

Använda den integrerade webbläsaren

Om administratören har aktiverat den integrerade webbläsaren kan du använda den för att visa webbsidor på intranätet eller internet medan du arbetar med Agent Desktop. Administratören kan konfigurera den integrerade webbläsaren så att popupfönster visas antingen som nya flikar i den integrerade webbläsaren eller som vanliga Internet Explorer-popupfönster. Du kan ha upp till 10 flikar öppna i den integrerade webbläsaren som var och en kan visa olika webbsidor. Den första fliken är alltid reserverad för webbsidor som skickas till dig av arbetsledaren. Funktionen används för att arbetsledaren ska kunna hjälpa dig genom att ge dig information som kan vidarebefordras till kunden.

Om administratören har gjort det möjligt kan du också komma andra webbplatser genom att välja dem från listan Arbetswebbplatser, eller genom att ange en webbadress i fältet Adress. Du återgår till startsidan genom att klicka på Hem.

Besvara e-post

(Endast Premium) Om du tildelats till en kontakttjänstkö för e-post (CSQ) kan du besvara e-post från kunder. Klicka på knappen Klar för e-post i verktygsfältet för att ta emot nästa tillgängliga e-postmeddelande i CSQ. Markera e-postmeddelandet i kontaktytan för att kunna läsa det på fliken Agent – E-post i den integrerade webbläsaren. Skriv ditt svar i rutan Svar, och klicka på Skicka för att besvara meddelandet.

Du kan även överföra e-postmeddelandet till en annan CSQ, ställa meddelandet i kö på nytt så att det kan handläggas av en annan agent, spara meddelandet som ett utkast som du kan fortsätta arbeta med senare, eller ta bort meddelandet.

När du får ett samtal sparas det aktuella e-postmeddelandet automatiskt, i form av ett utkast.

Det är administratören som ställer in det antal e-postmeddelanden som du samtidigt kan ha i kontaktytefönstret. Högsta tillåtna antal är fyra sparade som utkast och ett pågående, summa fem e-postmeddelanden.

E-post, ställ i kö på nytt vid utloggning

Om alternativet Ställ i kö på nytt vid utloggning är aktiverat köas alla dina e-postmeddelanden om till en annan agent när du loggar ut. När du köar om ett e-postmeddelande sparas eventuella meddelanden, som du har skrivit som svar och som bara är utkast, automatiskt med det ursprungliga e-postmeddelandet.

Huvudkontor Amerika
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)
Fax: 408 527-0883

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. En lista över Ciscos varumärken finns på <http://www.cisco.com/go/trademarks>.
Varumärken från andra tillverkare som omnämns här tillhör respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte att ett partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (1005R)
Eventuella IP-adresser (Internet Protocol) som används i detta dokument är exempel och inte avsedda att vara verkliga adresser. Alla exempel, kommandoutdata och bilder i dokumentet är endast tänkta som illustrationer. Om en verklig IP-adress används som exempel har detta skett oavsiktligen.
© 2010 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.
© 2010 Calabrio, Inc. Med ensamrätt.



