

## 輸入原因碼

當您每次變更為「未就緒」狀態或登出時，皆可能會提示您輸入原因碼。這些代碼是由系統管理員所設定，可說明您變更代理狀態的原因。

若要輸入原因碼，請從快顯視窗中選擇適當的原因碼，然後按一下**確定**。


## 輸入整理資料

每次變更為「工作就緒」或「工作未就緒」狀態時，皆可能會提示您輸入整理資料。整理資料說明是由管理員所設定，會用於總結通話結果。

若要輸入整理資料，請從快顯視窗中選擇適當的說明，然後按一下**確定**。

## 使用整合式瀏覽器（僅限於 Premium 版）

整合式瀏覽器可讓您在使用 CAD-BE 時，檢視內部網路與網際網路的網頁。這些網頁會顯示在不同的瀏覽器視窗中，而這些視窗皆包含標準網頁瀏覽器工具列與功能表列。

您可以從**工作站台清單**（管理員如有設定）中存取常用的網站，在選用的**網址**欄位中鍵入網址，以存取其他網站，然後按一下**首頁**按鈕  返回首頁。

監督員可以發送（傳送）網頁到您的瀏覽器。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。



## 快速入門指南



## Cisco Agent Desktop — Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.2 版

- 1 CAD-BE 視窗
- 2 工具列
- 3 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

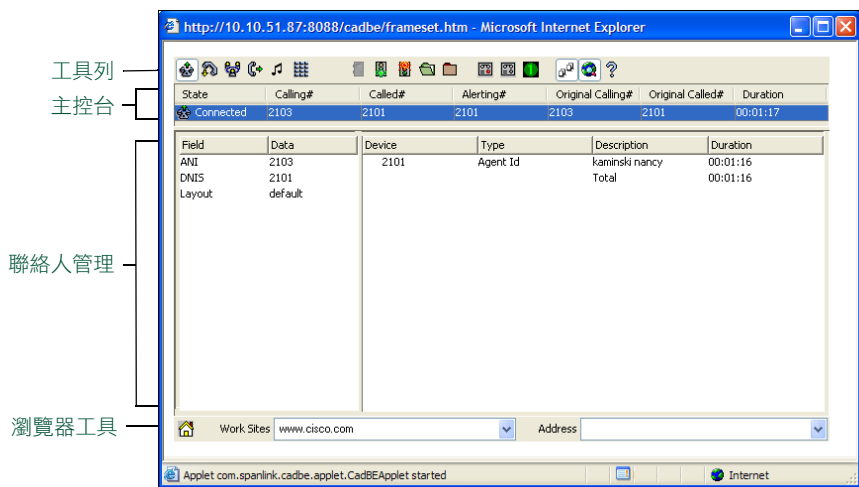
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the 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 CAD-BE 視窗



# 2 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。
	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。

按鈕	名稱	捷徑	說明
	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。
	說明 / 關於	Alt-Ctrl-H	存取「說明與關於」視窗。

# 3 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「轉接」視窗中，輸入通話轉接所至的電話號碼，然後按一下**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「會議」視窗中，輸入要加入電話會議之人員的電話號碼，然後按一下**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。

## 變更代理狀態

請按一下工具列上適當的「代理狀態」按鈕，變更您的代理狀態。僅當代理狀態是您目前代理狀態適用的選擇時，您才可以使用該狀態。

您可以在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態。當您掛斷電話後，即會將狀態變更為您所點選的狀態。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。