


Skapa ett konferenssamtal

- Steg 1** Klicka på **Konferens** när ett samtal pågår. Fönstret konferens visas.
- Steg 2** Ange ett telefonnummer i fältet 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.

Använda den integrerade webbläsaren (endast Enhanced/Premium)

Om administratören har aktiverat den integrerade webbläsaren kan du använda den för att visa webbsidor på intranätet eller internet medan du arbetar med Cisco Agent Desktop—Browser Edition. Webbsidorna visas i ett separat webbläsarfönster som innehåller standardvertygsfältet och menyfältet i webbläsaren. Din arbetsledare kan skicka en webbsida till din webbläsare. 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**. Du återgår till startsidan genom att klicka på Hem .

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—Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 8.0

- 1 Verktögsfältsknappar 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 konferens. |
| | Överför | Ctrl+T | Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför. |
| | 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. |
| | Kontaktshantering | Ctrl+G | Visar eller döljer kontakthanteringsfönstren. |
| | Webbläsare | Ctrl+B | (Endast Enhanced/Premium) Visar eller döljer den integrerade webbläsaren. |
| | 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. |

2 Vanliga uppgifter

Ändring av agentstatus

Ändra din agentstatus med hjälp av statusknapparna i verktygsfältet. Knapparna för o giltiga 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.

Använda orsakskoder

När du byter status till Inte klar eller loggar ut kan du bli uppmanad att ange en orsakskod. Orsakskoderna definieras av systemadministratören och beskriver varför du ändrar din agentstatus.

När du blir ombedd att ange en orsakskod väljer du en lämplig kod i fönstret Orsakskoder och klickar på OK. Du kan klicka på knappen Inte klar igen även om du redan har statusen Inte klar om du vill ange en annan orsakskod.

Använda beskrivningar av sammanfattningsdata

När du byter status till Klar för samtal eller Inte klar för samtal kan du uppmanas att välja en beskrivning för sammanfattningsdata. Beskrivningarna för sammanfattningsdata anges av administratören och används för att beskriva samtalets resultat.

När du blir ombedd att ange en sammanfattningsdata väljer du en lämplig beskrivning i fönstret Välj samtalsavslut och klickar på OK.

Ringa ett samtal

Steg 1 Klicka på **Ring samtal**. Fönstret Ring samtal visas.

Steg 2 Ange ett telefonnummer i fältet Nummer och klicka på **Ring upp**. Fönstret Ring samtal stängs.

Överföra ett samtal

Steg 1 Klicka på **Överför** när ett samtal pågår. Fönstret Överför visas.

Steg 2 Ange ett telefonnummer i fältet 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**.