



## **Korisnički vodič za Cisco Webex Contact Center Agent Desktop**

**Prvo objavljivanje:** 2020-12-02

**Zadnja promjena:** 2022-07-28

### **Americas Headquarters**

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco i logotip tvrtke Cisco trgovački su znakovi ili registrirani trgovački znakovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Za pregled popisa Cisco žigova idite na ovaj URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.



## SADRŽAJ

---

### PREDGOVOR:

<b>Predgovor</b>	<b>ix</b>
Povijest promjena	ix
O ovom vodiču	xvi
Publika	xvii
Povezana dokumentacija	xvii
Komunikacije, usluge i dodatne informacije	xvii
Povratne informacije o dokumentaciji	xvii
Konvencije	xvii

---

### POGLAVLJE 1

<b>Uvod</b>	<b>1</b>
Agent Desktop Pregled	1
Agent Desktop – zahtjevi	2
Zahtjevi sustava	2
Zahtjevi za preglednik	2
Infrastruktura virtualnog desktopa (VDI)	3
Telefonski zahtjevi	3
Uređaji agenta	4
Lokalizacija	5
Agent Desktop sučelje	5
Vodoravno zaglavlje	7
Traka za navigaciju	8
Popis zadataka	9
Skočni prozor	11
Povijest interakcija agenata	13
Kontrola interakcija	14
Radni prostor	15

Pomoćne informacije okvir	15
Uobičajene značajke za Novi digitalni kanali	17
Tekstni privitci	17
Privitci e-pošte	17
Predlošci	18
Obogaćeno oblikovanje	19
Načini obogaćenog sastavljanja	20
Proces rada okidača	20
Objave	21
Prečaci tipkovnice	21
Potvrde o isporuci	21
Mjerači vremena stanja i povezivanja	21
Obavijesti	24
Obavijest u skočnom prozoru – preglednik	24
Postavke preglednika za Chrome	25
Obavijest na radnoj površini	26
Stanja agenta	28
Stanja dostupnosti agenata	28
Stanja glasovnog poziva	31
Stanja e-pošte i razgovora	32
Dostupnost	32
Podrška čitača zaslona	37
Prečice tipkovnice za pristup	38
Prečice tipkovnice agenta	39

---

<b>POGLAVLJE 2</b>	<b>Rad sa sustavom Agent Desktop</b>	<b>43</b>
	Prijavite se u Agent Desktop	43
	Odzivnost	45
	Instaliranje aplikacije Radna površina	46
	Promjena stanja dostupnosti	47
	Odgovorite na prekid neaktivnosti	48
	Primjena razloga rekapitulacije	49
	Uklanjanje prekinute interakcij	50
	Rješavanje problema radne površine	50

Skočni prozor na zaslonu	51
Pristup skočnom zaslonu	52
Korisnički profil	52
Promjena tima	53
Pregled kapaciteta kanala	54
Omogućavanje ili onemogućavanje postavki obavijesti	55
Pristupite centru za obavijesti	56
Preuzmi izvješće o pogreški	56
Aplikacija Webex	57
Pristup do Aplikacija Webex	59
Dodajte emotikone WhatsApp razgovor	61
Odjavite se iz Radna površina	62

---

**POGLAVLJE 3**

<b>Upravljanje glasovnim pozivima</b>	<b>63</b>
Javljanje na poziv	63
Povratni poziv	64
Varijable podataka vezanih za pozive	65
Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive	65
Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva	66
Snimanje glasovnog poziva	67
Prijenos poziva	67
Pokretanje poziva za savjetovanje	69
Pokrenite konferencijski poziv	72
Upućivanje odlaznih poziva	74
Upućivanje odlaznog poziva Povijest interakcija agenata	76
Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda	78
Završavanje poziva	79

---

**POGLAVLJE 4**

<b>Upravljanje novim digitalnim kontaktima</b>	<b>81</b>
Upravljanje Facebook Messenger	81
O widgetu Facebook Messenger	81
Odgovorite na Facebook Messenger razgovor	82
Prijenos Facebook Messenger razgovora	83
Pokretanje Facebook Messenger konferencijskog razgovora	83

Završetak Facebook Messenger razgovora	84
Upravljanje SMS razgovorima	85
O widgetu SMS	85
Odgovor na SMS razgovor	85
Prijenos SMS razgovora	86
Započnite SMS konferenciju za razgovor	87
Završetak SMS razgovora	88
Upravljanje WebChat razgovorima	88
O widgetu WebChat	88
Odgovorite na WebChat o suradnji	89
Prijenos WebChat razgovora	90
Pokretanje konferencije WebChat	91
Završetak WebChat razgovora	91
Upravljanje razgovorima u e-pošti	92
O widgetu e-pošte	92
Odgovorite na E-pošta razgovor	93
Slanje odgovora	93
Prenesite razgovor u e-pošti	95
Upravljanje WhatsApp razgovorima	95
O WhatsApp widgetu	96
Odgovor na WhatsApp razgovor	96
Prijenos WhatsApp razgovora	97
Pokrenite konferenciju WhatsApp razgovora	98
Kraj WhatsApp razgovor	98

---

<b>POGLAVLJE 5</b>	<b>Upravljanje razgovorima i e-poštom (zastarjelo)</b>	<b>101</b>
	Upravljanje chatovima	101
	Odgovorite na razgovor	101
	Unaprijed definirani odgovori razgovora	103
	Prijenos razgovora	103
	Pokrenite konferencijski razgovor	104
	Završavanje razgovora	105
	Upravljanje e-poštom	106
	Odgovor na e-poštu	106

Unaprijed definirani predlošci e-pošte	107
Pošaljite brzi odgovor	107
Pošaljite standardni odgovor	108
Prijenos poruke e-pošte	110

---

**POGLAVLJE 6**
**Upravljanje widgetima 111**

Cisco Webex Experience Management	112
Transkript IVR-a	113
Uređivanja izgleda radne površine	113
Povucite i ispustite widget	114
Promjena veličine widgeta	114
Resetirajte izgled radne površine	115
Resetirajte prikaz cijele radne površine	116

---

**POGLAVLJE 7**
**Statistika učinkovitosti agenta Izvješća 117**

Pristup do Statistika učinkovitosti agenta	117
Izvješće sažetka	118
Statistika agenta – povijesna	120
Statistika agenta – stvarno vrijeme	122
Statistika agenta prema stanju – povijesna	123
Statistika agenta prema stanju – u stvarnom vremenu	124
Statistika tima – povijesna	125
Statistika tima – stvarno vrijeme	125
Statistika reda čekanja – povijesna	126
Statistika reda čekanja – izvješće u stvarnom vremenu	126
Statistika agentovih odlaznih poziva – povijesna	127
Statistika agentovih odlaznih poziva – u stvarnom vremenu	128

---

**POGLAVLJE 8**
**Mrežni preduvjeti 129**

Pojasna širina	129
----------------	-----







## Predgovor

- [Povijest promjena, na stranici ix](#)
- [O ovom vodiču, na stranici xvi](#)
- [Publika, na stranici xvii](#)
- [Povezana dokumentacija, na stranici xvii](#)
- [Komunikacije, usluge i dodatne informacije, na stranici xvii](#)
- [Povratne informacije o dokumentaciji, na stranici xvii](#)
- [Konvencije, na stranici xvii](#)

## Povijest promjena

U ovoj su tablici navedene promjene napravljene u ovom vodiču. Najnovije promjene navedene su na vrhu.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Ažurirana bilješka.	<a href="#">#unique_4 unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb, na stranici 45</a>	rujan 2022.
Ažurirana bilješka. Dodana treća točka na kraju teme.	<a href="#">Skočni prozor na zaslonu, na stranici 51</a>	rujan 2022.
Uklonjene informacije o ulaznoj točki nisu prikazane.	<a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a>	rujan 2022.
Dodane informacije o pokretanju poziva za savjet na broj za biranje mapiran na ulaznu točku.	<a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a>	Kolovoz 2022
Dodane informacije o prijenosu poziva putem broja za biranje na ulaznu točku.	<a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a>	Kolovoz 2022

Promijeni	Pogledajte	Datum
Dodane informacije o varijablama koje se prikazuju u skočnom prozoru glasovnog poziva i okna Kontrola interakcija.	<a href="#">Skočni prozor, na stranici 11</a> <a href="#">Kontrola interakcija, na stranici 14</a> <a href="#">Javljanje na poziv, na stranici 63</a> <a href="#">Varijable podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a>	Kolovoz 2022
Dodane informacije o produljenom prekidu neaktivnosti.	<a href="#">Odgovorite na prekid neaktivnosti, na stranici 48</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o izgledu radne površine dodijeljene vašem timu.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o pozadinskim ilustracijama na stranici zadatka.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o oznaci Angažiran.	<a href="#">Angažiran, na stranici 30</a> <a href="#">Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o značajki povratne informacije.	<a href="#">Traka za navigaciju, na stranici 8</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o podršci za sustav Windows 11.	<a href="#">Zahtjevi sustava, na stranici 2</a> <a href="#">Zahtjevi za preglednik, na stranici 2</a> <a href="#">Postavke preglednika za Chrome, na stranici 25</a> <a href="#">Instaliranje aplikacije Radna površina, na stranici 46</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o kanalu platforme WhatsApp.	<a href="#">Upravljanje WhatsApp razgovorima, na stranici 95</a> <a href="#">Dodajte emotikone WhatsApp razgovor, na stranici 61</a>	Srpanj 2022.
Dodane informacije o pojedinostima povratnog poziva na mreži (povratni poziv).	<a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a>	Lipanj 2022.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Dodane informacije o skočnom prozoru za povezivanje za dolazni zahtjev.	<a href="#">Skočni prozor, na stranici 11</a> <a href="#">Javljanje na poziv, na stranici 63</a> <a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a> <a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a> <a href="#">Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82</a> <a href="#">Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82</a> <a href="#">Odgovorite na WebChat o suradnji, na stranici 89</a> <a href="#">Odgovorite na E-pošta razgovor, na stranici 93</a> <a href="#">Odgovor na SMS razgovor, na stranici 85</a> <a href="#">Odgovor na WhatsApp razgovor, na stranici 96</a> <a href="#">Odgovorite na razgovor, na stranici 101</a> <a href="#">Odgovor na e-poštu, na stranici 106</a>	
Dodana podrška lokalizaciji korisničkog vodiča Agent Desktop za 12 novih jezika.	<a href="#">Lokalizacija, na stranici 5</a>	Lipanj 2022.
Dodane informacije o porukama o pogreškama kada biranje odlaznog poziva ne uspije.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Svibanj 2022.
Dodane su informacije o sigurnim varijablama.	<a href="#">Varijable podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a> <a href="#">Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a>	
Uklonjene su pozadinske ilustracije na odredišnoj stranici.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	Travanj 2022.
Dodane su informacije o promjeni rasporeda kartica u oknu Pomoćne informacije.	<a href="#">Pomoćne informacije okvir, na stranici 15</a>	Travanj 2022.
Dodane su informacije o detaljima RONA.	<a href="#">Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28</a>	Travanj 2022.
Dodane su informacije o interakciji s kupcem.	<a href="#">Uklanjanje prekinute interakcij, na stranici 50</a>	Travanj 2022.
Dodane su informacije o podsjećanju na ažuriranja postavki profila.	<a href="#">Promjena tima, na stranici 53</a>	
Dodane su informacije o poruci s natpisa.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	

