使用整合式瀏覽器

管理員如有啓用整合式瀏覽器，即可從 Agent Desktop 內檢視內部網路與網際網路的網頁。整合式瀏覽器最多可有 10 個標籤，各顯示不同的網頁。第一個標籤一律會用於保留監督員發送給您的網頁。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。

管理員如有設定此功能，即可從工作站清單中選取其他網站，或在「網址」欄位中鍵入其 URL。若要返回首頁，請按一下「首頁」。

回覆電子郵件

（僅限於高階版）您若被指派到電子郵件聯絡服務佇列 (CSQ)，將可回覆客戶的電子郵件。按一下工具列上的「電子郵件就緒」按鈕，可擷取 CSQ 中下一封可用的電子郵件。從「聯絡外觀」視窗中選取電子郵件，可在整合式瀏覽器的「代理電子郵件」標籤中讀取電子郵件。在「回應」窗格中鍵入您的回覆，然後按一下「傳送」，可回覆電子郵件。

您也可以將電子郵件轉寄給其他 CSQ；重新將電子郵件排入佇列，交由其他代理處理；將電子郵件儲存爲草稿，以便於稍後使用；或刪除電子郵件。

當您接聽來電時，會自動將目前的電子郵件儲存爲草稿。

管理員會設定您在「聯絡外觀」窗格中，一次所能擁有的電子郵件數目。您最多可有 5 封電子郵件，包括 4 封儲存爲草稿的電子郵件，以及 1 封進行中的電子郵件。

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883

Cisco、Cisco Systems 與 Cisco Systems 標誌是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其附屬機構在美國及其他特定國家 / 地區的註冊商標或商標。本文件中或網站中所提及之其他商標分屬其各自所有者。「合作夥伴」一字不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. 版權所有。

美國印製；採用內含 10% 回收物的再生紙張。

快速入門指南

Cisco Agent Desktop

CAD 6.6（適用於 Cisco Unified Contact Center Express 7.0）
Cisco Unified Communications Manager Express Edition

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
2 一般工作

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵

圖示	名稱	捷徑	說明
	登入	Ctrl+L	登入 ACD（或登出）。
	登出	Ctrl+L	登出 ACD（或登入）。
	就緒	Ctrl+W	變更狀態爲「就緒」，以表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl+O	變更狀態爲「未就緒」，以表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作	Ctrl+Y	將狀態變更爲「工作」，表示完成整理工作之後，即可開始接聽 ACD 來電。
	工作 1-10	Alt+1、Alt+2...、Alt+0	管理員可設定一到十個工作按鈕執行一或多項功能。
	聊天	Ctrl+J	開啓可讓您啓動聊天作業階段的視窗。
	報告	Ctrl+Q	開啓可顯示您的通話記錄與統計資料的視窗。
	聯絡管理	Ctrl+G	顯示或隱藏「聯絡管理」窗格。
	瀏覽器	Ctrl+B	顯示或隱藏整合式瀏覽器窗格。
	偏好設定	Ctrl+P	開啓可讓您設定「桌面偏好設定」的視窗。
	說明 / 關於	Alt+Ctrl+H	開啓列有「說明」與「關於」選項的功能表。
—	聯絡	Ctrl+S	在「聯絡外觀」窗格中選取聯絡活動。
—	來電者資料	Ctrl+E	在「聯絡管理」的「來電者資料」窗格中選取一列。
—	通話活動	Ctrl+Shift+E	在「聯絡管理」的「通話活動」窗格中選取一列。
—	小組訊息	Ctrl+Shift+M	選取小組訊息。
代理電子郵件按鈕（僅限於高階版）			
	電子郵件就緒	Ctrl+e	您可以接收電子郵件。
	電子郵件未就緒	Ctrl+E	您無法接收電子郵件。
	傳送	—	將您的電子郵件回覆傳送給客戶。
	轉接	—	顯示可以讓您轉寄電子郵件之聯絡服務佇列的下拉式清單。
	儲存	—	將目前的電子郵件儲存爲草稿。
	重新排入佇列	—	將目前的電子郵件傳回聯絡服務佇列。
	刪除	—	刪除目前的電子郵件。

2 一般工作

變更代理狀態

若要變更代理狀態，請按一下工具列上適當的狀態按鈕。如此將會停用無效狀態的按鈕。您若是在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態，則狀態在掛斷後才會變更。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。

使用原因碼

當將狀態變更爲「未就緒」或登出時，可能會提示您選取原因碼。原因碼由管理員設定，可說明您變更代理狀態的原因。

當提示您輸入原因碼時，請從「原因碼」視窗中選取適當的代碼，然後按一下「確定」。

使用整理資料說明

當將狀態變更爲「工作」時，可能會提示您選取整理資料說明。整理資料說明由管理員設定，可說明通話的結果。

當提示您輸入整理資料時，請從「選取通話整理」視窗中選取適當的說明，然後按一下「確定」。

處理通話

您必須使用 IP 電話處理（接聽、撥打、轉接、召開會議和保留）通話。

傳送聊天訊息

按一下工具列上的「聊天」。在「聊天選擇」視窗中，連按兩下您要聊天的人之姓名。在開啓之聊天視窗的下方區段中鍵入您的訊息。若要在受話者的螢幕上快顯訊息，請選取「高優先順序」核取方塊。

您可以使用通話控制動作，針對「聊天選擇」視窗中所列的人員，進行通話、轉接來電或安排電話會議等動作。在您要通話的人名上按一下滑鼠右鍵，然後從快顯功能表中選取所需的動作。若要撥話給某人，必須先登入 Agent Desktop，同時所處的代理狀態必須可以撥打電話。

檢視代理即時顯示

按一下工具列上的「報告」按鈕。從「即時顯示」視窗之「即時顯示」下拉式清單中，選取所要檢視的顯示。

您可以按一下欄標題，依任一欄以遞增或遞減順序排序顯示。