

Temsilci Gerçek Zamanlı Görüntülerini Görüntüleme

Adım 1 Araç çubuğunda **Gerçek Zamanlı Görüntüler** düğmesini tıklayın.

Adım 2 Gerçek Zamanlı Görüntüler alanından görüntülemek istediğiniz görüntüyü seçin:






- Temsilci Çağrı Günlüğü
- Temsilci ACD Durum Günlüğü
- Temsilci Ayrıntısı
- Beceri İstatistikleri

Adım 3 Görüntüyü, herhangi bir sütun başlığına tıklayarak, raporda artan veya azalan düzende sütuna göre sıralayabilirsiniz.

Entegre Tarayıcıyı Kullanma (Yalnızca Premium)

Yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse, Agent Desktop ile çalışırken intranet ve internet web sayfalarını görüntülemek için entegre tarayıcıyı kullanabilirsiniz. Yönetici entegre tarayıcıyı, açılan pencerelerin entegre tarayıcıda yeni bir sekme olarak veya normal bir Internet Explorer açılan penceresi olarak görüntülenmesini sağlayacak şekilde yapılandırabilir. Entegre tarayıcı, her biri farklı bir web sayfasını görüntüleyen en çok 10 sekme içerebilir. Birinci sekme her zaman, gözetmeniniz tarafından size gönderilen web sayfalarına ayrılmıştır. Bu, gözetmeninizin bir müşteriyle çalışmanıza yardımcı olacak bilgiler sağlayarak çağrı sırasında size destek olmasına olanak sağlar.

Yöneticiniz tarafından yapılandırılırsa, **Çalışma Siteleri** listesinden seçerek veya **Adres** alanına URL yazarak başka bir web sitesine erişebilirsiniz.

Simge	Ad	Kısayol	Açıklama
	Geri	Alt+sol ok	Görüntülediğiniz son sayfaya dönmenizi sağlar.
	İleri	Alt+sağ ok	Geri düğmesi tıklanmadan önce görüntülenen sayfaya gitmenizi sağlar.
	Durdur	Esc	Tarayıcının bir web sayfasını yüklemesini durdurur.
	Yenile	F5	Geçerli web sayfasını yeniler.
	Giriş	Alt+Home	Önceden tanımlanmış giriş sayfasına dönmenizi sağlar.
—	Sonraki sekmesi	Ctrl+Shift+T	Sonraki sekmeye götürür.
—	Adres	Alt+D	İşleci Adres alanına taşır (yapılandırılmışsa).
—	Tarayıcı	Ctrl+Shift+B	İşleci tarayıcı bölmesine taşır.
—	Çalışma Siteleri	Alt+W	İşleci Çalışma Siteleri alanına taşır.

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

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco Systems, Inc.'in ve/veya bağlı şirketlerinin ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesine <http://www.cisco.com/go/trademarks> adresinden ulaşabilirsiniz. Sözü geçen üçüncü taraf ticari markaları kendi sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez. (1005R)

Bu belgede kullanılan Internet Protocol (IP) adreslerinin hiçbirisi gerçek adres olarak kullanılmamıştır. Belgede yer alan tüm komutlar, komut ekranı çıktıları ve şekiller yalnızca açıklama amaçlı olarak gösterilmiştir. Açıklama amaçlı içerikte herhangi bir gerçek IP adresi kullanımı varsa, bu kasıtsız ve tesadüfidir.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2010 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.



Hızlı BAŞLANGIÇ KILAVUZU








Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Sürümü 8.5







- 1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları
- 2 Ortak Görevler

1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları









Çağrı İşleme

Simge Ad	Kısayol	Açıklama
 Yanıtla/Bırak	Ctrl+A	Seçili çağrıyı yanıtla veya bırakır.
 Beklet/ Bekletmeden Al	Ctrl+H	Seçili çağrıyı bekletmeye alır veya bekletmeden çıkarır.
 Konferans	Ctrl+F	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve Çağrı Konferans Yap penceresini açar.
 Aktar	Ctrl+T	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve ÇağrıAktar penceresini açar.
 Tuş Tonları	Ctrl+D	Tuş Tonlarını Girin penceresini açar.

