






## Real-timeweergaven agent weergeven

- Stap 1** Klik op de knop Real-timeweergaven op de werkbalk.
- Stap 2** Selecteer in het veld Real-timeweergaven de weergave die u wilt weergeven:
- Logboek gesprekken agent
  - Logboek ACD-status agent
  - Details agent
  - Vaardigheidsstatistieken
- Stap 3** U kunt de weergave via elk van de kolommen in het rapport in op- of aflopende volgorde sorteren door op de kolomkoppen te klikken.

## De geïntegreerde browser gebruiken (alleen in Premium)

Indien ingeschakeld door uw beheerder kunt u de geïntegreerde browser gebruiken om intranet- en internetwebpagina's te bekijken terwijl u in Agent Desktop werkt. De beheerder kan de geïntegreerde browser zo configureren dat pop-upvensters worden weergegeven ofwel als nieuwe tabs in de geïntegreerde browser, ofwel als standaardpop-upvenster van Internet Explorer. De geïntegreerde browser kan maximaal tien tabbladen bevatten, waarvan elk een andere webpagina weergeeft. Het eerste tabblad is altijd gereserveerd voor webpagina's die uw supervisor naar u pusht. Op deze manier kan de supervisor u tijdens een gesprek assisteren, door informatie te verstrekken waarmee u de klant beter van dienst kunt zijn.

Indien geconfigureerd door uw beheerder kunt u andere websites openen door deze te selecteren in de lijst **Werklocaties** of door een URL te typen in het veld **Adres**.

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vorige	Alt+pijl naar links	Hiermee keert u terug naar de laatste pagina die u hebt bekeken.
	Volgende	Alt+pijl naar rechts	Hiermee gaat u naar de pagina die u bekeek voordat u op de knop Vorige klikte.
	Stoppen	Esc	Hiermee voorkomt u dat de browser een webpagina laadt.
	Vernieuwen	F5	Hiermee vernieuwt u de huidige webpagina.
	Startpagina	Alt+Home	Hiermee keert u terug naar de vooraf gedefinieerde startpagina.
—	Volgende tab	Ctrl+Shift+T	Hiermee gaat u naar het volgende tabblad.
—	Adres	Alt+D	Hiermee verplaatst u de cursor naar het veld Adres (indien geconfigureerd).
—	Browser	Ctrl+Shift+B	Hiermee verplaatst u de cursor naar het browserdeelvenster.
—	Werklocaties	Alt+W	Hiermee verplaatst u de cursor naar het veld Werklocaties.

Hoofdkantoor in Amerika  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
VS  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of zijn gelieerde ondernemingen in de VS en andere landen. Een lijst met handelsmerken van Cisco vindt u op <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Genoemde handelsmerken van derden zijn in het bezit van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (1005R)

Alle IP-adressen (Internet Protocol) die in dit document worden gebruikt, zijn geen werkelijke adressen. Alle voorbeelden, weergaven van opdrachten en cijfers die in dit document zijn opgenomen zijn alleen bedoeld ter illustratie. Het gebruik van werkelijke IP-adressen ter illustratie is niet-beoemd en vertrouwelijk.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.



## AAN DE SLAG



## Cisco Agent Desktop






### Cisco Unified Contact Center, Enterprise-versie 8.5

- 1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen
- 2 Algemene taken









# 1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen









## Gesprekken afhandelen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Opnemen/ neerleggen	Ctrl+A	Hiermee beantwoordt of weigert u het geselecteerde gesprek.
	In/uit wachtstand	Ctrl+H	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand of haalt u het uit de wachtstand.
	Vergadering	Ctrl+F	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand en opent u het venster Telefonisch vergaderen.
	Doorsturen	Ctrl+T	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand en opent u het venster Gesprek doorverbinden.
	Toetstonen	Ctrl+D	Hiermee opent u het venster Toetstonen invoeren.

## Uw agentstatus wijzigen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Aanmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich aan bij de ACD (wisselt af met Afmelden).
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich af bij de ACD (wisselt af met Aanmelden).
	Gereed	Ctrl+W	Hiermee wijzigt u uw status in Gereed, waarmee u aangeeft dat u beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	Niet gereed	Ctrl+O	Hiermee wijzigt u uw status in Niet gereed, waarmee u aangeeft dat u niet beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	Werk gereed	Ctrl+Y	Hiermee wijzigt u uw status in Werk gereed en geeft u aan dat u na het afronden van een gesprek weer beschikbaar bent voor de ontvangst van ACD-gesprekken.
	Werk niet gereed	Ctrl+Z	Hiermee wijzigt u uw status in Werk niet gereed en geeft u aan dat u na het afronden van een gesprek niet beschikbaar bent voor de ontvangst van ACD-gesprekken.

