


Tworzenie połączenia konferencyjnego

- Krok 1** Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Konferencja**. Zostanie wyświetlone okno tworzenia konferencji.
- Krok 2** Wprowadź numer telefonu w polu 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.

Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki (tylko wersja Enhanced/Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania intranetowych i internetowych stron WWW podczas pracy w programie Cisco Agent Desktop — Browser Edition. Strony WWW są wyświetlane w oddzielnym oknie przeglądarki, które zawiera standardowy pasek narzędzi i pasek menu przeglądarki. Przełożony może wypchnąć (wysłać) stronę WWW do wyświetlenia w tej przeglądarce. 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**. Aby wrócić na stronę główną, należy kliknąć przycisk Strona główna .



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Agent Desktop — Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.0

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

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.

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótów

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.
	Przełącz	Ctrl+T	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno Przekazywanie.
	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.
	Nawiąż połączenie	Ctrl+M	Otwiera okno, w którym można nawiązać połączenie.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka Zarządzanie kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	(Tylko wersja Enhanced/Premium). Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	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.

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.

Używanie kodów przyczyn

Podczas zmieniania stanu na Niegotowy lub wylogowywania się agenta system może monitorować go o wybranie kodu przyczyny. Kody przyczyn są konfigurowane przez administratora i opisują powód zmiany stanu agenta.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie kodu przyczyny, powinien on wybrać odpowiedni kod w oknie Kody przyczyn i kliknąć przycisk **OK**. Jeśli agent jest w stanie Niegotowy, może ponownie wybrać stan agenta Niegotowy w celu podania innego kodu przyczyny.

Używanie opisów danych zakańczania

W przypadku zmieniania stanu na stan Gotowość do pracy albo Brak gotowości do pracy system może monitorować agenta o wybranie opisu danych zakańczania. Opisy danych zakańczania są konfigurowane przez administratora i opisują wynik rozmowy.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie danych zakańczania, powinien on wybrać odpowiedni opis w oknie Wybór typu zakończenia połączenia i kliknąć przycisk **OK**.

Nawiązywanie połączeń

Krok 1 Kliknij przycisk **Nawiąż połączenie**. Zostanie wyświetlone okno Nawiązywanie połączenia.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu Numer, a następnie kliknij przycisk **Połącz**. Okno Nawiązywanie połączenia zostanie zamknięte.

Przekazywanie połączenia

Krok 1 Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Przełącz**. Zostanie wyświetlone okno Przekazywanie.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu 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**.