


Chiamata in conferenza

- Operazione 1** Con una chiamata attiva, fare clic su Conferenza. Viene aperta la finestra Conferenze .
- Operazione 2** Immettere un numero telefonico nel campo Numero quindi fare clic su Componi.
- Operazione 3** Completare una delle operazioni seguenti.
- Per una conferenza senza conferma di risposta, fare clic su Aggiungi alla conferenza quando il telefono squilla.
 - Per una conferenza con supervisore, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su Alterna. Quindi fare clic su Aggiungi alla conferenza.
- Operazione 4** Ripetere i passaggi 2 e 3 fino all'aggiunta di tutte le parti alla conferenza.
-

Utilizzo del browser integrato

Se abilitato dall'amministratore, è possibile utilizzare il browser integrato per visualizzare pagine Web della Intranet e di Internet utilizzando Cisco Agent Desktop - Browser Edition. Le pagine Web vengono visualizzate in una finestra del browser separata che contiene la barra degli strumenti del browser Web e la barra dei menu standard. Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web sul browser dell'agente. In questo modo quest'ultimo è in grado di assistere l'agente durante una chiamata, fornendo informazioni utili per la collaborazione con un cliente.

Se configurato dall'amministratore, è possibile accedere a un altro sito selezionandolo dall'elenco Siti di lavoro oppure digitando l'indirizzo l'URL nel campo Indirizzo. Per tornare alla home page, fare clic su Home .

Sede americana
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) (dal Nord America)
Fax: 408 527-0883

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Un elenco dei marchi di Cisco è disponibile all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (1003R)

Qualsiasi indirizzo IP utilizzato nel presente documento non è intenzionalmente un indirizzo reale. Tutti gli esempi, le visualizzazioni di comandi e le figure inclusi nel presente documento sono stati utilizzati solo a scopo illustrativo. L'eventuale utilizzo di indirizzi IP reali nei contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.



GUIDA INTRODUTTIVA








Cisco Agent Desktop - Browser Edition CAD 8.5 per Cisco Unified Contact Center Express 8.5 Cisco Unified Communications Manager Edition






- 1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
- 2 Attività comuni

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida






Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Conferenza.
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferimento.
	Toni	CTRL+D	Apre la finestra Immetti toni.

Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Accesso	CTRL+L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	CTRL+L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	CTRL+W	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Lavoro	CTRL+Y	Cambia lo stato in Lavoro indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

Navigazione e altre funzioni

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività1-10	ALT+1, ALT+2, ..., ALT+0	I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apre una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.
	Gestione contatti	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	CTRL+B	Mostra o nasconde il riquadro del browser integrato.
	Guida/Informazioni su	ALT+CTRL+H	Apre un menu che elenca le opzioni della Guida e Informazioni su.
—	Contatto	CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.
—	Dati chiamante	CTRL+E	Seleziona una riga nel riquadro Dati chiamante di Gestione contatti.

2 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, fare clic sul pulsante di stato appropriato nella barra degli strumenti. I pulsanti per gli stati non validi non sono attivi. Se si modifica lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione), lo stato verrà modificato dopo che l'agente ha riagganciato. I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente. Lo stato corrente è riportato nella barra di stato.

Utilizzo dei codici motivo

Quando si modifica il proprio stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema, è possibile che venga richiesto di selezionare un codice motivo. I codici motivo sono configurati dall'amministratore e descrivono la motivazione per cui si sta modificando il proprio stato agente.

Quando viene richiesto di immettere un codice motivo, scegliere quello appropriato dalla finestra Codici motivo e fare clic su OK.

Utilizzo delle descrizioni dei dati di riepilogo

Quando si modifica il proprio stato a Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare, è possibile che venga richiesto di selezionare una descrizione dei dati di riepilogo. Le descrizioni dei dati di riepilogo sono configurate dall'amministratore e descrivono il risultato della chiamata.

Quando viene richiesto di immettere la descrizioni dei dati di riepilogo, scegliere la descrizione dalla finestra Seleziona riepilogo chiamate e fare clic su OK.

Esecuzione di una chiamata

Operazione 1 Fare clic su Effettua chiamata. Verrà visualizzata la finestra Effettua chiamata.

Operazione 2 Immettere un numero telefonico nel campo Numero quindi fare clic su Componi. La finestra Effettua chiamata viene chiusa.

Trasferimento di chiamata

Operazione 1 Con una chiamata attiva, fare clic su Trasferimento. Viene aperta la finestra Trasferimento.

Operazione 2 Immettere un numero telefonico nel campo Numero quindi fare clic su Componi.

Operazione 3 Completare una delle operazioni seguenti.

- Per un trasferimento senza conferma di risposta, fare clic su Trasferimento quando il telefono squilla.
- Per un trasferimento con supervisore, attendere la risposta. Per mettere in attesa una nuova chiamata e riprendere la chiamata originale, fare clic su Alterna, quindi su Trasferimento.