Просмотр оперативных данных по оператору

Шаг 1 На панели инструментов нажмите кнопку **Оперативные данные**.

Шаг 2 В поле “Оперативные данные” выберите сведения, которые нужно просмотреть.

- Журнал вызовов оператора
- Журнал состояний APB оператора
- Подробные данные об операторе
- Статистика по специализациям

Шаг 3 Эти данные можно сортировать по любым столбцам в восходящем или нисходящем порядке, щелкнув заголовок столбца в отчете.

Использование встроенного браузера (только в выпусках Premium)

Если это разрешено администратором, можно использовать встроенный браузер для просмотра веб-страниц во внутренней сети и в Интернете в Agent Desktop. Во встроенном обозревателе оператор может открыть до 6 вкладок, отображающих разные веб-страницы. Первая вкладка всегда зарезервирована для веб-страниц, передаваемых оператору супервизором. Это позволяет супервизору помогать оператору во время работы с вызовом, предоставляя информацию, которая поможет в обслуживании клиента.

Если администратор сделает необходимые настройки, можно переходить на другие веб-сайты, выбирая их из списка **Рабочие сайты** либо вводя URL-адрес в поле **Адрес**.

Значок	Имя	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Назад	Alt+стрелка влево	Позволяет вернуться к последней просмотренной странице.
	Вперед	Alt+стрелка вправо	Применяется для перехода к странице, просматриваемой до нажатия кнопки “Назад”.
	Стоп	Esc	Прекращает загрузку веб-страницы браузером.
	Обновить	F5	Обновляет текущую веб-страницу.
	Домой	Alt+Home	Позволяет вернуться к заранее определенной начальной странице.
—	Следующая вкладка	Ctrl+Shift+T	Применяется для перехода на следующую вкладку.
—	Адрес	Alt+D	Перемещает курсор в поле “Адрес” (если сделаны соответствующие настройки).
—	Браузер	Ctrl+Shift+B	Перемещает курсор в область браузера.
—	Рабочие сайты	Alt+W	Перемещает курсор в поле “Рабочие сайты”.

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., 2008. Все права защищены.

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

КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО

Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise версии 7.5

1 Кнопки на панели инструментов и клавиши быстрого вызова на клавиатуре

2 Общие задачи

1 Кнопки на панели инструментов и клавиши быстрого вызова на клавиатуре

Обработка вызовов

Значок	Имя	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Принять/Отклонить	Ctrl+A	Принимает или отклоняет выбранный вызов.
	Поставить на удержание/Снять с удержания	Ctrl+H	Ставит выбранный вызов на удержание или снимает вызов с удержания.
	Конференция	Ctrl+F	Ставит выбранный вызов на удержание и открывает окно “Включение вызова в конференцию”.
	Передать	Ctrl+T	Ставит выбранный вызов на удержание и открывает окно “Передача вызова”.
	Кнопочный набор	Ctrl+D	Открывает окно “Кнопочный набор”.

Изменение состояния оператора

Значок	Имя	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Вход в систему	Ctrl+L	Выполняет вход в систему APB (чередуется с функцией “Выход из системы”).
	Выход из системы	Ctrl+L	Выполняет выход из системы APB (чередуется с функцией “Вход в систему”).
	Готов	Ctrl+W	Переводит оператора в состояние “Готов”, указывая на то, что оператор готов к приему вызовов APB.
	Не готов	Ctrl+O	Переводит оператора в состояние “Не готов”, указывая на то, что оператор не готов к приему вызовов APB.
	К работе готов	Ctrl+Y	Изменяет состояние оператора на состояние “К работе готов”, указывая на то, что после выполнения подготовки сводки оператор будет готов к приему вызовов APB.
	К работе не готов	Ctrl+Z	Изменение состояния оператора на состояние “К работе не готов” указывает на то, что

