


Colocar uma chamada em conferência

- Etapa 1** Em uma chamada ativa, clique em Conferência. A janela Conferência é aberta.
- Etapa 2** Digite um número telefônico no campo Número e clique em Discar.
- Etapa 3** Execute uma das ações a seguir:
- Para fazer uma conferência cega, clique em Adicionar à conferência quando o telefone começar a tocar.
 - Para uma conferência supervisionada, aguarde até que o telefone seja atendido. Se desejar colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em Alternar. Em seguida, clique em Adicionar à conferência.
- Etapa 4** Repita as etapas de 2 a 3 até que todos os participantes tenham sido adicionados à conferência.

Uso do navegador integrado

Se ativado pelo administrador, você poderá usar o navegador integrado para exibir páginas da Web da Internet e da intranet enquanto trabalha com o Cisco Agent Desktop — Browser Edition. As páginas da Web são exibidas em uma janela de navegador separada que contém a barra de ferramentas e a barra de menus padrão do navegador da Web. O supervisor pode distribuir (enviar) uma página da Web para o seu navegador. 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 .

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 — Browser Edition 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

Tratamento de chamadas

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.
	Fazer chamada	Ctrl+M	Abre uma janela na qual uma chamada pode ser discada.
	Conferência	Ctrl+F	Coloca a chamada selecionada em espera e abre a janela Conferência.
	Transferir	Ctrl+T	Coloca a chamada selecionada em espera e abre a janela Transferir.
	Tons	Ctrl+D	Abre a janela Inserir tons.

Alteração de seu estado de agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	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 não está disponível para receber chamadas do ACD.
	Trabalho	Ctrl+Y	Altera o seu estado para Trabalho, indicando que você estará disponível para receber chamadas do ACD após concluir o trabalho de finalização.

Navegação e outras funções

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	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.
	Gerenciamento de contatos	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis de Gerenciamento de contatos.
	Navegador	Ctrl+B	Mostra ou oculta o painel do navegador integrado.
	Ajuda/Sobre	Alt+Ctrl+H	Abre um menu listando as opções de Ajuda e Sobre.
—	Contato	Ctrl+S	Seleciona um contato no painel Aparência do contato.
—	Dados do chamador	Ctrl+E	Seleciona uma linha no painel Dados do chamador do Gerenciamento de contatos.

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. O seu estado atual será listado na barra de status.

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.

Fazer chamadas

Etapa 1 Clique em Fazer chamada. A janela Fazer chamada é aberta.

Etapa 2 Digite um número telefônico no campo Número e clique em Discar. A janela Fazer chamada é fechada.

Transferir chamadas

Etapa 1 Em uma chamada ativa, clique em Transferir. A janela Transferir é aberta.

Etapa 2 Digite um número telefônico no campo Número e clique em Discar.

Etapa 3 Execute uma das ações a seguir:

- Para fazer uma transferência cega, clique em Transferir quando o telefone começar a tocar.
- Para uma transferência supervisionada, aguarde até que o telefone seja atendido. Se desejar colocar a nova chamada em espera e atender a chamada original, clique em Alternar e em Transferir.