

Ændring af agenttilstand

Skift agenttilstand ved at klikke på den relevante agenttilstandsknap på værktøjslinjen. Det er kun agenttilstande, som er gyldige valg i din aktuelle agenttilstand, som vil være tilgængelig.

Du kan ændre din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden). Din tilstand ændres til den tilstand, du klikkede på, efter at opkaldet blev afsluttet. Dine agentstatusknapper angiver den tilstand, du klikkede på, ikke din aktuelle tilstand.

Indtastning af en årsagskode

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at indtaste en årsagskode. Disse koder indstilles af din administrator og beskriver, hvorfor du skifter agentstatus.

Hvis du vil angive en årsagskode, skal du vælge den relevante årsagskode i pop op-vinduet og klikke på OK.

Angivelse af afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller Arbejde ikke klar, kan du blive bedt om at indtaste afslutningsdata. Beskrivelsen af afslutningsdataene oprettes af din administrator og bruges til at opsummere opkaldsresultater.

Hvis du vil indtaste afslutningsdata, skal du vælge den relevante beskrivelse fra pop op-menuen og klikke på OK.

Brug af den integrerede browser (kun Premium)

Den integrerede browser gør det muligt for dig at få vist websider på intranettet og internettet, mens du arbejder med CAD-BE. Websiderne vises i et separat browservindue som indeholder webbrowserværktøjslinjen og -menulinjen.

Du kan få adgang til websteder, som du ofte besøger, via listen **Arbejdssteder** (hvis den er konfigureret af din administrator). Indtast en webadresse i det valgfrie felt **Adresse** for at få adgang til andre websteder, og vend tilbage til din startside ved at klikke på knappen **Startside**. 🏠

Din supervisor kan sende en valgt webside til din browser. Dermed bliver din supervisor i stand til at hjælpe dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

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.



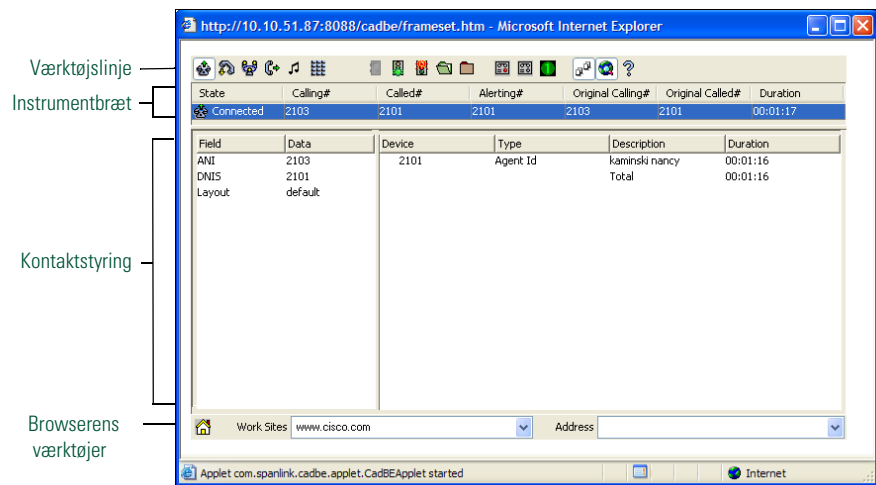
GUIDEN HURTIG START



Cisco Agent Desktop – browserudgave Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 CAD-BE-vinduet
- 2 Værktøjslinje
- 3 Almindelige opgaver

1 CAD-BE-vinduet



Værktøjslinje
Instrumentbræt
Kontaktstyring
Browserens værktøjer

2 Værktøjslinje

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl-A	Besvarer eller slipper et opkald.
	Parker/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 konferenceopkald.
	Overfør	Ctrl-T	Parkerer et opkald og overfører det til en tredje part.
	Berøringstoner	Ctrl-D	Sender berøringstoner under et opkald
	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.

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opgaveknapper	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.
	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.
	Hjælp/Om	Alt-Ctrl-H	Åbner vinduet Hjælp og Om.

3 Almindelige opgaver

Overfører et opkald

- trin 1** Klik på **Overfør**, hvis der er tale om et aktivt opkald.
- trin 2** Angiv telefonnummeret på den person, som du overfører opkaldet til i vinduet **Overfør**, 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 på den person, du vil føje til konferenceopkaldet, i vinduet **Konference**, 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 konferenceopkald 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.