Promijeni	Pogledajte	Datum
Dodane su informacije o prijavi s pozivnim brojem države.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	
	<a href="#">Pojasna širina, na stranici 129</a>	
Dodane su informacije o značajki bilješki.	<a href="#">Dostupnost, na stranici 32</a> <a href="#">Podrška čitača zaslona, na stranici 37</a>	
Dodane su informacije o maksimalnom ograničenju istodobnih poziva u kontaktnom centru i prikazanim kodovima razloga.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a> <a href="#">Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda, na stranici 78</a> <a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a>	Veljača 2022.
Uklonjen je gumb Odustani na kartici kontakta u zahtjevu za povratni poziv.	<a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a>	
Ažurirane su informacije o formatu E.164 broja i međunarodnom pozivnom broju.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a> <a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a> <a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Siječanj 2022.
Dodane su informacije o maksimalnom broju znakova za vrijednost CAD varijable.	<a href="#">Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a>	Siječanj 2022.
Dodane su informacije o pojedinostima filtra zadržavanja u izvješćima Agent Performance Statistics (APS).	<a href="#">Izvešće sažetka, na stranici 118</a> <a href="#">Statistika agenta – povijesna, na stranici 120</a> <a href="#">Statistika agenta prema stanju – povijesna, na stranici 123</a>	Prosinac 2021.
Ažuriran je popis podržanih posebnih znakova u broju za biranje za pozive.	<a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a> <a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Prosinac 2021.
Ažurirane su oznake skočnih prozora dolaznih poziva.	<a href="#">Popis zadataka, na stranici 9</a> <a href="#">Javljanje na poziv, na stranici 63</a> <a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a> <a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a> <a href="#">Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda, na stranici 78</a>	Prosinac 2021.
Ažuriran je maksimalni broj detalja izvješća na kartici Povijest kontakta.	<a href="#">Pomoćne informacije okvir, na stranici 15</a>	Studeni 2021.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Upućivanje odlaznog poziva Povijest interakcija agenata.	<a href="#">Povijest interakcija agenata, na stranici 13</a> <a href="#">Upućivanje odlaznog poziva Povijest interakcija agenata, na stranici 76</a>	listopad 2021.
Dodana je podrška za lokalizaciju za dva nova jezika – engleski (UK) i portugalski (Portugal).	<a href="#">Lokalizacija, na stranici 5</a>	listopad 2021.
Ažurirane su pojedinosti zadanog DN-a.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	rujan 2021.
Dodano pojedinosti za Aplikacija Webex.	<a href="#">Aplikacija Webex, na stranici 57</a> <a href="#">Uređaji agenta, na stranici 4</a> <a href="#">Obavijest na radnoj površini, na stranici 26</a> <a href="#">Dostupnost, na stranici 32</a> <a href="#">Prečice tipkovnice agenta, na stranici 39</a>	rujan 2021.
Ažurirane su trajne pojedinosti kartica.	<a href="#">Upravljanje widgetima, na stranici 111</a> <a href="#">Statistika učinkovitosti agenta Izvješća, na stranici 117</a>	rujan 2021.
Ažurirani su parametri na stranici sažetka.	<a href="#">Izvješće sažetka, na stranici 118</a>	rujan 2021.
Dodane su pojedinosti početne stranice.	<a href="#">Agent Desktop sučelje, na stranici 5</a> <a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a> <a href="#">Upravljanje widgetima, na stranici 111</a>	
Dodani su novi digitalni kanali: Facebook Messenger, WebChat, e-pošta i SMS	<a href="#">Agent Desktop sučelje, na stranici 5</a> <a href="#">Uobičajene značajke za Novi digitalni kanali, na stranici 17</a>	Srpanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti skočnog prozora.	<a href="#">Skočni prozor na zaslonu, na stranici 51</a>	Srpanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti RONA.	<a href="#">Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28</a>	Lipanj 2021.
Ažurirane pojedinosti hiperveze skočnog zaslona.	<a href="#">Vodoravno zaglavlje, na stranici 7</a> <a href="#">Obavijest na radnoj površini, na stranici 26</a> <a href="#">Pristup skočnom zaslonu, na stranici 52</a>	Lipanj 2021.
Ažurirane pojedinosti opisa alata vodoravno zaglavlje.	<a href="#">Vodoravno zaglavlje, na stranici 7</a> <a href="#">Odzivnost, na stranici 45</a> <a href="#">Promjena stanja dostupnosti, na stranici 47</a>	Lipanj 2021.
Dodane su pojedinosti slike profila.	<a href="#">Korisnički profil, na stranici 52</a>	Lipanj 2021.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Dodane su informacije o značkama vrste medija.	<a href="#">Pregled kapaciteta kanala, na stranici 54</a>	Lipanj 2021.
Promijenjena je veza pregleda prijepisa u vezu pregleda poruke e-pošte.	<a href="#">Pomoćne informacije okvir, na stranici 15</a> <a href="#">Dostupnost, na stranici 32</a> <a href="#">Odgovor na e-poštu, na stranici 106</a>	Lipanj 2021.
Dodana su poboljšanja za korisničko iskustvo.	<a href="#">Pomoćne informacije okvir, na stranici 15</a> <a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a>	Lipanj 2021.
Dodane su pojedinosti minimalne širine i visine za dijaloški okvir Popis prečica tipkovnice.	<a href="#">Prečice tipkovnice za pristup, na stranici 38</a>	Lipanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti padajućeg popisa broja za biranje.	<a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a>	Lipanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti zadanog ANI za odlazni poziv.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Lipanj 2021.
Uklonjeno je poglavlje Upravljanje razgovorima na društvenim mrežama.	—	Svibanj 2021.
Dodane su pojedinosti za opcije Prihvati sve zadatke i Novi odgovori.	<a href="#">Popis zadataka, na stranici 9</a>	Travanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti za vrijeme RONA.	<a href="#">Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28</a>	Travanj 2021.
Dodano je polje za pretraživanje za filtriranje popisa.	<a href="#">Promjena stanja dostupnosti, na stranici 47</a>	Travanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti za posebne znakove.	<a href="#">Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43</a> <a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a>	Travanj 2021.
Promijenjen je naziv iz broj za biranje u broj telefona.	<a href="#">Korisnički profil, na stranici 52</a>	Ožujak 2021.
Ažurirane su pojedinosti naslova i logotipa u manjem području pregleda.	<a href="#">Odzivnost, na stranici 45</a>	Ožujak 2021.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Osvježena je opcija popisa u dijaloškim okvirima Zahtjev za prijenos i Zahtjev za savjetovanje.	<a href="#">Prijenos poziva, na stranici 67</a> <a href="#">Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69</a> <a href="#">Prijenos razgovora, na stranici 103</a> <a href="#">Prijenos poruke e-pošte, na stranici 110</a>	Ožujak 2021.
Ažurirane su pojedinosti birača datuma.	<a href="#">Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a>	Ožujak 2021.
Promijenjen naziv ikone Vanjski u ikonu Odlazni. Ažurirane su pojedinosti za posebne znakove.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Ožujak 2021.
Ažurirane su pojedinosti RONA.	<a href="#">Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28</a>	Siječanj 2021.
Dodane su pojedinosti promjene tima.	<a href="#">Promjena tima, na stranici 53</a>	Siječanj 2021.
Ažurirane su pojedinosti ANI odlazni.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Siječanj 2021.
<b>Inicijalno izdanje ovog dokumenta</b>		Prosinac 2020.
Radna površina ima sveobuhvatni novi izgled kao dio osvježavanja korisničkog iskustva.		Prosinac 2020.
Naslov i logotip na radnoj površini mogu se prilagoditi.		Prosinac 2020.
Podrška za preglednik uključuje Edge Chromium.	<a href="#">Agent Desktop – zahtjevi, na stranici 2</a>	Prosinac 2020.
Traka za navigaciju ima prilagodljive ikone.	<a href="#">Traka za navigaciju, na stranici 8</a>	Prosinac 2020.
Okno Popis zadataka ima sljedeća ažuriranja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev trepće nekoliko sekundi prije nego što se stanje promijeni u RONA.</li> <li>• Prikazuje nepročitane poruke razgovora i poruke razgovora na društvenim mrežama.</li> </ul>	<a href="#">Popis zadataka, na stranici 9</a>	Prosinac 2020.
Okno Pomoćne informacije ima prilagodljive widžete.	<a href="#">Pomoćne informacije okvir, na stranici 15</a>	Prosinac 2020.

Promijeni	Pogledajte	Datum
Dodane su pojedinosti stanja agenta.	<a href="#">Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21</a>	Prosinac 2020.
Dodane su pojedinosti skočnog prozora i obavijesti radne površine.	<a href="#">Obavijesti, na stranici 24</a>	Prosinac 2020.
Ikona korisničkog profila prikazuje sljedeće pojedinosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapacitet kanala</li> <li>• Postavke obavijesti</li> <li>• Resetirajte prikaz cijele radne površine</li> <li>• Prečice tipkovnice</li> <li>• Preuzmi izvješće o pogreški</li> </ul>	<a href="#">Korisnički profil, na stranici 52</a>	Prosinac 2020.
Podrška za tijek rada za skočni zaslon.	<a href="#">Pristup skočnom zaslonu, na stranici 52</a>	Prosinac 2020.
Dodane su pojedinosti uslužnog povratnog poziva.	<a href="#">Povratni poziv, na stranici 64</a>	Prosinac 2020.
Više agenata može uređivati i spremi CAD varijable s ažuriranjima u stvarnom vremenu.	<a href="#">Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65</a>	Prosinac 2020.
Upućivanje izlaznog poziva u stanju Dostupno.	<a href="#">Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74</a>	Prosinac 2020.
Dodane pojedinosti o pozivu kampanje pregleda.	<a href="#">Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda, na stranici 78</a>	Prosinac 2020.
Dodani su Cisco Webex Experience Management i IVR widgeti.	<a href="#">Upravljanje widgetima, na stranici 111</a>	Prosinac 2020.
Izgled radne površine može se prilagoditi pomoću značajki povlačenja i ispuštanja te promjene veličine.	<a href="#">Uređivanja izgleda radne površine, na stranici 113</a>	Prosinac 2020.

## O ovom vodiču

Ovaj vodič opisuje kako koristiti Webex Contact Center Agent Desktop.

Došlo je do osvježavanja korisničkog iskustva opcije Agent Desktop. Ovaj vodič dokumentira sveobuhvatni novi izgled Agent Desktop zajedno sa značajkama koje su specifične za izdanje.



## Publika

Ovaj vodič namijenjen je Webex Contact Center agentima koji koriste Agent Desktop.

## Povezana dokumentacija

Za pregled popisa dokumentacije Webex Contact Center pogledajte <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Za pregled dokumentacije Webex Contact Center za programere i API reference pogledajte <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

## Komunikacije, usluge i dodatne informacije

- Za primanje pravovremenih, relevantnih informacija iz tvrtke Cisco, prijavite se na [Cisco Profile Manager](#).
- Kako biste ostvarili poslovni utjecaj koji odgovara tehnologijama koje su bitne, posjetite [Cisco usluge](#).
- Da biste poslali zahtjev za uslugom, posjetite [Cisco podršku](#).
- Za otkrivanje i pregledavanje sigurnih, ovjerenih aplikacija, proizvoda, rješenja i usluga za tvrtke, posjetite [Cisco Marketplace](#).
- Kako biste ostvarili opće umrežavanje, obuku i certifikacijske naslove, posjetite [Cisco Press](#).
- Za pronalaženje jamstvenih informacija za određeni proizvod ili obitelj proizvoda, pristupite [tražilici jamstva Cisco](#).

### Alat za traženje pogrešaka Cisco Bug Search Tool

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) alat je temeljen na webu koji ima ulogu pristupnika sustavu praćenja pogrešaka Cisco koji održava sveobuhvatni popis kvarova i ranjivih dijelova Cisco proizvoda i softvera. BST pruža detaljne informacije o kvarovima vaših proizvoda i softvera.

## Povratne informacije o dokumentaciji

Kako biste unijeli komentare o ovom dokumentu, pošaljite poruku e-pošte na sljedeću adresu: [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)

Cijenimo vaše komentare.

## Konvencije

Ovaj vodič koristi sljedeće konvencije.

Konvencija	Opis
Podebljani font	<p>Podebljani font označava naredbe (kao što su korisnički unosi), tipke, gumbе, nazivi mapa i nazive podizbornika. Na primjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odaberite <b>Uredi &gt; Traži</b>.</li> <li>• Click <b>Finish</b>.</li> </ul>
Font u <i>kurzivu</i>	<p>Font u kurzivu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvodi novi termin. Na primjer: <i>skupina vještina</i> je zbirka agenata koji dijele slične vještine.</li> <li>• Naglašava važne informacije. Na primjer: <i>Nemojte</i> koristiti numeričku konvenciju imenovanja.</li> <li>• Označava argument za koji morate navesti vrijednosti. Na primjer: AKO (<i>uvjet, istina-neistina, lažna-vrijednost</i>)</li> <li>• Označava naslov. Na primjer: pogledajte <i>korisnički vodič za Agent Desktop</i>.</li> </ul>
Font <code>prozora</code>	<p>Font prozora označava:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekst kao što se pojavljuje u kodu ili informacijama koje sustav prikazuje. Na primjer: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• Nazivi datoteke. Na primjer: <code>tserver.properties</code>.</li> <li>• Putovi direktorija. Na primjer: <code>C:\Program Files\Adobe</code></li> </ul>



# POGLAVLJE 1

## Uvod

---

- [Agent Desktop Pregled, na stranici 1](#)
- [Agent Desktop – zahtjevi, na stranici 2](#)
- [Lokalizacija, na stranici 5](#)
- [Agent Desktop sučelje, na stranici 5](#)
- [Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21](#)
- [Obavijesti, na stranici 24](#)
- [Stanja agenta, na stranici 28](#)
- [Dostupnost, na stranici 32](#)

## Agent Desktop Pregled

Agent Desktop pruža jednu aplikaciju za korištenje u pregledniku koja agentima omogućuje interakciju s kupcima glasom, razgovorom, e-poštom ili uslugom konverzacija putem poruka na društvenoj mreži.

Kada se prijavite na Agent Desktop, izgled ovisi o tome kako je administrator kontaktnog centra Webex postavio izgled radne površine. Veličina prikaza Agent Desktop mora biti veća od 500 x 500 piksela (širina x visina). Zumiranje web-preglednika morate postaviti na 100 % za najbolje iskustvo s Agent Desktop. Za dodatne informacije pogledajte [Odzivnost, na stranici 45](#).



---

### Napomena

Administrator konfigurira profil agenta za dozvole i postavke radne površine. Agenti su dodijeljeni određenom timu koji podržava određenu funkciju. Na primjer, skupina agenata u timu koji podržava zlatne kupce ili upravlja naplatom.

---

Administrator određuje sljedeće dozvole i postavke profila agenta:

- Mogućnosti ulaznih (dolaznih) poziva
- Razlozi stanja mirovanja
- Prijenos u red čekanja
- Agent za savjetovanje i prijenos
- Pojedinih rekapitulacije i mjerač vremena rekapitulacije
- Automatska dostupnost agenta

- Mogućnosti izlaznih (odlaznih) poziva
- Mogućnosti broja za biranje i kontakta
- Pristup izvješćima statistike učinkovitosti agenta
- Pristup widgetima



#### Napomena

- Red čekanja je mjesto zadržavanja aktivnih kontakata i njihova distribuiranja agentima, dok kontakti čekaju da im agent odgovori.
- Vaš administrator konfigurira razloge stanja mirovanja koji su odgovarajući za vašu tvrtku. Stanje mirovanja znači da ste prijavljeni, ali niste spremni prihvatiti preusmjereni zahtjev. Na primjer, na ručku ste.

## Agent Desktop – zahtjevi

Agent Desktop zahtijeva sljedeći način postavljanja kako bi se osiguralo da sve značajke rade kako je očekivano prije prvog pokušaja prijave.

### Zahtjevi sustava

U nastavku su navedeni minimalni zahtjevi sustava:

- Memorija – 2 GB ukupnog RAM-a aplikacije, isključujući dodjelu operacijskog sustava.
- Operacijski sustav – podržani operacijski sustavi (OS) su:
  - Windows 10 i 11
  - macOS 10.12, 10.13 i 10.14
  - Chrome OS 70 (64-bitni) i noviji

### Zahtjevi za preglednik

U sljedećoj tablici navedeni su podržani preglednici.

**Tablica 1: Podržani preglednici**

Operacijski sustav	Verzija preglednika
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V 76.0.3809 i noviji</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 i noviji</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 i noviji)</li> </ul>

Operacijski sustav	Verzija preglednika
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V103.0.5060.114 i noviji</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V102.0 i noviji</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 i noviji)</li> </ul>
macOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V 76.0.3809 i noviji</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 i noviji</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 i noviji)</li> </ul>
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chromium V73 i noviji</li> <li>• Google Chrome V 76.0.3809 i noviji</li> </ul>

Sljedeće mogućnosti preglednika moraju biti postavljene:

- Omogućeni su kolačići i podaci web-mjesta.
- Razina sigurnosti postavljena je na *Srednje*.
- Opcija slike je omogućena.
- Blokator skočnih prozora je onemogućen.
- JavaScript je omogućen.

## Infrastruktura virtualnog desktopa (VDI)

Podržane su sljedeće virtualne radne površine:

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop za Mac V16
- VMware Fusion V11.5.1
- VMware View V5.x
- VMware Horizon V6.x
- VMware Horizon V7.x

## Telefonski zahtjevi

Agenti koji obrađuju glasovne interakcije moraju imati telefon. Kako biste osigurali povezivost, nazovite broj za biranje (DN) s drugog telefona i provjerite valjanost glasovne veze. Isti DN mora se unijeti u dijaloški okvir **Vjerodajnice stanice (Vjerodajnice stanice > Broj za biranje)** kada se prijavite. Za više informacija pogledajte [Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43](#).

