






使用整合式瀏覽器 (僅限於 Premium 版)

整合式瀏覽器可讓您從 Agent Desktop 內檢視內部網路與網際網路的網頁。其最多可有 6 個標籤，各包含不同的網頁。第一個標籤一律會保留供監督員發送給您的網頁使用。

管理員如有設定工作站台清單，即可從中存取常用的網站；您只要在選用的網址欄位中鍵入網址，即可存取其他網站。

按鈕	名稱	捷徑	說明
	上一頁	Alt- 向左箭頭	返回您所檢視的前一個頁面。
	下一頁	Alt- 向右箭頭	前往按「上一頁」按鈕之前所檢視的頁面。
	停止	Esc	停止瀏覽器顯示網頁（如下載時間太長時）。
	重新整理	F5	重新整理顯示的網頁，以確保您是檢視最新的內容。
	首頁	Alt-Home	返回預先定義的首頁。

檢視代理即時顯示

步驟 1 按一下工具列上的**即時顯示**按鈕，以顯示「代理即時顯示」視窗。

步驟 2 從「即時顯示」欄位選取所要檢視的顯示：

- 代理通話記錄
- 代理 ACD 狀態記錄
- 代理明細
- 技術統計資料

步驟 3 您可以按一下欄標題，依報告的任一欄以遞增或遞減順序排序顯示。



快速入門指南



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.2 版

- 1 工具列
- 2 一般工作

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：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.

 美國印製：採用內含 10% 回收物的再生紙張。



1 工具列

按鈕	名稱	捷徑	說明
	接聽 / 捨棄	Ctrl-A	接聽或中斷通話。
	保留 / 取消保留	Ctrl-H	保留或取消保留通話。
	撥話	Ctrl-M	顯示撥號台供您撥話。
	會議	Ctrl-F	保留通話，並加入其他通話方進行電話會議。
	轉接	Ctrl-T	保留通話，並將其轉接到第三方。
	按鍵式撥號	Ctrl-D	於通話期間傳送按鍵式撥號。 附註： 此動作不會產生音調。
	登入	Ctrl-L	登入 ACD（或登出）
	登出	Ctrl-L	登出 ACD（或登入）
	就緒	Ctrl-W	將您的狀態變更為「就緒」，以表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl-O	將您的狀態變更為「未就緒」，以表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作就緒	Ctrl-Y	將您的狀態變更為「工作就緒」，以表示您正在進行通話後的整理工作，可以在工作完成之後接聽 ACD 來電。
	工作未就緒	Ctrl-Z	將您的狀態變更為「工作未就緒」，以表示您正在進行通話後的整理工作，同時在工作完成之後亦無法接聽 ACD 來電。
	工作按鈕	Alt-[數字]	（僅限於 Enhanced 版與 Premium 版）工作按鈕是由管理員所設定，藉以執行各種功能。其最多可設定十個工作按鈕，且每個按鈕皆可指派一項以上的功能。
	聊天	Ctrl-J	初始化與小組中其他成員、監督員或電話會議成員的聊天階段作業。
	即時顯示	Ctrl-Q	顯示「代理即時顯示」視窗，以便您檢視自己的通話記錄及統計資料。
	顯示 / 隱藏聯絡人管理	Ctrl-G	顯示或隱藏「聯絡人管理」窗格。
	顯示 / 隱藏瀏覽器	Ctrl-B	（僅限於 Premium 版）顯示或隱藏「整合式瀏覽器」窗格。
	偏好設定	Ctrl-P	顯示「偏好設定」對話方塊，以便您設定 Agent Desktop 視窗與小組的傳訊方式。
	說明 / 關於	Alt-Ctrl-H	存取「說明與關於」視窗。

2 一般工作

轉接來電

步驟 1 對進行中的通話按一下**轉接**。

步驟 2 在「姓名：號碼」欄位中，輸入要接聽轉接來電的電話號碼，然後按**撥號**。

步驟 3 對於受監督的轉接，請等候第三方接起電話後再按**轉接**。若是秘密轉接，請在電話鈴響時按**轉接**。

召開電話會議

步驟 1 對進行中的通話按一下**會議**。

步驟 2 在「姓名：號碼」欄位中，輸入要加入電話會議之與會者的電話號碼，然後按**撥號**。

步驟 3 對於秘密會議，請在電話鈴響時按**加入會議**；對於受監督的會議，請在對方接聽之後再按此按鈕。

步驟 4 重複步驟 1 到 3，將所有通話方加入會議。

切換通話

「切換」功能可讓您在轉接來電之前，於兩個通話方之間進行切換；或在將通話方加入會議之前，於電話會議與其他通話方之間進行切換。

在完成受監督的轉接或會議之前，按一下**切換**，以在兩個通話之間進行切換。

傳送聊天訊息

步驟 1 按一下工具列上的**聊天**。「聊天選擇」視窗會隨即開啟，並列出可以聊天的所有人員。

步驟 2 連接兩下您要聊天的人名。「聊天階段作業」視窗會隨即開啟。

步驟 3 在文字輸入欄位中鍵入訊息。若要在受話者的螢幕上顯示快顯訊息，請選取高優先順序核取方塊。

步驟 4 按一下**傳送**，或按 **Enter**。