

## Uso do navegador integrado (apenas na versão Premium)

Se ativado pelo administrador, você poderá usar o navegador integrado para exibir páginas da Web enquanto trabalha no Agent Desktop. O administrador pode configurar o navegador integrado de forma que quaisquer janelas pop-up da Web sejam exibidas como uma nova guia no navegador integrado ou como uma janela pop-up comum do Internet Explorer. O navegador integrado pode ter até 10 guias. A primeira guia é sempre reservada para as páginas da Web distribuídas pelo seu supervisor para você. Isso permite que o seu supervisor o auxilie durante uma chamada por meio do fornecimento de informações que poderão ajudar no trabalho com um cliente.

Se tiver sido configurado por seu administrador, você poderá acessar outro site selecionando-o na lista Sites de trabalho ou digitando uma URL no campo Endereço. Para retornar à sua página inicial, clique em Início.

## Resposta a e-mails

(Somente na edição Premium) Se estiver atribuído a uma fila do Contact Service (CSQ) de e-mails, você poderá responder a e-mails de clientes. Clique no botão E-mail pronto na barra de ferramentas para receber o próximo e-mail disponível na CSQ. Selecione o e-mail na janela de aparência do contato para lê-lo na guia E-mails do agente de seu navegador integrado. Digite a sua resposta no painel Resposta e clique em Enviar para enviar a resposta do e-mail.

Você também pode transferir o e-mail para outra fila do Contact Service, recolocá-lo na fila para que ele possa ser tratado por outro agente, salvá-lo como rascunho para continuar a trabalhar mais tarde ou excluí-lo.

Quando você recebe uma chamada, o e-mail atual é automaticamente salvo como rascunho.

O número de e-mails que pode haver ao mesmo tempo em seu painel de aparência do contato é configurado pelo administrador. O máximo permitido são quatro e-mails salvos como rascunho e um e-mail em processamento (um total de cinco e-mails).

## Recolocação de e-mails em fila no logoff

Se a opção de recolocação em fila no logoff estiver habilitada, todos os seus e-mails serão recolocados em fila para outro agente quando você fizer logoff. Quando você recoloca um e-mail em fila, todas as mensagens escritas em resposta que estiverem no estado de rascunho serão salvas automaticamente com o e-mail original.

Matriz – Américas  
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)  
Fax: 408 527-0883

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Uma listagem de marcas registradas da Cisco pode ser encontrada em <http://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas registradas de terceiros mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (1005R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comandos e figuras incluídos no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de um endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional e representa uma mera coincidência.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.



