

## Brug af den integrerede browser

Hvis den integrerede browser er aktiveret af din administrator, kan du bruge den til at få vist intranet- og internetwebsider, mens du arbejder i Agent Desktop. Administratoren kan konfigurere den integrerede browser, så pop-op-vinduerne vises enten som en ny fane i den integrerede browser eller som et almindeligt pop-op-vindue i Internet Explorer. Den integrerede browser kan have op til 10 faner i den integrerede browser, som viser hver sin webside. Den første fane er altid reserveret til den webside, som din supervisor sender dig. Dermed bliver din supervisor i stand til at hjælpe dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Hvis det er konfigureret af din administrator, kan du få adgang til en anden webside ved at vælge den fra listen Arbejdssteder eller ved at indtaste en URL i feltet Adresse. Vend tilbage til din startside ved at klikke på Start .

## Besvarelse af e-mail

(Kun Premium) Hvis du er tildelt en e-mail-kontaktservicekø (CSQ), kan du besvare kunde-e-mails. Klik på knappen E-mail klar på værktøjslinjen for at modtage den næste tilgængelige e-mail fra kontaktservicekøen. Vælg e-mailen i kontaktservisningsvinduet for at læse den under fanen Agent-e-mail i den integrerede browser. Skriv dit svar i svarruden, og klik på Send for at svare på e-mailen.

Du kan også overføre e-mailen til en anden kontaktservicekø, genindsætte den i køen, så den kan blive behandlet af en anden agent, gemme e-mailen som kladder for at arbejde videre på den på et senere tidspunkt eller slette e-mailen.

Når du modtager et opkald, gemmes den e-mail, du arbejder på automatisk som kladder.

Din administrator konfigurerer, hvor mange e-mails du kan have i ruden til kontaktservisning ad gangen. Det maksimale antal er fire gemt som kladder og én igangværende, i alt fem e-mails.

## E-mails tilbage i kø ved Log af

Hvis indstillingen til genindsættelse i kø ved Log af er aktiveret, bliver alle dine e-mails genindsat i kø til en anden agent, når du logger af. Når du genindsætter en e-mail i en kø, bliver meddelelser, som du skrev som svar, der er i kladdetilstand, automatisk gemt med den oprindelige e-mail.

Hovedsæde i USA  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tlf: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)  
De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.  
© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.  
© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



## GUIDEN HURTIG START























## Cisco Agent Desktop

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Værktøjsknapper og genvejstaster
- 2 Almindelige opgaver

# 1 Værktøjsknapper og genvejstaster

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde	Ctrl+Y	Ændrer din tilstand til Arbejde, hvilket indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.
	Opgave 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Administratoren kan indstille en til ti opgaveknapper op til at udføre en eller flere funktioner.
	Chat	Ctrl+J	Åbner et vindue, hvorfra du kan starte en chatsession.
	Rapp.:	Ctrl+Q	Viser et vindue, som viser dine opkaldslogfiler og statistik.
	Kontaktstyring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Alt+B	Viser eller skjuler ruden med den integrerede browser.
	Indstillinger	Ctrl+P	Viser et vindue til konfiguration af Desktop-indstillinger.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.
	E-mail klar*	Ctrl+Shift+W	Du er klar til at modtage e-mails.
	E-mail ikke klar*	Ctrl+Shift+O	Du er ikke klar til at modtage e-mails.
	Send*	Ctrl+Enter	Sender dit e-mail-svar til kunden.
	Overfør*	Alt+T	Viser en rullemenu med tilgængelige kontaktservicekøer, som du kan overføre e-mailen til.
	Gem*	Ctrl+S	Gemmer den e-mail, du arbejder på, som kladde.
	Genindsæt i kø*	Ctrl+R	Fører den e-mail, du arbejder på, tilbage i kontaktservicekøen.
	Slet*	Ctrl+Backspace	Sletter den e-mail du arbejder på.
	Udskriv*	Ctrl+P	Udskriver den aktuelle e-mail.
	Videresend*	Ctrl+Shift+F	Videresender den aktuelle e-mail til en ekstern konto.
	Vedhæft*	Ctrl+Shift+H	Vedhæfter en fil til svaret.
	Skabelon*	Ctrl+Shift+P	Indsætter en prædefineret skabelon i svaret ved markørens position.
	Stavekontrol*	F7	Kontroller stavningen i svaret

\* Kun Premium

# 2 Almindelige opgaver

## Ændring af din agenttilstand

Skift agenttilstand ved at klikke på den relevante tilstandsknap på værktøjslinjen. Knapper til ugyldige tilstande vil blive deaktiveret. Hvis du ændrer din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden), vil din tilstand ændres, når du har afsluttet opkaldet. Agenttilstandsknapperne angiver den tilstand, du kikkede på, ikke din aktuelle tilstand.

## Brug af årsagskoder

Når du ændrer din tilstand til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at vælge en årsagskode. Disse årsagskoder konfigureres af din administrator og beskriver, hvorfor du skifter agenttilstand.

Når du bliver bedt om at indtaste en årsagskode, skal du vælge den relevante kode i vinduet Årsagskoder og klikke på OK.

## Brug af beskrivelser af afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden til Arbejde, kan du blive bedt om at vælge en beskrivelse af afslutningsdata. Beskrivelse af afslutningsdata konfigureres af din administrator og beskriver opkaldsresultatet.

Når du bliver bedt om at indtaste afslutningsdata, skal du vælge den relevante beskrivelse i vinduet Vælg opkaldsafslutning og klikke på OK.

## Håndtering af telefonopkald

Du skal bruge din faste IP-telefon til håndtering af opkald (besvare, ringe op, overføre, sætte i konference, parkere).

## Afsendelse af en chatmeddelelse

Klik på Chat på værktøjslinjen. I vinduet til valg af kontakter skal du dobbeltklikke på navnet på den person, som du vil chatte med. Skriv din besked i den nederste del af det chatvindue, der åbnes. Hvis du ønsker, at din meddelelse skal vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet Høj prioritet.

Du kan foretage et opkald, overføre et opkald eller sætte et opkald i konference til enhver, som står opført i vinduet til valg af kontakter via handlingerne til opkaldskontrol. Højreklik på navnet på den person, du vil ringe op, og vælg den ønskede handling i pop op-menuen. For at ringe nogen op skal du være logget på Agent Desktop og være i en agenttilstand, der tillader at du foretager et opkald.

## Visning af realtidvisninger for agent

Klik på knappen Rappporter på værktøjslinjen. I vinduet for realtidvisninger skal du vælge den visning, du ønsker at vise, i rullemenuen Realtidvisninger.

Du kan sortere visningen efter en hvilken som helst kolonne i enten stigende eller faldende rækkefølge. Det gør du ved at klikke på kolonneoverskriften.