


- 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.

Использование встроенного браузера (только в выпусках Enhanced и Premium)

Если это разрешено администратором, можно использовать встроенный браузер для просмотра веб-страниц во внутренней сети и в Интернете при работе с Cisco Agent Desktop—Browser Edition. Веб-страницы отображаются в отдельном окне браузера, которое содержит стандартную для веб-браузера панель инструментов и строку меню. Супервизор может отправить какую-либо веб-страницу в браузер оператора. 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**. Чтобы вернуться к начальной странице, нажмите кнопку "Домой" .



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО



Выпуск Cisco Agent Desktop—Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise версии 7.5

- 1 Кнопки на панели инструментов и клавиши быстрого вызова на клавиатуре
- 2 Общие задачи


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.

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".
	Передать	Ctrl+T	Ставит выбранный вызов на удержание и открывает окно "Передача".
	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 АРВ (чередуется с функцией "Выход из системы").
	Выход из системы	Ctrl+L	Выполняет выход из системы АРВ (чередуется с функцией "Вход в систему").
	Готов	Ctrl+W	Переводит оператора в состояние "Готов", указывая на то, что оператор готов к приему вызовов АРВ.
	Не готов	Ctrl+O	Переводит оператора в состояние "Не готов", указывая на то, что оператор не готов к приему вызовов АРВ.
	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 АРВ.
	К работе не готов	Ctrl+Z	Изменяет состояние оператора на состояние "К работе не готов", указывая на то, что

Навигация и другие функции

Значок	Имя	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Задачи—10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Кнопки задач (только в выпусках Enhanced и Premium) могут настраиваться системным администратором для выполнения одного или нескольких различных действий.
	Позвонить	Ctrl+M	Открывает окно, из которого можно набрать номер.
	Управление контактами	Ctrl+G	Отображает или скрывает области управления контактами.
	Браузер	Ctrl+B	Отображает или скрывает (только в выпусках Enhanced и Premium) область встроенного браузера.
	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 вызова	Ctrl+E	Выбирает строку в области "Данные вызова" управления контактами.

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.

Использование кодов причин

При изменении состояния на "Не готов" или при выходе из системы может потребоваться ввести код причины. Коды причин устанавливаются администратором и сообщают причину изменения состояния оператора.

Когда предлагается ввести код причины, выберите подходящий код из всплывающего окна "Коды причин" и нажмите кнопку **OK**.

Использование описаний данных подготовки сводки

При изменении состояния на "К работе готов" или "К работе не готов" может потребоваться выбрать описание данных подготовки сводки. Описания данных подготовки сводки устанавливаются системным администратором и представляют обобщенные результаты вызова.

Когда предлагается ввести данные подготовки сводки, нужно выбрать подходящее описание из окна "Выбор варианта подготовки сводки по вызову" и нажать кнопку **OK**.

Совершение звонка

Шаг 1 Нажмите кнопку **Позвонить**. Появится окно "Совершение звонка".

Шаг 2 Введите телефонный номер в поле "Номер", затем выберите команду **Набрать номер**. Окно "Совершение звонка" закроется.

Передача вызова

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

Шаг 2 Введите телефонный номер в 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".

Шаг 2 Введите телефонный номер в поле "Номер", затем нажмите кнопку **Набрать номер**.

Шаг 3 Выполните одно из следующих действий: