

電話會議

- 步驟 1** 對進行中的通話按一下**會議**。「會議」視窗會隨即開啟。
- 步驟 2** 在「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。
- 步驟 3** 請執行下列一項動作。
- 若是秘密會議，請在電話鈴響時，按一下**加入會議**。
 - 若是受監督的會議，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。接著按一下**加入會議**。
- 步驟 4** 重複步驟 2 到 3，將所有的通話方加入會議。

使用整合式瀏覽器 (僅限於 Enhanced/Premium 版)

管理員如有啟用整合式瀏覽器，即可在使用 Cisco Agent Desktop — Browser Edition 時，檢視內部網路與網際網路的網頁。這些網頁會顯示在不同的瀏覽器視窗中，而這些視窗皆包含標準網頁瀏覽器工具列與功能表列。監督員可以發送（傳送）網頁到您的瀏覽器。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。

管理員如有設定此功能，即可從**工作**站台清單中選取其他網站，或在**網址**欄位中鍵入其 URL。若要返回首頁，請按一下「**首頁**」。



快速入門指南



Cisco Agent Desktop — Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 版

- 1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
- 2 一般工作

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883



Cisco 及 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及其位於美國境內及/或其他國家/地區之關係企業的商標。如圖 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/trademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之具有合作關係。(1005R)
本文中使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文中所有之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。
© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。
© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵

通話處理

圖示	名稱	捷徑	說明
	接聽 / 捨棄	Ctrl+A	接聽或放棄選取的來電。
	保留 / 取消保留	Ctrl+H	保留或取消保留選取的通話。
	撥話	Ctrl+M	開啟可讓您撥話的視窗。
	會議	Ctrl+F	保留選取的通話，並開啟「會議」視窗。
	轉接	Ctrl+T	保留選取的通話，並開啟「轉接」視窗。
	按鍵式撥號	Ctrl+D	開啟「輸入按鍵式撥號」視窗。

變更代理狀態

圖示	名稱	捷徑	說明
	登入	Ctrl+L	登入 ACD（或登出）
	登出	Ctrl+L	登出 ACD（或登入）
	就緒	Ctrl+W	變更狀態為「就緒」，以表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl+O	變更狀態為「未就緒」，以表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作就緒	Ctrl+Y	將狀態變更為「工作就緒」，表示完成整理工作之後，即可以開始接聽 ACD 來電。
	工作未就緒	Ctrl+Z	將狀態變更為「工作未就緒」，表示您在完成整理工作之後，亦無法接聽 ACD 來電。

導覽與其他功能

圖示	名稱	捷徑	說明
	工作 1-10	Alt+1、 Alt+2...、Alt+0	（僅限於 Enhanced/Premium 版）管理員可設定一到十個工作按鈕執行一或多項功能。
	聯絡管理	Ctrl+G	顯示或隱藏「聯絡管理」窗格。
	瀏覽器	Ctrl+B	（僅限於 Enhanced/Premium 版）顯示或隱藏整合式瀏覽器窗格。
	說明 / 關於	Alt+Ctrl+H	開啟列有「說明」與「關於」選項的功能表。
	聯絡	Ctrl+S	在「聯絡外觀」窗格中選取聯絡活動。
	來電者資料	Ctrl+E	在「聯絡管理」的「來電者資料」窗格中選取一列。

2 一般工作

變更代理狀態

若要變更代理狀態，請按一下工具列上適當的狀態按鈕。如此將會停用無效狀態的按鈕。您若是在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態，則狀態在掛斷後才會變更。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。

使用原因碼

當將狀態變更為「未就緒」或登出時，可能會提示您選取原因碼。原因碼由管理員設定，可說明您變更代理狀態的原因。

當提示您輸入原因碼時，請從「原因碼」視窗中選取適當的代碼，然後按一下**確定**。當您處於「未就緒」狀態時，您仍可再次選取「未就緒」代理狀態，輸入其他的原因碼。

使用整理資料說明

當將狀態變更為「工作就緒」或「工作未就緒」時，皆可能會提示您選取整理資料說明。整理資料說明由管理員設定，可說明通話的結果。

當提示您輸入整理資料時，請從「選取通話整理」視窗中選取適當的說明，然後按一下**確定**。

去電

步驟 1 按一下**撥話**。「撥話」視窗會隨即開啟。

步驟 2 在「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。「撥話」視窗會隨即關閉。

轉接來電

步驟 1 在通話中按一下**轉接**。「轉接」視窗會隨即開啟。

步驟 2 在「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下**撥號**。

步驟 3 請執行下列一項動作。

- 若為秘密轉接，請在電話鈴響時，按一下**轉接**。
- 若是受監督的轉接，請等候通話方接聽電話。若要保留新通話，並接聽原始通話，請按一下**切換**。接著按一下**轉接**。