


## Sådan sættes et opkald i konference

- Trin 1** Klik på **Konference**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Sæt i konference åbner.
- Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik derefter på **Kald op**.
- Trin 3** Fuldfør en af følgende handlinger.
- Hvis du vil have en blind konference, skal du klikke på **Føj til konf.**, når telefonen begynder at ringe.
  - Hvis du vil have en overvåget konference, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Føj til konf.**
- Trin 4** Gentag trin 2 til 3, indtil alle parter er føjet til konferencen.

## Brug af integreret browser (Udvidet/kun Premium)

Hvis den er aktiveret af din administrator, kan du bruge den integrerede browser til at få vist intranet- og internetwebsider, mens du arbejder med Cisco Agent Desktop - browserudgave. Websiderne vises i et separat browservindue, som indeholder webbrowserværktøjslinjen og -menulinjen. Din supervisor kan sende en webside til din browser. Dermed bliver din supervisor i stand til at hjælpe dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Hvis det er konfigureret af din administrator, kan du få adgang til en anden webside ved at vælge den fra listen **Arbejdssteder** eller ved at indtaste en URL i feltet **Adresse**. Vend tilbage til din startside ved at klikke på Start .



## GUIDEN HURTIG START



## Cisco Agent Desktop – browserudgave Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.0

- 1 Værktøjsknapper og genvejstaster
- 2 Almindelige opgaver


Hovedsæde i USA  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tlf: +1 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brug af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)






© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.







 Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10% genbrugsaffald.

# 1 Værktøjsknapper og genvejstaster






## Håndtering af opkald

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl+A	Besvarer eller slipper det valgte opkald.
	Parkerer/Fjern parkering	Ctrl+H	Parkerer det valgte opkald, eller fjerner parkeringen.
	Konference	Ctrl+F	Parkerer det valgte og åbner vinduet Sæt i konference.
	Overfør	Ctrl+T	Parkerer det valgte og åbner vinduet Overfør.
	Berøringstoner	Ctrl+D	Åbner vinduet Angiv berøringstoner.

## Ændring af din agenttilstand

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde udført	Ctrl+Y	Ændrer din status til Arbejde udført, hvilket indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.
	Arbejde ikke klar	Ctrl+Z	Ændrer din status til Arbejde ikke udført, hvilket indikerer, du ikke er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.

## Navigation og andre funktioner

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Task1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Udvidet/kun Premium) En til ti opgaveknapper kan indstilles til at udføre en eller flere funktioner af administratoren.
	Kald op	Ctrl+M	Åbner et vindue, hvorfra du kan foretage et opkald.
	Kontaktstyring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Ctrl+B	(Udvidet/kun Premium) Viser eller skjuler den integrerede browserrude.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.
—	Kontakt-	Ctrl+S	Vælger en kontakt i ruden til kontaktvisningen.
—	Opkalderdata	Ctrl+E	Vælger en række i ruden til opkalderdata i Kontaktstyring.

# 2 Almindelige opgaver

## Ændring af din agenttilstand

Skift agenttilstand ved at klikke på den relevante tilstandsknap på værktøjslinjen. Knapper til ugyldige tilstande vil blive deaktiveret. Hvis du ændrer din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden), vil din tilstand ændres, når du har afsluttet opkaldet. Agentstatusknapperne angiver den tilstand, du klikkede på, ikke din aktuelle tilstand.

## Brug af årsagskoder

Når du ændrer din tilstand til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at vælge en årsagskode. Disse årsagskoder konfigureres af din administrator og beskriver, hvorfor du skifter agentstatus.

Når du bliver bedt om at indtaste en årsagskode, skal du vælge den relevante kode i vinduet Årsagskoder og klikke på OK. Du kan vælge agenttilstanden Ikke klar igen, hvis du allerede er i tilstanden Ikke klar, for at angive en anden årsagskode.

## Brug af beskrivelser af afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller Arbejde ikke klar, kan du blive bedt om at vælge en beskrivelse af afslutningsdata. Beskrivelse af afslutningsdata konfigureres af din administrator og beskriver opkaldsresultatet.

Når du bliver bedt om at indtaste afslutningsdata, skal du vælge den relevante beskrivelse i vinduet Vælg opkaldsafslutning og klikke på OK.

## Sådan foretages et opkald

**Trin 1** Klik på **Kald op**. Vinduet Kald op åbner.

**Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**. Vinduet Kald op lukker.

## Overførsel af et opkald

**Trin 1** Klik på **Overfør**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Overføråbner.

**Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik derefter på **Kald op**.

**Trin 3** Fuldfør en af følgende handlinger.

- Hvis du vil have en blind overførsel, skal du klikke på **Overfør**, når telefonen begynder at ringe.
- Hvis du vil have en overvåget overførsel, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Overfør**.