


Tworzenie połączenia konferencyjnego

- Krok 1** Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Konferencja**. Okno tworzenia konferencji zostanie otwarte.
- Krok 2** Wprowadź numer telefonu w polu 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.

Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki (tylko wersja Enhanced lub Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania stron intranetowych i internetowych podczas pracy w programie Cisco Agent Desktop — Browser Edition. Strony internetowe są wyświetlane w oddzielnym oknie przeglądarki, które zawiera standardowy pasek narzędzi i pasek menu przeglądarki. Przełożony może wypchnąć stronę internetową do wyświetlenia w tej przeglądarce. 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**. Aby wrócić na stronę główną, należy kliknąć przycisk Strona główna .



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Agent Desktop — Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5

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

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. Jakiegokolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.







© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

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 wznawia wybrane połączenie.
	Konferencja	Ctrl+F	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno konferencji.
	Przełącz	Ctrl+T	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno przekazywania.
	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.
	Nawiąż połączenie	Ctrl+M	Otwiera okno, w którym można nawiązać połączenie.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka do zarządzania kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	(Tylko wersja Enhanced lub Premium). Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	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.

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.

Używanie kodów przyczyn

Podczas zmieniania stanu na Niegotowy lub wylogowywania się agenta system może monitować go o wybranie kodu przyczyny. Kody przyczyn konfiguruje administrator. Opisują one powód zmiany stanu agenta.

Jeśli system monituje agenta o wprowadzenie kodu przyczyny, powinien on wybrać odpowiedni kod w oknie Kody przyczyn i kliknąć przycisk **OK**. Jeśli agent jest w stanie Niegotowy, może ponownie wybrać stan agenta Niegotowy w celu wprowadzenia innego kodu przyczyny.

Używanie opisów danych zakańczania

W przypadku zmiany stanu na stan Gotowość do pracy lub Brak gotowości do pracy może zostać wyświetlony monit o wybranie opisu danych zakańczania. Opisy danych zakańczania konfiguruje administrator i zawierają one informacje o wyniku połączenia.

Jeśli system monituje agenta o wprowadzenie danych zakańczania, powinien on wybrać odpowiedni opis w oknie Wybór typu zakończenia połączenia i kliknąć przycisk **OK**.

Nawiązywanie połączenia

Krok 1 Kliknij przycisk **Nawiąż połączenie**. Okno nawiązywania połączenia zostanie otwarte.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu Numer, a następnie kliknij przycisk **Wybierz numer**. Okno nawiązywania połączenia zostanie zamknięte.

Przekazywanie połączenia

Krok 1 Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk **Przełącz**. Okno przekazywania zostanie otwarte.

Krok 2 Wprowadź numer telefonu w polu 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 wznówić pierwotne połączenie, kliknij pozycję **Przełącz**. Następnie kliknij przycisk **Przełącz**.