

Visualizzazioni agente in tempo reale

Operazione 1 Fare clic su **Visualizzazioni in tempo reale** sulla barra degli strumenti.

Operazione 2 Nel campo **Visualizzazione in tempo reale** selezionare l'opzione desiderata.






- Registro chiamate agente
- Registro stato ACD agente
- Dettagli agente
- Statistica livello

Operazione 3 È possibile ordinare la visualizzazione in base a una qualsiasi delle colonne contenute nel report, in ordine crescente o decrescente, facendo clic sull'intestazione della colonna.

Utilizzo del browser integrato (solo Premium)

Se abilitato dall'amministratore, è possibile utilizzare il browser integrato per visualizzare pagine Web intranet e Internet mentre si lavora in Agent Desktop. L'amministratore può configurare il browser integrato per visualizzare finestre popup sia come nuove schede nel browser o come finestra popup standard di Internet Explorer. Il browser integrato supporta fino a 10 schede. La prima scheda viene sempre riservata per le pagine Web per le quali viene eseguito il push da parte del supervisor. In questo modo quest'ultimo è in grado di assistere l'agente durante una chiamata, fornendo informazioni utili per la collaborazione con un cliente.

Se configurato dall'amministratore, è possibile accedere a un altro sito selezionandolo dall'elenco **Siti di lavoro** oppure digitando l'indirizzo l'URL nel campo **Indirizzo**.

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Indietro	ALT+freccia sinistra	Torna all'ultima pagina visualizzata.
	Inoltra	ALT+freccia destra	Apri la pagina visualizzata prima di selezionare il pulsante Indietro.
	Interrompi	Esc	Interrompe il caricamento della pagina Web nel browser.
	Aggiorna	F5	Aggiorna la pagina Web corrente.
	Home	ALT+Home	Apri la pagina iniziale predefinita.
—	Scheda successiva	CTRL+MAIUSC+T	Passa alla scheda successiva.
—	Indirizzo	ALT+D	Sposta il cursore nel campo Indirizzo (se configurato).
—	Browser	CTRL+MAIUSC+B	Sposta il cursore nel riquadro del browser.
—	Siti di lavoro	ALT+W	Sposta il cursore nel campo Siti di lavoro.

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

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Un elenco dei marchi di Cisco è disponibile all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (1005R)

Qualsiasi indirizzo IP utilizzato nel presente documento non è intenzionalmente un indirizzo reale. Tutti gli esempi, le visualizzazioni di comandi e le figure inclusi nel presente documento sono stati utilizzati solo a scopo illustrativo. L'eventuale utilizzo di indirizzi IP reali nei contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 9.0

- 1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
- 2 Attività comuni



1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apri una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Conferenza chiamata.
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferimento chiamata.
	Toni	CTRL+D	Apri la finestra Immetti toni.

Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Accesso	CTRL+L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	CTRL+L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	CTRL+W	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato in Pronto a lavorare indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Z	Modifica lo stato in Non pronto a lavorare indicando la non disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

Navigazione e altre funzioni

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività1-10	ALT+1, ALT+2, ..., ALT+0	(solo Enhanced/Premium) I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Chat	CTRL+J	Apri una finestra da cui è possibile iniziare una sessione chat.
	Tempo reale	CTRL+Q	Visualizza una finestra in cui sono mostrati i registri chiamate e le statistiche.
	Gestione contatti	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	CTRL+B	(Solo Premium) Consente di mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.
	preferenze	CTRL+P	Visualizza una finestra per configurare le preferenze del desktop.
	Guida/Informazioni su	ALT+CTRL+H	Apri un menu che elenca le opzioni delle Guida e Informazioni su.
—	Contatto	CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.
—	Dati chiamante	CTRL+E	Seleziona una riga nel riquadro Dati chiamante di Gestione contatti.
—	Attività chiamate	CTRL+MAIUSC+E	Seleziona una riga nel riquadro Attività chiamate di Gestione contatti.
—	Server Presence	CTRL+MAIUSC+S	Visualizza la finestra di accesso del server Cisco Unified Presence.
—	Testo scorrevole	CTRL+MAIUSC+M	Seleziona il messaggio team.

2 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, fare clic sul pulsante di stato appropriato nella barra degli strumenti. I pulsanti per gli stati non validi non sono attivi. Se si modifica lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione), lo stato verrà modificato dopo che l'agente ha riagganciato. I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente.

Trasferimento di una chiamata

- Operazione 1** Con una chiamata attiva, fare clic su **Trasferimento**. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci una chiamata.
- Operazione 2** Immettere un numero telefonico nel campo Nome: Numero quindi fare clic su **Componi**.
- Operazione 3** Completare una delle operazioni seguenti.
- Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su **Trasferimento** quando il telefono squilla.
 - Per un trasferimento con supervisore, attendere la risposta. Per mettere in attesa la nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Trasferimento**.

Chiamata in conferenza

- Operazione 1** Con una chiamata attiva, fare clic su **Conferenza**. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci una chiamata.
- Operazione 2** Immettere un numero telefonico nel campo Nome: Numero quindi fare clic su **Componi**.
- Operazione 3** Completare una delle operazioni seguenti.
- Per una conferenza senza conferma di risposta, fare clic su **Aggiungi alla conferenza** quando il telefono squilla.
 - Per una conferenza con supervisore, attendere la risposta. Per mettere in attesa la nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su **Alterna**. Quindi fare clic su **Aggiungi alla conferenza**.
- Operazione 4** Ripetere i passaggi 2 e 3 fino all'aggiunta di tutte le parti alla conferenza.

Invio di un messaggio chat

- Operazione 1** Nella barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene visualizzata la finestra Selezione chat.
- Operazione 2** Fare doppio clic sul nome della persona che si desidera invitare in chat. Viene aperta la finestra Sessione chat.
- Operazione 3** Digitare il messaggio nel campo di immissione di testo. Se si desidera che il messaggio appaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.
- Operazione 4** Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.