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Simge Ad	Kısayol	Açıklama
 Oturum Aç	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu açar (Oturum Kapatma ile dönüşümlü çalışır).
 Oturumu Kapat	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu kapatır (Oturum Açma ile dönüşümlü çalışır).
 Hazır	Ctrl+W	ACD çağrıları almaya hazır olduğunuzu belirtmek üzere durumunuzu Hazır olarak değiştirir.
 Hazır Değil	Ctrl+O	ACD çağrıları almaya hazır olmadığınızı belirtmek üzere durumunuzu Hazır Değil olarak değiştirir.
 Çalışma Hazır	Ctrl+Y	Toparlama çalışmasını tamamladıktan sonra ACD çağrıları almaya hazır olacağınızı belirtmek üzere durumunuzu Çalışma Hazır olarak değiştirir.
 Çalışma Hazır Değil	Ctrl+Z	Toparlama çalışmasını tamamladıktan sonra ACD çağrıları almaya hazır olmayacağınızı belirtmek üzere durumunuzu Çalışma Hazır Değil olarak değiştirir.

Gezinme ve Diğer İşlevler

Simge Ad	Kısayol	Açıklama
 Görev 1 – 10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Yalnızca Enhanced/Premium) Bir veya birkaç işlevi gerçekleştirmek üzere yönetici tarafından bir ila on arasında görev düğmesi ayarlanabilir.
 Arama Yap	Ctrl+M	Arama yapmak için numara çevirebileceğiniz bir pencere açar.
 Sohbet	Ctrl+J	Sohbet oturumu başlatabileceğiniz bir pencere açar.
 Gerçek Zamanlı	Ctrl+Q	Çağrı günlüklerinizi ve istatistiklerinizi görüntüleyebileceğiniz bir pencere açar.
 Bağlantı Yönetimi	Ctrl+G	Bağlantı Yönetimi bölmelerini görüntüler veya gizler.
 Tarayıcı	Ctrl+B	(Yalnızca Premium) tarayıcı bölmesini gösterir veya gizler.
 Tercihler	Ctrl+P	Masaüstü Tercihleri'ni yapılandırmaya yarayan bir pencere açar.
 Yardım/Hakkında	Alt+Ctrl+H	Yardım ve Hakkında seçeneklerinin bulunduğu menüyü açar.
—	Ctrl+S	Bağlantı Yönetimi bölümünde bir kişiyi seçer.
—	Ctrl+E	Bağlantı Yönetimi'nin Arayan Verileri bölümünde bir satırı seçer.
—	Ctrl+Shift+E	Bağlantı Yönetimi'nin Çağrı Etkinliği bölümünde bir satırı seçer.
—	Ctrl+Shift+S	Cisco Unified Presence Server oturum açma penceresini açar.
—	Ctrl+Shift+M	Ekip mesajını seçer.

2 Ortak Görevler

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Temsilci durumunuzu değiştirmek için, araç çubuğunda ilgili durum düğmesini tıklayın. Geçersiz durumlara ait düğmeler devre dışıdır. Bir çağrıdayken (Konuşuyor durumundayken) temsilci durumunuzu değiştirirseniz, durumunuz telefonu kapattıktan sonra değişir. Temsilci durumu düğmeleri o sırada bulunduğunuz durumu değil, tıkladığınız durumu gösterir.

Çağrı Aktarma

Adım 1 Bir çağrı etkinken **Aktar**'ı tıklayın. Çağrı Aktar penceresi açılır.

Adım 2 Adı: Numara alanına bir telefon numarası girin ve **Çevir**'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin.

- Kör aktarma için, telefon çalmaya başladığında **Aktar**'ı tıklayın.
- Gözetimli aktarma için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz **Diğer**'i tıklayın. Ardından **Aktar**'ı tıklayın.

Çağrı Konferans Yapma

Adım 1 Bir çağrı etkinken **Konferans**'i tıklayın. Çağrı Konferans Yap penceresi açılır.

Adım 2 Adı: Numara alanına bir telefon numarası girin ve **Çevir**'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdaki eylemlerden birini gerçekleştirin.

- Kör konferans için, telefon çalmaya başladığında **Konferansa Ekle**'yi tıklayın.
- Gözetimli konferans için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz **Diğer**'i tıklayın. Ardından **Konferansa Ekle**'yi tıklayın.

Adım 4 Tüm tarafları konferansa ekleyene kadar 2 ve 3. adımları tekrarlayın.

Sohbet Mesajı Gönderme

Adım 1 Araç çubuğunda **Sohbet**'i tıklayın. Sohbet Seçimi penceresi açılır.

Adım 2 Sohbet etmek istediğiniz kişinin adını çift tıklayın. Sohbet oturumu penceresi açılır.

Adım 3 Metin girişi alanına mesajınızı yazın. Mesajınızın alıcının ekranında açılmasını isterseniz, **Yüksek öncelik** onay kutusunu seçin.

Adım 4 **Gönder**'i tıklayın veya **Enter** tuşuna basın.