

Изменение состояния оператора

Чтобы изменить состояние оператора, нажмите на панели инструментов соответствующую кнопку состояния оператора. Оператор может изменить свое состояние только на то состояние, которое доступно на текущий момент времени.

Оператор может изменить свое состояние во время вызова (в состоянии "Разговор"). Состояние оператора изменится на выбранное состояние после прекращения вызова. Кнопки состояния оператора указывают на выбранное состояние, а не на текущее состояние.

Ввод кода причины

При изменении состояния на "Не готов" или при выходе из системы может потребоваться ввести код причины. Эти коды устанавливаются системным администратором и сообщают причину изменения состояния.

Чтобы ввести код причины, выберите подходящий код из всплывающего окна и нажмите кнопку **ОК**.

Ввод данных подготовки сводки

При изменении состояния на "К работе готов" или "К работе не готов" может потребоваться ввести данные подготовки сводки. Описания данных подготовки сводки устанавливаются системным администратором и используются для обобщения результатов вызова.

Чтобы ввести данные подготовки сводки, нужно выбрать подходящее описание из всплывающего окна и нажать кнопку **ОК**.

Использование встроенного браузера (только в выпуске Premium)

Встроенный браузер позволяет оператору просматривать веб-страницы во внутренней сети и в интернете во время работы с CAD-BE. Веб-страницы отображаются в отдельном окне браузера, которое содержит стандартную для веб-браузера панель инструментов и строку меню.

Можно переходить на часто используемые веб-сайты из списка **Рабочие сайты** (если он создан администратором). Можно также вводить адрес сайта в дополнительное поле **Адрес**, чтобы переходить на другие сайты, и возвращаться на домашнюю страницу с помощью кнопки **Домой**. 🏠

Супервизор может отправить какую-либо веб-страницу в браузер оператора. Это позволяет супервизору помогать оператору во время работы с вызовом, предоставляя информацию, которая поможет в обслуживании клиента.

Штаб-квартира в Америке
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Тел.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems и логотип Cisco Systems являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и некоторых других странах. Все остальные товарные знаки, упомянутые в этом документе или на веб-сайте, являются собственностью их владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает наличия партнерских отношений между Cisco и любой другой компанией. (0610R)

© Cisco Systems Inc., 2007. Все права защищены.

♻️ Напечатано в США на переработанной бумаге, на 10 % состоящей из вторсырья.



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО



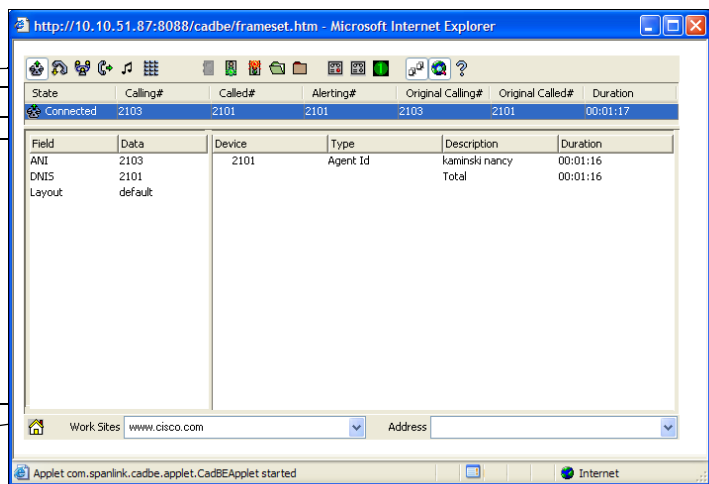
Выпуск Cisco Agent Desktop—Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise версии 7.2

- 1 Окно CAD-BE
- 2 Панель инструментов
- 3 Общие задачи



1 Окно CAD-BE



анель инструментов

Область управления

авление контактами

Инструменты
браузера

2 Панель инструментов

Кнопка	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Принять/Отклонить	Ctrl-A	Принимает или отклоняет вызов.
	Поставить на удержание/Снять с удержания	Ctrl-H	Ставит вызов на удержание или снимает вызов с удержания.
	Позвонить	Ctrl-M	Выводит номеронабиратель, чтобы можно было позвонить.
	Конференц-связь	Ctrl-F	Ставит вызов на удержание и добавляет к нему других участников для проведения сеанса конференц-связи.
	Передать	Ctrl-T	Ставит вызов на удержание и передает его третьему лицу.
	Кнопочный набор	Ctrl-D	Кнопочный набор во время звонка
	Вход в систему	Ctrl-L	Выполняет вход в систему АРВ (чередуется с функцией "Выход из системы").
	Выход из системы	Ctrl-L	Выполняет выход из системы АРВ (чередуется с функцией "Вход в систему").
	Готов	Ctrl-W	Переводит оператора в состояние "Готов", указывая на то, что оператор готов к приему вызовов АРВ.
	Не готов	Ctrl-O	Переводит оператора в состояние "Не готов", указывая на то, что оператор не готов к приему вызовов АРВ.
	К работе готов	Ctrl-Y	Переводит оператора в состояние "К работе готов", указывая на то, что оператор выполняет подготовку сводки после прекращения вызова и после завершения этой работы он будет готов к приему вызовов АРВ.

Кнопка	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	К работе не готов	Ctrl-Z	Переводит оператора в состояние "К работе не готов", указывая на то, что оператор выполняет подготовку сводки после прекращения вызова и после завершения этой работы он не будет готов к приему вызовов АРВ.
	Кнопки задач	Alt-[номер кнопки]	Кнопки задач (только в выпусках Enhanced и Premium) настраиваются системным администратором для выполнения различных действий. На панели инструментов может располагаться до 10 кнопок задач, при этом одной кнопке может быть назначено несколько действий.
	Показать/скрыть управление контактами	Ctrl-G	Отображает или скрывает область управления контактами.
	Показать/скрыть браузер	Ctrl-B	(Только в выпуске Premium) Отображает или скрывает окно встроенного браузера.
	Справка/О программе	Alt-Ctrl-H	Вызывает окна "Справка" и "О программе".

3 Общие задачи

Передача вызова

- Шаг 1** При наличии активного вызова нажмите кнопку **Передать**.
- Шаг 2** В окне передачи введите номер телефона абонента, которому будет передан вызов, и нажмите кнопку **Набрать номер**.
- Шаг 3** Для осуществления контролируемой передачи дождитесь, пока третья сторона ответит, и нажмите кнопку **Передать**. Для осуществления "слепой" передачи нажмите кнопку **Передать**, не дожидаясь ответа третьей стороны.

Включение вызова в конференцию

- Шаг 1** При наличии активного вызова нажмите кнопку **Конференц-связь**.
- Шаг 2** В окне конференц-вызова введите номер телефона абонента, которого необходимо добавить к конференц-вызову, и нажмите кнопку **Набрать номер**.
- Шаг 3** Нажмите кнопку **Добавить к конференции**, не дожидаясь ответа третьей стороны (для "слепой" конференции) или после того, как третья сторона ответит (для контролируемой конференции).
- Шаг 4** Если нужно добавить нескольких лиц, повторите шаги 1–3.

Переключение между вызовами

Функция переключения позволяет оператору переключаться между двумя абонентами перед передачей вызова или между конференц-вызовом и третьей стороной перед добавлением ее к конференции.

Чтобы переключиться между двумя вызовами (перед завершением контролируемой передачи или контролируемой конференции), нажмите кнопку **Переключить**.