## Uređaji agenta

Cisco Webex Contact Center podržava sljedeće uređaje agenta za pozivanje:

- Webex Calling fiksni telefon
- Računalna aplikacija Webex Calling (PC Audio)
- Webex mobilna aplikacija na mobilnom telefonu
- Aplikacija Webex integriran s Webex Calling (PC Audio)

Ako koristite pozivni uređaj, unesite kućni broj za pozivanje koje je administrator konfigurirao u dijaloškom okviru **Vjerodajnice stanice (Vjerodajnice stanice > kućni broj)** kada se prijavite. Za dodatne informacije pogledajte [Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43](#).

### Aplikacija Webex kao kupac

Aplikacija Webex preuzet na vašem sustavu (osobni uređaj) odnosi se na Webex klijent. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Preuzimanje aplikacije](#).

Webex klijent se može koristiti kao uređaj krajnjih točaka kada je integriran s WebEx Calling. Za primanje ili upućivanje glasovnog poziva morate se prijaviti na Agent Desktop pomoću kućnog broja (**Vjerodajnice stanice > kućni broj**).

Ako koristite kućni broj, možete odgovoriti na glasovni poziv iz Webex klijent. Ako ne odgovorite na poziv unutar maksimalnog raspoloživog vremena, poziv se vraća u red čekanja i sustav mijenja vaše stanje u **RONA**.

Pristup do Aplikacija Webex također je moguć u okviru Agent Desktop za suradnju s drugim agentima, nadzornicima i predmetnim stručnjacima (SME) vaše organizacije, bez odlaženja iz Agent Desktop. Međutim, kontrola poziva nije dostupna. Za primanje i upućivanje poziva, još uvijek vam je potreban vanjski, neugrađeni Aplikacija Webex. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Aplikacije za pozivanje](#).

Dodatne informacije o pristupu do Aplikacija Webex unutar Agent Desktop potražite u odjeljku [Aplikacija Webex, na stranici 57](#).



### Napomena

Ako koristite Webex klijent i Aplikacija Webex unutar Agent Desktop, obavijesti se pojavljuju za dolazni poziv na sljedeći način:

- Kada se okno Popis zadataka u prozoru Agent Desktop proširi i imate dolazni poziv kupca, pojaviti će se obavijest Webex klijent i skočni prozor Agent Desktop.
- Kada su Webex klijent i Agent Desktop neaktivni:
  - Za dolazni poziv kupca u okviru Webex klijent primit ćete skočnu obavijest u pregledniku i Webex klijent obavijest.
  - Za dolazne pozive kupca na Webex kupcu i kolege na Webexu istodobno, primit ćete obavijesti iz preglednika, Webex klijent i Webexa.

# Lokalizacija

## Korisničko sučelje Agent Desktop

Korisničko sučelje Agent Desktop podržava lokalizaciju na 29 jezika.

Podržani su sljedeći jezici:

Bugarski, katalonski, kineski (Kina), kineski (Tajvan), hrvatski, češki, danski, nizozemski, engleski (UK), engleski (SAD), finski, francuski, njemački, mađarski, talijanski, japanski, korejski, norveški, poljski, portugalski (Brazil), portugalski (Portugal), rumunjski, ruski, srpski, slovački, slovenski, španjolski, švedski i turski.

Jezik korisničkog sučelja Agent Desktop temelji se na postavkama jezičnih postavki u vašem pregledniku. Na primjer, recimo da ste kao željeni jezik odabrali francuski u pregledniku Google Chrome. Kada pokrenete Agent Desktop u pregledniku Google Chrome, korisničko sučelje Agent Desktop se pojavljuje na jeziku Français (French).



### Napomena

U pregledniku Firefox, jezik korisničko sučelja Agent Desktop temelji se na preferiranom jeziku koji je odabran za web-stranice. Možete odabrati jezik web-stranice u dijaloškom okviru **Jezične postavke web-stranice** (**Postavke > Općenito > Jezika i izgled > Jezik > Odaberite...**). Dodatne informacije potražite u odjeljku [Odabir jezika prikaza za višejezične web-stranice](#).

## Agent Desktop Korisnički priručnik

Korisnički vodič Agent Desktop podržava lokalizaciju na 13 jezika. Zadani jezik je engleski (SAD).

Podržani su sljedeći jezici:

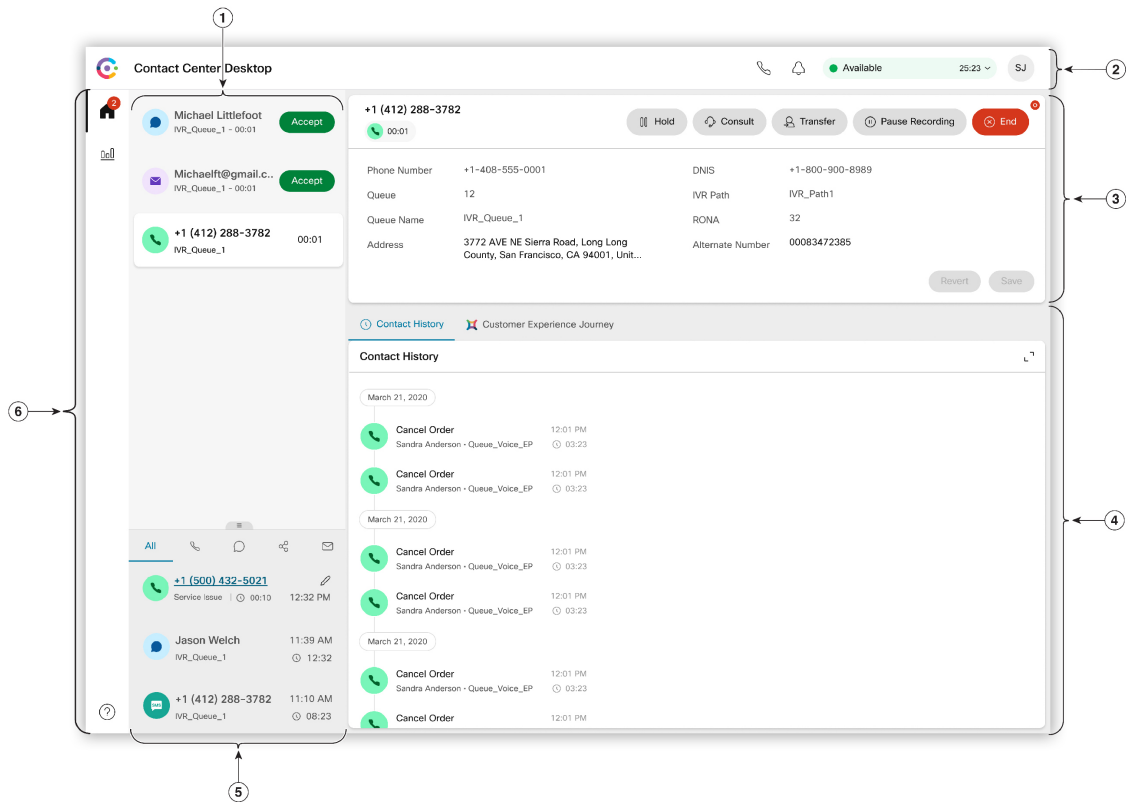
Kineski (Hong Kong), kineski (pojednostavljeni), danski, nizozemski, francuski, njemački, talijanski, japanski, korejski, portugalski (Brazil), ruski, španjolski i švedski. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prevedeni vodiči za krajnjeg korisnika](#).

# Agent Desktop sučelje

UI opcije Agent Desktop sastoji se od sljedećih odjeljaka:

- [Vodoravno zaglavlje, na stranici 7](#)
- [Traka za navigaciju, na stranici 8](#)
- [Popis zadataka, na stranici 9](#)
- [Povijest interakcija agenata, na stranici 13](#)
- [Kontrola interakcija, na stranici 14](#)
- [Radni prostor, na stranici 15](#)
- [Pomoćne informacije okvir, na stranici 15](#)

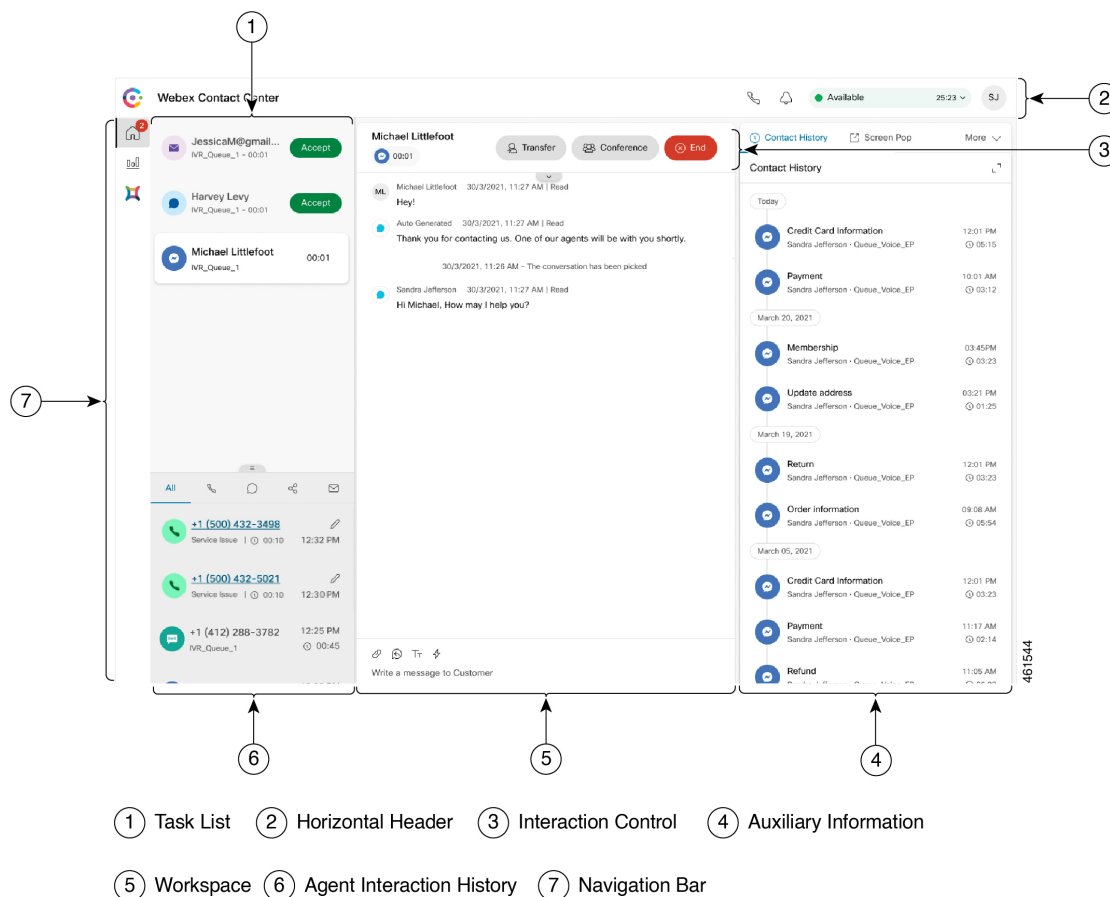
Slika 1: Ogledni Agent Desktop UI za glasovnu opciju



- ① Task List    ② Horizontal Header    ③ Interaction Control    ④ Auxillary Information    ⑤ Agent Interaction History    ⑥ Navigation Bar



Slika 2: Ogladni Agent Desktop UI za Novi digitalni kanali



## Vodoravno zaglavlje

vodoravno zaglavlje je područje koje se proteže duž vrha sučelja Agent Desktop. Dostupne su sljedeće opcije za vodoravno zaglavlje:

- **Naslov i logotip:** prikazuje Cisco Webex Contact Center logotip i naziv (zadano) u gornjem lijevom kutu zaslona. Vaš administrator može prilagoditi naslov i logotip na temelju postavki izgleda radne površine.
- **Stanje dostupnosti** – prikazuje vaš stanje dostupnosti za primanje i prihvaćanje kontakata u svim komunikacijskim kanalima (glasovni poziv, razgovor, e-pošta ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži). Kada se prijavite u Agent Desktop, vaše stanje je prema zadanim postavkama postavljeno na **Mirovanje**. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- **Aplikacija Webex:** prikazuje opciju za suradnju s drugim agentima, nadzornicima i predmetnim stručnjacima (SME) vaše organizacije bez izlaza iz Agent Desktop. Za dodatne informacije pogledajte [Aplikacija Webex, na stranici 57](#).
- **Odlazni poziv:** prikazuje opciju odlazni poziv. Ikona **Odlaznog poziva** prikazuje se na temelju konfiguracije profila agenta. Za dodatne informacije pogledajte [Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74](#).

- **Centar za obavijesti:** prikazuje broj novih poruka koje ste primili. Kada kliknete ikonu **Centra za obavijesti**, dijaloški okvir prikazuje upozorenja i obavijesti na radnoj površini. Za dodatne informacije pogledajte [Pristupite centru za obavijesti, na stranici 56](#).

Također možete pristupiti ranijim skočnim prozorima pomoću URL-a skočnog prozora. Za dodatne informacije pogledajte [Pristup skočnom zaslonu, na stranici 52](#).

- **Korisnički profil:** Prikazuje vaše informacije i postavke. Za dodatne informacije pogledajte [Korisnički profil, na stranici 52](#).



#### Napomena

- Ikone **Aplikacija Webex**, **Odlazni poziv** i **Centar za obavijesti** i redoslijed kojim se pojavljuju na vodoravnom zaglavlju ovise o konfiguraciji koju je definirao vaš administrator.
- Ako je administrator postavio widgete zaglavlja, widgeti se prikazuju na vodoravno zaglavlje. Za više informacija o widgetu pogledajte [Upravljanje widgetima, na stranici 111](#).

## Traka za navigaciju




Traka za navigaciju se prikazuje na lijevoj strani sučelja Agent Desktop.



#### Napomena

Dostupnost ikona na Traka za navigaciju ovisi o tome kako je administrator postavio izgled radne površine.

Sljedeće ikone su dostupne za pristup glavnim značajkama:

- **Početak** (.
- **Statistika učinkovitosti agenta** (Statistika učinkovitosti agenta Izvješća, na stranici 117.
- **Ponovno učitavanje** (

#### Napomena

Ikona za **Ponovno učitavanje** prikazuje se samo kada pristupite u elementu Agent Desktop u opciji iFrame.

- **Povratne informacije** (↩️): prikazuje stranicu s povratnim informacijama u novoj kartici preglednika. Povratne informacije o vašem iskustvu na radnoj površini možete dijeliti.
- **Pomoć** (❓): prikazuje teme pomoći u dijaloškom okviru **Centar za pomoć**. Za pregled PDF formata tema pomoći kliknite **Prikaži kao PDF**.



