Çağrıyı Konferans Yapma

Adım 1 Çağrı etkin durumdayken Konferans'ı tıklayın. Konferans penceresi açılır.

Adım 2 Numara alanına bir numara girin, ardından Çevir'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin.

- Kör konferans için, telefon çalmaya başladığında Konferansa Ekle'yi tıklayın.
- Gözetimli konferans için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz Diğer'i tıklayın. Konferansa Ekle'yi tıklayın.

Adım 4 Tüm tarafları konferansa ekleyene kadar 2. ve 3. adımları tekrarlayın.

Entegre Tarayıcıyı Kullanma

Yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse, Cisco Agent Desktop—Browser Edition'da çalışırken intranet ve internet web sayfalarını görüntülemek için entegre tarayıcıyı kullanabilirsiniz. Web sayfaları, standart web tarayıcısı araç çubuğunu ve menü çubuğunu içeren ayrı bir tarayıcı penceresinde görüntülenir. Gözetmeniniz tarayıcınıza web sayfaları gönderebilir. Bu, gözetmeninizin bir müşteriyle çalışmanıza yardımcı olacak bilgiler sağlayarak çağrı sırasında size destek olmasına olanak sağlar.

Yöneticiniz tarafından yapılandırılırsa, Çalışma Siteleri listesinden seçerek veya Adres alanına URL yazarak başka bir web sitesine erişebilirsiniz. Giriş sayfanıza dönmek için Giriş'i tıklayın .

Amerika Genel Merkezi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
ABD
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0883

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco Systems, Inc.'in ve/veya ABD'deki ve diğer ülkelerdeki yan kuruluşlarının ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini http://www.cisco.com/go/trademarks adresinde bulabilirsiniz. Sözü geçen üçüncü taraf ticari markalar kendi sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez. (1005R)

Bu belgede kullanılan Internet Protocol (IP) adreslerinin hiçbiri gerçek adres olarak kullanılmamıştır. Belgede yer alan tüm örnekler, komut ekranı çıktıları ve şekiller yalnızca açıklama amacıyla dahil edilmiştir. Açıklama amaçlı içerikte herhangi bir gerçek IP adresi kullanımı varsa, bu kasıtsız ve tesadüfidir.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2010 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.

HIZLI BAŞLANGIÇ KILAVUZU

Cisco Agent Desktop—Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Express 10.0 için CAD 10.0

Cisco Unified Communications Manager Edition

1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları

2 Ortak Görevler

1 Araç Çubuğu Düğmeleri ve Klavye Kısayolları

Çağrı İşleme

Simge	Ad	Kısayol	Açıklama
	Yanıtla/Bırak	Ctrl+A	Seçili çağrıyı yanıtlar veya bırakır.
	Beklet/ Bekletmeden Al	Ctrl+H	Seçili çağrıyı bekletmeye alır veya bekletmeden çıkarır.
	Arama Yap	Ctrl+M	Arama yapmak için numara çevirebileceğiniz bir pencere açar.
	Konferans	Ctrl+F	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve Konferans penceresini açar.
	Aktar	Ctrl+T	Seçili çağrıyı bekletmeye alır ve Aktar penceresini açar.
	Tuş Tonları	Ctrl+D	Tuş Tonlarını Girin penceresini açar.

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Simge	Ad	Kısayol	Açıklama
	Oturum Aç	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu açar (Oturum Kapatma ile dönüşümlü çalışır).
	Oturumu Kapat	Ctrl+L	ACD'de oturumunuzu kapatır (Oturum Açma ile dönüşümlü çalışır).
	Hazır	Ctrl+W	ACD çağrıları almaya hazır olduğunuzu belirtmek üzere durumunuzu Hazır olarak değiştirir.
	Hazır Değil	Ctrl+O	ACD çağrıları almaya hazır olmadığınızı belirtmek üzere durumunuzu Hazır Değil olarak değiştirir.
	Çalışma	Ctrl+Y	Toparlama çalışmasını tamamladıktan sonra ACD çağrıları almaya hazır olacağınızı belirtmek üzere durumunuzu Çalışma olarak değiştirir.

Gezinme ve Diğer İşlevler

Simge	Ad	Kısayol	Açıklama
	Görev1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Bir veya birkaç işlevi gerçekleştirmek üzere yönetici tarafından bir ila on arasında görev düğmesi ayarlanabilir.
	Bağlantı Yönetimi	Ctrl+G	Bağlantı Yönetimi bölmelerini görüntüler veya gizler.
	Tarayıcı	Ctrl+B	Entegre tarayıcı bölmesini görüntüler veya gizler.
	Yardım/ Hakkında	Alt+ Ctrl+H	Yardım ve Hakkında seçeneklerinin bulunduğu menüyü açar.
—	Bağlantı	Ctrl+S	Bağlantı Yönetimi bölmesinde bir kişiyi seçer.
—	Arayan Verileri	Ctrl+E	Bağlantı Yönetimi'nin Arayan Verileri bölmesinde bir satırı seçer.

2 Ortak Görevler

Temsilci Durumunuzu Değiştirme

Temsilci durumunuzu değiştirmek için, araç çubuğunuzdaki ilgili durum düğmesini tıklayın. Geçersiz durumların düğmeleri devre dışıdır. Çağrı sırasında (Konuşuyor durumundayken) temsilci durumunuzu değiştirirseniz, durumunuz telefonu kapattıktan sonra değişir. Temsilci durumu düğmeleri o sırada bulunduğunuz durumu değil, tıkladığınız durumu gösterir. Mevcut durumunuz durum çubuğunda listelenir.

Neden Kodlarını Kullanma

Durumunuzu, Hazır Değil olarak değiştirdiğinizde veya oturumu kapattığınızda, bir neden kodu seçmeniz istenebilir. Neden kodları yöneticiniz tarafından yapılandırılır ve temsilci durumunuzu değiştirme nedeninizi açıklar.

Neden kodu girmeniz istendiğinde, Neden Kodları penceresinden uygun kodları seçin ve Tamam'ı tıklayın.

Toparlama Verileri Açıklamalarını Kullanma

Durumunuzu, Çalışma olarak değiştirdiğinizde, bir toparlama verileri tanımı seçmeniz istenebilir. Toparlama verileri açıklamaları yöneticiniz tarafından yapılandırılır ve bir çağrının sonucunu açıklar.

Toparlama verileri girmeniz istendiğinde, Çağrı Toparlama Seç penceresinden uygun açıklamayı seçin ve Tamam'ı tıklayın.

Arama Yapma

Adım 1 Arama Yap'ı tıklayın. Arama Yap penceresi açılır.

Adım 2 Numara alanına bir numara girin, ardından Çevir'i tıklayın. Arama Yap penceresi kapanır.

Çağrı Aktarma

Adım 1 Çağrı etkin durumdayken, Aktar'ı tıklayın. Aktar penceresi açılır.

Adım 2 Numara alanına bir numara girin, ardından Çevir'i tıklayın.

Adım 3 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin.

- Kör aktarma için, telefon çalmaya başladığında Aktar'ı tıklayın.
- Gözetimli aktarma için, telefonun yanıtlanmasını bekleyin. Yeni çağrıyı beklemeye alıp özgün çağrıyı yanıtlamak isterseniz Diğer'i tıklayın ve sonra Aktar'ı tıklayın.