

Wyświetlanie widoków informacji o agencie w czasie rzeczywistym

Krok 1 Kliknij przycisk **Widoki czasu rzeczywistego** na pasku narzędzi.

Krok 2 W polu Widoki czasu rzeczywistego wybierz widok, który chcesz wyświetlić:






- Dziennik połączeń agenta
- Dziennik stanów automatycznej dystrybucji połączeń (ACD) agentów
- Szczegóły dotyczące agenta
- Statystyka umiejętności

Krok 3 Widok można sortować według dowolnej kolumny raportu w kolejności rosnącej lub malejącej, klikając nagłówek kolumny.

Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki (tylko wersja Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania intranetowych i internetowych stron WWW w programie Agent Desktop. Zintegrowana przeglądarka może zawierać do 6 kart. Na każdej z nich może być wyświetlana inna strona WWW. Pierwsza karta jest zawsze zarezerwowana na strony, które przełożony wypchnął do agenta. Dzięki temu może asystować przy połączeniu i dostarczać informacje, które pomagają agentowi w rozmowie z klientem.

Jeśli administrator odpowiednio skonfigurował program, można wyświetlić inną witrynę WWW. W tym celu należy wybrać ją z listy **Witryny robocze** albo wpisać adres URL w polu **Adres**.

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Wstecz	Alt+strzałka w lewo	Ponownie wyświetla poprzednio oglądaną stronę.
	Dalej	Alt+strzałka w prawo	Przechodzi do strony wyświetlanej przed kliknięciem przycisku Wstecz.
	Zatrzymaj	Esc	Zatrzymuje ładowanie strony WWW w przeglądarce.
	Odśwież	F5	Odświeża bieżącą stronę WWW.
	Strona główna	Alt+Home	Powrót do wstępnie zdefiniowanej strony głównej.
—	Następna karta	Ctrl+Shift+T	Przechodzi do następnej karty.
—	Adres	Alt+D	Przenosi kursor do pola Adres (jeśli skonfigurowano odpowiednią opcję).
—	Przeglądarka	Ctrl+Shift+B	Przenosi kursor do okienka przeglądarki.
—	Witryny robocze	Alt+W	Przenosi kursor do pola Witryny robocze.

Centrala amerykańska


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)
Faks: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems oraz logo Cisco Systems są zastrzeżonymi znakami towarowymi bądź znakami towarowymi Cisco Systems, Inc. lub podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych oraz niektórych innych krajach. Wszystkie pozostałe znaki towarowe wymienione w tym dokumencie lub w tej witrynie internetowej należą do ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

 Wydrukowano w Stanach Zjednoczonych na papierze z odzysku zawierającym 10% makulatury poużytkowej.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.0

- 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu
- 2 Często wykonywane zadania

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu

Obsługa połączeń

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Odbierz/Przerwij	Ctrl+A	Odbiera lub przerywa wybrane połączenie.
	Wstrzymaj/Wznów	Ctrl+H	Wstrzymuje lub wznawia wybrane połączenie.
	Konferencja	Ctrl+F	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno tworzenia konferencji z połączenia.
	Przełącz	Ctrl+T	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno Przekazywanie połączenia.
	Sygnały tonowe	Ctrl+D	Otwiera okno Wprowadzanie sygnałów tonowych.

Zmianianie stanu agenta

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Logowanie	Ctrl+L	Loguje użytkownika do systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Wylogowanie”).
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje użytkownika z systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Logowanie”).
	Gotowy	Ctrl+W	Zmienia stan na Gotowy, co wskazuje, że użytkownik może odbierać połączenia ACD.
	Niegotowy	Ctrl+O	Zmienia stan na Niegotowy, co wskazuje, że użytkownik nie może odbierać połączeń ACD.
	Gotowość do pracy	Ctrl+Y	Zmienia stan na Gotowość do pracy, co oznacza, że agent będzie mógł odbierać połączenia ACD po zakończeniu pracy związanej z poprzednim połączeniem.
	Brak gotowości do pracy	Ctrl+Z	Zmienia stan na Brak gotowości do pracy, co oznacza, że użytkownik nie będzie mógł odbierać połączeń ACD po zakończeniu pracy związanej z poprzednim połączeniem.

