


Telefonisch vergaderen

- Stap 1** Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op **Vergaderen**. Het venster Vergaderen wordt geopend.
- Stap 2** Voer in het veld **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.

De geïntegreerde browser gebruiken (alleen in Uitgebreid/Premium)

Indien ingeschakeld door uw beheerder kunt u de geïntegreerde browser gebruiken om intranet- en internetwebpagina's te bekijken terwijl u met de browsereditie van Cisco Agent Desktop werkt. De webpagina's worden weergegeven in een afzonderlijk browservenster waarin de standaardwerkbalk en menubalk van de webbrowser worden weergegeven. Uw supervisor kan een webpagina naar uw geïntegreerde browser 'pushen' (versturen). 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**. Klik op **Startpagina** om terug te keren naar de startpagina .



AAN DE SLAG



Cisco Agent Desktop—Browserversie Cisco Unified Contact Center, Enterprise-versie 8.5

- 1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen
- 2 Algemene taken

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-bedoeld en vertrouwelijk.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.







© 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.

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 Vergaderen.
	Doorsturen	Ctrl+T	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand en opent u het venster 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.
	Contactbeheer	Ctrl+G	Hiermee geeft u de deelvensters voor contactbeheer weer of verbergt u deze.
	Browser	Ctrl+B	(Alleen Uitgebreid/Premium) Hiermee geeft u het deelvenster met de geïntegreerde browser weer of verbergt u het.
	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 Bellergegevens van Contactbeheer.

2 Algemene taken

Uw agentstatus wijzigen

Als u uw 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.

Oorzaakcodes gebruiken

Wanneer u uw status wijzigt in Niet gereed of wanneer u zich afmeldt, kunt u worden gevraagd een oorzaakcode te selecteren. Oorzaakcodes worden door de beheerder geconfigureerd en beschrijven waarom u uw agentstatus wijzigt.

Wanneer u wordt verzocht een oorzaakcode in te voeren, kiest u de juiste oorzaakcode in het venster Oorzaakcodes en klikt u op OK. U kunt opnieuw de agentstatus Niet gereed selecteren wanneer u al in de status Niet gereed bent om een andere oorzaakcode in te voeren.

Beschrijvingen van afrondingsgegevens gebruiken

Wanneer u uw status wijzigt in Werk gereed of Werk niet gereed, kunt u worden gevraagd een beschrijving van afrondingsgegevens te selecteren. Beschrijvingen van afrondingsgegevens worden door de beheerder geconfigureerd en worden gebruikt om de uitkomst van het gesprek te beschrijven.

Wanneer u wordt gevraagd afrondingsgegevens in te voeren, selecteert u de beste beschrijving in het venster Gespreksafronding selecteren en klikt u op OK.

Een gesprek starten

Stap 1 Klik op **Gesprek kiezen**. Het venster **Gesprek kiezen** wordt geopend.

Stap 2 Voer in het veld **Nummer** een telefoonnummer in en klik op **Kiezen**. Het venster **Gesprek kiezen** wordt gesloten.

Een gesprek doorverbinden

Stap 1 Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op **Doorverbinden**. Het venster **Doorverbinden** wordt geopend.

Stap 2 Voer in het veld **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**.