#### Napomena

- Na temelju konfiguracije **Izgleda radne površine**, prilagođene ikone (na primjer, ikona Customer Experience Analytics) prikazane su Traka za navigaciju iznad ikone **Pomoć**.
- Pri prvom pristupu opciji Agent Desktop ili je predmemorija očišćena, naziv kupca, logotip kupca i ikone kupca učitavaju se u Traka za navigaciju nekoliko sekundi kasnije.
- Prilagođene ikone ili prilagođeni widgeti prvo se učitavaju na temelju predmemorije, a zatim na temelju sinkronizacije poslužitelja. Ako vaš administrator ažurira konfiguraciju izgleda radne površine, morate očistiti predmemoriju i ponovno učitati Agent Desktop za pregled najnovijih prilagođenih ikona ili prilagođenih widgeta. Pokušaj ponovnog učitavanje bez čišćenja predmemorije može uzrokovati treptanje zaslona i također može dovesti do neočekivanog ponašanja.

## Popis zadataka

Prikazuje se okno Popis zadataka u gornjem lijevom kutu sučelja Agent Desktop.




Kada se zahtjev preusmjeri na vaš red čekanja i ako ste dostupni, u vašem će se oknu Popis zadataka pojaviti novi zahtjev. Morate prihvatiti zahtjev za pokretanje komunikacije s kupcem. Prema zadanim postavkama proširuje se okno Popis zadataka. Ako je okno Popis zadataka sažeto, u donjem desnom kutu radne površine možete vidjeti skočni prozor za prihvaćanje zahtjeva. Za dodatne informacije pogledajte [Skočni prozor, na stranici 11](#).


Ako imate više zahtjeva, najnoviji zahtjev se prikazuje na vrhu okna Popis zadataka, a redosljed je pozivi, razgovori, konverzacije putem poruka na društvenoj mreži i e-pošta.



Zahtjev prikazuje sljedeće pojedinosti:

- **Pozivi**: prikazuje oznaku i ikonu koja označava vrstu poziva, broj telefona kupca, DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva), naziv reda čekanja koji vam je preusmjerio poziv i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili poziv. Stanje dolaznog poziva prikazuje se kao zvono.

U sljedećoj tablici navedene su vrste poziva, ikone i odgovarajuće oznake:

Vrsta poziva	Oznaka	Ikona
Dolazni glasovni poziv	Dolazni poziv	
Povratni poziv	Povratni poziv	
Odlazni poziv kampanje pregleda	Poziv kampanje	



Vrsta poziva	Oznaka	Ikona
Odlazni poziv	Odlazni poziv	

- Razgovor: prikazuje ikona (razgovor)  , ime/naziv klijenta ili jedinstveni ID, adresa e-pošte, red čekanja koji vam je preusmjerio razgovor i mjerač vremena koji pokazuje koliko dugo razgovor čeka vaše prihvaćanje.
- Konverzacije putem poruka na društvenoj mreži: Prikazuju se sljedeće pojedinosti:
  - Facebook Messenger: zahtjev prikazuje ikonu  (Messenger), red čekanja koji je usmjerio zahtjev za razgovor vama, jedinstveni ID poslovne stranice Facebook i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je prošlo od kada ste primili zahtjev za razgovor.





#### Napomena

Ime kupca prikazuje se na radnoj površini samo ako su informacije o profilu kupca na opciji Facebook Messenger postavljene kao javne.

- SMS: zahtjev prikazuje ikonu  (SMS), broj telefona kupca, red čekanja koji vam je usmjerio zahtjev za SMS razgovor, izvorni broj (DN) i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je prošlo od kada ste primili zahtjev za razgovor.
- E-pošta: prikazuje ikona (e-pošte)  , ime/naziv klijenta, red čekanja koji vam je preusmjerio e-poštu, ID e-pošte klijenta i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je proteklo od kada ste primili zahtjev e-poštom.



#### Napomena

- Kada postavite pokazivač na zahtjev u oknu Popis zadataka, prikazat će se ikona  (proširite). Kliknite  da biste prikazali pojedinosti zahtjeva.
- Zvučnom obavijesti se upozorava na dolazni razgovor, konverzacija putem poruka na društvenoj mreži ili zahtjev e-pošte.
- Značka u svakom razgovoru i konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zadatku prikazuje broj nepročitanih poruka.

Okno Popis zadataka prikazuje sljedeće mogućnosti:

- **Prihvatite sve zadatke:** kliknite **Prihvati sve zadatke** kako biste prihvatili sve zahtjeve (razgovor, e-pošta ili konverzacije putem poruka na društvenoj mreži) odjednom. Gumb **Prihvati sve zadatke** pojavljuje se kada imate više od pet novih zahtjeva.
- **Novi odgovori:** kliknite **Novi odgovori** kako biste se pomaknuli za pregled nepročitanih poruka (razgovor ili konverzacije putem poruka na društvenoj mreži).

Nakon što prihvatite zahtjev, mjerač vremena će prikazati vrijeme koje je prošlo otkad ste prihvatili zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21](#).



#### Napomena

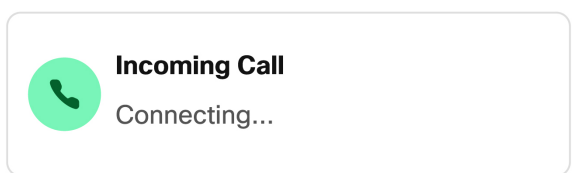
- Ako ne možete prihvatiti zahtjev u određenom vremenu prikazanom na mjeraču vremena, akcijski gumb skočnog prozora trepće nekoliko sekundi i vaše će se stanje promijeniti u **RONA** (engl. Redirection on No Answer, Preusmjerenje poziva kad nema odgovora). Za dodatne informacije o opciji RONA pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Imajte na umu da ćete se odjaviti kada se okno Popis zadataka sažme. Ako se prijavite na Agent Desktop bez brisanja predmemorije, okno Popis zadataka zadržava raniji odabir, što je sažeto stanje.

## Skočni prozor

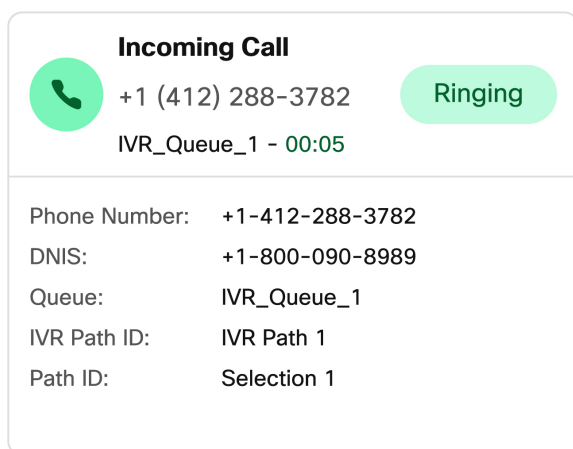
Ako je okno Popis zadataka sažeto, možete vidjeti skočni prozor s donje desne strane Radna površina. Skočni dijaloški okvir koji se prikazuje kada vam je preusmjeren poziv, razgovor, e-pošta ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži.

Radna površina prikazuje sljedeće skočne prozore:

- Skočni prozor za povezivanje: Skočni prozor za povezivanje obavještava vas da je novi zahtjev za kontakt u postupku dodjele.



- Skočni prozor zahtjeva za kontakt: Skočni prozor zahtjeva za kontakt prikazuje se nakon skočnog prozora za povezivanje. Morate izvršiti radnju u skočnom prozoru zahtjeva za kontakt prije nego što se vaše stanje promijeni u **RONA**. Skočni prozor prikazuje varijable, akcijske gumbe ili veze na temelju konfiguracije definirane za svaki kanal.





**Napomena** Ne možete se odjaviti kada se na Radna površina prikazuje skočni prozor za povezivanje ili skočni prozor zahtjeva za kontakt.

Skočni prozor prikazuje varijable, akcijske gumbе ili veze na temelju konfiguracije definirane za svaki kanal. U sljedećoj tablici nalaze se varijable koje se prikazuju u skočnom prozoru na temelju vrste kanala:

**Tablica 2: Varijable glasovnog kanala koje se prikazuju u skočnom prozoru**

Vrsta glasovnog kanala-poziva	Varijable koje se prikazuju u skočnom prozoru
Dolazni glasovni poziv	<p>U dizajneru toka vaš administrator postavlja varijable, oznake varijabli i redosljed kojim se moraju prikazivati na Agent Desktop. U skočnom prozoru prikazuje se najmanje tri, a najviše šest varijabli. Skočni prozor dolaznih poziva ne prikazuje varijable koje je vaš administrator označio kao sigurne.</p> <p><b>Napomena</b> Zahtjev za poziv za savjetovanje u skočnom prozoru prikazuje najviše devet varijabli. Odnosno, tri zadane varijable (Ime agenta, DN agenta, Tim agenta) i maksimalno šest varijabli koje je postavio administrator. Tri zadane varijable odnose se na agenta koji je pokrenuo poziv za savjetovanje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Broj telefona</li> <li>• Naziv reda čekanja</li> <li>• DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva)</li> </ul>
Povratni poziv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Broj telefona</li> <li>• Naziv reda čekanja</li> <li>• DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva)</li> </ul>
Odlazni poziv kampanje pregleda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varijable koje se temelje na konfiguraciji koju definira vaš administrator.</li> </ul>
Odlazni poziv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Broj telefona</li> <li>• Naziv reda čekanja</li> <li>• DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva)</li> </ul>

Tablica 3: Varijable digitalnog kanala koje se prikazuju u skočnom prozoru

Vrsta digitalnog kanala	Varijable koje se prikazuju u skočnom prozoru
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naziv reda čekanja</li> <li>Izvorna stranica</li> </ul>
Usluga kratke poruke (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naziv reda čekanja</li> <li>Broj telefona</li> <li>Broj izvora</li> </ul>
WebChat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ime kupca</li> <li>E-pošta</li> <li>Naziv reda čekanja</li> </ul>
E-pošta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ime kupca</li> <li>E-pošta</li> <li>Naziv reda čekanja</li> </ul>
Whatsapp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ime kupca</li> <li>Naziv reda čekanja</li> </ul>

Kada imate više zahtjeva, skočni prozori se slažu jedan na drugi. Ako imate više od pet zahtjeva u bilo kojem trenutku, zahtjevi se prikazuju kao 1-5 od *<ukupnog broja>*. Kliknite ikonu > kako biste pregledali sljedeće zahtjeve. Možete prihvatiti poruku e-pošte, razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži klikom na gumb **Prihvati** u svakom skočnom prozoru. Za prihvaćanje svih zahtjeva zajedno kliknite **Prihvati <broj> zahtjeva**. Najraniji zahtjev se prikazuje na vrhu. Redoslijed je e-pošta, konverzacije putem poruka na društvenoj mreži, razgovori i pozivi od vrha do dna.

## Povijest interakcija agenata

Prikazuje se okno Povijest interakcija agenata u donjem lijevom kutu sučelja Agent Desktop. Prethodnu komunikaciju s kupcem možete pregledati u svim kanalima (glasovno, e-pošta, razgovor i društvene mreže) u ovom oknu. Okno prikazuje pojedinosti u posljednja 24 sata.

Da biste pregledali prethodnu komunikaciju na temelju određenih kanala u protekla 24 sata, odaberite jednu od sljedećih kartica:



- **Sve** – prikazuje pojedinosti prethodne komunikacije u svim kanalima zajedno s ukupnim povezanim vremenom i vrijeme kada ste prihvatili zahtjev. To je zadani odabir.
- **Pozivi** – prikazuje pojedinosti glasovnih poziva zajedno s brojem telefona kupca, razlogom rekapitulacije, ukupnim povezanim vremenom i vrijeme kada ste prihvatili zahtjev.

Odlazni poziv možete napraviti klikom na broj telefona u oknu Povijest interakcija agenata. Također možete uređivati broj telefona prije odlaznog poziva. Za dodatne informacije pogledajte [Upućivanje odlaznog poziva Povijest interakcija agenata, na stranici 76](#).

- **Razgovori** – prikazuje detalje vašeg razgovora zajedno s imenom kupca, razlogom rekapitulacije, ukupnim povezanim vremenom i vrijeme kada ste prihvatili zahtjev.
- **Konverzacije putem poruka na društvenoj mreži**– prikazuje pojediniosti vašeg Facebook Messengera, SMS-a (usluga kratke poruke) i WhatsApp razgovora uz ime klijenta (Facebook Messenger i WhatsApp), broj telefona klijenta (SMS), razlog rekapitulacije, ukupnim povezanim vremenom i vrijeme kada ste prihvatili zahtjev.
- **E-pošte** – prikazuje pojediniosti vaše e-pošte uz adresu e-pošte kupca, razlog rekapitulacije, ukupnim povezanim vremenom i vrijeme kada ste prihvatili zahtjev.



#### Napomena

- Okno Povijest interakcija agenata dohvaća pojediniosti svih dovršenih interakcija zajedno s odgovarajućim razlogom rekapitulacije. Ako interakcija nije rekapitulirana, razlog rekapitulacije pojavljuje se kao N/A. Napominjemo da razlog rekapitulacije možda neće biti prikazan u Povijest interakcija agenata oknu do 6 sekundi nakon dovršetka interakcije; do tada se prikazuje kao N/A. Za dodatne informacije, pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- Okno Povijest interakcija agenata podržava maksimalno 13 znakova za razlog rekapitulacije. Ako broj znakova prekoračuje to ograničenje, pojavit će se ikona trotočke. Ako pokazivačem miša prijeđete iznad ikone trotočke, taj će alat prikazati cjeloviti razlog rekapitulacije.
- Možete promijeniti veličinu ili sažeti okno Povijest interakcija agenata.
  - Kako biste promijenili veličinu, pokazivačem miša prijeđite iznad obruba okna Povijest interakcija agenata. Kada se pokazivač miša promijeni u  $\updownarrow$  (držač za promjenu veličine), kliknite i povucite  $\updownarrow$  kako biste promijenili veličinu okna Povijest interakcija agenata okomito. Okno Povijest interakcija agenata promijenjene veličine zadržava se dok se ne odjavite, zatvorite preglednik ili poništite predmemoriju preglednika.
  - Za sažimanje, pokazivačem miša prijeđite preko okna Popis zadataka ili okna Povijest interakcija agenata. Prikazat će se ikona  (sažimanje). Kliknite  da biste zatvorili okno.

## Kontrola interakcija

Okno Kontrola interakcija se prikazuje u gornjem centru sučelja Agent Desktop.


Okno Kontrola interakcija sadrži sljedeće pojediniosti:

- Informacije o kupcima sa svim varijablama podataka vezanih za pozive (CAD) za glasovne pozive. U dizajneru toka administrator postavlja varijable, oznake varijabli i redoslijed kojim se moraju prikazivati u oknu Kontrola interakcija. U Kontrola interakcija oknu se prikazuje maksimalno 30 varijabli.
- Mjerač vremena povezanosti koji uključuje trajanje vašeg kontakta s kupcem dok ne završite komunikaciju.