## Navigatie en andere functies

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Taak1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Alleen Uitgebreid en Premium) Door de beheerder kunnen slechts tien taakknoppen worden ingesteld voor diverse functies.
	Gesprek kiezen	Ctrl+M	Hiermee opent u een venster waarin u een gesprek kunt kiezen.
	Chatten	Ctrl+J	Hiermee opent u een venster waarin u een chatsessie kunt starten.
	Real-time	Ctrl+Q	Hiermee opent u een venster waarin uw gesprekslogboeken en -statistieken worden weergegeven.
	Contactbeheer	Ctrl+G	Hiermee geeft u de deelvensters voor contactbeheer weer of verbergt u deze.
	Browser	Ctrl+B	(Alleen Uitgebreid en Premium) Hiermee geeft u het deelvenster met de geïntegreerde browser weer of verbergt u het.
	Voorkeuren	Ctrl+P	Hiermee opent u een venster voor het configureren van schermvoorkeuren.
	Help/Info	Alt+Ctrl+H	Hiermee opent u een menu met de Help- en Info-opties.
—	Deelvenster	Ctrl+S	Hiermee selecteert u een contact in het deelvenster Contactweergave.
—	Bellergegevens	Ctrl+E	Hiermee selecteert u een rij in het deelvenster Gegevens beller van Contactbeheer.
—	Gespreksactiviteit	Ctrl+Shift+E	Hiermee selecteert u een rij in het deelvenster Gespreksactiviteit van Contactbeheer.
—	Presence-server	Ctrl+Shift+S	Hiermee opent u het aanmeldingsvenster voor de Cisco Unified Presence-server.
—	Lopende tekst	Ctrl+Shift+M	Hiermee selecteert u het teambericht.

# 2 Algemene taken

## Uw agentstatus wijzigen

Als u de agentstatus wilt wijzigen, klikt u op een statusknop op de werkbalk. Knoppen voor ongeldige statussen worden uitgeschakeld. Als u uw agentstatus wijzigt terwijl u in gesprek bent (in de status Gesprek), wordt uw status gewijzigd zodra u ophangt. De knoppen met de agentstatus geven de status aan waarop u hebt geklikt, niet uw huidige status.

## Een gesprek doorverbinden

- Stap 1** Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op **Doorverbinden**. Het venster Gesprek doorverbinden wordt weergegeven.
- Stap 2** Voer in het veld Naam: Nummer een telefoonnummer in en klik op **Kiezen**.
- Stap 3** Voer een van de volgende handelingen uit.
  - Als u blind wilt doorverbinden, klikt u op **Doorverbinden** terwijl de telefoon nog overgaat.
  - Voor doorverbinden met toezicht wacht u tot de telefoon is opgenomen. Als u het nieuwe gesprek in de wachtstand wilt zetten en het oorspronkelijke gesprek wilt beantwoorden, klikt u op **Wisselen**. Klik vervolgens op **Doorverbinden**.

## Telefonisch vergaderen

- Stap 1** Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op **Vergaderen**. Het venster Telefonisch vergaderen wordt weergegeven.
- Stap 2** Voer in het veld Naam: Nummer een telefoonnummer in en klik op **Kiezen**.
- Stap 3** Voer een van de volgende handelingen uit.
  - Klik voor een blinde vergadering op **Deelnemer toevoegen** terwijl de telefoon overgaat.
  - Voor een vergadering met toezicht wacht u tot de telefoon is opgenomen. Als u het nieuwe gesprek in de wachtstand wilt zetten en het oorspronkelijke gesprek wilt beantwoorden, klikt u op **Wisselen**. Klik vervolgens op **Deelnemer toevoegen**.
- Stap 4** Herhaal stap 2 t/m 3 tot alle partijen aan de vergadering zijn toegevoegd.

## Een chatbericht versturen

- Stap 1** Klik op de werkbalk op **Chatten**. Het venster Chatselectie wordt geopend.
- Stap 2** Dubbelklik op de naam van de persoon met wie u wilt chatten. Het venster Chatsessie wordt geopend.
- Stap 3** Typ uw bericht in het invoerveld. Als u wilt dat uw bericht als pop-up op het scherm van de ontvanger verschijnt, schakelt u het selectievakje **Hoge prioriteit** in.
- Stap 4** Klik op **Verzenden** of druk op **Enter**.