

## Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania stron intranetowych i internetowych podczas pracy w programie Agent Desktop. Administrator może skonfigurować zintegrowaną przeglądarkę tak, aby wyskakujące okna były wyświetlane albo jako nowe karty w zintegrowanej przeglądarce, albo jako zwykłe wyskakujące okienka programu Internet Explorer. Zintegrowana przeglądarka może zawierać do 10 kart. Na każdej z nich może być wyświetlana inna strona. Pierwsza karta jest zawsze zarezerwowana na strony, które przełożony wypchnął do agenta. Dzięki temu przełożony może asystować przy połączeniu i dostarczać informacje, które pomagają agentowi w rozmowie z klientem. Jeśli administrator odpowiednio skonfigurował program, można wyświetlić inną witrynę. W tym celu należy wybrać ją z listy Witryny robocze albo wpisać adres URL w polu Adres. Aby wrócić na stronę główną, należy kliknąć przycisk Strona główna.

## Odpowiadanie na wiadomości e-mail

(Tylko wersja Premium). Jeśli przełożony przydzieli agenta do kolejki usługi kontaktów poczty e-mail, zyska on możliwość odpowiadania na wiadomości e-mail od klientów. Należy kliknąć przycisk Gotowy do obsługi poczty e-mail na pasku narzędzi, aby otrzymać następną wiadomość e-mail z kolejki. Po wybraniu wiadomości e-mail w oknie wystąpienia kontaktu można przeczytać ją na karcie Poczta e-mail agenta w zintegrowanej przeglądarce. Aby odpowiedzieć na wiadomość e-mail, należy wpisać wiadomość w okienku odpowiedzi i kliknąć przycisk Wyślij.

Można też przekazać wiadomość e-mail do innej kolejki usługi kontaktów, ponownie umieścić ją w kolejce, aby mógł zająć się nią inny agent, zapisać ją jako kopię roboczą, aby pracować z nią później, albo usunąć.

Kiedy agent otrzymuje połączenie, bieżąca wiadomość e-mail jest automatycznie zapisywana jako kopia robocza.

Administrator konfiguruje liczbę wiadomości e-mail, które mogą być jednocześnie wyświetlane w okienku wystąpienia kontaktu. Maksymalna dozwolona liczba to cztery wiadomości zapisane jako kopie robocze i jedna przetwarzana — łącznie pięć wiadomości e-mail.

## Ponowne umieszczanie wiadomości e-mail w kolejce w przypadku wylogowania

Jeśli opcja ponownego umieszczania w kolejce przy wylogowaniu jest włączona, w momencie wylogowania wszystkie wiadomości e-mail agenta zostają ponownie umieszczone w kolejce i przydzielone innemu agentowi. W przypadku ponownego umieszczenia w kolejce wiadomości e-mail wszelkie wiadomości napisane w odpowiedzi w stanie kopii roboczych są zapisywane automatycznie z pierwotną wiadomością e-mail.



## KRÓTKI PRZEWODNIK



## Cisco Agent Desktop

CAD 8.5 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.5

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótów
- 2 Często wykonywane zadania

### Centrala amerykańska

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)  
Faks: 408 527-0883

























Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceni i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakiegokolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

