

Vise sanntidsvisninger for agenter

Trinn 1 Klikk på **Sanntidsvisninger**-knappen på verktøylinjen.

Trinn 2 Velg ønsket visning i **Sanntidsvisninger**-feltet:






- Agentsamtalelogg
- ACD-tilstandslogg for agent
- Agentdetaljer
- Ferdighetsstatistikk

Trinn 3 Du kan sortere visningen etter en hvilken som helst kolonne i rapporten i stigende eller synkende rekkefølge ved å klikke på kolonneoverskriften.

Bruke den integrerte webleseren (bare Premium)

Hvis administrator har aktivert den integrerte webleseren, kan du bruke den til å vise websider på intranett og Internett i Agent Desktop. Administratoren kan konfigurere den integrerte webleseren slik at popup-vinduer vises som en ny fane i den integrerte webleseren eller som et vanlig popup-vindu i Internet Explorer. Den integrerte webleseren kan ha opptil 10 faner. Den første fanen er alltid reservert for websider som lederen sender til deg. Dermed kan vedkommende bidra med informasjon som er til hjelp i en samtale med en kunde.

Hvis administrator har konfigurert dette, kan du gå til et annet webområde ved å velge området fra **Arbeidssteder**-listen eller skrive inn en URL-adresse i **Adresse**-feltet.

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Tilbake	ALT+PIL VENSTRE	Gå tilbake til den forrige siden du viste.
	Fremover	ALT+PIL HØYRE	Tar deg til siden du viste før du klikket på Tilbake-knappen.
	Stopp	ESC	Stopper lastingen av en webside.
	Oppdater	F5	Oppdaterer gjeldende webside.
	Hjem	ALT+HOME	Gå tilbake til den forhåndsdefinerte hjemmesiden.
—	Neste fane	CTRL+Skift+T	Tar deg til neste fane.
—	Adresse	Alt+Skift+D	Flytter markøren til Adresse-feltet (hvis konfigurert).
—	webleser-	Ctrl+Skift+B	Flytter markøren til webleserruten.
—	Arbeidssteder	Alt+W	Flytter markøren til Arbeidssteder-feltet.

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

Cisco og Cisco-logoen er varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Du finner en oversikt over Ciscos varemerker på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Omtalte varemerker for tredjeparter eies av sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke en partnerskapsforbindelse mellom Cisco og et annet selskap. (1005R)
Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å være faktiske adresser. Eventuelle eksempler, kommandoutdata og tall som er inkludert i dokumentet, er bare til illustrasjon. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser i illustrasjonssinnhold er utilsikret og tilfeldig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Med enerett.
© 2010 Calabrio, Inc. Med enerett.



HURTIGSTARTVEILEDNING



Cisco Unified Mobile Agent Desktop Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0

- 1 Verktøylinjeknapper og hurtigtaster
- 2 Vanlige oppgaver



1 Verktøylinjeknapper og hurtigtaster

Samtalehåndtering

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Svar/Avslutt	CTRL+A	Svar på eller avslutt valgt samtale.
	Vent/Innhent	CTRL+H	Setter den valgte samtalen på vent eller henter den fra vent.
	Ring opp	CTRL+M	Åpner et vindu som du kan ringe fra.
	Konferanse	CTRL+F	Setter den valgte samtalen på vent og åpner vinduet Telefonkonferanse.
	Overfør	CTRL+T	Setter den valgte samtalen på vent og åpner vinduet Overfør en samtale.
	Tastetoner	CTRL+D	Åpner Angi tastetoner-vinduet.

Endre agenttilstanden

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Logg på	CTRL+L	Logg på ACD (er vekselvis Logg av).
	Logg av	CTRL+L	Logg av ACD (er vekselvis Logg på).
	Klar	CTRL+W	Endre tilstanden til Klar og dermed angi at du er klar til å motta ACD-samtaler.
	Ikke klar	CTRL+O	Endre tilstanden til Ikke klar og dermed angi at du ikke er klar til å motta ACD-samtaler.
	Arbeid klart	CTRL+Y	Endrer tilstanden til Arbeid klart for å angi at du vil være tilgjengelig for innkommende ACD-samtaler når du er ferdig med ferdigstillingsarbeidet.
	Arbeid ikke klart	Ctrl+Z	Endrer tilstanden til Arbeid ikke klart for å angi at du ikke vil være tilgjengelig for innkommende ACD-samtaler når du er ferdig med ferdigstillingsarbeidet.