- Uz mjerač vremena povezanosti, okno Kontrola interakcija prikazuje drugi mjerač vremena temeljen na stanju koje je postavio sustav i načinu postupanja tijekom komunikacije. Na primjer, kada stavite poziv na čekanje, mjerač vremena prikazuje vrijeme čekanja uz stanje **Savjetovanje na čekanju**.
- Kontrolne gumbke koji se koriste za izvršavanje zadataka temeljenih na konfiguraciji vašeg profila. Na primjer, dok ste u aktivnom pozivu, za snimanje možete upotrebljavati gumb **Započni snimanje**.

Kada prihvatite glasovni poziv (dolazni ili odlazni), prema zadanim postavkama, okno Kontrola interakcija se proširuje i ostaje trajno čak i kada se prebacujete između opcija u sustavu Traka za navigaciju.

Kada prihvatite poruku e-pošte, razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev, prema zadanim postavkama okno Kontrola interakcija se sažima. Pomoću ikone  (proširi) proširite okno Kontrola interakcija za pregled informacija o kupcu.



#### Napomena

Za kopiranje informacija o kupcu držite pokazivač miša iznad njih i kliknite .

Dodatne informacije o mjeraču vremena povezanosti potražite u odjeljku [Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21](#). Za ažuriranje CAD varijabli pogledajte [Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65](#).

## Radni prostor

Okno Radni prostor se prikazuje u središtu sučelja Agent Desktop samo kada prihvaćate e-poštu, razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev.



#### Napomena



Kada prihvatite glasovni poziv (ulazni ili odlazni), središnje okno prikazuje okno Pomoćne informacije.

Središnje okno prikazuje pojedinosti koje se temelje na vašem odabiru kartice kontakta u oknu Popis zadataka. Na primjer, kada odaberete aktivan kontakt e-pošte, središnje okno prikazuje pojedinosti primljene e-pošte.

Središnje okno također može prikazati informacije koje se temelje na vašem odabiru u opciji Traka za navigaciju. Na primjer, kada odaberete **Statistika učinkovitosti agenta** (ako je vaš profil postavljen), središnje okno prikazuje vaša izvješća.



#### Napomena

Kada postavite pokazivač miša na okno Popis zadataka ili okno Povijest interakcija agenata, prikazat će se ikona  (sažimanje). Kliknite  da biste zatvorili okno i povećali područje radnog prostora.

## Pomoćne informacije okvir

Položaj prikaza okna Pomoćne informacije u vašem sučelju Agent Desktop ovisi o vrsti aktivnog zahtjeva.

Kada prihvatite poruku e-pošte, razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev, okno Pomoćne informacije će se prikazati na desnoj strani radne površine, a okno Radni prostor će se prikazati u

središtu radne površine. Kada prihvatite glasovni poziv (dolazni ili odlazni) okno Pomoćne informacije se prikazuje u središtu vaše radne površine.

Widgeti se prikazuju unutar kartica u oknu Pomoćne informacije na radnoj površini. Svaka kartica u oknu može imati jedan ili više widgeta na temelju zadanih postavki izgleda radne površine koje je postavio vaš administrator. Za dodatne informacije pogledajte [Upravljanje widgetima, na stranici 111](#).

Detalji kartica u oknu Pomoćne informacije:

- **Povijest kontakta** (zadano): prikazuje povijest komunikacije s kupcem tijekom posljednjih 60 dana. Povijest kontakta prikazuje maksimalno 300 zapisa. Kada se nalazite u razgovoru digitalnog kanala (e-pošta, razgovor ili društvene poruke) s kupcem, kartica **Povijest kontakta** prikazuje prethodne kontakte pomoću istog kanala. Kada ste u glasovnom pozivu, kartica **Povijest kontakta** prikazuje povijest samo za glasovne pozive.

Kada prihvatite kontakt, kartica **Povijest kontakta** prikazuje podatke o kupcu kronološkim redoslijedom. Pojednostosti povijesti kupaca uključuju ime kupca, razlog rekapitulacije, naziv reda čekanja, vrijeme povezivanja i vrijeme završetka. Prethodnu poruku e-pošte možete pregledati i tako da kliknete vezu **Prikaži poruku e-pošte**.



#### Napomena

Kartica **Povijest kontakta** dohvaća pojednostosti svih dovršenih interakcija zajedno s odgovarajućim razlogom rekapitulacije. Ako interakcija nije rekapitulirana, razlog rekapitulacije pojavljuje se kao N/A. Za dodatne informacije, pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

- **Skočni zaslon**: prikazuje karticu skočnog prozora na temelju zadane postavke izgleda radne površine.
- **Prilagođeni widgeti**: prikaz widgeta s prilagođenim karticama na temelju zadanog izgleda radne površine ili organizacijske postavke. Za dodatne informacije pogledajte [Upravljanje widgetima, na stranici 111](#).

Pokazivač miša možete postaviti preko zaglavlja kartice kako biste vidjeli cijeli naziv kartice.




#### Napomena

Okno Pomoćne informacije zadržava odabir kartice za određenu interakciju čak i u slučaju prebacivanja između interakcija ili prilagođenih stranica. Na primjer, imajte na umu da ste u glasovnoj interakciji i da ste pristupili kartici **Skočni zaslon** u oknu Pomoćne informacije. Kasnije prelazite u interakciju razgovorom i pristupite kartici **Povijest kontakta**. Kada se vratite na glasovnu komunikaciju, kartica **Skočni zaslon** i dalje se zadržava.


Odabir kartice zadržava se kada ponovno učitate Agent Desktop. Međutim, kada izbrišete predmemoriju, odabir kartice će se izgubiti.

Možete učiniti sljedeće:

- Kliknite  kako biste povećali odabranu karticu u oknu Pomoćne informacije.
- Povucite i ispustite kako biste promijenili raspored kartica unutar okna Pomoćne informacije. To je primjenjivo za:
  - Kartice koje se prikazuju u oknu Pomoćne informacije.

- Kartice koje su grupirane na padajućem popisu **Više kartica** u oknu Pomoćne informacije. Kliknite padajući popis **Više kartica**, a zatim odaberite potrebnu karticu.

Redoslijed kartica se zadržava čak i nakon što izađete iz okna Pomoćne informacije, ponovno učitate preglednik, ispraznite predmemoriju preglednika ili se odjavite i ponovo prijavite u Agent Desktop.

Kako biste ponovno postavili redoslijed kartica, kliknite ikonu  (**Više akcija**) > **Ponovno postavljanje redoslijeda kartica**.

## Uobičajene značajke za Novi digitalni kanali

### Tekstni privici


Privitak je datoteka koja se šalje zajedno s tekstnom porukom.

Za dodavanje tekstnog privitka:

#### Postupak

---

#### Korak 1

Agenti mogu **Povući i ispustiti** privitke u okvir za sastavljanje ili kliknuti ikonu  i pregledajte datoteku kako biste prenijeli privitak zajedno s odgovorom u okvir za sastavljanje.

#### Napomena

- Privitak možete poslati samo u formatima koje je postavio administrator u pravilima privitka.
- U svaku poruku možete priložiti jedan privitak.
- Možete poslati više privitaka tekstnom porukom.
- Privici koji ne ispunjavaju pravilo PCI bit će odbačeni te će biti zasivljeni. Prikazat će se ikona informacija. Kliknite ikonu informacija i prikazat će se poruka o pogrešci s razlogom za onemogućene privitke, ova poruka o pogrešci može se zatvoriti dok nesukladni prilozi ostaju onemogućeni.

#### Korak 2

Agenti mogu pregledati datoteku i njenu veličinu prije slanja kupcu.

#### Korak 3

Kliknite ikonu **X** da biste izbrisali privitak.

---

### Privitci e-pošte

Privitak je datoteka koja se šalje zajedno s porukom e-pošte. Privici se mogu umetnuti u tijelo e-pošte ili se mogu priložiti kao uobičajeni privitak.

Za dodavanje privitka e-pošte:

#### Postupak

---

#### Korak 1

Kliknite ikonu  i pregledajte datoteku kako biste prenijeli privitak.

- Administrator postavlja maksimalnu veličinu datoteke, formate datoteka i maksimalan broj datoteka koje možete prenijeti.
- Možete pogledati i preuzeti privitke iz primljenih poruka e-pošte iz niza e-pošte.
- Privici koji ne ispunjavaju pravilo PCI bit će odbačeni te će biti zasivljeni. Kada odaberete takve privitke, poruka na natpisu prikazuje se iznad okvira za sastavljanje e-pošte kako bi se prikazao razlog za onemogućene privitke, ovaj natpis može biti zatvoren dok privici koji nisu sukladni ostaju onemogućeni.
- Ako napuštate okvir za sastavljanje e-pošte, a imate sadržaj u tijelu e-pošte, skica se sprema.

**Korak 2** Agenti mogu pregledati datoteku i njenu veličinu prije slanja kupcu.

**Korak 3** Kliknite ikonu **X** da biste izbrisali privitak.

---

## Predlošci


Agenti mogu koristiti unaprijed pripremljene odgovore u obliku predložaka poruka. Ti predlošci pomažu u održavanju konzistencije u odgovorima agenata i smanjenju vremena koje se uzima za slanje najčešće korištenih poruka.

### Prilaganje predloška

Za korištenje predloška u razgovoru slijedite ove korake:

#### Postupak

---

**Korak 1** Kliknite ikonu  (predložak) u okviru za sastavljanje.

Na zaslonu će se pojaviti modalni popis postavljenih grupa predložaka.

Kartica **Svi predlošci** sastoji se od popisa svih predložaka koji su postavljeni za tim.

**Korak 2** Pritisnite **Više** za pregled kompletnog popisa grupa predložaka postavljenih za tim.

**Korak 3** Odaberite grupu predložaka za pregled popisa predložaka stvorenih pod tom grupom predložaka.


**Korak 4** Odaberite predložak. Odgovarajuće informacije se učitavaju u okvir za sastavljanje.

**Napomena** Polje za pretraživanje možete koristiti za filtriranje naziva predložaka unosom ključne riječi u polje za pretraživanje i odabirom predloška koji se temelji na rezultatima.

**Korak 5** Kliknite **Pošalji**.

---

### Zaključani predlošci

Administratori imaju privilegiju zaključavanja predložaka dok ih stvaraju na administratorskoj konzoli. Možete pregledati ikonu  (Zaključaj) pored zaključanih predložaka. Možete koristiti ove zaključane predloške kao takve i ne možete ih uređivati. Ako pokušate izvesti radnju uređivanja, na zaslonu će se pojaviti poruka o pogrešci.


## Predložci sa zamjenjivim parametrima

Administratori mogu stvarati predložke sa zamjenjivim parametrima za agente kako bi poslali personalizirane poruke kupcima. Ove predložke možete učitati u okvir za sastavljanje i koristiti tipku Tab kako biste prelazili između zamjenjivih parametara i promijenili ih.

## Predložci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora

Predložke koje postavljaju administratori s parametrima sustava možete koristiti u tijelu predložka. Kada se ti predložci koriste u razgovoru, odgovarajući parametri sustava dinamički se zamjenjuju u kutiji za sastavljanje.

## Obogaćeno oblikovanje

Možete kliknuti ikonu  (formatiranje) za primjenu obogaćenih stilova oblikovanja na tekst prije odgovora na poruku.

Sljedeće stilove obogaćenog oblikovanja možete primijeniti na poruku odgovora u okviru za sastavljanje:

Stil oblikovanja	Opis
Podebljano	Čini tekst podebljanim.
Kurziv	Tekst oblikuje u kurziv.
Precrtaj	Precrtava tekst.



**Napomena** Na odabrani tekst možete primijeniti samo jedan stil. Ako, primjerice, odlučite da određenu riječ ili rečenicu podebljate, ne možete isti tekst oblikovati u kurzivu.

## Obogaćeno oblikovanje u porukama e-pošte

Sljedeće stilove obogaćenog oblikovanja možete primijeniti na poruku odgovora u tijelu e-pošte:

Stil oblikovanja	Opis
Podebljano	Čini tekst podebljanim.
Kurziv	Tekst oblikuje u kurziv.
Podcrtaj	Podcrtava tekst.
Precrtaj	Precrtava tekst.
Zaglavlje 1	Primjenjuje unaprijed postavljen font i stil na tekst.
Blokiranje navoda	Uvlači tekst i obilježava ga kao citat s okomitom linijom na lijevoj margini.
Boja fonta	Mijenja boju fonta.
Emotikone	Umeće emotikon.
Uvlačenje lijevo	Uvlači tekst ulijevo.

Stil oblikovanja	Opis
Uvlačenje desno	Uvlači tekst udesno.
Popis prema redosljedu	Stvara popis prema redosljedu.
Popis prema grafičkim oznakama	Stvara popis s grafičkim oznakama.
Veza	Umeće hipervezu u odabrani tekst.
Tablica	Umeće tablicu u područje teksta.

## Načini obogaćenog sastavljanja

Sastavljanje e-pošte podržava sljedeća dva načina rada:

- **Način rada za čitanje:** Možete kliknuti na e-poštu kako biste pročitali razgovore putem e-pošte.



### Napomena

Ako primite novu poruku e-pošte u načinu prikaza, natpis s porukom **Prikaži sve poruke radi poduzimanja daljnje radnje** prikazuje se iznad okvira za sastavljanje.

- **Način sastavljanja:** možete poslati standardne poruke e-pošte pomoću načina sastavljanja formatiranjem teksta, dodajući slike, prilaganjem datoteka i tako dalje.

## Proces rada okidača

Možete jednostavno integrirati Webex Contact Center s vanjskim sustavima kako bi se osiguralo da se zapisi kupaca sinkroniziraju u realnom vremenu. To se može postići uz pomoć tijekova rada. Te tijekove rada možete pokrenuti kada ste usred razgovora s kupcem.




### Napomena

Kupci morati nabaviti novije izdanje Connecta za korištenje ove značajke.

Da biste aktivirali tijek rada, slijedite ove korake:

### Postupak

- Korak 1** Iznad okvira za sastavljanje kliknite ikonu  (pokretanje tijeka rada).  
Na zaslону se pojavljuje skočni prozor s popisom unaprijed postavljenih tijekova rada.
- Korak 2** Odaberite tijek rada i kliknite gumb **Okidač**.
- Korak 3** Ako je tijek rada postavljen kako bi prihvatio ulazne parametre iz agenta, pojavit će se skočni prozor. Unesite potrebne parametre i kliknite gumb **Okidač**.  
Kada se tijek rada pokrene, u nizu razgovora dodaje se zapis o nadzoru u obliku objave.

