


## Opprette en telefonkonferanse

- Trinn 1** Klikk på **Konferanse** med en samtale aktiv. Konferanse-vinduet åpnes.
- Trinn 2** Skriv inn et telefonnummer i Nummer-feltet, 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.

## Bruke den integrerte webleseren (bare Enhanced/Premium)

Hvis administrator har aktivert den integrerte webleseren, kan du bruke den til å vise websider på intranett og Internett mens du arbeider med Cisco Agent Desktop – Browser Edition. Websidene vises i et eget webleservindu som inneholder standard verktøylinje og menylinje for webleser. Lederen din kan sende en webside til webleseren. 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. Hvis du vil gå tilbake til hjemmesiden, klikker du **Hjem** .



## HURTIGSTARTVEILEDNING



## Cisco Agent Desktop – Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0

- 1 Verktøylinjeknapper og hurtigtaster
- 2 Vanlige oppgaver

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 illustrasjonsinnhold er utilsikket og tilfeldig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Med enerett.







© 2010 Calabrio, Inc. Med enerett.

# 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 Konferanse-vinduet.
	Overfør	CTRL+T	Setter den valgte samtalen på vent og åpner Overfør-vinduet.
	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.
	Kontaktbehandling	CTRL+G	Viser eller skjuler kontaktbehandlingsruten.
	Webleser	CTRL+B	(Bare Enhanced/Premium) Viser eller skjuler den integrerte webleserruten.
	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.

# 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.

## Bruke årsakskoder

Når du endrer tilstanden til Ikke klar eller Logg av, blir du kanskje bedt om å velge en årsakskode. Årsakskoder konfigureres av administratoren og angir årsaken til at du endrer agenttilstanden.

Når du blir bedt om å angi en årsakskode, velger du den aktuelle koden i Årsakskoder-vinduet og klikker på OK. Du kan velge agenttilstanden Ikke klar igjen når du allerede er i Ikke klar-tilstanden, hvis du vil angi en annen årsakskode.

## Bruke beskrivelser av ferdigstillingsdata

Når du endrer tilstanden til Arbeid klart eller Arbeid ikke klart, kan du bli bedt om å velge en beskrivelse for ferdigstillingsdata. Beskrivelser av ferdigstillingsdata konfigureres av administratoren og angir resultatet av samtalen.

Når du blir bedt om å angi ferdigstillingsdata, velger du den aktuelle beskrivelsen i vinduet Velg ferdigstilling av samtale og klikker på OK.

## Ring

**Trinn 1** Klikk på Ring opp. Ring opp-vinduet åpnes.

**Trinn 2** Skriv inn et telefonnummer i Nummer-feltet, og klikk deretter på Slå nummer. Ring opp-vinduet lukkes.

## Overføre en samtale

**Trinn 1** Klikk på Overfør med en samtale aktiv. Overfør-vinduet åpnes.

**Trinn 2** Skriv inn et telefonnummer i Nummer-feltet, 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.