两个参与方之间切换，或者在将其他参与方添加到会议之前，利用“更改”功能在会议呼叫和该参与方之间切换。

在结束受控转接或受控会议之前，请单击**更改**，以在两个呼叫间切换。

## 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，其中列出了可以与您聊天的所有人员。

**步骤 2** 双击您要与其聊天的人员的名字。“聊天会话”窗口将打开。

**步骤 3** 在文本输入字段中键入消息。如果要使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** 键。