Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, fare clic sul pulsante Stato agente appropriato nella barra degli strumenti. Saranno disponibili solo le opzioni di stato valide per lo stato corrente dell'agente.

È possibile modificare lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione). Lo stato agente cambierà in quello selezionato dopo aver chiuso la chiamata. I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente.

Immissione di un codice motivo

Ogni volta che si modifica lo stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema, è possibile che venga richiesto di immettere un codice motivo. Tali codici sono impostati dall'amministratore e riportano la motivazione per cui si sta modificando lo stato dell'agente.

Per immettere un codice motivo, scegliere quello appropriato dalla finestra a comparsa e fare clic su **OK**.

Immissione dei dati di riepilogo

Ogni volta che si passa allo stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare, viene richiesto di immettere i dati di riepilogo. Tali codici sono impostati dall'amministratore e riportano la motivazione per cui si sta modificando lo stato dell'agente.

Per immettere i dati di riepilogo, scegliere la descrizione appropriata dalla finestra a comparsa e fare clic su **OK**.

Utilizzo del browser integrato (solo versione Premium)

Il browser integrato consente di visualizzare pagine Web Internet e Intranet durante l'utilizzo di CAD-BE. Le pagine Web vengono visualizzate in una finestra del browser separata che contiene la barra degli strumenti del browser Web e la barra dei menu standard.

È possibile accedere ai siti Web utilizzati di frequente dall'elenco **Sedi di lavoro** (se configurato dall'amministratore) e digitare un indirizzo Web nel campo opzionale **Indirizzo** per accedere ad altri siti Web e tornare alla pagina iniziale facendo clic sul pulsante **Home**.

Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web sul browser dell'agente. In questo modo è in grado di assistere l'agente durante una chiamata, fornendo informazioni utili per la collaborazione con un cliente.

Sede americana
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) (dal Nord America)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi menzionati in questo documento o sito Web sono proprietà dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Stampata negli Stati Uniti su carta riciclata con il 10% di materiale riciclato.

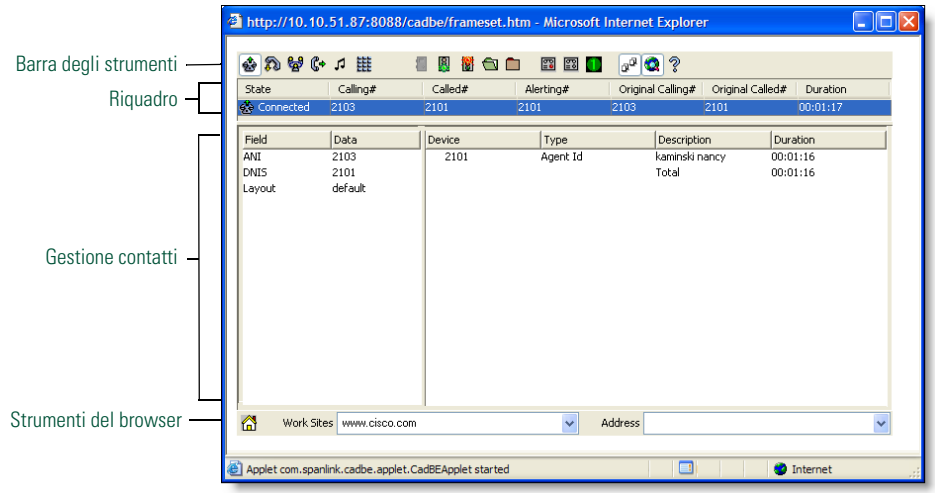
GUIDA INTRODUTTIVA

Cisco Agent Desktop - Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 7.2

1. Finestra CAD-BE
2. Barra degli strumenti
3. Attività comuni

1 Finestra CAD-BE



2 Barra degli strumenti

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/ Aggancia	Ctrl-A	Consente di rispondere a una chiamata o di agganciare.
	Attesa/Riprendi	Ctrl-H	Mette in attesa una chiamata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Effettua chiamata	Ctrl-M	Visualizza il tastierino numerico in modo che sia possibile effettuare una chiamata.
	Conferenza	Ctrl-F	Mette una chiamata in attesa e aggiunge altri interlocutori a una chiamata in conferenza.
	Trasferimento	Ctrl-T	Mette in attesa una chiamata e la trasferisce a un altro interlocutore.
	Toni	Ctrl-D	Invia toni durante una chiamata.
	Accesso	Ctrl-L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	Ctrl-L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	Ctrl-W	Modifica lo stato in Pronto: l'operatore è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	Ctrl-O	Modifica lo stato in Non pronto: l'operatore non è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Pronto per lavoro	Ctrl-Y	Consente di modificare lo stato in Pronto a lavorare: l'operatore è impegnato in un lavoro di riepilogo dopo una chiamata e sarà disponibile a ricevere chiamate ACD al termine dell'operazione.
	Non pronto per lavoro	Ctrl-Z	Consente di modificare lo stato in Non pronto a lavorare: l'operatore è impegnato in un lavoro di riepilogo dopo una chiamata e non sarà disponibile a ricevere chiamate ACD al termine dell'operazione.
	Pulsanti attività	Alt-[numero]	I pulsanti attività vengono configurati dall'amministratore per eseguire diverse funzioni (solo versioni Avanzata e Premium). È possibile configurare fino a dieci pulsanti attività e a ciascuno di essi può essere assegnata più di una funzione.
	Mostra/Nascondi Gest. contatti	Ctrl-G	Mostra o nasconde il riquadro Gestione contatti.
	Mostra/Nascondi browser	Ctrl-B	Consente di mostrare o nascondere il riquadro Browser integrato (solo versione Premium).
	Guida/ Informazioni su	Alt-Ctrl-H	Consente di accedere alla Guida in linea e alla finestra Informazioni su.

3 Attività comuni

Trasferimento di chiamata

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Trasferimento**.

Passo 2 Nella finestra Trasferimento, immettere il numero di telefono a cui trasferire la chiamata e fare clic su **Componi**.

Passo 3 Per un trasferimento controllato, attendere che il terzo partecipante risponda, quindi fare clic su **Trasferimento**. Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su **Trasferimento** mentre il telefono squilla.

Chiamata in conferenza

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Conferenza**.

Passo 2 Nella finestra Conferenza, immettere il numero di telefono della persona che si desidera aggiungere alla chiamata in conferenza, quindi fare clic su **Componi**.

Passo 3 Fare clic su **Aggiungi alla conferenza.** quando il telefono squilla (per una conferenza senza conferma di risposta) o quando la persona risponde (per una conferenza controllata).

Passo 4 Ripetere i passaggi da 1 a 3 fino ad aggiungere tutti i partecipanti desiderati alla conferenza.

Passaggio da una chiamata all'altra

La funzione Alterna consente di passare da un interlocutore all'altro prima di un trasferimento di chiamata, o tra una chiamata in conferenza e un altro partecipante prima di aggiungere quest'ultimo alla conferenza.

Per passare da un interlocutore all'altro, prima di completare un trasferimento o una conferenza controllata, fare clic su **Alterna**.