


Sådan sættes et opkald i konference

- Trin 1** Klik på **Konference**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Konference vises.
- Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**.
- Trin 3** Fuldfør en af følgende handlinger.
- Hvis du vil have en blind konference, skal du klikke på **Føj til konf.**, når telefonen begynder at ringe.
 - Hvis du vil have en overvåget konference, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Føj til konf**.
- Trin 4** Gentag trin 2 til 3, indtil alle parter er føjet til konferencen.

Brug af integreret browser (kun Udvidet/Premium)

Hvis den integrerede browser er aktiveret af din administrator, kan du bruge den til at få vist intranet- og internetwebsider, mens du arbejder med Cisco Agent Desktop – browserudgave. Websiderne vises i et separat browservindue, som indeholder webbrowserværktøjslinjen og -menulinjen. Din supervisor kan sende en webside til din browser. Dermed bliver din supervisor i stand til at hjælpe dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Hvis det er konfigureret af din administrator, kan du få adgang til en anden webside ved at vælge den fra listen **Arbejdssteder** eller ved at indtaste en URL i feltet **Adresse**. Vend tilbage til din startside ved at klikke på Start .



GUIDEN HURTIG START



Cisco Agent Desktop – browserudgave Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.5

- 1 Værktøjsknapper og genvejstaster
- 2 Almindelige opgaver

Hovedsæde i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)






De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.







© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

1 Værktøjsknapper og genvejstaster






Håndtering af opkald

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl+A	Besvarer eller slipper det valgte opkald.
	Parkerer/Fjern parkering	Ctrl+H	Parkerer det valgte opkald, eller fjerner parkeringen.
	Konference	Ctrl+F	Parkerer det valgte opkald og åbner vinduet Konference.
	Overfør	Ctrl+T	Parkerer det valgte opkald og åbner vinduet Overfør.
	Berøringstoner	Ctrl+D	Åbner vinduet Angiv berøringstoner.

Ændring af din agenttilstand

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde klar	Ctrl+Y	Ændrer din tilstand til Arbejde klar, hvilket indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.
	Arbejde ikke klar	Ctrl+Z	Ændrer din tilstand til Arbejde ikke klar, hvilket indikerer, du ikke er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.

Navigation og andre funktioner

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opgave 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Kun Udvidet/Premium) En til ti opgaveknapper kan indstilles til at udføre en eller flere funktioner af administratoren.
	Kald op	Ctrl+M	Åbner et vindue, hvorfra du kan foretage et opkald.
	Kontaktstyring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Ctrl+B	(Kun Udvidet/Premium) Viser eller skjuler den integrerede browserrude.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.
—	Kontakt	Ctrl+S	Vælger en kontakt i ruden til kontaktvisningen.
—	Opkalderdata	Ctrl+E	Vælger en række i ruden til opkalderdata i Kontaktstyring.

2 Almindelige opgaver

Ændring af din agenttilstand

Skift agenttilstand ved at klikke på den relevante tilstandsknap på værktøjslinjen. Knapper til ugyldige tilstande vil blive deaktiveret. Hvis du ændrer din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden), vil din tilstand ændres, når du har afsluttet opkaldet. Agenttilstandsknapperne angiver den tilstand, du klikkede på, ikke din aktuelle tilstand.

Brug af årsagskoder

Når du ændrer din tilstand til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at vælge en årsagskode. Disse årsagskoder konfigureres af din administrator og beskriver, hvorfor du skifter agenttilstand.

Når du bliver bedt om at indtaste en årsagskode, skal du vælge den relevante kode i vinduet Årsagskoder og klikke på **OK**. Du kan vælge agenttilstanden Ikke klar igen, hvis du allerede er i tilstanden Ikke klar, for at angive en anden årsagskode.

Brug af beskrivelser af afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller Arbejde ikke klar, kan du blive bedt om at vælge en beskrivelse af afslutningsdata. Beskrivelse af afslutningsdata konfigureres af din administrator og beskriver opkaldsresultatet.

Når du bliver bedt om at indtaste afslutningsdata, skal du vælge den relevante beskrivelse i vinduet Vælg opkaldsafslutning og klikke på **OK**.

Sådan foretages et opkald

Trin 1 Klik på **Kald op**. Vinduet Kald op åbner.

Trin 2 Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**. Vinduet Kald op lukker.

Overførsel af et opkald

Trin 1 Klik på **Overfør**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Overfør åbnes.

Trin 2 Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**.

Trin 3 Fuldfør en af følgende handlinger.

- Hvis du vil have en blind overførsel, skal du klikke på **Overfør**, når telefonen begynder at ringe.
- Hvis du vil have en overvåget overførsel, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Overfør**.