**Korak 4** Kliknite **Pošalji**.**Objave**

Možete imati detaljan uvid u razgovore uz pomoć objava. Objave u nizu poruka možete pregledati tijekom događaja u razgovoru i trakama nadzora.

Na primjer, najava **Razgovor ZATVOREN** s prethodnom vremenskom oznakom razgovora Razgovor se zatvara koja se prikazuje svaki put kada se razgovor nađe u stanju Razgovor ponovno u redu čekanja

**Prečaci tipkovnice****Agent Desktop prečice tipkovnice za razgovore**

Agenti mogu koristiti prečice za poruke u razgovoru:

Radnja	Prečice tipkovnice
Slanje poruka u razgovoru	Ctrl + Enter

**Napomena**

Ako se poruka ne pošalje čak i nakon klika na **Pošalji**, agenti mogu kliknuti gumb **Kliknite za ponovni pokušaj** za ponovo slanje. Veza **Kliknite za ponovni pokušaj** pojavljuje se uz ime agenta u nizu razgovora.

**Agent Desktop prečice tipkovnice za razgovore u e-pošti**

Agenti mogu koristiti sljedeće prečice za poruke e-pošte:

Radnja	Prečice tipkovnice
Odgovori	Ctrl+Shift+6
Odgovori svima	Ctrl+Shift+5
Pošalji e-poštu	Ctrl + Alt + S
Prosljeđivanje e-pošte	Ctrl+Shift+0

**Potvrde o isporuci**

Kad god pošaljete poruku kupcu, potvrda isporuke bilježi se pored svake poruke u niz poruke. Za prvu poruku bilježi se potvrda POSLANO; za druge poruke bilježi se potvrda ISPORUČENO.

**Mjerači vremena stanja i povezivanja**

Slijede mjerači vremena koji se prikazuju na Agent Desktop za sve kanale (glasovni poziv, odlazni poziv, izlazni te digitalni kanali):

- Stanje mjerača vremena: mjerač vremena stanja agenta prikazuje se na polju **Stanje dostupnosti** značajke vodoravno zaglavlje. Mjerač vremena prikazuje vrijeme koje ste proveli u trenutnom stanju. Stanje uključuje stanje **Dostupan**, **RONA** ili bilo koje stanje mirovanja koje je administrator postavio. Mjerač vremena stanja ažurira se svake sekunde, a format je mm:ss. Ako ste povezani više od jednog sata, format se mijenja u hh:mm:ss (na primjer, 01:10:25). Kada promijenite stanje (na primjer, iz **Dostupan** u bilo koje stanje mirovanja), mjerač vremena vraća se na 00:00.
- Mjerač vremena mirovanja: Ako ste u stanju **Mirovanje** i prelazite na neko drugo stanje mirovanja, mjerač vremena prikazuje vrijeme koje ste proveli u trenutnom stanju mirovanja i ukupno vrijeme provedeno u stanjima mirovanja. Na primjer, ako ste u stanju **Mirovanja** 10 minuta, a zatim uzmete **Pauzu za ručak** (postavljeno stanje mirovanja) od 20 minuta. U tom slučaju mjerač vremena prikazuje 20:00/30:00. Vrijeme **Pauze za ručak** je 20 minuta (postavljeno stanje mirovanja), a ukupno vrijeme **Mirovanja** je 30 minuta.

Kada prihvatite poziv, razgovor, e-poštu ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži, prikazuje se oznaka **Angažiran**. Oznaka **Angažiran** označava da ste zauzeti i u interakciji s klijentom. Tijekom interakcije s klijentom prikazuje se mjerač vremena povezanosti u oknima Popis zadataka i Kontrola interakcija. Nakon završetka interakcije, mjerač vremena stanja prikazuje se u polju **Stanje dostupnosti** značajke vodoravno zaglavlje. Možete nastaviti primati aktivne zahtjeve na drugim kanalima, ovisno o kapacitetu kanala.

Primjeri

- Zamislite da ste u stanju **Dostupan** 2 minute i prihvatite zahtjev dolaznog glasovnog poziva. Stanje **Dostupan** mijenja se u oznaku **Angažiran**. Vrijeme koje je prošlo od kada ste prihvatili zahtjev do kraja interakcije je 10 minuta. Vrijeme rekapitulacije je 2 minute. Mjerač vremena zatim prikazuje 14:00, što uključuje mjerač vremena stanja **Dostupan** (2 minute), vrijeme interakcije (10 minuta) i vrijeme rekapitulacije (2 minute); a stanje je **Dostupan**.
- Zamislite da ste u stanju **Dostupan** 2 minute i prihvatite zahtjev dolaznog glasovnog poziva. Stanje **Dostupan** mijenja se u oznaku **Angažiran**. Tijekom interakcije s klijentom, mijenjate stanje u **Mirovanje**, tako da ne prihvaćate nikakve dolazne zahtjeve. Vrijeme koje je prošlo od kada ste promijenili stanje u stanje **Mirovanja** do kraja interakcije je 10 minuta. Vrijeme rekapitulacije je 2 minute. Mjerač vremena nakon toga prikazuje 12:00, što uključuje stanje **Mirovanja** mjerača vremena s dodanim vremenom interakcije (10 minuta) i vrijeme rekapitulacije (2 minute); a stanje je **Mirovanje**.




---

**Napomena** Izvješća možete pregledavati na temelju vašeg stanja dostupnosti i ne temelji se na oznaci **Angažiran** jer to nije neovisno stanje.

---

- Mjerač vremena povezanosti: Kada prihvatite poziv, razgovor, e-poštu ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži, mjerač vremena prikazuje se pokraj zahtjeva u oknu Popis zadataka. Mjerač vremena prikazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste prihvatili zahtjev. Mjerač vremena povezanosti ažurira se svake sekunde, a format je mm:ss. Ako ste povezani više od jednog sata, format se mijenja u hh:mm:ss (na primjer, 01:10:25). Mjerač vremena povezanosti također se prikazuje u oknu Kontrola interakcija.

Uz mjerač vremena povezanosti, okno Kontrola interakcija prikazuje drugi mjerač vremena temeljen na stanju koje je postavio sustav i načinu postupanja tijekom komunikacije. Na primjer, kada stavite poziv na čekanje, mjerač vremena prikazuje vrijeme čekanja uz stanje **Savjetovanje na čekanju**. Za više



informacija o stanjima koje je postavio sustav pogledajte [Stanja glasovnog poziva, na stranici 31](#) i [Stanja e-pošte i razgovora, na stranici 32](#).

Okno Povijest interakcija agenata prikazuje vrijeme povezanosti koje uključuje trajanje vašeg kontakta s kupcem dok ne završite komunikaciju. Na primjer, recimo da se tijekom poziva kupca savjetujete s drugim agentom prije nego što završite komunikaciju s kupcem. Vrijeme povezanosti uključuje vrijeme koje ste bili povezali s kupcem i vrijeme savjetovanja s drugim agentom.

**Tablica 4: Prekidač mjerača vremena koji se temelji na slučaju uporabe**

Slučaj uporabe	Stanje dostupnosti u prikazu	Mjerač vremena	Komentari
Mirovanje – zadano stanje kada se prijavite	U stanju mirovanja	00:00	-
Mirovanje na mirovanje – kada ručno mijenjate na neka druga stanja mirovanja. Na primjer, od Mirovanje do Pauze za ručak	Novo stanje Mirovanja (pauza za ručak)	00:00/00:00	Zamislite da ste u stanju Mirovanja 10 minuta, a zatim uzmete Pauzu za ručak (postavljeno stanje mirovanja) od 20 minuta. U tom slučaju mjerač vremena prikazuje 20:00/30:00.
Mirovanje na Dostupan – ručno se prebacite na primanje zahtjeva za kontakt ovisno o kapacitetu vašeg kanala	Dostupno	00:00	Za prihvaćanje bilo kojeg poziva, razgovora, e-pošte ili zahtjeva konverzacija putem poruka na društvenoj mreži, stanje morate postaviti na Dostupan.
Dostupan na Angažiran – automatski se prebacuje kada prihvatite zahtjev za kontakt	Angažiran	Nema mjerača vremena	Kada prihvatite zahtjev za kontakt, stanje <b>Dostupan</b> (✔️) mijenja se u oznaku <b>Angažiran</b> (✔️).
Angažiran na Mirovanje – ručno prebacite na bilo koje stanje mirovanja kako ne biste prihvaćali zahtjeve za kontakt tijekom interakcije s klijentom	Angažiran	Nema mjerača vremena	Stanje možete postaviti na Mirovanje, ako ne želite nikakav dolazni poziv, razgovor, e-poštu ili zahtjeve konverzacija putem poruka na društvenoj mreži tijekom interakcije s klijentom. Ako tijekom interakcije s klijentom odlučite promijeniti stanje u bilo koje stanje mirovanja, ikona oznake <b>Angažiran</b> mijenja se iz ✔️ (Angažiran u stanje Dostupan) u ❌ (Angažiran u stanje Mirovanja).
Angažirani na Dostupan – automatski se prebacuje kada se interakcija završi.	Dostupno	00:00	Prikazuje ukupno vrijeme koje obuhvaća, vrijeme stanja Dostupan kada ste prihvatili zahtjev za kontakt, vrijeme koje je prošlo otkad ste prihvatili zahtjev do kraja interakcije (mjerač vremena povezanosti) i vrijeme rekapitulacije.

Slučaj uporabe	Stanje dostupnosti u prikazu	Mjerač vremena	Komentari
Mirovanje na Dostupan – Angažiran	Angažiran	Nema mjerača vremena	Ako je administrator definirao mogućnost Agent dostupan nakon odlaznog poziva kao <i>Da</i> , nakon završetka odlaznog poziva, vaše se stanje postavlja kao Dostupan čak i ako ste napravili odlazni poziv u stanju Mirovanja.
Mirovanje na Mirovanje – Angažiran	Angažiran	Nema mjerača vremena	Ako je administrator definirao mogućnost Agent dostupan nakon odlaznog poziva kao <i>Ne</i> , nakon završetka odlaznog poziva vaše se stanje postavlja kao Mirovanje.
Angažiran na RONA – automatski se prebacuje kada niste prihvatili zahtjev za kontakt u određenom roku.	Angažiran za RONA	Angažiran – bez mjerača vremena RONA – 00:00	Morate izvršiti radnju u skočnom prozoru <b>Preusmjeravanje poziva kad nema odgovora (engl. Redirection on No Answer, RONA)</b> i mjerač vremena stanja započinje od 00:00. Na primjer, zamislite da ste u stanju Dostupan 2 minute i prihvatite zahtjev glasovnog poziva. Tijekom interakcije s klijentom oko 5 minuta, primit ćete zahtjev za kontakt e-poštom. Ako ne prihvatite zahtjev upućen e-poštom u određenom roku, prikazat će se skočni prozor RONA. Možete odabrati <b>Idi u stanje Mirovanje</b> ili <b>Idi u stanje Dostupan</b> . Ako odaberete bilo koju od mogućnosti, mjerač vremena stanja počinje od 00:00.

**Napomena**

Vrijeme sustava mora biti sinkronizirano s vremenom mrežnog vremena kako bi se mjerač vremena stanja agenta i mjerač vremena povezanosti za zahtjev kontakta točno prikazali.

## Obavijesti

Obavijesti vas upozoravaju na nove događaje radne površine koji zahtijevaju vašu pažnju. Obavijesti se prikazuju bez obzira na to koristite li aplikaciju.

### Obavijest u skočnom prozoru – preglednik

Skočni prozor je izvorna obavijest preglednika koja se pojavljuje samo ako je kartica preglednika na radnoj površini u pozadini. Skočne obavijesti preglednika prikazuju se ako Agent Desktop nije aktivan prozor ili kartica preglednika. Prozor preglednika Agent Desktop ili kartica nisu aktivni ako,

- Radite na drugim prozorima ili karticama preglednika.
- Radite na drugim aplikacijama.

- Minimizirali ste prozor preglednika Agent Desktop.

Ako Agent Desktop nije aktivan prozor ili kartica preglednika, upozoreni ste zvukom obavijest na programskoj traci preglednika na temelju postavki preglednika. Morate kliknuti skočnu obavijest kako bi prozor ili kartica Agent Desktop bili aktivni. Ovo su načini ponašanja i ograničenja skočnih obavijesti preglednika:

- Prikaz skočnih obavijesti preglednika temelji se na vašem operacijskom sustavu i postavkama preglednika.
- Morate omogućiti dozvole za skočne obavijesti preglednika za operacijski sustav i preglednik.
- Kada se to od vas zatraži, morate dopustiti dozvole preglednika.
- Položaj skočnih obavijesti preglednika ovisi o operacijskom sustavu.
- Skočne obavijesti preglednika ne mogu se slagati. Nova obavijest zamjenjuje postojeću skočnu obavijest.

Dodatne informacije o podržanim preglednicima potražite u odjeljku [Zahtjevi za preglednik, na stranici 2](#).



#### Napomena

- Skočne obavijesti primjenjive su za pozive, razgovore, e-poštu i konverzacije putem poruka na društvenoj mreži. Skočne obavijesti uključuju poruke upozorenja, broj telefona, ime ili adresu e-pošte kupca. Na primjer, dolazna e-pošta iz johndoe@gmail.com.
- Vaš administrator postavlja vremenski interval za skočne obavijesti na automatsko zatvaranje. Vremensko ograničenje dodjeljuje se u pregledniku Chrome za Windows OS, Chrome OS i macOS. Međutim, ostali podržani preglednici ne preuzimaju postavljenu vrijednost vremenskog ograničenja obavijesti dosljedno.

## Postavke preglednika za Chrome

Skočne obavijesti možda se neće pojaviti u pregledniku Chrome za sustave Windows 10 i 11. Kako biste prikazali obavijesti na radnoj površini, a ne u oknu **Upravljanje obavijestima** sustava Windows 10 i 11, onemogućite značajku **Omogući izvorne obavijesti** u pregledniku Chrome (verzija 86 i ranije). Skočne obavijesti koje se prikazuju na radnoj površini bit će u izvornom formatu.

### Postupak

- Korak 1** Otvorite Chrome i unesite **chrome://flags/#enable-native-notifications** u adresnu traku.
  - Korak 2** Pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici.
  - Korak 3** Odaberite mogućnost **Onemogućeno** s padajućeg popisa označenog okvira.
  - Korak 4** Kliknite **Ponovno pokreni sada**.
- Obavijesti se prikazuju na vašoj radnoj površini u izvornom formatu.

## Obavijest na radnoj površini

U gornjem desnom kutu Radna površina prikazat će se obavijesti o razini radne površine ili aplikacije. Ovo su ponašanja i ograničenja obavijesti radne površine:

- Obavijesti radne površine mogu se slagati.
- Obavijesti radne površine mogu se automatski odbaciti ili zatvoriti.
- Obavijesti radne površine u Radna površina prikazuju se na temelju **Postavki obavijesti**. Za dodatne informacije pogledajte [Omogućavanje ili onemogućavanje postavki obavijesti, na stranici 55](#).