Nawigacja i inne funkcje

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Zadanie 1–10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Tylko wersje Enhanced i Premium). Przyciski zadań od 1 do 10 służące do wykonywania określonych funkcji skonfigurowanych przez administratora.
	Nawiąz połączenie	Ctrl+M	Otwiera okno, w którym można nawiązać połączenie.
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno, w którym możesz nawiązać sesję rozmowy (tekstowej).
	Czas rzeczywisty	Ctrl+Q	Otwiera okno z dziennikami i statystykami połączeń.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka Zarządzanie kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	(Tylko wersja Premium). Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	Preferencje	Ctrl+P	Otwiera okno do konfigurowania preferencji pulpitu.
	Pomoc/Informacje	Alt+Ctrl+H	Otwiera menu z opcjami Pomoc i Informacje.
—	Kontakt	Ctrl+S	Wybiera kontakt w okienku wystąpienia kontaktu.
—	Dane telefonującego	Ctrl+E	Wybiera wiersz w okienku Dane telefonującego okna Zarządzanie kontaktami.
—	Aktywność połączenia	Ctrl+Shift+E	Wybiera wiersz w okienku „Aktywność połączenia” okna zarządzania kontaktami.
—	Serwer Presence Server	Ctrl+Shift+S	Otwiera okno logowania do serwera Cisco Unified Presence Server.
—	Neon	Ctrl+Shift+M	Zaznacza komunikat zespołu.

2 Często wykonywane zadania

Zmianianie stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien kliknąć odpowiedni przycisk stanu na pasku narzędzi. Przyciski nieprawidłowych stanów są wyłączone. Jeśli agent zmieni swój stan podczas połączenia (stan W trakcie rozmowy), zmiana zostanie dokonana po zakończeniu połączenia. Przyciski stanu agenta wskazują stan kliknięty, a nie bieżący.

Przekazywanie połączenia

- Krok 1** Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Przełącz**. Zostanie wyświetlone okno Przekazywanie połączenia.
- Krok 2** Wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer i kliknij przycisk **Połącz**.
- Krok 3** Wykonaj jedną z poniższych czynności.
- W przypadku przekazania bez uprzedzenia kliknij przycisk **Przełącz**, kiedy telefon zacznie dzwonić.
 - W przypadku przekazania nadzorowanego zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany. Jeśli chcesz wstrzymać nowe połączenie i wznowić pierwotne, kliknij przycisk **Przełącz**. Następnie kliknij przycisk **Przełącz**.

Tworzenie połączenia konferencyjnego

- Krok 1** Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Konferencja**. Zostanie wyświetlone okno tworzenia konferencji z połączenia.
- Krok 2** Wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer i kliknij przycisk **Połącz**.
- Krok 3** Wykonaj jedną z poniższych czynności.
- W przypadku konferencji bez uprzedzenia kliknij przycisk **Dodaj do konferencji**, kiedy telefon zacznie dzwonić.
 - W przypadku konferencji nadzorowanej zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany. Jeśli chcesz wstrzymać nowe połączenie i wznowić pierwotne, kliknij przycisk **Przełącz**. Następnie kliknij przycisk **Dodaj do konferencji**.
- Krok 4** Powtarzaj czynności 2–3, aż dodasz wszystkich uczestników konferencji.

Wysyłanie wiadomości rozmowy

- Krok 1** Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Rozmowa**. Zostanie wyświetlone okno wybierania rozmowy.
- Krok 2** Kliknij dwukrotnie nazwę osoby, z którą chcesz rozmawiać. Zostanie wyświetlone okno sesji rozmowy.
- Krok 3** Wpisz wiadomość w polu wprowadzania tekstu. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, zaznacz pole wyboru **Wysoki priorytet**.
- Krok 4** Kliknij przycisk **Wyślij** lub naciśnij klawisz **Enter**.