Навигация и другие функции

Значок	Имя	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Задач1—10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Кнопки задач (только в выпусках Enhanced и Premium) могут настраиваются системным администратором для выполнения одного иди нескольких различных действий.
	Позвонить	Ctrl+M	Открывает окно, из которого можно набрать номер.
	Интерактивная переписка	Ctrl+J	Открывает окно, из которого можно начать сеанс интерактивной переписки.
	Реальное время	Ctrl+Q	Открывает окно, в котором можно просматривать журналы и статистику вызовов.
	Управление контактами	Ctrl+G	Отображает или скрывает области управления контактами.
	Браузер	Ctrl+B	Отображает или скрывает (только в выпусках (и Premium) область встроенного браузера.
	Настройки	Ctrl+P	Открывает окно для настройки рабочего стола.
	Справка/О программе	Alt+Ctrl+H	Открывает меню с указанием пунктов “Справка” и “О программе”.
—	Область	Ctrl+S	Выбирает контакт в области “Состояние вызова”
—	Данные вызывающ.	Ctrl+E	Выбирает строку в области “Данные вызывающ.” управления контактами.
—	Сведения о вызове	Ctrl+Shift+E	Выбирает строку в области “Сведения о вызове” управления контактами.
—	Presence Server	Ctrl+Shift+S	Открывает окно регистрация на сервере Cisco Unified Presence.
—	Выделение	Ctrl+Shift+M	Выбирает сообщение команды

2 Общие задачи

Изменение состояния оператора

Чтобы изменить состояние оператора, нажмите на панели инструментов соответствующую кнопку состояния оператора. Кнопки для неверных состояний будут отключены. Если оператор изменит свое состояние во время вызова (в состоянии “Разговор”), то состояние оператора изменится на выбранное после прекращения вызова. Кнопки состояния оператора указывают на выбранное состояние, а не на текущее состояние.

Передача вызова

Шаг 1 При наличии активного вызова нажмите кнопку **Передать**. Откроется окно “Передача вызова”.

Шаг 2 Введите телефонный номер в поле Имя: поле “Номер”, затем нажмите кнопку **Набрать номер**.

Шаг 3 Выполните одно из следующих действий:

- Для осуществления “слепой” передачи нажмите кнопку **Передать**, когда телефон начинает звонить.
- Для осуществления контролируемой передачи дождитесь, пока третья сторона ответит. Если необходимо перевести новый вызов на удержание и ответить на исходный вызов, выберите команду **Переключить**. Затем нажмите кнопку **Передать**.

Включение вызова в конференцию

Шаг 1 При наличии активного вызова нажмите кнопку **Конференц-связь**. Откроется окно “Включение вызова в конференцию”.

Шаг 2 Введите телефонный номер в поле Имя: поле “Номер”, затем нажмите кнопку **Набрать номер**.

Шаг 3 Выполните одно из следующих действий:

- Для осуществления “слепой” конференции нажмите кнопку **Добавить к конференции**, когда телефон начинает звонить.
- Для осуществления контролируемой конференции дождитесь, пока третья сторона ответит. Если необходимо перевести новый вызов на удержание и ответить на исходный вызов, выберите команду **Переключить**. Затем нажмите кнопку **Добавить к конференции**.

Шаг 4 Если нужно добавить к конференции нескольких лиц, повторите шаги 2—3 соответствующее число раз.

Отправка сообщений при переписке

Шаг 1 Нажмите кнопку **Интерактивная переписка** на панели инструментов. Открывается окно “Выбор интерактивной переписки”.

Шаг 2 Дважды щелкните имя контакта, с которым хотите начать интерактивную переписку. Откроется окно сеанса интерактивной переписки.

Шаг 3 Введите сообщение в поле для ввода текста. Если требуется, чтобы сообщение появилось на экране получателя во всплывающем окне, установите флажок **Высокий приор.**

Шаг 4 Нажмите кнопку **Отправить** или нажмите клавишу **Ввод**.