

Wyświetlanie widoków informacji o agencie w czasie rzeczywistym

Krok 1 Kliknij przycisk **Widoki czasu rzeczywistego** na pasku narzędzi.

Krok 2 W polu Widoki czasu rzeczywistego wybierz widok, który chcesz wyświetlić:






- Dziennik połączeń agenta
- Dziennik stanów ACD agentów
- Szczegóły dotyczące agenta
- Statystyka umiejętności

Krok 3 Widok można sortować według dowolnej kolumny raportu w kolejności rosnącej lub malejącej. W tym celu należy kliknąć nagłówek kolumny.

Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki (tylko wersja Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania stron intranetowych i internetowych w programie Agent Desktop. Administrator może skonfigurować zintegrowaną przeglądarkę tak, aby wyskakujące okna były wyświetlane albo jako nowe karty w zintegrowanej przeglądarce, albo jako zwykłe wyskakujące okienka programu Internet Explorer. Zintegrowana przeglądarka może zawierać do 10 kart. Na każdej z nich może być wyświetlana inna strona. Pierwsza karta jest zawsze zarezerwowana na strony, które przełożony wypchnął do agenta. Dzięki temu przełożony może asystować przy połączeniu i dostarczać informacje, które pomagają agentowi w rozmowie z klientem.

Jeśli administrator odpowiednio skonfigurował program, można wyświetlić inną witrynę. W tym celu należy wybrać ją z listy **Witryny robocze** albo wpisać adres URL w polu **Adres**.

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Wstecz	Alt+strzałka w lewo	Ponownie wyświetla poprzednio oglądaną stronę.
	Do przodu	Alt+strzałka w prawo	Ponownie wyświetla stronę oglądaną przed kliknięciem przycisku Wstecz.
	Zatrzymaj	Esc	Zatrzymuje ładowanie strony internetowej w przeglądarce.
	Odśwież	F5	Odświeża bieżącą stronę internetową.
	Strona główna	Alt+Home	Powrót do wstępnie zdefiniowanej strony głównej.
—	Następna karta	Ctrl+Shift+T	Przechodzi do następnej karty.
—	Adres	Alt+D	Przenosi kursor do pola Adres (jeśli skonfigurowano odpowiednią opcję).
—	Przeglądarka	Ctrl+Shift+B	Przenosi kursor do okienka przeglądarki.
—	Witryny robocze	Alt+W	Przenosi kursor do pola Witryny robocze.

Centrala amerykańska

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)
Faks: 408 527-0883

Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceń i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakikolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5

- 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu
- 2 Często wykonywane zadania

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu

Obsługa połączeń

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Odbierz/Przerwij	Ctrl+A	Odbiera lub przerywa wybrane połączenie.
	Wstrzymaj/Wznów	Ctrl+H	Wstrzymuje lub wznowia wybrane połączenie.
	Konferencja	Ctrl+F	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno tworzenia konferencji z połączenia.
	Przełącz	Ctrl+T	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno przekazywania połączenia.
	Sygnały tonowe	Ctrl+D	Otwiera okno wprowadzania sygnałów tonowych.

Zmianie stanu agenta

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Logowanie	Ctrl+L	Loguje użytkownika do systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Wylogowanie”).
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje użytkownika z systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Logowanie”).
	Gotowy	Ctrl+W	Zmienia stan na Gotowy, co wskazuje, że użytkownik może przyjmować połączenia ACD.
	Niegotowy	Ctrl+O	Zmienia stan na Niegotowy, co wskazuje, że użytkownik nie może przyjmować połączeń ACD.
	Gotowość do pracy	Ctrl+Y	Zmienia stan na Gotowość do pracy, co wskazuje, że użytkownik będzie mógł odbierać połączenia ACD po zakończeniu pracy związanej z poprzednim połączeniem.
	Brak gotowości do pracy	Ctrl+Z	Zmienia stan na Brak gotowości do pracy, co wskazuje, że użytkownik nie będzie mógł odbierać połączeń ACD po zakończeniu pracy związanej z poprzednim połączeniem.

