

## Visning af realtidvisninger for agent

**Trin 1** Klik på knappen **Realtidvisninger** på værktøjslinjen.

**Trin 2** Vælg den visning, du ønsker, i feltet **Realtidvisninger**.






- Agentopkaldslogfil
- ACD-tilstandslog for agent
- Agentoplysninger
- Fagstatistikker

**Trin 3** Du kan sortere visningen efter en hvilken som helst kolonne i rapporten i enten stigende eller faldende rækkefølge. Det gør du ved at klikke på kolonneoverskriften.

## Brug af integreret browser (kun Premium)

Hvis den integrerede browser er aktiveret af din administrator, kan du bruge den til at få vist intranet- og internetwebsider, mens du arbejder i Cisco Agent Desktop. Administratoren kan konfigurere den integrerede browser, så pop-op-vinduerne vises enten som en ny fane i den integrerede browser eller som et almindeligt pop-op-vindue i Internet Explorer. Den integrerede browser kan have op til 10 faner. Den første fane er altid reserveret til den webside, som din supervisor sender dig. Dermed bliver din supervisor i stand til at hjælpe dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Hvis det er konfigureret af din administrator, kan du få adgang til en anden webside ved at vælge den fra listen **Arbejdssteder** eller ved at indtaste en URL i feltet **Adresse**.

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Tilbage	Alt+venstre pil	Vender tilbage til den sidste side, du fik vist.
	Frem	Alt+højre pil	Tager dig til den side, du fik vist, før du klikkede på knappen Tilbage.
	Stop	Esc	Stopper browseren i at hente en webside.
	Opdater	F5	Opdaterer den aktuelle webside.
	Startside	Alt+Home	Vender tilbage til den på forhånd definerede startside.
—	Næste fane	Ctrl+Skift+T	Tager dig til næste fane.
—	Adresse	Alt+D	Flytter markøren til adressefeltet (hvis det er konfigureret).
—	Browser	Ctrl+Skift+B	Flytter markøren til browserruden.
—	Arbejdssteder	Alt+W	Flytter markøren til feltet Arbejdssteder.

Hovedsæde i USA  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tlf: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)

De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



## GUIDEN HURTIG START









## Cisco Agent Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0







- 1 Værktøjsknapper og genvejtaster
- 2 Almindelige opgaver

# 1 Værktøjsknapper og genvejstaster








## Håndtering af opkald

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl+A	Besvarer eller slipper det valgte opkald.
	Parker/Fjern parkering	Ctrl+H	Parkerer det valgte opkald, eller fjerner parkeringen.
	Kald op	Ctrl+M	Åbner et vindue, hvorfra du kan foretage et opkald.
	Konference	Ctrl+F	Parkerer det valgte og åbner vinduet Sæt et opkald i konference.
	Overfør	Ctrl+T	Parkerer det valgte og åbner vinduet Overfør et opkald.
	Berøringstoner	Ctrl+D	Åbner vinduet Angiv berøringstoner.

## Ændring af din agenttilstand

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde klar	Ctrl+Y	Ændrer din tilstand til Arbejde klar, hvilket indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.
	Arbejde ikke klar	Ctrl+Z	Ændrer din tilstand til Arbejde ikke klar, hvilket indikerer, du ikke er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.

## Navigation og andre funktioner

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opgave 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Kun Udvidet/Premium) En til ti opgaveknapper kan indstilles til at udføre en eller flere funktioner af administratoren.
	Chat	Ctrl+J	Åbner et vindue, hvorfra du kan starte en chatsession.
	Realtid	Ctrl+Q	Viser et vindue, som viser dine opkaldslogfiler og statistik.
	Kontaktstyring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Ctrl+B	(kun Premium) Viser eller skjuler den integrerede browserrude.
	Indstillinger	Ctrl+P	Viser et vindue til konfiguration af Desktop-indstillinger.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.
—	Kontakt	Ctrl+S	Vælger en kontakt i ruden til kontaktvisningen.
—	Opkalderdata	Ctrl+E	Vælger en række i ruden til opkalderdata i Kontaktstyring.
—	Opkaldsaktivitet	Ctrl+Skift+E	Vælger en række i ruden til opkaldsaktivitet i Kontaktstyring.
—	Presence Server	Ctrl+Skift+S	Viser vinduet til logon til Cisco Unified Presence Server.
—	Anim. tekst	Ctrl+Skift+M	Vælger teammeddelelsen.

# 2 Almindelige opgaver

## Ændring af din agenttilstand

Skift agenttilstand ved at klikke på den relevante tilstandsknap på værktøjslinjen. Knapper til ugyldige tilstande vil blive deaktiveret. Hvis du ændrer din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden), vil din tilstand ændres, når du har afsluttet opkaldet. Agenttilstandsknapperne angiver den tilstand, du klikkede på, ikke din aktuelle tilstand.

## Overførsel af et opkald

**Trin 1** Klik på **Overfør**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Overfør et opkald åbner.

**Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**.

**Trin 3** Fuldfør en af følgende handlinger.

- Hvis du vil have en blind overførsel, skal du klikke på **Overfør**, når telefonen begynder at ringe.
- Hvis du vil have en overvåget overførsel, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Overfør**.

## Sådan sættes et opkald i konference

**Trin 1** Klik på **Konference**, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Sæt et opkald i konference åbner.

**Trin 2** Indtast et telefonnummer i feltet Nummer, og klik på **Kald op**.

**Trin 3** Fuldfør en af følgende handlinger.

- Hvis du vil have en blind konference, skal du klikke på **Føj til konf.**, når telefonen begynder at ringe.
- Hvis du vil have en overvåget konference, skal du vente på, at telefonen bliver taget. Hvis du vil parkere et nyt opkald og tage det oprindelige opkald, skal du klikke på **Alternativ**. Klik derefter på **Føj til konf.**

**Trin 4** Gentag trin 2 til 3, indtil alle parter er føjet til konferencen.

## Afsendelse af en chatmeddelelse

**Trin 1** Klik på **Chat** på værktøjslinjen. Vinduet Chatvalg åbner.

**Trin 2** Dobbeltklik på navnet på den person, som du vil chatte med. Der åbnes et chatsessionsvindue.

**Trin 3** Skriv din meddelelse i tekstfeltet. Hvis du ønsker, at din meddelelse skal vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet **Høj prioritet**.

**Trin 4** Klik på **Send**, eller tryk på **Enter**.