Navigasjon og andre funksjoner

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Oppgave 1–10	ALT+1, ALT+2, ..., ALT+0	(Bare Enhanced/Premium) Administrator kan definere opptil ti oppgaveknapper som utfører én eller flere funksjoner.
	Chat	CTRL+J	Åpner et vindu der du kan starte en chatteøkt.
	Sanntids-	CTRL+Q	Åpner et vindu som viser samtalelogger og -statistikk.
	Kontaktbehandling	CTRL+G	Viser eller skjuler kontaktbehandlingsruten.
	webleser-	CTRL+B	(bare Premium) Viser eller skjuler den integrerte webleserruten.
	Innstillinger	CTRL+P	Åpner et vindu der du kan konfigurere skrivebordsinnstillinger.
	Hjelp/Om	Alt+Ctrl+H	Åpner en meny med Hjelp- og Om-alternativer.
—	Kontakt	CTRL+S	Velger en kontakt i kontaktforekomstruten.
—	Oppr. data	Ctrl+E	Merk en rad i Oppr.data-ruten under Kontaktbehandling.
—	Samtaleaktivitet	Ctrl+Skift+E	Velger en rad i samtaleaktivitetsruten i Kontaktbehandling.
—	Presence Server	Ctrl+Skift+S	Åpner påloggingsvinduet for Cisco Unified Presence Server.
—	Markør	Ctrl+Skift+M	Velger gruppemeldingen.

2 Vanlige oppgaver

Endre agenttilstanden

Hvis du vil endre agenttilstanden, klikker du den aktuelle tilstandsknappen på verktøylinjen. Knapper for ugyldige tilstander deaktiveres. Hvis du endrer agenttilstanden mens du er i en samtale (i Snakker-tilstanden), endres tilstanden etter at du har lagt på. Knappene for agenttilstand viser hvilken tilstand du klikket på, ikke gjeldende tilstand.

Overføre en samtale

Trinn 1 Klikk på **Overfør** med en samtale aktiv. Vinduet **Overfør en samtale** vises.

Trinn 2 Skriv inn et telefonnummer i feltet **Navn: Nummer**, og klikk deretter på **Slå nummer**.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil foreta en blindoverføring, klikker du på **Overfør** når telefonen ringer.
- Hvis du vil bruke en ledet overføring, venter du til noen tar telefonen. Hvis du vil sette den nye samtalen på vent og hente den opprinnelige samtalen, klikker du på **Veksle**. Deretter klikker du på **Overfør**.

Opprette en telefonkonferanse

Trinn 1 Klikk på **Konferanse** med en samtale aktiv. Vinduet **Overfør en samtale** vises.

Trinn 2 Skriv inn et telefonnummer i feltet **Navn: Nummer**, og klikk deretter på **Slå nummer**.

Trinn 3 Gjør ett av følgende:

- Hvis du vil opprette en blindkonferanse, klikker du på **Legg til i konf.** når telefonen ringer.
- Hvis du vil bruke en ledet konferanse, venter du til noen tar telefonen. Hvis du vil sette den nye samtalen på vent og hente den opprinnelige samtalen, klikker du på **Veksle**. Deretter klikker du på **Legg til i konf.**

Trinn 4 Gjenta trinn 2–3 til du har lagt til alle partene i konferansen.

Sende en chatmelding

Trinn 1 Klikk på **Chat** på verktøylinjen. Chattevalgvinduet åpnes.

Trinn 2 Dobbeltklikk på navnet på personen du vil chatte med. Et chattevindu åpnes.

Trinn 3 Skriv inn meldingen i tekstfeltet. Hvis du vil at meldingen skal vises på mottakerens skjerm, merker du av for **Høy prioritet**.

Trinn 4 Klikk på **Send**, eller trykk på **Enter**.