






Använda den integrerade webbläsaren (endast Premium)

Den integrerade webbläsaren används för att visa webbsidor på företagets intranät och på Internet i Agent Desktop. Den kan ha upp till 6 flikar öppna, var och en med olika webbsidor. Den första fliken är alltid reserverad för webbsidor som skickas till dig av arbetsledaren.

Du kan komma åt webbplatser som används ofta från listan **Arbetswebbplatser** (om administratören har definierat en sådan), och ange en webbadress i det valfria fältet **Adress** för att komma åt andra webbplatser.

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Tillbaka	Alt+vänsterpil	Återgår till den senast visade sidan.
	Framåt	Alt-högerpil	Tar dig till sidan som du besökte före du klickade på knappen Bakåt.
	Stopp	Esc	Stoppar hämtningen av en webbsida (om hämtningen tar för lång tid till exempel).
	Uppdatera	F5	Uppdaterar webbsidan så att det senaste innehållet visas.
	Hem	Alt+Home	Tar dig till din fördefinierade hemsida.

Visa realtidsrutor för agenter

Steg 1 Klicka på knappen **Realtidsrutor** på verktygsfältet om du vill visa realtidsrutor för agenter.

Steg 2 I fältet Realtidsrutor markerar du det du vill se:

- Agentsamtalslogg
- Agent/ACD-statuslogg
- Agentinformation
- Kunskapsstatistik

Steg 3 Du kan sortera textinformationen i rapporten i stigande eller fallande ordning genom att klicka på en kolumnrubrik.



SNABBGUIDE



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise version 7.2

- 1 Verktygsfält
- 2 Vanliga uppgifter

Huvudkontor Amerika
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)
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems och logotypen Cisco Systems är registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA eller andra länder. Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte ett partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

♻️ Tryckt i USA på återvunnet papper som innehåller 10 % återvunnet hushållsavfall.

1 Verktygsfält

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Svara/lägg på	Ctrl+A	Besvarar eller avslutar ett samtal.
	Parkerar/återuppta	Ctrl+H	Parkerar eller återupptar ett samtal.
	Ring samtal	Ctrl+M	Visar knappensatsen så att du kan ringa ett samtal.
	Konferens	Ctrl+F	Parkerar ett samtal och lägger till andra personer för ett konferenssamtal.
	Överför	Ctrl+T	Parkerar ett samtal och vidarekopplar det till en tredje part.
	Tonval	Ctrl+D	Skickar tonval under ett samtal. Obs! Inga tonljud hörs.
	Logga in	Ctrl+L	Loggar in dig i ACD (alternerar med Logga ut).
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut dig från ACD (alternerar med Logga in).
	Klar	Ctrl+W	Ändrar din status till Klar - du kan ta emot samtal via ACD.
	Inte klar	Ctrl+O	Ändrar din status till Inte klar - du kan inte ta emot samtal via ACD.
	Klar för samtal	Ctrl+Y	Ändrar din status till Sammanfattar - du slutför ett ärende efter ett avslutat samtal och att du kommer att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar.
	Inte klar för samtal	Ctrl+Z	Ändrar din status till Avslutar - du slutför ett ärende efter ett avslutat samtal och att du kommer inte att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar.
	Åtgärdsknappar	Alt+[nummer]	(Endast Enhanced and Premium) Åtgärdsknappar har konfigurerats för att utföra olika funktioner av administratören. Verktygsfältet kan innehålla upp till tio åtgärdsknappar, och varje knapp kan tilldelas fler än en åtgärd.
	Chatt	Ctrl-J	Påbörjar en chattsession med en annan gruppmedlem, din arbetsledare, eller en deltagare i ett konferenssamtal.
	Realtidsrutor	Ctrl+Q	Visar agentens realtidsfönster där du kan din egen samtalslogg och -statistik.
	Visa/dölj kontakt	Ctrl+G	Visar eller döljer kontakthanteringsfönstret.
	Visa/dölj webbläsare	Ctrl+B	(Endast Premium) Visar eller döljer den integrerade webbläsaren.
	Inställningar	Ctrl-P	Öppnar dialogrutan Inställningar där du kan ange hur agentfönstret och gruppmeddelanden uppträder.
	Hjälp/Om	Alt+Ctrl+H	Öppnar fönstret Om/Hjälp.

2 Vanliga uppgifter

Överföra ett samtal

Steg 1 Klicka på **Överför** när ett samtal pågår.

Steg 2 Ange telefonnumret till den person som ska ta emot det vidarebefordrade samtalet i fältet Namn: Nummer och klicka sedan på **Ring**.

Steg 3 Om du vill göra en styrd överföring väntar du på att den tredje personen svarar och klickar sedan på **Överför**. Om du vill göra en blind överföring klickar du på **Överför** medan telefonen ringer.

Skapa ett konferenssamtal

Steg 1 Klicka på **Konferens** när ett samtal pågår.

Steg 2 Ange telefonnumret till den person som du vill lägga till i i konferenssamtalet i fältet Namn: Nummer och klicka sedan på **Ring**.

Steg 3 Klicka på **Lägg till i konferens** när telefonen ringer (blint konferenssamtal) eller efter att personen svarar (övervakat konferenssamtal).

Steg 4 Upprepa steg 1 till 3 tills att alla önskade deltagare är med i konferensen.

Pendla mellan samtal

Funktionen Pendla används för att växla mellan två personer innan ett samtal överförs eller mellan ett konferenssamtal och en annan person innan den personen läggs till i konferensen.

Klicka på **Pendla** för att växla mellan två samtal innan en övervakad överföring eller ett övervakat konferenssamtal avslutas.

Skicka ett chattmeddelande

Steg 1 Klicka på **Chatt** i verktygsfältet. Fönstret Chattval öppnas och visar en lista över de personer som du kan chatta med.

Steg 2 Dubbelklicka på namnet på den person som du vill chatta med. Ett chattsessionsfönster öppnas.

Steg 3 Skriv in ditt meddelande i textfältet. Om du vill att ditt meddelande ska poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan **Hög prioritet**.

Steg 4 Klicka på **Skicka** eller tryck på **Retur**.