Vaš administrator postavlja sljedeće:

- Broj obavijesti radne površine koje će se istovremeno prikazivati.
- Vremenski interval za automatsko zatvaranje obavijesti radne površine. postavljeni prekid za obavijesti primjenjivo je za podržane preglednike u sustavima Windows OS i OS Chrome. U sustavu macOS, podržani preglednici automatski zatvaraju obavijesti.

Obavijesti radne površine primjenjive su za pozive, razgovore, e-poštu i konverzacije putem poruka na društvenoj mreži. Obavijest uključuje ime kupca, broj telefona, poruke u razgovoru ili informacije o zahtjevu. Ovo su primjeri:

Radnja	Obavijest
Kada se snimanje poziva ponovno nastavlja.	<b>Automatsko nastavljavanje snimanja</b> Snimanje će se nastaviti za 5 sekundi.
Kada više korisnika uređuje vrijednosti varijable Podaci vezani za pozive (CAD) istodobno.	<b>Informacije za korisnike su ažurirane</b> Vaše će promjene biti prebrisane ažuriranim podacima o pozivu.
Kada se skočni zaslon uspješno isporuči za vas.	<b>Skočni prozor na zaslonu isporučen</b> Skočni prozor isporučen. <b>Ponovno otvorite skočni prozor na zaslonu ili &lt;Screen Pop hyperlink&gt;</b> <b>Napomena</b> Na temelju konfiguracije usmjerenja koju je vaš administrator postavio u dizajneru toka, možete vidjeti prilagođeni prikaz teksta ili vetu <b>Ponovno otvorite skočni prozor na zaslonu</b> .
Kada drugi agent prihvati vaš zahtjev za savjetovanje.	<b>Konzultacija spojena</b> Vaš zahtjev za konzultaciju je prihvaćen.
Kada drugi agent prihvati vaš zahtjev za konferenciju.	<b>Konferencija spojena</b> Vaš zahtjev za konferenciju je prihvaćen.

Radnja	Obavijest
Kada se zahtjev za konferencijski poziv stavi na čekanje.	<b>Konzultacijski poziv na čekanju</b> Konzultacijski poziv stavljen je na čekanje.
Kada se za poziv automatski izvrši rekapitulacija.	<b>Automatska rekapitulacija</b> Vaš poziv rekapituliran je automatski.
Kada primite poruku u razgovoru od kupca.	<b>Poruke od Johna Doea</b> Razumijem. Hvala!
Kada šaljete privitak kupcu.	<b>Poruke od Johna Doea</b> Privitak je poslan.
Kada šaljete poruku u konferencijskom razgovoru drugom agentu.	<b>Poruke od Barbare Hecker</b> Hej, ovdje Barbara Hecker. Kako mogu...
Kada kupac završi poruku u razgovoru.	<b>Završi razgovor s Jasonom Welchom</b> Razgovor je završio.
Kada promijenite svoj tim.	<b>Promjena tima bila je uspješna</b> Sada ste prijavljeni u prodajni tim.
Kada primite dolazni poziv iz Aplikacija Webex.	<b>Dolazni poziv od Jane Doe</b> 00:02
Kada primite poruku u razgovoru Aplikacija Webex.	<b>Poruka od Johna Doea</b> Razumijem. Hvala!
Kada primite zahtjev za sastanak iz Aplikacija Webex.	<b>Dolazni sastanak iz osobne sobe Jane Doe</b> 00:02
Kada primite zahtjev za zakazani sastanak iz Aplikacija Webex.	<b>Zakazani sastanak za demo</b> Za 5 minuta <b>Napomena</b> Kada naziv sastanka za zakazani sastanak nije definiran, zadani naziv osobne sobe prikazuje se kao zaglavlje obavijesti. Na primjer, <b>osobna soba Jane Doe</b> .  Ako je sastanak pokrenut, preostalo vrijeme zamijenit će se tekстом <i>Sada</i> . <b>Zakazani sastanak za demo</b> Sad

**Napomena**

- U oknu Popis zadataka, Značka u svakom razgovoru i konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zadatku prikazuje broj nepročitanih poruka.
- Zvučnom obavijesti se upozorava na dolazni razgovor, konverzacija putem poruka na društvenoj mreži ili zahtjev e-pošte.

## Stanja agenta

Stanje agenta odnosi se na vaš radni stanje dok koristite Agent Desktop. Ovo su stanja agenta:

- Stanje koje ste postavili – određuje možete li primati i primati kontakte na svim komunikacijskim kanalima (poziv, razgovor, e-pošta ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev). Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Stanje koje je postavio sustav – stanje koje vam sustav dodjeljuje na temelju kanala kroz koji komunicirate. Više informacija nalazi se u odjeljcima [Stanja glasovnog poziva, na stranici 31](#) i [Stanja e-pošte i razgovora, na stranici 32](#).

## Stanja dostupnosti agenata

Slijedeća su stanja agenta koja se prikazuju na Agent Desktop i primjenjuju se na sve kanale (glasovni poziv, odlazni poziv, izlazni te digitalni kanali):

- [Dostupno](#)
- [U stanju mirovanja, na stranici 29](#)
- [RONA, na stranici 29](#)

Slijedeća je oznaka agenta:

- [Angažiran, na stranici 30](#)

### Dostupno

Stanje **Dostupno** označava da ste spremni prihvatiti i odgovoriti na zahtjeve za kontakt koji su preusmjereni na vas. Nakon što se prijavite, morate odabrati **Dostupno** s padajućeg popisa kako biste prihvatili glasovni poziv, razgovor, e-poštu i konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjeve. Stanju **Dostupno** prethodi ikona (✓) zelene boje.

**Napomena**

- Svaka komunikacija kao što je glasovni poziv, razgovor, e-pošta, konverzacija putem poruka na društvenoj mreži ili kampanja preusmjerava se na vas samo kada je stanje postavljeno na **Dostupno**. Za dodatne informacije pogledajte [Promjena stanja dostupnosti, na stranici 47](#).
- Kašnjenje je podložno mrežnoj povezivosti.

## U stanju mirovanja

Stanje **Mirovanja** znači da ste prijavljeni, ali niste spremni prihvatiti preusmjereni zahtjev. Kada se prijavite na radnu površinu, vaše stanje je postavljeno na zadano stanje mirovanja (razlog) koje je postavio vaš administrator.

Vaš administrator postavlja više razloga stanja mirovanja koja su odgovarajuća za vašu tvrtku. Ako morate biti izvan mreže zbog sastanka, obuke ili pauze za ručak, promijenite stanje u mirovanje odabirom mogućnosti s padajućeg popisa. Razlozi stanja mirovanja koje je definirao administrator označeni su sivom (⊖) ikonom.

Osim toga, možete odabrati razlog stanja mirovanja dok ste u interakciji s kupcem; na primjer, tijekom sesije razgovora s kupcem ili prilikom odgovora na poruku e-pošte. Za više informacija o tome koje stanje mirovanja koristiti obratite se svom nadzorniku.



### Napomena

Ako ste u stanju **Nedostupan** ili **Mirovanje** bez ikakvih razgovora u tijeku, vaš nadzornik može vas odjaviti iz Radna površina. Morate se ponovo prijaviti kako biste pristupili Radna površina. Za dodatne informacije pogledajte [Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43](#).

## RONA

Stanje **RONA** (engl. Redirection on No Answer, Preusmjeravanje poziva kada nema odgovora): označava da niste prihvatili glasovni poziv, razgovor, e-poštu ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži unutar određenog vremena. Glasovni poziv, razgovor, e-pošta ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži vraćaju se u red čekanja. Sustav mijenja vaše stanje iz **Dostupno** u **RONA**. Ispred stanja **RONA** nalazi se crvena (⊖) ikona.

Vaš administrator postavlja vrijeme koje je dostupno za prihvaćanje dolaznog zahtjeva iz bilo kojeg kanala. Ako je postavljeno maksimalno vrijeme više od osam sekundi, akcijski gumb u skočnom prozoru trepće pet sekundi prije nego što se vaše stanje promijeni u **RONA**.

Ako ne možete prihvatiti zahtjev u određenom vremenu prikazanom na mjeraču vremena, akcijski gumb skočnog prozora trepće nekoliko sekundi i vaše će se stanje promijeniti u **RONA** (engl. Redirection on No Answer, Preusmjeravanje poziva kad nema odgovora). Zahtjev se vraća u red čekanja.

Sustav vam ne može isporučiti nikakve nove zahtjeve za kontakt u sljedećim uvjetima:

- Na zahtjev nije odgovoreno u stanju **Dostupno**.
- Navedeni **Broj za biranje** ili **Kućni broj** nije ispravan.

Kada se stanje promijeni u **RONA**, pojavit će se sljedeće opcije:

- **Idi na stanje mirovanja**: kada kliknete **Idi na stanje mirovanja**, stanje se mijenja iz **RONA** u zadani razlog mirovanja koji je postavio administrator.
- **Idi u stanje Dostupno**: kada kliknete **Idi u stanje Dostupno**, stanje se mijenja iz **RONA** u **Dostupno**. Stanje **Dostupan** označava da ste spremni prihvatiti i odgovoriti na zahtjeve za kontakt koji su preusmjereni na vas.

Kada vam se ne isporuči zahtjev za dolazni poziv zbog kvara mreže, telefona ili drugih uređaja, vaše se stanje postavlja na **RONA**. Možete kliknuti **Idi na stanje mirovanja** prikazano u skočnom prozoru i kontaktirati administratora kako bi istražili situaciju.

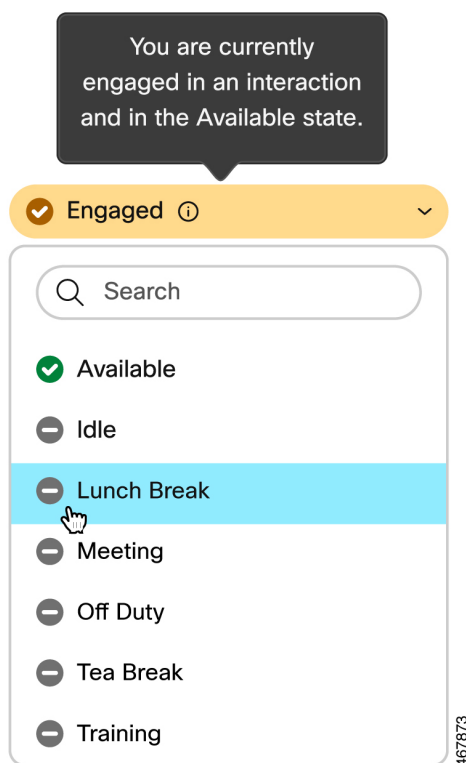


### Napomena

- Ne možete ručno promijeniti stanje u **RONA**.
- Kako biste prihvatili glasovni poziv, razgovor, e-poštu ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev, morate ručno promijeniti svoje stanje iz **RONA** u **Dostupno**.
- Ako aplikacija Radna površina nije aktivni prozor ili kartica preglednika, javlja se skočna obavijest kada vaše stanje mijenja u **RONA**. Za dodatne informacije pogledajte [Obavijest u skočnom prozoru – preglednik, na stranici 24](#).

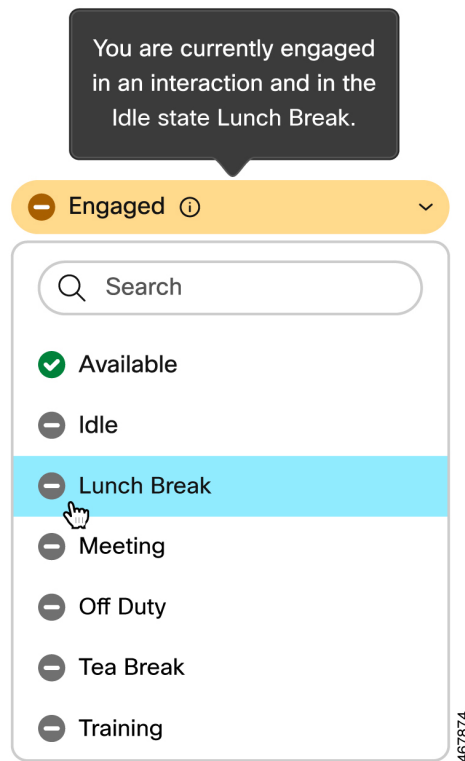
### Angažiran

Oznaka **Angažiran** označava da ste zauzeti i u interakciji s klijentom. Kada prihvatite zahtjev za kontakt, stanje **Dostupan** (✔) mijenja se u oznaku **Angažiran** (✔).



Ako tijekom interakcije s klijentom odlučite promijeniti stanje u bilo koje stanje mirovanja, ikona oznake **Angažiran** mijenja se iz ✔ (Angažiran u stanje Dostupan) u ☹ (Angažiran u stanje Mirovanja).





Mjerač vremena povezanosti prikazuje se u oknu Kontrola interakcija i ne nalazi se u polju **Stanje dostupnosti**. Kada se interakcija završi, prikazat će se stanje i mjerač vremena. Za dodatne informacije pogledajte [Mjerači vremena stanja i povezivanja, na stranici 21](#).

Kada ste angažirani u stanju **Dostupan** (✓), možete nastaviti primati aktivne zahtjeve na drugim kanalima, ovisno o kapacitetu kanala.



#### Napomena

Agent Desktop zadržava stanje dostupnosti čak i ako zatvorite preglednik ili očistite predmemoriju preglednika.

## Stanja glasovnog poziva

Stanja glasovnog poziva inicira sustav. Stanje poziva mijenja se ovisno o vašoj radnji u pozivu te komunicirate li s kupcem ili drugim agentom. Na primjer, kada stavite poziv kupca na čekanje, okno Kontrola interakcija prikazuje stanje kao **Poziv na čekanju**.

Mjerač vremena povezanosti: Kada prihvatite poziv, razgovor, e-poštu ili zahtjev konverzacija putem poruka na društvenoj mreži, mjerač vremena prikazuje se pokraj zahtjeva u oknu Popis zadatka. Mjerač vremena prikazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste prihvatili zahtjev. Mjerač vremena povezanosti ažurira se svake sekunde, a format je mm:ss. Ako ste povezani više od jednog sata, format se mijenja u hh:mm:ss (na primjer, 01:10:25). Mjerač vremena povezanosti također se prikazuje u oknu Kontrola interakcija.