## GUIA DE INÍCIO RÁPIDO

































## Cisco Agent Desktop

**CAD 10.0 para Cisco Unified Contact Center Express 10.0**

**Cisco Unified Communications Manager Edition**

- 1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado
- 2 Tarefas comuns

# 1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Atender/Desligar	Ctrl+A	Atende ou desliga a chamada selecionada.
	Colocar em espera/Liberar	Ctrl+H	Coloca em espera ou libera a chamada selecionada.
	Conferência	Ctrl+F	Abre a janela Conferência. Quando a chamada é feita, o participante original é colocado em espera.
	Transferir	Ctrl+T	Abre a janela Transferir uma chamada. Quando a chamada é feita, o participante original é colocado em espera.
	Tons	Ctrl+D	Abre a janela Inserir tons.
	Logon	Ctrl+L	Faz logon no ACD (alterna com o Logoff).
	Logoff	Ctrl+L	Faz logoff no ACD (alterna com o Logon).
	Pronto	Ctrl+W	Altera o seu estado para Pronto, indicando que você está disponível para receber chamadas do ACD.
	Não pronto	Ctrl+O	Altera o seu estado para Não pronto, indicando que você está indisponível para receber chamadas do ACD.
	Trabalho	Ctrl+Y	Altera o seu estado para Trabalho, indicando que você está indisponível para receber chamadas do ACD até concluir o trabalho de finalização.
	Tarefa 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	De um a dez botões de tarefas podem ser configurados pelo administrador para a realização de uma ou várias funções.
	Fazer chamada	Ctrl+M	Abre uma janela na qual uma chamada pode ser discada.
	Bate-papo	Ctrl+J	Abre uma janela na qual é possível iniciar uma sessão de bate-papo.
	Relatórios	Ctrl+Q	Abre uma janela que exibe seus logs e suas estatísticas de chamada.
	Gerenciamento de contatos	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis de Gerenciamento de contatos.
	Navegador*	Alt+B	Mostra ou oculta o painel do navegador integrado.
	Preferências	Alt+P	Abre uma janela para configurar as Preferências da área de trabalho.
	Ajuda/Sobre	Alt+Ctrl+H	Abre um menu listando as opções de Ajuda e Sobre.
	E-mail pronto*	Ctrl+Shift+W	Você está disponível para receber e-mails.
	E-mail não pronto*	Ctrl+Shift+O	Você não está disponível para receber e-mails.
	Enviar*	Ctrl+Enter	Envia o seu e-mail de resposta para o cliente.
	Transferir*	Alt+T	Exibe uma lista suspensa das filas do Contact Service disponíveis para as quais você pode transferir o e-mail.
	Salvar*	Ctrl+S	Salva o e-mail atual como rascunho.
	Recolocar na fila*	Ctrl+R	Devolve o e-mail atual para a fila do Contact Service.
	Excluir*	Ctrl+Backspace	Exclui o e-mail atual.
	Imprimir*	Ctrl+P	Imprime o e-mail atual.
	Encaminhar*	Ctrl+Shift+F	Encaminha o e-mail atual para uma conta externa.
	Anexar*	Ctrl+Shift+H	Anexa um arquivo à resposta.
	Modelo*	Ctrl+Shift+P	Insere um modelo predefinido na resposta na posição do cursor.
	Verificar ortografia*	F7	Verifica a ortografia da resposta.

\* Apenas na versão Premium

# 2 Tarefas comuns

## Alteração de seu estado de agente

Para alterar seu estado de agente, clique no botão de estado apropriado na barra de ferramentas. Os botões de estados inválidos serão desativados. Se você alterar o seu estado de agente durante uma chamada (no estado Conversando), seu estado será alterado depois de desligar. Os botões de estado de agente indicam o estado clicado, e não o estado atual.

## Uso de códigos de razão

Ao alterar seu estado para Não pronto ou ao fazer logoff, talvez seja necessário selecionar um código de razão. Os códigos de razão são configurados pelo seu administrador e descrevem o motivo da alteração do seu estado de agente.

Quando você for solicitado a inserir um código de razão, selecione o código de razão apropriado na janela Códigos de razão e clique em OK.

## Uso de descrições de dados de finalização

Ao alterar seu estado para Trabalho, talvez seja necessário selecionar uma descrição para os dados de finalização. As descrições dos dados de finalização são configuradas pelo administrador e descrevem o resultado da chamada.

Quando você for solicitado a inserir dados de finalização, selecione a descrição apropriada na janela Selecionar finalização da chamada e clique em OK.

## Tratamento de chamadas telefônicas

**Fazer chamadas:** Clique em Fazer chamada. Na janela Fazer chamada, insira um número de telefone no campo Número e clique em Discar.

**Transferir chamadas:** Em uma chamada ativa, clique em Transferir. Na janela Transferir uma chamada, insira um número de telefone no campo Número e clique em Discar.

**Colocar chamadas em conferência:** Em uma chamada ativa, clique em Conferência. Na janela Colocar uma chamada em conferência, insira um número de telefone no campo Número, clique em Discar e clique em Adicionar à conferência enquanto o telefone estiver tocando ou depois que o participante tiver atendido. Repita esse processo até que todos os participantes tenham sido adicionados à chamada de conferência.

## Envio de mensagens de bate-papo

Na barra de ferramentas, clique em Bate-papo. Na janela Seleção de contato, clique duas vezes no nome da pessoa com quem deseja iniciar um bate-papo. Na janela de bate-papo que é aberta, digite a sua mensagem na seção inferior da janela. Se desejar que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção Alta prioridade.

Você pode fazer uma chamada, transferir uma chamada ou colocar uma chamada em conferência com qualquer pessoa relacionada na sua janela Seleção de contato usando as ações de controle de chamada. Clique com o botão direito do mouse no nome da pessoa que deseja chamar e selecione a ação desejada no menu pop-up. Para fazer uma chamada, você deve estar conectado ao Agent Desktop e em um estado de agente que permita fazer chamadas.