Passo 3 Completare una delle operazioni seguenti.

- Per una conferenza senza conferma di risposta, fare clic su **Aggiungi alla conferenza** quando il telefono squilla.
- Per una conferenza controllata, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Aggiungi alla conferenza**.

Passo 4 Ripetere i passaggi da 2 a 3 fino ad aggiungere tutti i partecipanti desiderati alla conferenza.

Utilizzo del browser integrato (solo Avanzata/Premium)

Se abilitato dall'amministratore, è possibile utilizzare il browser integrato per visualizzare pagine Web intranet e Internet utilizzando Cisco Agent Desktop - Browser Edition. 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. 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.

Se configurato dall'amministratore, è possibile accedere a un altro sito selezionandolo dall'elenco **Siti di lavoro** oppure digitando l'indirizzo l'URL nel campo **Indirizzo**. Per tornare alla home page, fare clic su Home .

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)

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)

© 2008 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 7.5

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

2 Attività comuni

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/ Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra conferenza.
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferisci.
	Toni	CTRL+D	Apre la finestra Immetti toni.

Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	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	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato in Pronto a lavorare indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Z	Modifica lo stato in Non pronto a lavorare indicando la non disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

Navigazione e altre funzioni

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività 1-10	ALT+1, ALT+2, ..., ALT+0	(solo Avanzata/Premium) I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apre una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.
	Gestione contatti	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	CTRL+B	(Solo Avanzata/Premium) Consente di mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.
	Guida/ Informazioni su	ALT+ CTRL+H	Apre un menu che elenca le opzioni delle Guida e Informazioni su.
—	Contatto	CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.
—	Dati chiamante	CTRL+E	Seleziona una riga nel riquadro Dati chiamante di Gestione contatti.

2 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, fare clic sul pulsante Stato agente appropriato nella barra degli strumenti. I pulsanti per gli stati non validi non sono attivi. Se si modifica lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione), lo stato verrà modificato dopo aver riagganciato. I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente.

Utilizzo dei codici motivo

Quando si modifica il proprio stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema, è possibile che venga richiesto di selezionare un codice motivo. I codici ragione sono configurati dall'amministratore e descrivono la motivazione per cui si sta modificando il proprio stato agente.

Quando viene richiesto di immettere un codice motivo, scegliere quello appropriato dalla finestra Codici motivo e fare clic su **OK**.

Utilizzo delle descrizioni dei dati di riepilogo

Quando si modifica il proprio stato a Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare, viene richiesto di selezionare una descrizione dei dati di riepilogo. Le descrizioni dei dati di riepilogo sono configurate dall'amministratore e descrivono il risultato della chiamata.

Quando viene richiesto di immettere la descrizioni dei dati di riepilogo, scegliere la descrizione dalla finestra Seleziona riepilogo chiamate e fare clic su **OK**.

Esecuzione di una chiamata

Passo 1 Fare clic su **Effettua chiamata**. Verrà visualizzata la finestra Effettua chiamata.

Passo 2 Immettere un numero telefonico nel campo Numero quindi fare clic su **Componi**. La finestra Effettua chiamata viene chiusa.

Trasferimento di chiamata

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Trasferimento**. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci.

Passo 2 Immettere un numero telefonico nel campo numero, quindi fare clic su **Componi**.

Passo 3 Completare una delle operazioni seguenti.

- Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su **Trasferimento** quando il telefono squilla.
- Per un trasferimento controllato, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Trasferimento**.

Chiamata in conferenza

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Conferenza**. Verrà visualizzata la finestra conferenza.

Passo 2 Immettere un numero telefonico nel campo numero, quindi fare clic su **Componi**.