召開電話會議

步驟 1 於通話期間按一下**會議**。視窗會隨即顯示。

步驟 2 在欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。

步驟 3 請執行下列一項動作。

- 若是秘密會議，請在電話鈴響時按一下**加入會議**。
- 若是受監督的會議，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。然後按一下**加入會議**。

步驟 4 重複步驟 2 到 3，將所有的通話方加入會議。

使用整合式瀏覽器（僅限於進階版 / 高階版）

管理員如有啓用整合式瀏覽器，即可在使用 Cisco Agent Desktop-Browser Edition 時，從代理桌面內檢視內部網路與網際網路的網頁。這些網頁會在包含標準網頁瀏覽器工具列與功能表列的不同瀏覽器視窗中顯示。監督員可以發送（傳送）網頁到您的瀏覽器。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。

管理員如有設定此功能，即可從**工作站**清單中選取，或在**網址**欄位中鍵入 URL，存取其他網站。若要返回首頁，請按一下「首頁」。

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883

Cisco、Cisco 標誌與 Cisco Systems 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其附屬機構在美國及其他國家 / 地區的註冊商標或商標。本文件或網站中提及的所有其他商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. 版權所有。

美國印製；採用內含 10% 回收物的再生紙張。

快速入門指南

Cisco Agent Desktop — Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 7.5

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
2 一般工作

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵

通話處理

圖示	名稱	快速鍵	說明
	接聽 / 捨棄	Ctrl+A	接聽或放棄選取的來電。
	保留 / 取消保留	Ctrl+H	保留或取消保留選取的通話。
	會議	Ctrl+F	保留選取的通話，並開啓視窗。
	轉接	Ctrl+T	保留選取的通話，並開啓視窗。
	按鍵式撥號	Ctrl+D	開啓「輸入按鍵式撥號」視窗。

變更代理狀態

圖示	名稱	快速鍵	說明
	登入	Ctrl+L	登入 ACD（或登出）。
	登出	Ctrl+L	登出 ACD（或登入）。
	就緒	Ctrl+W	將狀態變更爲「就緒」，表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl+O	將狀態變更爲「未就緒」，表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作就緒	Ctrl+Y	將狀態變更爲「工作就緒」，表示完成整理工作之後，即可以開始接聽 ACD 來電。
	工作未就緒	Ctrl+Z	將狀態變更爲「工作未就緒」，表示您在完成整理工作之後，亦無法接聽 ACD 來電。

導覽與其他功能

圖示	名稱	快速鍵	說明
	工作 1-10	Alt+1、Alt+2...、Alt+0	（僅限於進階版/高階版版）管理員可設定一到十個工作按鈕執行一或多項功能。
	撥話	Ctrl+M	開啓可讓您撥打電話的視窗。
	聯絡管理	Ctrl+G	顯示或隱藏「聯絡管理」窗格。
	瀏覽器	Ctrl+B	（僅限於進階版 / 高階版）顯示或隱藏整合式瀏覽器窗格。
	說明 / 關於	Alt+Ctrl+H	開啓列有「說明」與「關於」選項的功能表。
—	聯絡	Ctrl+S	在「聯絡外觀」窗格中選取聯絡。
—	來電者資料	Ctrl+E	在「聯絡管理」的「來電者資料」窗格中選取一列。

2 一般工作

變更代理狀態

若要變更代理狀態，請按一下工具列上適當的狀態按鈕。如此將會停用無效狀態的按鈕。您若是在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態，則狀態在掛斷後才會變更。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。

使用原因碼

當將狀態變更爲「未就緒」或登出時，可能會提示您選取原因碼。原因碼由管理員設定，可說明您變更代理狀態的原因。

當提示您輸入原因碼時，請從「原因碼」視窗中選取適當的代碼，然後按一下**確定**。

使用整理資料說明

變更狀態爲「工作就緒」或「工作未就緒」時，皆可能會提示您選取整理資料說明。整理資料說明由管理員設定，可說明通話的結果。

當提示您輸入整理資料時，請從「選取通話整理」視窗中選取適當的說明，然後按一下**確定**。

撥話

步驟 1 按一下**撥打**。「撥打」視窗會隨即開啓。

步驟 2 在「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。「撥打」視窗會隨即關閉。

轉接來電

步驟 1 對進行中的通話按一下**轉接**。視窗會隨即顯示。

步驟 2 在欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。

步驟 3 請執行下列一項動作。

- 若是秘密轉接，請在電話鈴響時按一下**轉接**。
- 若是受監督的轉接，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。然後按一下**轉接**。