

## 查看座席实时显示

**步骤 1** 单击工具栏上的**实时显示**按钮。

**步骤 2** 从“实时显示”字段选择您要查看的显示屏幕：

- 座席呼叫日志
- 座席 ACD 状态日志
- 座席详细信息
- 技能统计

**步骤 3** 通过单击列标题，可以按报告中的任意列以升序或降序排序显示屏幕。

## 使用集成的浏览器（高级版）

如果您的管理员已启用此功能，则可在 Agent Desktop 中通过集成的浏览器来查看内部网和互联网网页。集成的浏览器最多可包含 6 个选项卡，每个选项卡都显示不同的网页。第一个选项卡始终用于显示主管推送的网页。这样，通过提供有助于您与客户沟通的信息，主管可以在呼叫过程中协助您。

如果管理员做了相应配置，则可通过从**工作站点**列表中选择**一个网站**或在**地址**字段中键入一个 URL 来访问其他网站。

图标	名称	快捷键	说明
	后退	Alt+ 左箭头键	返回到您查看的上一页。
	前进	Alt+ 右箭头键	转到单击“后退”按钮之前所查看的页面。
	停止	Esc 键	使浏览器停止加载网页。
	刷新	F5 键	刷新当前网页。
	主页	Alt+Home	返回到预定义的主页。
—	下一选项卡	Ctrl+Shift+T	转到下一选项卡。
—	地址	Alt+D	将光标移到“地址”字段（如已配置）。
—	浏览器	Ctrl+Shift+B	将光标移到浏览器窗格。
—	工作站点	Alt+W	将光标移到“工作站点”字段。

美国总部  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
电话：408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
传真：408 527-0883

Cisco、Cisco Systems 和 Cisco Systems 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国和其它国家分支机构的注册商标或商标。本文档或 Web 站点中提及的任何其它商标均属于其各自公司所有。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. 保留所有权利。

 使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。



## 快速入门指南



## Cisco Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 8.0

- 1 工具栏按钮和键盘快捷键
- 2 常见任务

# 1 工具栏按钮和键盘快捷键

## 呼叫处理

图标	名称	快捷键	说明
	应答 / 放弃	Ctrl+A	应答或放弃选定呼叫。
	保持 / 取消保持	Ctrl+H	使选定呼叫处于保持或取消保持状态。
	会议	Ctrl+F	使选定呼叫处于保持状态并打开“呼叫会议”窗口。
	转接	Ctrl+T	使选定呼叫处于保持状态并打开“转接呼叫”窗口。
	按键音	Ctrl+D	打开“输入按键音”窗口。

## 更改座席状态

图标	名称	快捷键	说明
	登录	Ctrl+L	登录到 ACD（与“注销”交替出现）。
	注销	Ctrl+L	从 ACD 注销（与“登录”交替出现）。
	就绪	Ctrl+W	将状态更改为“就绪”，表明您可以接收 ACD 呼叫。
	未就绪	Ctrl+O	将状态更改为“未就绪”，表明您不能接收 ACD 呼叫。
	工作就绪	Ctrl+Y	将状态更改为“工作就绪”，表明在您完成摘要工作后可以接收 ACD 呼叫。
	工作未就绪	Ctrl+Z	将状态更改为“工作未就绪”，表明在您完成摘要工作后无法接收 ACD 呼叫。

## 导航和其他功能

图标	名称	快捷键	说明
	任务 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	（仅限增强版 / 高级版）管理员可设置 1 到 10 个任务按钮来执行一个或多个功能。
	进行呼叫	Ctrl+M	打开一个窗口，可在其中拨号。
	聊天	Ctrl+J	打开可在其中启动聊天会话的窗口。
	实时	Ctrl+Q	打开显示您的呼叫日志和统计信息的窗口。
	联络管理	Ctrl+G	显示或隐藏“联络管理”窗格。
	浏览器	Ctrl+B	（高级版）显示或隐藏集成的浏览器窗格。
	首选项	Ctrl+P	打开用于配置“桌面首选项”的窗口。
	帮助 / 关于	Alt+Ctrl+H	打开一个菜单，其中列出了“帮助”和“关于”选项。
—	联络	Ctrl+S	在“联络外观”窗格中选择一个联络项。
—	主叫方数据	Ctrl+E	在“联络管理”的“主叫方数据”窗格中选择一行。
—	呼叫活动	Ctrl+Shift+E	选中“联络管理”的“呼叫活动”窗格中的某一行。
—	Presence 服务器	Ctrl+Shift+S	打开 Cisco Unified Presence 服务器登录窗口。
—	字幕	Ctrl+Shift+M	选择组消息。

# 2 常见任务

## 更改座席状态

要更改座席状态，单击工具栏上相应的状态按钮。无效状态对应的按钮会被禁用。如果在呼叫过程中（处于“通话”状态）更改您的座席状态，您的状态将在中止呼叫后改变。座席状态按钮指出您所单击的状态，而不是当前状态。

## 转接呼叫

**步骤 1** 在有活动呼叫时，单击**转接**。“转接呼叫”窗口将打开。

**步骤 2** 在“姓名：号码”字段中输入电话号码，然后单击**拨号**。

**步骤 3** 执行下列操作之一。

- 对于自动转接，请在电话铃响时单击**转接**。
- 对于受控转接，等待有人应答电话。如果要使新呼叫处于保持状态并接听原始呼叫，请单击**更改**。然后单击**转接**。

## 进行会议呼叫

**步骤 1** 在有活动呼叫时，单击**会议**。“呼叫会议”窗口将打开。

**步骤 2** 在“姓名：号码”字段中输入电话号码，然后单击**拨号**。

**步骤 3** 执行下列操作之一。

- 对于自动会议，请在电话铃响时单击**添加到会议**。
- 对于受控会议，等待有人应答电话。如果要使新呼叫处于保持状态并接听原始呼叫，请单击**更改**。然后单击**添加到会议**。

**步骤 4** 重复步骤 2 到 3，直到将所有参与方都添加到会议中为止。

## 发送聊天消息

**步骤 1** 在工具栏上，单击**聊天**。“聊天选择”窗口将打开。

**步骤 2** 双击您要与其聊天的人员的名字。“聊天会话”窗口将打开。

**步骤 3** 在文本输入字段中键入消息。如果要使消息在收件人的屏幕上弹出，请选中**高优先级复选框**。

**步骤 4** 单击**发送**或按 **Enter** 键。