

Colocar uma chamada em conferência

- Etapa 1** Com uma chamada ativa, clique em **Conferência**. A janela Colocar em Conferência é aberta.
- Etapa 2** Insira um número telefônico no campo 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.
-

Utilizando o Navegador Integrado (somente nas versões Enhanced/Premium)

Se habilitado pelo administrador, você poderá usar o navegador integrado para exibir páginas da Web da Internet e de intranet enquanto trabalha com o Cisco Agent Desktop—Browser Edition. As páginas da Web são mostradas em uma janela de navegador separada que contém a barra de ferramentas padrão do navegador da Web e a barra de menus. O supervisor pode distribuir (enviar) uma página da Web para o seu navegador. 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**. Para retornar à home page, clique em Home Page .

Sede – 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 — Browser Edition 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 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.
	Contact Management	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis do Contact Management.
	Navegador	Ctrl+B	(somente nas versões Enhanced/Premium) Mostra ou oculta o painel de navegador integrado.
	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.

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.

Utilizando códigos de razão

Quando você alterar seu estado para Não Pronto ou fizer logoff, talvez seja necessário selecionar um código de razão. Os códigos de razão são configurados pelo seu administrador e descrevem o motivo da alteração do seu estado de agente.

Quando você é solicitado a inserir um código de razão, escolha o código de razão apropriado na janela Códigos de Razão e clique em **OK**. Será possível escolher o estado do agente Não Pronto novamente sempre que você já estiver no estado Não Pronto para inserir outro código de razão.

Utilizando Descrições de Dados de Finalização

Quando você altera seu estado para Pronto para Trabalho ou Não Pronto para Trabalho, a descrição de dados de finalização pode ser solicitada. As descrições dos dados de finalização são definidas pelo administrador e descrevem o resultado da chamada.

Quando você é solicitado a inserir dados de finalização, selecione a descrição apropriada na janela Selecionar Finalização da Chamada e clique em **OK**.

Fazer chamadas

Etapa 1 Clique em **Fazer Chamada**. A janela Fazer Chamada é aberta.

Etapa 2 Digite um número telefônico no campo Número e clique em **Discar**. A janela Fazer Chamada é fechada.

Transferindo chamadas

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

Etapa 2 Insira um número telefônico no campo 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**.