Nawigacja i inne funkcje

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Zadanie 1–10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Tylko wersja Enhanced lub Premium). Przyciski zadań od 1 do 10 służące do wykonywania jednej lub więcej funkcji skonfigurowanych przez administratora.
	Nawiązanie połączenia	Ctrl+M	Otwiera okno, w którym można nawiązać połączenie.
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno, w którym można zainicjować sesję rozmowy (tekstowej).
	Czas rzeczywisty	Ctrl+Q	Otwiera okno z dziennikami i statystyką połączeń.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka do zarządzania kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	(Tylko wersja Premium). Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	Preferencje	Ctrl+P	Otwiera okno do konfigurowania preferencji pulpitu.
	Pomoc/Informacje	Alt+Ctrl+H	Otwiera menu zawierające polecenia Pomoc i Informacje.
—	Kontakt	Ctrl+S	Wybiera kontakt w okienku wystąpienia kontaktu.
—	Dane telefonującego	Ctrl+E	Wybiera wiersz w okienku Dane telefonującego okna zarządzania kontaktami.
—	Aktywność połączeń	Ctrl+Shift+E	Wybiera wiersz w okienku Aktywność połączeń okna zarządzania kontaktami.
—	Serwer Presence Server	Ctrl+Shift+S	Otwiera okno logowania do serwera Cisco Unified Presence Server.
—	Neon	Ctrl+Shift+M	Zaznacza komunikat zespołu.

2 Często wykonywane zadania

Zmianie stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien kliknąć odpowiedni przycisk stanu na pasku narzędzi. Przyciski nieprawidłowych stanów są wyłączone. Jeśli agent zmieni stan podczas połączenia (stan W trakcie rozmowy), zmiana zostanie dokonana po zakończeniu połączenia. Przyciski stanu agenta wskazują stan kliknięty, a nie bieżący.

Przekazywanie połączenia

Krok 1 Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Przełącz**. Zostanie otwarte okno przekazywania połączenia.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer, a następnie kliknij przycisk **Wybierz numer**.

Krok 3 Wykonaj jedną z następujących czynności.

- W przypadku przekazania bez uprzedzenia kliknij przycisk **Przełącz**, kiedy telefon zacznie dzwonić.
- W przypadku przekazania nadzorowanego zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany. Aby wstrzymać nowe połączenie i wznowić pierwotne połączenie, kliknij pozycję **Przełącz**. Następnie kliknij przycisk **Przełącz**.

Tworzenie połączenia konferencyjnego

Krok 1 Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Konferencja**. Zostanie otwarte okno tworzenia konferencji z połączenia.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer, a następnie kliknij przycisk **Wybierz numer**.

Krok 3 Wykonaj jedną z następujących czynności.

- W przypadku konferencji bez uprzedzenia kliknij przycisk **Dodaj do konferencji**, kiedy telefon zacznie dzwonić.
- W przypadku konferencji nadzorowanej zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany. Aby wstrzymać nowe połączenie i wznowić pierwotne połączenie, kliknij pozycję **Przełącz**. Następnie kliknij pozycję **Dodaj do konferencji**.

Krok 4 Powtarzaj czynności od 2 do 3, aż dodasz wszystkich uczestników konferencji.

Wysyłanie wiadomości rozmowy

Krok 1 Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Rozmowa**. Zostanie otwarte okno wyboru rozmowy.

Krok 2 Kliknij dwukrotnie nazwę osoby, z którą chcesz rozmawiać. Zostanie otwarte okno sesji rozmowy.

Krok 3 Wpisz wiadomość w polu wprowadzania tekstu. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, należy zaznaczyć pole wyboru **Wysoki priorytet**.

Krok 4 Kliknij przycisk **Wyślij** lub naciśnij klawisz **Enter**.