# 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Logowanie	Ctrl+L	Loguje użytkownika do systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Wylogowanie”).
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje użytkownika z systemu ACD (po czym etykieta przycisku zmienia się na „Logowanie”).
	Gotowy	Ctrl+W	Zmienia stan na Gotowy, co wskazuje, że użytkownik może przyjmować połączenia ACD.
	Niegotowy	Ctrl+O	Zmienia stan na Niegotowy, co wskazuje, że użytkownik nie może przyjmować połączeń ACD.
	Praca	Ctrl+Y	Zmienia stan na Praca, co wskazuje, że użytkownik będzie mógł odbierać połączenia ACD po zakończeniu pracy związanej z poprzednim połączeniem.
	Zadanie 1–10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Administrator może skonfigurować od jednego do dziesięciu przycisków zadań do realizacji jednej lub kilku funkcji.
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno, w którym można zainicjować sesję rozmowy (tekstowej).
	Raporty	Ctrl+Q	Otwiera okno z dziennikami i statystyką połączeń.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka do zarządzania kontaktami.
	Przeglądarka	Alt+B	Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	Preferencje	Ctrl+P	Otwiera okno do konfigurowania preferencji pulpitu.
	Pomoc/ Informacje	Alt+Ctrl+H	Otwiera menu zawierające polecenia Pomoc i Informacje.
	Gotowy do obsługi poczty e-mail*	Ctrl+Shift+W	Użytkownik może odbierać pocztę e-mail.
	Niegotowy do obsługi poczty e-mail*	Ctrl+Shift+O	Użytkownik nie może odbierać poczty e-mail.
	Wyślij*	Ctrl+Enter	Wysyła odpowiedź e-mail do klienta.
	Przekaż*	Alt+T	Wyświetla listę rozwijaną z dostępnymi kolejkami usług kontaktów, do których można przekazać wiadomość e-mail.
	Zapisz*	Ctrl+S	Zapisuje bieżącą wiadomość e-mail jako kopię roboczą.
	Ponownie umieść w kolejce*	Ctrl+R	Zwraca bieżącą wiadomość e-mail do kolejki usługi kontaktów.
	Usuń*	Ctrl+Backspace	Usuwa bieżącą wiadomość e-mail.
	Drukuj*	Ctrl+P	Drukuje bieżącą wiadomość e-mail.
	Prześlij dalej*	Ctrl+Shift+F	Przesyła dalej bieżącą wiadomość e-mail do konta zewnętrznego.
	Dołącz*	Ctrl+Shift+H	Dołącza do odpowiedzi plik.
	Szablon*	Ctrl+Shift+P	Wstawia wstępnie zdefiniowany szablon do odpowiedzi w miejscu oznaczonym kursorem.
	Sprawdź pisownię*	F7	Sprawdza pisownię odpowiedzi.

\* Tylko wersja Premium

# 2 Często wykonywane zadania

## Zmianianie stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien kliknąć odpowiedni przycisk stanu na pasku narzędzi. Przyciski nieprawidłowych stanów są wyłączone. Jeśli agent zmieni stan podczas połączenia (stan W trakcie rozmowy), zmiana zostanie dokonana po zakończeniu połączenia. Przyciski stanu agenta wskazują stan kliknięty, a nie bieżący.

## Używanie kodów przyczyn

Podczas zmieniania stanu na Niegotowy lub wylogowywania się agenta system może monitorować go o wybranie kodu przyczyny. Kody przyczyn konfiguruje administrator. Opisują one powód zmiany stanu agenta.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie kodu przyczyny, powinien on wybrać odpowiedni kod w oknie Kody przyczyn i kliknąć przycisk OK.

## Używanie opisów danych zakańczania

W przypadku zmieniania stanu na stan Praca system może monitorować agenta o wybranie opisu danych zakańczania. Opisy danych zakańczania konfiguruje administrator i zawierają one informacje o wyniku połączenia.

Jeśli system monitoruje agenta o wprowadzenie danych zakańczania, powinien on wybrać odpowiedni opis w oknie Wybór typu zakończenia połączenia i kliknąć przycisk OK.

## Obsługa połączeń telefonicznych

Do obsługi połączeń (odbierania, wybierania numerów, przekazywania, tworzenia konferencji i wstrzymywania) należy używać sprzętowego telefonu IP.

## Wysyłanie wiadomości rozmowy

Na pasku narzędzi należy kliknąć przycisk Rozmowa. W oknie wyboru kontaktu należy kliknąć dwukrotnie nazwę osoby, do której ma zostać wysłana wiadomość rozmowy. Kiedy pojawi się okno rozmowy, należy wpisać wiadomość w dolnej części okna. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, należy zaznaczyć pole wyboru Wysoki priorytet.

Działania sterowania połączeniami umożliwiają nawiązanie połączenia z dowolną osobą wymienioną w oknie wyboru kontaktu, przekazanie do niej połączenia lub dodanie jej do połączenia konferencyjnego. Należy kliknąć prawym przyciskiem myszy nazwę osoby, z którą ma zostać nawiązane połączenie, a następnie wybrać odpowiednie działanie z menu podręcznego. Połączenie można zainicjować dopiero po zalogowaniu się do programu Agent Desktop i przejściu w stan agenta, który umożliwia inicjowanie połączeń.

## Wyświetlanie widoków informacji o agencie w czasie rzeczywistym

Należy kliknąć przycisk Raporty na pasku narzędzi. W oknie Widoki czasu rzeczywistego z listy rozwijanej o tej samej nazwie należy wybrać odpowiedni widok.

Widok można sortować według dowolnej kolumny w kolejności rosnącej lub malejącej. W tym celu należy kliknąć nagłówek kolumny.