

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.

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 zwykle 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 przydzielił 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.

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 zalecenia 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.



KRÓTKI PRZEWODNIK

































Cisco Agent Desktop

CAD 8.5 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.5
Cisco Unified Communications Manager Edition

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

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Odbierz/Przerwij	Ctrl+A	Odbiera lub przerywa wybrane połączenie.
	Wstrzymaj/Wznów	Ctrl+H	Wstrzymuje lub wznawia wybrane połączenie.
	Konferencja	Ctrl+F	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno tworzenia konferencji z połączenia.
	Przełącz	Ctrl+T	Wstrzymuje wybrane połączenie i otwiera okno przekazywania połączenia.
	Sygnaly tonowe	Ctrl+D	Otwiera okno wprowadzania sygnałów tonowych.
	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.
	Nawiąż połączenie	Ctrl+M	Otwiera okno, w którym można nawiązać połączenie.
	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	Alt+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.
	Przełącz*	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.

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	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

Zmianie 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

Nawiązywanie połączenia: Kliknij przycisk Nawiąż połączenie. W oknie nawiązywania połączenia wprowadź numer telefonu w polu Numer i kliknij przycisk Wybierz numer.

Przekazywanie połączenia: Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk Przełącz. W oknie przekazywania połączenia wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer i kliknij przycisk Wybierz numer. W przypadku przekazania bez uprzedzenia kliknij przycisk Przełącz, kiedy telefon zacznie dzwonić. W przypadku przekazania nadzorowanego zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany, a następnie kliknij przycisk Przełącz.

Tworzenie połączenia konferencyjnego: Podczas aktywnego połączenia kliknij przycisk Konferencja. W oknie tworzenia konferencji z połączenia wprowadź numer telefonu w polu Nazwa: numer i kliknij przycisk Wybierz numer. W przypadku konferencji bez uprzedzenia kliknij przycisk Dodaj do konferencji, kiedy telefon zacznie dzwonić. W przypadku konferencji nadzorowanej zaczekaj, aż telefon zostanie odebrany, a następnie kliknij przycisk Dodaj do konferencji. Powtarzaj powyższe czynności, aby dodać wszystkich uczestników konferencji.

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,