SNABBGUIDE



Cisco Agent Desktop

**CAD 8.5 för Cisco Unified Contact Center Express 8.5
Cisco Unified Communications Manager Edition**

- 1 Verktögsfältsknappar och snabbkommandon
- 2 Vanliga uppgifter

1 Verktygsfältsknappar och snabbkommandon

Ikön	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Svara/lägg på	Ctrl+A	Besvarar eller avslutar det markerade samtalet.
	Parkerar/återuppta	Ctrl+H	Parkerar eller återupptar det markerade samtalet.
	Konferens	Ctrl+F	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför samtal till konferens.
	Överför	Ctrl+T	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför ett samtal.
	Tonval	Ctrl+D	Öppnar fönstret Mata in tonval.
	Inloggning	Ctrl+L	Loggar in dig i ACD (alternerar med Logga ut).
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut dig från ACD (alternerar med Logga in).
	Klar	Ctrl+W	Ändrar din status till Klar, vilket betyder att du kan ta emot samtal via ACD.
	Inte klar	Ctrl+O	Ändrar din status till Inte klar, vilket betyder att du inte kan ta emot samtal via ACD.
	Arbete	Ctrl+Y	Ändrar din status till Arbete, som visar att du kommer att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar med sammanfattningen.
	Ärende 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Administratören kan skapa upp till tio åtgärdsknappar som utför olika funktioner.
	Ring upp	Ctrl+M	Öppnar ett fönster varifrån det går att ringa ett samtal.
	Chatt	Ctrl+J	Öppnar ett fönster varifrån det går att starta en chattsession.
	Rapport	Ctrl+Q	Öppnar ett fönster med samtalsloggar och statistik för dig själv.
	Kontaktshantering	Ctrl+G	Visar eller döljer kontakthanteringsfönstren.
	Webbläsare	Alt+B	Visar eller döljer den integrerade webbläsaren.
	Inställningar	Alt+P	Öppnar ett fönster där skrivbordsinställningar kan göras.
	Hjälp/Om	Alt+Ctrl+H	Visar en meny med alternativen Hjälp och Om.
	E-post klar*	Ctrl+Skift+W	Du kan ta emot e-post just nu.
	E-post inte klar*	Ctrl+Skift+O	Du kan inte ta emot e-post just nu.
	Skicka*	Ctrl+Retur	Skickar ditt e-postsvar till kunden.
	Överför*	Alt+T	Visar en listruta med tillgängliga kontakttjänstköer dit du kan överföra e-postmeddelandet.
	Spara*	Ctrl+S	Sparar aktuellt e-postmeddelande som ett utkast.
	Återköa*	Ctrl+R	Återför aktuellt e-postmeddelande till kontakttjänstkön.
	Ta bort*	Ctrl+Backsteg	Tar bort aktuellt e-postmeddelande.
	Skriv ut*	Ctrl+P	Skriver ut aktuellt e-postmeddelande.
	Vidarebefordrar*	Ctrl+Skift+F	Vidarebefordrar det aktuella e-postmeddelandet till ett externt konto.
	Bifoga*	Ctrl+Skift+H	Bifogar en fil till svaret.
	Mall*	Ctrl+Skift+P	Infogar en fördefinierad mall i svaret vid markörens plats.
	Stavningskontrollera* F7		Kontrollerar stavningen i svaret.

* endast Premium

2 Vanliga uppgifter

Ändring av agentstatus

Ändra din agentstatus med hjälp av statusknapparna i verktygsfältet. Knapparna för ogiltiga statuslägen är inaktiverade. Om du ändrar din agentstatus när ett samtal pågår (om du har statusen Talar), kommer ändringen att träda i kraft när du avslutar samtalet. Agentstatusknapparna visar vilken status du har klickat på, inte din aktuella status.

Använda orsakskoder

När du byter status till Inte klar eller loggar ut kan du bli uppmanad att ange en orsakskod. Orsakskoderna definieras av systemadministratören och beskriver varför du ändrar din agentstatus.

När du blir ombedd att ange en orsakskod väljer du en lämplig kod i fönstret Orsakskoder och klickar på OK.

Använda beskrivningar av sammanfattningsdata

När du byter status till Arbete kan du uppmanas att välja en beskrivning för sammanfattningsdata. Beskrivningarna för sammanfattningsdata anges av administratören och används för att beskriva samtalets resultat.

När du blir ombedd att ange sammanfattningsdata väljer du en lämplig beskrivning i fönstret Välj samtalsavslut och klickar på OK.

Hantera telefonsamtal

Ringa ett samtal: Klicka på Ring upp. Ange ett telefonnummer i fältet Nummer i fönstret Ring samtal, och klicka på Ring upp.

Överföra ett samtal: Klicka på Överför när ett samtal pågår. Ange ett telefonnummer i fältet Namn: Nummer i fönstret Överför ett samtal och klicka på Ring upp. Om du vill göra en blind överföring klickar du på Överför när telefonen börjar ringa. Om du vill göra en styrd överföring väntar du på att samtalet besvaras och klickar därefter på Överför.

Skapa ett konferenssamtal: Klicka på Konferens när ett samtal pågår. Ange ett telefonnummer i fältet Namn: Nummer i fönstret Överför samtal till konferens och klicka på Ring upp. Om du vill skapa ett blint konferenssamtal klickar du på Lägg till i konf. när telefonen börjar ringa. Om du vill skapa ett övervakat konferenssamtal väntar du på att samtalet besvaras och klickar sedan på Lägg till i konf.. Upprepa detta tills alla deltagare har lagts till i konferenssamtalet.

Skicka ett chattmeddelande

Klicka på Chatt i verktygsfältet. Dubbelklicka på namnet på den person som du vill chatta med i fönstret Kontaktval. Skriv ditt meddelande i den nedre delen av det fönster som visas. Om du vill att ditt meddelande ska poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan Hög prioritet.

Du kan ringa ett samtal, överföra ett samtal eller skapa ett konferenssamtal till valfri person som finns med i ditt Kontaktval-fönster med hjälp av åtgärderna för samtalsstyrning. Högerklicka på namnet på den person du vill ringa, och välj önskad åtgärd från popup-menyn. För att kunna ringa någon måste du vara inloggad på Agent Desktop, och ha en status som medger att du ringer ett samtal.