



## KRÓTKI PRZEWODNIK



### **Cisco Agent Desktop — Browser Edition** **CAD 8.5 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.5** **Cisco Unified Communications Manager Express Edition**

- 1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu
- 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 poleceń 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

## Zmianianie stanu agenta

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.

## Nawigacja i inne funkcje

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Zadanie 1–10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Przyciski zadań od 1 do 10 służące do wykonywania jednej lub więcej funkcji skonfigurowanych przez administratora.
	Zarządzanie kontaktami	Ctrl+G	Pokazuje lub ukrywa okienka do zarządzania kontaktami.
	Przeglądarka	Ctrl+B	Pokazuje lub ukrywa okienko zintegrowanej przeglądarki.
	Pomoc/ Informacje	Alt+Ctrl+H	Otwiera menu zawierające polecenia Pomoc i Informacje.
—	Kontakt	Ctrl+S	Wybiera kontakt w okienku wystąpienia kontaktu.
—	Dane telefonującego	Ctrl+E	Wybiera wiersz w okienku Dane telefonującego okna zarządzania kontaktami.

# 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. Bieżący stan jest wyświetlany na pasku stanu.

## Używanie kodów przyczyn

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

Jeśli system monituje 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 monitować agenta o wybranie opisu danych zakańczania. Opisy danych zakańczania konfiguruje administrator i zawierają one informacje o wyniku połączenia.

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

## Obsługa połączeń

Do obsługi połączeń (odbierania, wybierania numerów, przekazywania, tworzenia konferencji, wstrzymywania itd.) można używać sprzętowego telefonu IP lub programu Cisco IP Communicator.

## Korzystanie ze zintegrowanej przeglądarki

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, można używać zintegrowanej przeglądarki do przeglądania stron intranetowych i internetowych podczas pracy w programie Cisco Agent Desktop — Browser Edition. Strony internetowe są wyświetlane w oddzielnym oknie przeglądarki, które zawiera standardowy pasek narzędzi i pasek menu przeglądarki. Przełożony może wypchnąć stronę internetową do wyświetlenia w tej przeglądarce. 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