Utilizzo del browser integrato (solo versione Premium)

Il browser integrato consente di visualizzare pagine Web di Intranet e Internet da Agent Desktop.

È possibile accedere ai siti Web utilizzati di frequente dall'elenco **Sedi di lavoro** (se configurato dall'amministratore), digitare un indirizzo Web nel campo opzionale **Indirizzo** e fare clic per comporre un numero telefonico con collegamento ipertestuale da un sito Web.

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Indietro	Alt-freccia sinistra	Torna all'ultima pagina visualizzata.
	Avanti	Alt-freccia destra	Apre la pagina visualizzata prima di selezionare il pulsante Indietro.
	Interrompi	Esc	Interrompe la visualizzazione di una pagina Web nel browser, ad esempio se il download richiede troppo tempo.
	Aggiorna	F5	Aggiorna la pagina Web visualizzata per assicurare che venga presentato il contenuto aggiornato.
	Home	Alt-Home	Apre la pagina iniziale predefinita.

Visualizzazione dei report

Passo 1 Fare clic sul pulsante **Report** sulla barra degli strumenti per visualizzare la finestra Report agente.

Passo 2 Dal campo Report selezionare il report che si desidera visualizzare:

- Registro stato ACD agente
- Registro chiamate agente
- Statistiche dell'agente
- Report Statistica livello

Passo 3 Il report può essere ordinato in base a una qualsiasi delle colonne in esso contenute, in ordine crescente o decrescente, facendo clic sull'intestazione della colonna.

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, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi menzionati in questo documento o sito Web sono proprietà dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Stampata negli Stati Uniti su carta riciclata con il 10% di materiale riciclato.

GUIDA INTRODUTTIVA

Cisco Agent Desktop

CAD 6.5 per Cisco Unified Contact Center Express 6.0

1 Barra degli strumenti
2 Attività comuni

1 Barra degli strumenti

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/Aggancia	Ctrl-A	Consente di rispondere a una chiamata o di agganciare.
	Attesa/Riprendi	Ctrl-H	Mette in attesa una chiamata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Effettua chiamata	Ctrl-M	Visualizza il tastierino numerico in modo che sia possibile effettuare una chiamata.
	Conferenza	Ctrl-F	Mette una chiamata in attesa e aggiunge altri interlocutori a una chiamata in conferenza.
	Trasferimento	Ctrl-T	Mette in attesa una chiamata e la trasferisce a un altro interlocutore.
	Toni	Ctrl-D	Invia toni durante una chiamata. **Nota**: non vengono generati toni udibili.
	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	Modifica lo stato in Pronto: l'operatore è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	Ctrl-O	Modifica lo stato in Non pronto: l'operatore non è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Lavoro	Ctrl-Y	Modifica lo stato in Lavoro: l'agente è impegnato in un lavoro di riepilogo dopo una chiamata e sarà disponibile a ricevere chiamate ACD al termine dell'operazione.
	Pulsanti attività	Alt-[numero]	I pulsanti attività vengono configurati dall'amministratore per eseguire diverse funzioni (solo versioni Avanzata e Premium). È possibile configurare fino a dieci pulsanti attività e a ciascuno di essi può essere assegnata più di una funzione.
	Chat	Ctrl-J	Avvia una sessione di chat con un altro membro del team, il supervisore o un partecipante a una chiamata in conferenza.
	Report	Ctrl-Q	Visualizza una finestra Report agente in cui sono mostrati i registri chiamate e le statistiche dell'agente.
	Mostra/Nascondi Gest. contatti	Ctrl-G	Mostra o nasconde il riquadro Gestione contatti.
	Mostra/Nascondi browser	Ctrl-B	Mostra o nasconde il riquadro Browser integrato (solo versione Premium).
	Preferenze	Ctrl-P	Visualizza la finestra di dialogo Preferenze, in cui è possibile impostare il funzionamento della finestra Agent Desktop e dei messaggi team.
	?/Informazioni su	F1	Consente di accedere alla Guida in linea e alla finestra Informazioni su.

2 Attività comuni

Trasferimento di chiamata

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Trasferimento**.

Passo 2 Nel campo Nome:numero immettere il numero di telefono a cui sarà trasferita la chiamata e fare clic su **Componi**.

Passo 3 Per un trasferimento controllato, attendere che il terzo partecipante risponda, quindi fare clic su **Trasferimento**. Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su **Trasferimento** mentre il telefono squilla.

Chiamata in conferenza

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Conferenza**.

Passo 2 Nel campo Nome: numero immettere il numero di telefono della persona che si desidera aggiungere alla chiamata in conferenza, quindi fare clic su **Componi**.

Passo 3 Fare clic su **Aggiungi alla conferenza** quando il telefono squilla (per una conferenza senza conferma di risposta) o quando la persona risponde (per una conferenza controllata).

Passo 4 Ripetere i passaggi da 2 a 4 fino ad aggiungere tutti i partecipanti desiderati alla conferenza.

Inserimento di toni durante una chiamata

Passo 1 Con una chiamata attiva, fare clic su **Toni**. Verrà visualizzato il tastierino numerico dei toni.

Passo 2 Inserire i numeri e/o i simboli richiesti. Una volta completata l'immissione, fare clic su **Fine**.

Invio di un messaggio chat

Passo 1 Sulla barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene aperta la finestra Selezione chat, in cui sono elencate tutte le persone disponibili per la chat.

Passo 2 Fare doppio clic sul nome della persona che si desidera invitare in chat. Viene aperta la finestra Sessione chat.

Passo 3 Digitare il messaggio nel campo di immissione di testo. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.

Passo 4 Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.