

## 檢視代理即時顯示

**步驟 1** 按一下工具列上的**即時顯示**按鈕。

**步驟 2** 從「即時顯示」欄位選取所要檢視的顯示：






- 代理通話記錄
- 代理 ACD 狀態記錄
- 代理明細
- 技術統計資料

**步驟 3** 您可以按一下欄標題，依報告的任一欄以遞增或遞減順序排序顯示內容。

## 使用整合式瀏覽器 (僅限於 Premium 版)

管理員如有啟用整合式瀏覽器，即可從 Agent Desktop 內檢視內部網路與網際網路的網頁。整合式瀏覽器最多可有 6 個標籤，各顯示不同的網頁。第一個標籤一律會用於保留監督員發送給您的網頁。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。

管理員如有設定此功能，即可從**工作站台**清單中選取，或在**網址**欄位中鍵入 URL，存取其他網站。

圖示	名稱	快速鍵	說明
	上一頁	Alt+ 向左箭頭	返回所檢視的前一個頁面。
	下一頁	Alt+ 向右箭頭	前往按「上一頁」按鈕之前所檢視的頁面。
	停止	Esc	停止瀏覽器載入網頁。
	重新整理	F5	重新整理目前的網頁。
	首頁	Alt+Home	返回預先定義的首頁。
—	下一個標籤	Ctrl+Shift+T	前往下一個標籤。
—	網址	Alt+D	將游標移至「網址」欄位 (如有設定)。
—	瀏覽器	Ctrl+Shift+B	將游標移至瀏覽器窗格。
—	工作站台	Alt+W	將游標移至「工作站台」欄位。

美國總公司  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
電話：408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
傳真：408 527-0883

Cisco、Cisco Systems 與 Cisco Systems 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 (或) 其附屬機構在美國及其他國家 / 地區的註冊商標或商標。本文件或網站中所提及之其他商標分屬其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. 著作權所有。

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. 著作權所有。

♻️ 美國印製：採用內含 10% 回收物的再生紙張。



## 快速入門指南



## Cisco Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 8.0

- 1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
- 2 一般工作

# 1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵

## 通話處理

圖示	名稱	快速鍵	說明
	接聽 / 中斷	Ctrl+A	接聽或中斷選取的來電。
	保留 / 取消保留	Ctrl+H	保留或取消保留選取的通話。
	會議	Ctrl+F	保留選取的通話，並開啟「電話會議」視窗。
	轉接	Ctrl+T	保留選取的通話，並開啟「轉接來電」視窗。
	按鍵式撥號	Ctrl+D	開啟「輸入按鍵式撥號」視窗。

## 變更代理狀態

圖示	名稱	快速鍵	說明
	登入	Ctrl+L	登入 ACD（或登出）。
	登出	Ctrl+L	登出 ACD（或登入）。
	就緒	Ctrl+W	將狀態變更為「就緒」，表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl+O	將狀態變更為「未就緒」，表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作就緒	Ctrl+Y	將狀態變更為「工作就緒」，表示完成整理工作之後，即可以開始接聽 ACD 來電。
	工作未就緒	Ctrl+Z	將狀態變更為「工作未就緒」，表示您在完成整理工作之後，亦無法接聽 ACD 來電。

## 導覽與其他功能

圖示	名稱	快速鍵	說明
	工作 1-10	Alt+1、 Alt+2、...、 Alt+0	（僅限於 Enhanced/Premium 版）管理員可設定一到十個工作按鈕執行一或多項功能。
	撥話	Ctrl+M	開啟可讓您撥話的視窗。
	聊天	Ctrl+J	開啟可讓您啟動聊天作業階段的視窗。
	即時	Ctrl+Q	開啟可顯示您的通話記錄與統計資料的視窗。
	聯絡活動管理	Ctrl+G	顯示或隱藏「聯絡活動管理」窗格。
	瀏覽器	Ctrl+B	（僅限於 Premium 版）顯示或隱藏「整合式瀏覽器」窗格。
	說明 / 關於	Ctrl+P	開啟列有「說明」與「關於」選項的功能表。
	說明 / 關於	Alt+Ctrl+H	開啟列有「說明」與「關於」選項的功能表。
	聯絡活動	Ctrl+S	在「聯絡外觀」窗格中選取聯絡活動。
	來電者資料	Ctrl+E	在「聯絡活動管理」的「來電者資料」窗格中選取一列。
	通話活動	Ctrl+Shift+E	在「聯絡管理」的「通話活動」窗格中選取一列。
	Presence Server	Ctrl+Shift+S	開啟 Cisco Unified Presence Server 登入視窗。
	字幕	Ctrl+Shift+M	選取小組訊息。

# 2 一般工作

## 變更代理狀態

若要變更代理狀態，請按一下工具列上適當的狀態按鈕。如此將會停用無效狀態的按鈕。您若是在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態，則狀態在掛斷後才會變更。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。

## 轉接來電

**步驟 1** 對進行中的通話按一下**轉接**。視窗「轉接來電」會隨即顯示。

**步驟 2** 在姓名：號碼欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。

**步驟 3** 請執行下列一項動作。

- 若是秘密轉接，請在電話鈴響時按一下**轉接**。
- 若是受監督的轉接，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。然後按一下**轉接**。

## 召開電話會議

**步驟 1** 於通話期間按一下**會議**。「電話會議」視窗會隨即顯示。

**步驟 2** 在姓名：號碼欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。

**步驟 3** 請執行下列一項動作。

- 若是秘密會議，請在電話鈴響時按一下**加入會議**。
- 若是受監督的會議，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。然後按一下**加入會議**。

**步驟 4** 重複步驟 2 到 3，將所有的通話方加入會議。

## 傳送聊天訊息

**步驟 1** 按一下工具列上的**聊天**。「聊天選擇」視窗會隨即開啟。

**步驟 2** 連按兩下您要聊天的人名。「聊天」作業階段視窗會隨即開啟。

**步驟 3** 在文字輸入欄位中鍵入訊息。若要在受話者的螢幕上顯示快顯訊息，請選取**高優先順序核取方塊**。

**步驟 4** 按一下**傳送**，或按 **Enter**。