

进行会议呼叫

步骤 1 当呼叫处于活动状态时，单击**会议**。“会议”窗口将打开。

步骤 2 在“号码”字段中输入电话号码，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。

使用集成的浏览器 (仅限增强版 / 高级版)

如果您的管理员启用了集成浏览器，您可以在使用 Cisco Agent Desktop — Browser Edition 的同时使用该集成浏览器来浏览内部网和互联网网页。这些网页显示在单独的浏览器窗口中，该窗口包含标准 Web 浏览器工具栏和菜单栏。您的主管可以将网页“推送”至您的浏览器。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。要返回主页，请单击“主页”。



快速入门指南



Cisco Agent Desktop — Browser Edition

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







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。

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	使选定呼叫处于保持状态并打开“会议”窗口。
	转接	Ctrl+T	使选定呼叫处于保持状态并打开“转接”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。
	联络管理	Ctrl+G	显示或隐藏“联络管理”窗格。
	浏览器	Ctrl+B	（仅限增强版 / 高级版）显示或隐藏集成浏览器窗格。
	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。

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。

使用原因代码

当您状态更改为“未就绪”状态或注销时，系统可能会提示您选择原因代码。原因代码由管理员配置，它描述了您更改座席状态的原因。

系统提示您输入原因代码时，请从“原因代码”窗口中选择适当的代码，然后单击**确定**。您可以在已经处于“未就绪”状态时重新选择“未就绪”座席状态，以便输入其它原因代码。

使用摘要数据说明

当您状态更改为“工作就绪”或“工作未就绪”时，系统会提示您选择摘要数据说明。摘要数据说明由管理员配置，它描述了呼叫的结果。

系统提示您输入摘要数据时，请从“选择呼叫摘要”窗口中选择相应的说明，然后单击**确定**。

进行呼叫

步骤 1 单击**进行呼叫**。此时会打开“进行呼叫”窗口。

步骤 2 在“号码”字段中输入电话号码，然后单击**拨号**。“进行呼叫”窗口将关闭。

转接呼叫

步骤 1 当呼叫处于活动状态时，单击**转接**。“转接”窗口将打开。

步骤 2 在“号码”字段中输入电话号码，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**。