

Visa realtidsrutor för agenter

Steg 1 Klicka på knappen Realtidsrutor i verktygsfältet.

Steg 2 I fältet Realtidsrutor markerar du det du vill se:






- Agentsamtalslogg
- Agent/ACD-statuslogg
- Agentinformation
- Kunskapsstatistik

Steg 3 Du kan sortera textinformationen i rapporten i stigande eller fallande ordning genom att klicka på en kolumnrubrik.

Använda den integrerade webbläsaren (endast Premium)

Om administratören har aktiverat den integrerade webbläsaren kan du använda den för att visa webbsidor på intranätet eller internet inifrån Agent Desktop. Du kan ha upp till 6 flikar öppna i den integrerade webbläsaren som var och en kan visa olika webbsidor. Den första fliken är alltid reserverad för webbsidor som skickas till dig av arbetsledaren. Funktionen används för att arbetsledaren ska kunna hjälpa dig genom att ge dig information som kan vidarebefordras till kunden.

Om administratören har gjort det möjligt kan du också komma andra webbplatser genom att välja dem från listan **Arbetswebbplatser**, eller genom att ange en webbadress i fältet **Adress**.

Ikön	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Tillbaka	Alt+vänsterpil	Återgår till den senast visade sidan.
	Framåt	Alt+högerpil	Tar dig till sidan som du besökte före du klickade på knappen Bakåt.
	Stoppa	Esc	Hindrar webbläsaren från att läsa in en webbsida.
	Uppdatera	F5	Uppdaterar aktuell webbsida.
	Hem	Alt+Home	Tar dig till din fördefinierade hemsida.
—	Nästa flik	Ctrl+Skift+T	Flyttar till nästa flik.
—	Adress	Alt+D	Flyttar markören till adressfältet (om det har konfigurerats).
—	Webbläsare	Ctrl+Skift+B	Flyttar markören till webbläsarrutan.
—	Arbetsplatser	Alt+W	Flyttar markören till Arbetsplatser.

Huvudkontor Amerika
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)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems och logotypen Cisco Systems är registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA eller andra länder. Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Bruket av ordet partner innebär inte någon form av kompanjonskap mellan Cisco och ett annat företag. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Med ensamrätt.

 Tryckt i USA på återvunnet papper som innehåller 10% återvunnet hushållsavfall.



SNABBGUIDE



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 8.0

- 1 Verktygsfältsknappar och snabbkommandon
- 2 Vanliga uppgifter

1 Verktygsfältsknappar och snabbkommandon

Samtalshantering

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Svara/lägg på	Ctrl+A	Besvarar eller avslutar det markerade samtalet.
	Parkerar/återuppta	Ctrl+H	Parkerar eller återupptar det markerade samtalet.
	Konferens	Ctrl+F	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför samtal till konferens.
	Överför	Ctrl+T	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför ett samtal.
	Tonval	Ctrl+D	Öppnar fönstret Mata in tonval.

Ändring av agentstatus

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Inloggning	Ctrl+L	Loggar in dig i ACD (alternerar med Logga ut).
	Utloggning	Ctrl+L	Loggar ut dig från ACD (alternerar med Logga in).
	Klar	Ctrl+W	Ändrar din status till Klar, vilket betyder att du kan ta emot samtal via ACD.
	Inte klar	Ctrl+O	Ändrar din status till Inte klar, vilket betyder att du inte kan ta emot samtal via ACD.
	Klar för samtal	Ctrl+Y	Ändrar din status till Klar för samtal, som visar att du kommer att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar med sammanfattningen.
	Inte klar för samtal	Ctrl+Z	Ändrar din status till Inte klar för samtal, som visar att du inte kommer att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar med sammanfattningen.

Navigering och andra funktioner

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Ärende 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Endast Enhanced/Premium) Administratören kan skapa upp till tio åtgärdsknappar som utför olika åtgärder.
	Ring upp	Ctrl+M	Öppnar ett fönster varifrån det går att ringa ett samtal.
	Chatt	Ctrl+J	Öppnar ett fönster varifrån det går att starta en chattsession.
	Realtid	Ctrl+Q	Öppnar ett fönster med samtalsloggar och statistik för dig själv.
	Kontakthantering	Ctrl+G	Visar eller döljer kontakthanteringsfönstret.
	Webbläsare	Ctrl+B	(Endast Premium) Visar eller döljer den integrerade webbläsaren.
	Inställningar	Ctrl+P	Öppnar ett fönster där skrivbordsinställningar kan göras.
	Hjälp/Om	Alt+Ctrl+H	Visar en meny med alternativen Hjälp och Om.
—	Kontakt	Ctrl+S	Välj en kontakt i rutan Kontaktyta.
—	Uppringareinfo	Ctrl+E	Markerar en rad i rutan Uppringareinfo i Kontaktyta.
—	Samtalsaktivitet	Ctrl+Skift+E	Markerar en rad i rutan Samtalsaktivitet i Kontaktyta.
—	Presence Server	Ctrl+Skift+S	Öppnar inloggningsfönstret för Cisco Unified Presence Server.
—	Remsa	Ctrl+Skift+M	Markerar gruppmeddelandet.

2 Vanliga uppgifter

Ändring av agentstatus

Ändra din agentstatus med hjälp av statusknapparna i verktygsfältet. Knapparna för ogiltiga statuslägen är inaktiverade. Om du ändrar din agentstatus när ett samtal pågår (om du har statusen Talar), kommer ändringen att träda i kraft när du avslutar samtalet. Agentstatusknapparna visar vilken status du har klickat på, inte din aktuella status.

Överföra ett samtal

- Steg 1** Klicka på **Överför** när ett samtal pågår. Fönstret Överför samtal visas.
- Steg 2** Ange ett telefonnummer i fältet Namn: Nummer och klicka sedan på **Ring upp**.
- Steg 3** Gör något av följande:
 - Om du vill göra en blind överföring klickar du på **Överför** när telefonen börjar ringa.
 - Om du vill göra en styrd överföring väntar du på att samtalet besvaras. Om du vill parkera det nya samtalet och återuppta det ursprungliga samtalet klickar du på **Pendla**. Klicka sedan på **Överför**.

Skapa ett konferenssamtal

- Steg 1** Klicka på **Konferens** när ett samtal pågår. Fönstret Överför samtal tillkonferens visas.
- Steg 2** Ange ett telefonnummer i fältet Namn: Nummer och klicka sedan på **Ring upp**.
- Steg 3** Gör något av följande:
 - Om du vill skapa ett blint konferenssamtal klickar du på **Lägg till i konf.** när telefonen börjar ringa.
 - Om du vill skapa ett övervakat konferenssamtal väntar du på att samtalet besvaras. Om du vill parkera det nya samtalet och återuppta det ursprungliga samtalet klickar du på **Pendla**. Klicka sedan på **Lägg till i konf.**
- Steg 4** Upprepa steg 2 till 3 tills alla önskade deltagare är med i konferensen.

Skicka ett chattmeddelande

- Steg 1** Klicka på **Chatt** i verktygsfältet. Fönstret Chattval öppnas.
- Steg 2** Dubbelklicka på namnet på den person som du vill chatta med. Ett chattsessionsfönster öppnas.
- Steg 3** Skriv in ditt meddelande i textfältet. Om du vill att ditt meddelande ska poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan **Hög prioritet**.
- Steg 4** Klicka på **Skicka** eller tryck på **Retur**.