

## Ändra agentstatus

Ändra din agentstatus med hjälp av agentstatusknapparna i verktygsfältet. Du kan bara välja en status som är tillgänglig vid det aktuella tillfället.

Du kan ändra din agentstatus när ett samtal pågår (om du har statusen Talar). Din status ändras till den nya statusen efter att du har avslutat samtalet. Dina agentstatusknappar visar vilken status du har klickat på, inte din aktuella status.

## Ange en orsakskod

När du byter status till Inte klar eller loggar ut uppmanas du att ange en orsakskod. Koderna definieras av systemadministratören och beskriver varför du ändrar din agentstatus.

Du anger en orsakskod genom att välja en lämplig orsakskod i popupfönstret och klicka på **OK**.

## Ange sammanfattningsdata

När du byter status till Inte klar eller Avslutar kan du uppmanas att ange sammanfattningsdata. Beskrivningarna för sammanfattningsdata anges av administratören och används för att sammanfatta samtalet.

Ange sammanfattningsdata genom att välja den beskrivning som bäst sammanfattar samtalet i popupfönstret. Klicka på **OK** för att fortsätta.

## Använda den integrerade webbläsaren(endast Premium)

Den integrerade webbläsaren används för att visa webbsidor på företagets intranät och på Internet samtidigt som du arbetar med CAD-BE. Webbsidorna visas i ett separat webbläsarfönster som innehåller standardverktygsfältet och menyfältet i webbläsaren.

Du kan komma åt webbplatser som används ofta i listan **Arbetswebbplatser** (om administratören har definierat en sådan). Ange en webbadress i det valfria fältet **Adress** för att komma åt andra webbplatser och gå tillbaka till din hemsida genom att klicka på knappen **Hem**. 🏠

Din arbetsledare kan skicka en webbsida till din webbläsare. Funktionen används för att arbetsledaren ska kunna hjälpa dig genom att ge dig information som kan vidarebefordras till kunden.

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 att partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

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



## SNABBGUIDE

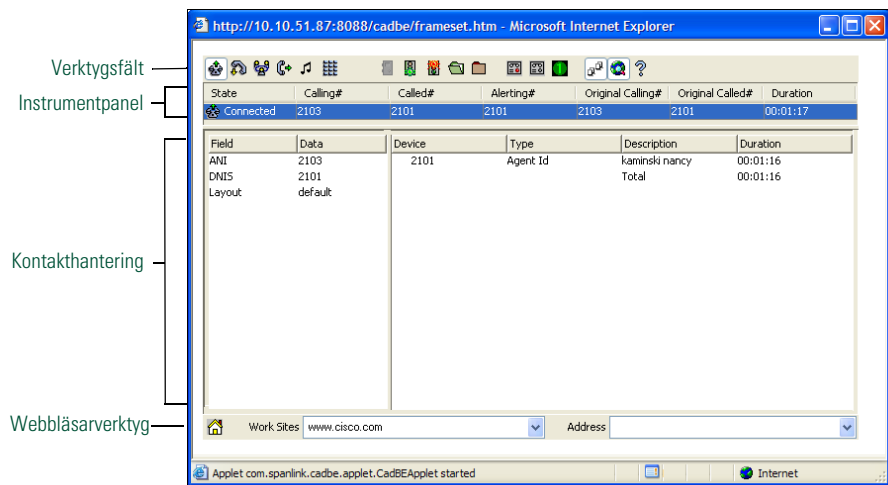


## Cisco Agent Desktop – webbläsarversion

### Cisco Unified Contact Center Enterprise version 7.2

- 1 Fönstret CAD-BE
- 2 Verktygsfält
- 3 Vanliga uppgifter

# 1 Fönstret CAD-BE



## 2 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 knappens 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.  |
|       | 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. |

| Knapp | Namn                 | Snabbkommando | Beskrivning   |
|-------|----------------------|---------------|---|
|       | 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. |
|       | Visa/dölj kontakt    | Ctrl+G        | Visar eller döljer kontakthanteringsfönstret.   |
|       | Visa/dölj webbläsare | Ctrl+B        | (Endast Premium) Visar eller döljer den integrerade webbläsaren.  |
|       | Hjälp/Om             | Alt+Ctrl+H    | Öppnar fönstret Om/Hjälp.   |

## 3 Vanliga uppgifter

### Överföra ett samtal

- Steg 1** Klicka på **Överför** när ett samtal pågår.
- Steg 2** Ange telefonnumret till den person som du vill överföra samtalet till i fönstret **Överför** 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 konferenssamtal i fönstret **Konferens** 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.