

Mostrar as exibições em tempo real de agentes

Etapa 1 Clique no botão Exibições em Tempo Real na barra de ferramentas.

Etapa 2 No campo Exibições em Tempo Real, selecione a exibição que deseja visualizar:

- Registro de Chamadas de Agentes
- Log de Estado de Agentes no ACD
- Detalhes de Agentes
- Estatísticas de Habilidades

Etapa 3 Você pode ordenar por qualquer coluna no relatório, em ordem crescente ou decrescente, selecionando o cabeçalho da coluna.

Utilizando o Navegador Integrado (somente nas versões Premium)

Se habilitado pelo administrador, você poderá usar o navegador integrado para exibir páginas da Web da Internet e de intranet no Agent Desktop. O navegador integrado pode ter até 6 guias, cada uma exibindo uma página da Web diferente. A primeira guia é sempre reservada para as páginas da Web distribuídas pelo seu supervisor para você. Isso permite ao supervisor auxiliar na chamada através do fornecimento de informações que poderão ajudar no trabalho com um cliente.

Se configurado pelo administrador, você pode acessar outro site selecionando-o na lista Sites de Trabalho ou digitando uma URL no campo Endereço.

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Voltar	Alt+seta para esquerda	Retorna para a última página exibida.
	Avançar	Alt+seta para direita	Leva à página exibida antes do botão Voltar ser clicado.
	Interromper	Esc	Interrompe o carregamento de uma página da Web pelo navegador.
	Atualizar	F5	Atualiza a página da Web atual.
	Início	Alt+Home	Retorna para a home page predefinida.
—	Próxima guia	Ctrl+Shift+T	Leva você para a próxima guia.
—	Endereço	Alt+D	Move o cursor para o campo Endereço (se configurado).
—	Navegador	Ctrl+Shift+B	Move o cursor para o painel do navegador.
—	Sites de Trabalho	Alt+W	Move o cursor para o campo Sites de Trabalho.

Matriz – Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas associadas nos Estados Unidos e em alguns outros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site da Web pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não implica em um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.

Impresso nos Estados Unidos em papel reciclado com 10% de resíduos de consumo.



GUIA RÁPIDO



Cisco Agent Desktop






Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 8.0

- 1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado
- 2 Tarefas comuns









1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado









Processamento de chamadas

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Atender/Desligar	Ctrl+A	Atende ou desliga a chamada selecionada.
	Colocar em Espera/Liberar	Ctrl+H	Coloca em espera ou libera a chamada selecionada.
	Conferência	Ctrl+F	Coloca a chamada selecionada em espera e abre a janela Colocar uma Chamada em Conferência.
	Transferir	Ctrl+T	Coloca a selecionada em espera e abre a janela Transferir uma Chamada.
	Tons	Ctrl+D	Abre a janela Inserir Tons.

Alterar seu estado de agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Login	Ctrl+L	Faz login no ACD (alterna com o Logoff).
	Logoff	Ctrl+L	Faz logoff no ACD (alterna com o Login).
	Pronto	Ctrl+W	Altera o seu estado para Pronto, indicando que você está disponível para receber chamadas do ACD.
	Não Pronto	Ctrl+O	Altera o seu estado para Não Pronto, indicando que você não está disponível para receber chamadas do ACD.
	Pronto para Trabalho	Ctrl+Y	Altera o estado para Pronto para Trabalho, indicando que você estará disponível para receber chamadas do ACD após o trabalho de finalização.
	Não Pronto para Trabalho	Ctrl+Z	Altera o estado para Não Pronto para Trabalho, indicando que você não estará disponível para receber chamadas do ACD após o trabalho de finalização.

Navegação e outras funções

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Tarefa 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(somente nas versões Enhanced/Premium) Um a dez botões de tarefas podem ser configurados para realizar uma ou várias funções pelo administrador.
	Fazer Chamada	Ctrl+M	Abre uma janela na qual uma chamada pode ser discada.
	Bate-Papo	Ctrl+J	Abre uma janela na qual é possível iniciar uma sessão de bate-papo.
	Exibição em Tempo	Ctrl+Q	Abre uma janela que exibe seus logs e estatísticas de chamada.
	Contact Management	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis do Contact Management.
	Navegador	Ctrl+B	(somente nas versões Premium) Mostra ou oculta o painel de navegador integrado.
	Preferências	Ctrl+P	Abre uma janela para configurar Preferências da Área de Trabalho.
	Ajuda/Sobre	Alt+Ctrl+H	Abre um menu listando as opções Ajuda e Sobre.
—	Contato	Ctrl+S	Seleciona um contato no painel Apresentação do Contato.
—	Dados do Cham.	Ctrl+E	Seleciona uma linha no painel de Dados do Chamador do Contact Management.
—	Atividades da chamada	Ctrl+Shift+E	Seleciona uma linha no painel Atividades da Chamada do Contact Management.
—	Presence Server	Ctrl+Shift+S	Abre a janela Login no Cisco Unified Presence Server
—	Marquee	Ctrl+Shift+M	Selecione a mensagem da equipe.

2 Tarefas comuns

Alterar Seu Estado de Agente

Para alterar seu estado de agente, clique no botão de estado apropriado na barra de ferramentas. Os botões para estados inválidos serão desabilitados. Se você alterar o seu estado de agente durante uma chamada (no estado Conversando), seu estado será alterado depois de desligar. Os botões de estado de agente indicam o estado clicado, e não o estado atual.

Transferindo chamadas

Etapa 1 Com uma chamada ativa, clique em **Transferir**. A janela Transferir uma Chamada é aberta.

Etapa 2 Insira um número telefônico no campo Nome: Número e clique em **Discar**.

Etapa 3 Realize uma das ações a seguir.

- Para fazer uma transferência cega, clique em **Transferir** quando o telefone começar a tocar.
- Para uma transferência supervisionada, aguarde que o telefone seja atendido. Se você deseja colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em **Alternar**. Em seguida, clique em **Transferir**.

Colocar uma chamada em conferência

Etapa 1 Com uma chamada ativa, clique em **Conferência**. A janela Colocar uma Chamada em Conferência é aberta.

Etapa 2 Insira um número telefônico no campo Nome: Número e clique em **Discar**.

Etapa 3 Realize uma das ações a seguir.

- Para fazer uma conferência cega, clique em **Adicionar à Conferência** quando o telefone começar a tocar.
- Para uma conferência supervisionada, aguarde que o telefone seja atendido. Se você deseja colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em **Alternar**. Em seguida, clique em **Adicionar à Conferência**.

Etapa 4 Repita as etapas de 2 a 3 até que todos os participantes tenham sido adicionados à conferência.

Enviando mensagens de bate-papo

Etapa 1 Na barra de ferramentas, clique em **Bate-Papo**. A janela Seleção de Bate-papo é aberta.

Etapa 2 Clique duas vezes no nome da pessoa com quem deseja iniciar um bate-papo. Uma janela de sessão de bate-papo será exibida.

Etapa 3 Digite sua mensagem no campo de entrada de texto. Se desejar que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.

Etapa 4 Clique em **Enviar** ou pressione **Enter**.