






Brug af den integrerede browser (kun Premium)

Den integrerede browser gør det muligt for dig at se intranet- og internetwebsider fra Agent Desktop. Den kan have op til 6 faner, som indeholder hver sin webside. Den første fane er altid reserveret til enhver webside, som din supervisor sender dig.

Du kan få adgang til websteder, som du ofte besøger, via listen **Arbejdssteder** (hvis den er konfigureret af din administrator), og indtaste en webadresse i et valgfrie felt **Adresse** for at få adgang til andre websteder.

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Tilbage	Alt-venstre pil	Vender tilbage til den sidste side, du fik vist.
	Frem	Alt-højre pil	Tager dig til den side, du fik vist, før du klikkede på knappen Tilbage.
	Stop	Esc	Stopper browseren i at vise en webside (for eksempel hvis overførslen tager for lang tid).
	Opdater	F5	Opdaterer websiden, der vises, for at sikre, at du ser det nyeste indhold.
	Startside	Alt-Home	Vender tilbage til din foruddefinerede startside.

Visning af realtidsvisninger for agent

trin 1 Klik på knappen **Realtidsvisninger** på værktøjslinjen for at vise vinduet Realtidsvisninger for agent.

trin 2 Vælg den visning, du ønsker, i feltet Realtidsvisninger.

- Opkaldslog for agent
- ACD-tilstandslog for agent
- Agentoplysninger
- fagstatistikker

trin 3 Du kan sortere visningen efter en hvilken som helst kolonne i rapporten i enten stigende eller faldende rækkefølge. Det gør du ved at klikke på kolonneoverskriften.



GUIDEN HURTIG START



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 Værktøjslinje
- 2 Almindelige opgaver

Hovedsæde i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

♻️ Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10 % genbrugsaffald.

1 Værktøjslinje

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl-A	Besvarer eller slipper et opkald.
	Parkerer/Fjern parkering	Ctrl-H	Parkerer et opkald, eller fjerner parkeringen.
	Kald op	Ctrl-M	Viser ringepladen, så du kan foretage et opkald.
	Konference	Ctrl-F	Parkerer et opkald og føjer andre parter til et conferenceopkald.
	Overfør	Ctrl-T	Parkerer et opkald og overfører det til en tredje part.
	Berøringstoner	Ctrl-D	Sender berøringstoner under et opkald Bemærk: Der genereres ingen hørbare toner.
	Log på	Ctrl-L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl-L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl-W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl-O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde udført	Ctrl-Y	Ændrer din status til Arbejde udført, hvilket angiver, at du er i gang med afslutningsdelen efter et opkald, og når du er færdig, vil du være klar til at modtage ACD-opkald.
	Arbejde ikke udført	Ctrl-Z	Ændrer din status til Arbejde ikke udført, hvilket angiver, at du er i gang med afslutningsdelen efter at have opkald, og når du er færdig, vil du ikke være klar til at modtage ACD-opkald.
	Opgave - knapper	Alt-[tal]	(Kun Udvidet og Premium) Administratoren har konfigureret opgaveknapperne, så de kan udføre forskellige funktioner. Der kan være op til ti opgaveknapper på værktøjslinjen, og hver enkelt af disse kan tildeles mere end én funktion.
	Chat	Ctrl-J	Starter en chat-session med et andet medlem af dit team, din supervisor eller en deltager i et conferenceopkald.
	Realtidsvisninger	Ctrl-Q	Viser vinduet Realtidsvisninger for agent, hvor du kan vise dine egne opkaldslogfiler og din egen statistik.
	Vis/skjul kontaktstyring	Ctrl-G	Viser eller skjuler ruden til kontaktstyring.
	Vis/skjul browser	Ctrl-B	(Kun Premium) Viser eller skjuler ruden med den integrerede browser.
	Indstillinger	Ctrl-P	Viser dialogboksen Indstillinger, hvor du kan indstille vinduet Agent Desktop og virkemåden af teammeddelelser.
	Hjælp/Om	Alt-Ctrl-H	Åbner vinduet Hjælp og Om.

2 Almindelige opgaver

Overfører et opkald

- trin 1** Klik på **Overfør**, hvis der er tale om et aktivt opkald.
- trin 2** Angiv telefonnummeret i feltet Navn: nummer, som vil modtage det overførte opkald, og klik derefter på **Kald op**.
- trin 3** Når det gælder en overvåget overførsel, skal du vente på, at den tredje person besvarer telefonen, og derefter klikke på **Overfør**. Hvis du vil have en blind overførsel, skal du klikke på **Overfør**, mens telefonen ringer.

Sådan sættes et opkald i konference

- trin 1** Klik på **Konference**, hvis der er tale om et aktivt opkald.
- trin 2** Angiv telefonnummeret i feltet Navn: nummeret på den person, du vil føje til conferenceopkaldet, og klik derefter på **Kald op**.
- trin 3** Klik på **Føj til konf..**, når telefonen ringer (for en blind konference), eller efter at personen svarer (for en overvåget konference).
- trin 4** Gentag trin 1 til 3, indtil alle parter er føjet til konferencen.

Skift mellem opkald

Funktionen Alternativ gør det muligt for dig at skifte mellem to parter, før du overfører et opkald, eller mellem et conferenceopkald og en anden part, før du føjer den pågældende part til konferencen.

Før du afslutter en overvåget overførsel eller en overvåget konference, skal du klikke på **Alternativ** for at skifte mellem de to opkald.

Afsendelse af en chatmeddelelse

- trin 1** Klik på **Chat** på værktøjslinjen. Vinduet Chatvalg vises med alle de personer, der er tilgængelige for chat.
- trin 2** Dobbeltklik på navnet på den person, som du vil chatte med. Der åbnes et chatsessionsvindue.
- trin 3** Skriv din meddelelse i tekstfeltet. Hvis du ønsker, at din meddelelse skal vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet **Høj prioritet**.
- trin 4** Klik på **Send**, eller tryk på **Enter**.