

查看座席实时显示

步骤 1 单击工具栏上的**实时显示**按钮。

步骤 2 从“实时显示”字段选择您要查看的显示屏幕：






- 座席呼叫日志
- 座席 ACD 状态日志
- 座席详细信息
- 技能统计

步骤 3 通过单击列标题，可以按报告中的任意列以升序或降序排序显示屏幕。

使用集成的浏览器 (仅限高级版)

如果您的管理员启用了集成浏览器，您可以在 Agent Desktop 中使用集成浏览器来查看内部网和互联网网页。管理员可以配置集成浏览器，以使弹出窗口或者显示为集成浏览器中的新选项卡，或者显示为常规 Internet Explorer 弹出窗口。集成浏览器最多可支持 10 个选项卡。第一个选项卡始终用于显示主管推送给您的网页。这样，通过提供有助于您与客户沟通的信息，主管可以在呼叫过程中协助您。

如果您的管理员已进行相应配置，您便可以从**工作站点**列表中选择其它网站或在**地址**字段中键入 URL，从而访问其它网站。

图标	名称	快捷方式	说明
	后退	Alt+ 左箭头键	返回到您查看的上一步。
	前进	Alt+ 右箭头键	转到单击“后退”按钮之前所查看的页面。
	停止	Esc 键	使浏览器停止加载网页。
	刷新	F5 键	刷新当前网页。
	主页	Alt+Home	返回到预定义的主页。
—	下一选项卡	Ctrl+Shift+T	转到下一选项卡。
—	地址	Alt+D	将光标移到“地址”字段（如已配置）。
—	浏览器	Ctrl+Shift+B	将光标移到浏览器窗格。
—	工作站点	Alt+W	将光标移到“工作站点”字段。

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883

Cisco 和 Cisco 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国及其它国家 / 地区的分支机构的商标。可以在 <http://www.cisco.com/go/trademarks> 上找到 Cisco 商标的列表。此处提及的第三方商标均属于其各自所有者所有。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(11005R)
本文中使用的 IP 地址都是虚构的地址。本文档包括的任何示例、命令显示输出和图示均用于演示目的。若本文档演示内容中的 IP 地址与真实地址有所雷同，纯属无意和巧合。
© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。
© 2010 Calabrio, Inc. 保留所有权利。



快速入门指南









Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center 企业版 9.0







- 1 工具栏按钮和键盘快捷键
- 2 常见任务

1 工具栏按钮和键盘快捷键








呼叫处理

图标	名称	快捷方式	说明
	应答 / 放弃	Ctrl+A	应答或放弃选定呼叫。
	保持 / 取消保持	Ctrl+H	使选定呼叫处于保持或取消保持状态。
	进行呼叫	Ctrl+M	打开一个窗口，可在其中拨号。
	会议	Ctrl+F	将所选的呼叫置于保持状态并打开“会议呼叫”窗口。
	转接	Ctrl+T	将所选的呼叫置于保持状态并打开“转接呼叫”窗口。
	按键音	Ctrl+D	打开“输入按键音”窗口。

更改座席状态

图标	名称	快捷方式	说明
	登录	Ctrl+L	登录到 ACD（与注销交替出现）。
	注销	Ctrl+L	从 ACD 注销（与登录交替出现）。
	就绪	Ctrl+W	将状态更改为“就绪”，表明您可以接收 ACD 呼叫。
	未就绪	Ctrl+O	将状态更改为“未就绪”，表明您不能接收 ACD 呼叫。
	工作就绪	Ctrl+Y	将状态更改为“工作就绪”，表明在您完成摘要工作后可以接收 ACD 呼叫。
	工作未就绪	Ctrl+Z	将状态更改为“工作未就绪”，表明在您完成摘要工作后无法接收 ACD 呼叫。

导航和其他功能

图标	名称	快捷方式	说明
	任务 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	（仅限增强版 / 高级版）管理员可设置 1 到 10 个任务按钮来执行一个或多个功能。
	聊天	Ctrl+J	打开一个窗口，可在其中启动聊天会话。
	实时	Ctrl+Q	打开一个窗口，可在其中显示您的呼叫日志和统计信息。
	联络管理	Ctrl+G	显示或隐藏“联络管理”窗格。
	浏览器	Ctrl+B	（仅限高级版）显示或隐藏集成的浏览器窗格。
	首选项	Ctrl+P	打开一个窗口，可在其中配置“桌面首选项”。
	帮助 / 关于	Alt+Ctrl+H	打开一个菜单，其中列出了“帮助”和“关于”选项。
—	联络	Ctrl+S	在“联络外观”窗格中选择一个联络项。
—	主叫方数据	Ctrl+E	在“联络管理”的“主叫方数据”窗格中选择一行。
—	呼叫活动	Ctrl+Shift+E	在“联络管理”的“呼叫活动”窗格中选择一行。
—	Presence 服务器	Ctrl+Shift+S	打开 Cisco Unified Presence 服务器登录窗口。
—	字幕	Ctrl+Shift+M	选择组消息。

2 常见任务

更改座席状态

要更改座席状态，单击工具栏上相应的状态按钮。无效状态对应的按钮会被禁用。如果在呼叫过程中（处于“通话”状态）更改您的座席状态，您的状态将在中止呼叫后改变。座席状态按钮指出您所单击的状态，而不是当前状态。

转接呼叫

步骤 1 当呼叫处于活动状态时，单击**转接**。此时将打开“转接呼叫”窗口。

步骤 2 在“姓名：号码”字段中输入一个电话号码，然后单击**拨号**。

步骤 3 执行下列操作之一。

- 对于自动转接，请在电话铃响时单击**转接**。
- 对于受控转接，等待有人应答电话。要将新的呼叫置于保持状态并接听原始呼叫，请单击**更改**。然后单击**转接**。

进行会议呼叫

步骤 1 当呼叫处于活动状态时，单击**会议**。此时将打开“会议呼叫”窗口。

步骤 2 在“姓名：号码”字段中输入一个电话号码，然后单击**拨号**。

步骤 3 执行下列操作之一。

- 对于自动会议，电话响铃时单击**添加到会议**。
- 对于受控会议，等待有人应答电话。要将新的呼叫置于保持状态并接听原始呼叫，请单击**更改**。然后单击**添加到会议**。

步骤 4 重复步骤 2 到 3，直到将所有参与方都添加到会议中为止。

发送聊天消息

步骤 1 在工具栏上，单击**聊天**。“聊天选择”窗口将打开。

步骤 2 双击您要与其聊天的人员的名字。“聊天会话”窗口将打开。

步骤 3 在文本输入字段中键入消息。要使您的消息在接收者的屏幕上弹出，请选中**高优先级复选框**。

步骤 4 单击**发送**或按 **Enter** 键。