Kada komunicirate s pozivatelja (kupcem) ili drugim agentom, na temelju vaše radnje, sustav postavlja sljedeća stanja glasovnog poziva:

- **Zvonjava** – označava da je skočni prozor dolaznog poziva prikazan u donjem desnom kutu radne površine. Ako ne možete odgovoriti na poziv unutar vremena koje je postavio administrator, poziv se vraća u red čekanja. Sustav mijenja vaše stanje iz **Dostupno u RONA**.
- **Poziv na čekanju** – označava da ste kupca postavili na čekanje.
- **Zahtjev za konzultiranje** – označava da ste pokrenuli poziv za savjetovanje.
- **Konzultiranje** – označava da se konzultirate s drugim agentom.
- **Konzultacija na čekanju** – naznačuje da ste postavili agenta s kojim se konzultirate na čekanje.
- Ikona **Konferencije** s *<brojem telefona ili imenom agenta>* – označava trostranu komunikaciju između vas, kupca i drugog agenta.
- **Rekapitulacija** – označava da ste završili glasovni poziv s kupcem.

## Stanja e-pošte i razgovora

Stanja zahtjeva e-pošte i razgovora inicira sustav i mijenja ih tijekom nastavka vaše komunikacije.

### Stanje e-pošte

- **Rekapitulacija** – označava da ste završili komunikaciju e-poštom s kupcem.

### Stanja razgovora i društvenih kanala

Ovo su stanja zahtjeva za razgovor i društvene kanale:

- **Zatražena konferencija** – označava da ste pokrenuli konferencijski razgovor.
- **Konferencija** – označava trostranu komunikaciju između vas, kupca i drugog agenta.
- **Rekapitulacija** – označava da ste završili razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži s kupcem.

## Dostupnost

Agent Desktop podržava značajke koje poboljšavaju pristupačnost za slabovidne korisnike i korisnike oštećenog vida. Sljedeća tablica pokazuje kako se kretati unutar Agent Desktop pomoću značajki pristupnosti.

### Web-pristupnost

Agent Desktop Element	Za izvršavanje sljedećih radnji	Upotrijebite sljedeće tipke
Prijava	Pomičite se kroz spremljene adrese e-pošte na padajućem popisu.	Strelice gore i dolje
Prijava	Odaberite adresu e-pošte.	Ulaz

Agent Desktop Element	Za izvršavanje sljedećih radnji	Upotrijebite sljedeće tipke
Prijava	Promijenite odabranu adresu e-pošte.	Mac tipkovnica: Command + strelica ulijevo Tipkovnica sustava Windows: Alt + strelica ulijevo
Prijava	Prijavite se u Agent Desktop.	Ulaz
Vjerodajnice stanice	Odaberite <b>Broj za biranje</b> ili <b>Kućni broj</b> .	Strelica udesno i Enter
Vjerodajnice stanice	Kako biste se fokusirali i odabrali mogućnost u dijaloškom okviru <b>Broj za biranje</b> ili <b>Kućni broj</b> .	tipka Tabulator Strelice udesno i ulijevo
Vjerodajnice stanice	Navigirajte kroz elemente unutar <b>Broja za biranje</b> ili dijaloškog okvira <b>Kućni broj</b> .	tipka Tabulator
Vjerodajnice stanice	Odaberite naziv tima s padajućeg popisa <b>Tim</b> .	Strelice gore i dolje
Vjerodajnice stanice	Odaberi opciju.	Ulaz
Vjerodajnice stanice	Zatvorite dijaloški okvir <b>Vjerodajnice stanice</b> .	Esc
Centar za obavijesti	Pristupite <b>Centru za obavijesti</b> .	Tab i Enter
Centar za obavijesti	Pomičite se kroz obavijesti.	Strelice gore i dolje
Centar za obavijesti	Označite sve obavijesti kao pročitane, ponovno otvorite skočni zaslon, zatvorite obavijest i zanemarite obavijesti.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Centar za obavijesti	Zatvorite dijaloški okvir <b>Centra za obavijesti</b> .	Esc ili Enter ili razmaknica
Stanje agenta	Pomaknite se kroz stanje agenta na padajućem popisu.	Strelice gore i dolje
Stanje agenta	Odaberite stanje agenta.	Ulaz
Stanje agenta	Zatvorite dijaloški okvir stanje agenta.	Esc ili Enter ili razmaknica
Korisnički profil	Pristupite dijaloškom okviru korisnički profil.	Enter ili razmaknica
Korisnički profil	Navigirajte kroz opcije u dijaloškom okviru korisnički profil.	Tab i Enter
Korisnički profil	Zatvorite dijaloški okvir korisnički profil.	Esc
Postavke obavijesti	Pristupite <b>Postavkama obavijesti</b> .	Tab i Enter

Agent Desktop Element	Za izvršavanje sljedećih radnji	Upotrijebite sljedeće tipke
Postavke obavijesti	Opcije za omogućavanje ili onemogućavanje (preklopni gumbi) u <b>Postavkama obavijesti</b> .	Tab i razmaknica
Postavke obavijesti	Povećajte ili smanjite glasnoću zvuka.	Tipke sa strelicama
Postavke obavijesti	Isključivanje zvuka, uključivanje zvuk ili reproduciranje zvuka.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Tamni način rada	Prebacite se na mračni način rada (preklopni gumb).	Tab i razmaknica
Prečice tipkovnice	Pristupite dijaloškom okviru <b>Prečice tipkovnice</b> .	Tab i Enter
Prečice tipkovnice	Navigirajte kroz elemente u dijaloškom okviru <b>Popis prečica tipkovnice</b> .	Tab i Enter
Prečice tipkovnice	Poništite kriterij pretraživanja u polju za pretraživanje.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Prečice tipkovnice	Sortiranje stupaca u dijaloškom okviru <b>Popis prečice tipkovnice</b> .	Tab i Enter
Prečice tipkovnice	Pomaknite se kroz popis prečica tipkovnice.	Tab, a zatim strelice gore ili dolje
Prečice tipkovnice	Maksimiziranje, vratite i zatvorite dijaloški okvir <b>Popis prečica tipkovnice</b> .	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Izvešće o pogreškama	Preuzmite izvješće o pogreškama.	Tab i Enter
Statistika učinkovitosti agenta Izvešća	Navigirajte kroz izvješća.	Strelice lijevo ili desno
Statistika učinkovitosti agenta Izvešća	Odaberite izvještaj.	Ulaz
Popis zadataka	Prebacujte se između zadataka.	Tipke sa strelicama
Popis zadataka	Odaberite zadatak.	Enter ili razmaknica
Povijest interakcija agenata	Navigirajte kroz sve kanale unutar Povijest interakcija agenata.	Strelice udesno i ulijevo
Povijest interakcija agenata	Odaberite kanal.	Ulaz
Povijest interakcija agenata	Prebacujte se između povijesti kontakta u određenom kanalu.	Tab
Skočni prozor	Prihvatite zahtjev za skočni prozor.	Ulaz

Agent Desktop Element	Za izvršavanje sljedećih radnji	Upotrijebite sljedeće tipke
Skočni prozor	Prebacujte se između zahtjeva za skočni prozor.	Tab
Kontrola interakcija	Navigirajte kroz elemente u Kontrola interakcija.	Tab
Kontrola interakcija	Odaberite opciju.	Ulaz
CAD varijable	Prebacujte se između vrijednosti CAD varijable.	Tab
CAD varijable	Odaberite vrijednost CAD varijable.	Enter ili razmaknica
Prijenos, savjetovanje ili konferencija	Odaberite opciju radio gumba.	Strelice udesno i ulijevo
Prijenos, savjetovanje ili konferencija	Odaberite s padajućeg popisa.	Strelice gore i dolje
Prijenos, savjetovanje ili konferencija	Odaberite opciju.	Ulaz
Prijenos, savjetovanje ili konferencija	Zatvorite dijaloški okvir.	Esc
Razgovor i Konverzacija putem poruka na društvenoj mreži	Navigirajte kroz opcije.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Razgovor i Konverzacija putem poruka na društvenoj mreži	Proširite ili sažmite podatke za kontakt.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
E-pošta	Navigirajte kroz opcije.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
E-pošta	Proširite ili sažmite podatke za kontakt.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
E-pošta	Odaberite stil oblikovanja obogaćenog teksta.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Odlazni poziv	Odaberite <b>Adresar</b> ili <b>Tipkovnica</b> .	Strelice udesno i ulijevo
Odlazni poziv	Pomičite se kroz unose <b>Adresara</b> ili birani broj na <b>Tipkovnici</b> .	Strelice gore i dolje
Odlazni poziv	Poništite kriterij pretraživanja u polju za pretraživanje.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Odlazni poziv	Odaberite kontakt iz <b>Adresara</b> za upućivanje poziva.	Tab i Enter
Odlazni poziv	Navigirajte kroz brojčane tipke <b>Tipkovnice</b> za upućivanje poziva.	Tab, zatim Enter ili razmaknica

<b>Agent Desktop Element</b>	<b>Za izvršavanje sljedećih radnji</b>	<b>Upotrijebite sljedeće tipke</b>
Odlazni poziv	Zatvorite dijaloški okvir <b>Odlazni poziv</b> .	Esc
Pomoćne informacije	Maksimiziranje i vraćanje widgeta.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Pomoćne informacije	Navigirajte kroz kartice u okviru Pomoćne informacije.	Strelice udesno i ulijevo
Pomoćne informacije	Odaberite karticu.	Enter ili razmaknica
Pomoćne informacije	Navigirajte kroz elemente unutar kartice.	Tab ili strelice gore i dolje
Pomoćne informacije	Pristupite vezi <b>Prikaži poruku e-pošte</b> na kartici <b>Povijest kontakta</b> .	Tab i Enter
Pomoćne informacije	Navigirajte kroz opcije <b>Uređivanja izgleda</b> .	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Resetirajte izgleda radne površine	Resetirajte cijeli izgled radne površine.	Tab i Enter
Resetirajte izgleda radne površine	Navigirajte kroz i odaberite elemente u dijaloškom okviru <b>Potvrda resetiranja izgleda</b> .	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Rekapitulacija	Proširite i sažmite dijaloški okvir <b>Razlozi rekapitulacije</b> .	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Rekapitulacija	Navigirajte kroz elemente u dijaloškom okviru <b>Razlozi rekapitulacije</b> .	Tab
Rekapitulacija	Otkazite automatsku rekapitulaciju.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Rekapitulacija	Odaberite opciju radio gumba.	Strelice gore i dolje
Rekapitulacija	Slanje rekapitulacije.	Tab, zatim Enter ili razmaknica
Pomoć	Navigirajte kroz elemente u dijaloškom okviru <b>Centra za pomoć</b> .	Tab
Pomoć	Odaberi opciju.	Ulaz
Pomoć	Pristupite određenoj temi pomoći na novoj kartici.	Shift+Tab i Enter
Pomoć	Zatvorite dijaloški okvir <b>Centra za pomoć</b> .	Esc
Odjava	Odjavite se iz Agent Desktop.	Tab Enter ili razmaknica

Agent Desktop Element	Za izvršavanje sljedećih radnji	Upotrijebite sljedeće tipke
Aplikacija Webex	Navigirajte kroz elemente unutar Aplikacija Webex.	Tab, a zatim strelice gore i dolje
Aplikacija Webex	Odaberi opciju.	Enter ili razmaknica

## Podrška čitača zaslona

Agent Desktop također podržava softver čitača zaslona JAWS za elemente navedene u nastavku.

Dodatne informacije o podržanoj verziji JAWS potražite u izvješću Voluntary Product Accessibility Templates (VPAT) za [Cisco Webex Contact Center](#).

Okno ili stranica ili widget	Element	Bilješke
Agent Desktop	Ikone i korisničko sučelje	Čitač zaslona čita naziv ikone, naslov, naziv polja, kombinirani okvir, padajući popis, preklopni gumb, tekstni okvir, opciju pretraživanja, poruku o pogrešci, broj navedenih stavki, tekst pomoći, proširivanje ili sažimanje te prečicu tipkovnice za nastavak.  <b>Napomena</b> Čitač zaslona JAWS ne čita padajući popis automatskog dovršetka koji se temelji na kriteriju pretraživanja.
Prijava	Nazivi polja	Čitač zaslona čita adresu e-pošte i sljedeću zahtijevanu akciju za nastavak.
Prijava stanice	Pogreška u dijaloškom okviru <b>Vjeredajnice stanice</b> .	Čitač zaslona čita poruku o pogrešci kojoj je uzrok neuspjelo slanje pojedinosti prijave na stanicu. Primjer, kada broj biranja nije valjan.
Centar za obavijesti	Broj poruka	Čitač zaslona čita broj nepročitanih poruka i opcije u dijaloškom okviru.
Stanje agenta	Navedi kao popis	Čitač zaslona čita padajući popis stanja agenta.
Korisnički profil	Mogućnosti	Čitač zaslona očitava opcije profila.
	Kapacitet kanala	Čitač zaslona očitava opisni tekst pomoći vrste usmjerenja povezane s profilom.
Postavke obavijesti	Tekst pomoći	Čitač zaslona čita opisni tekst pomoći opcija postavki obavijesti: <b>Omogući obavijesti</b> , <b>Omogući tihe obavijesti</b> i <b>Omogući zvučne obavijesti</b> .
Prečice tipkovnice	Zaglavlje stupca i redci	Čitač zaslona čita naslov zaglavlja stupaca i vrijednosti redaka.

Okno ili stranica ili widget	Element	Bilješke
Preuzmi izvješće o pogreški	Status	Čitač zaslona čita status preuzimanja izvješća o pogrešci.
Statistika učinkovitosti agenta	Naslov	Čitač zaslona čita naslov widgeta.
	Tablica	Čitač zaslona čita svako zaglavlje tablice i svaku ćeliju u tablici.
Popis zadataka i skočni prozor	Zahtjev za kontakt	Čitač zaslona čita ime zahtjeva za kontakt, broj telefona ili adresu e-pošte i vrstu kanala. Primjer, e-pošta koju šalje johndoe@gmail.com.
Povijest interakcija agenata	Povijest kontakta	Čitač zaslona čita ime zahtjeva za kontakt, broj telefona ili adresu e-pošte, vrstu kanala i ostale pojedinosti.
Widget	Naslov i sadržaj	Čitač zaslona čita naslov widgeta i njegov sadržaj.
Odlazni poziv	<b>Adresar</b>	Čitač zaslona čita sadržaj adresara.
Odlazni poziv	<b>Tipkovnica za biranje</b>	Čitač zaslona čita broj na tipkovnici.
Pomoć	Dijaloški okvir	Čitač zaslona čita opcije u dijaloškom okviru <b>Centar za pomoć</b> , tablicu sadržaja i tekst hiperveze.

## Prečice tipkovnice za pristup

Koristite prečice tipkovnice za lak pristup značajkama radne površine. Prečice tipkovnice definiraju alternativni način izvođenja određene radnje na radnoj površini. Za izvršavanje prečice tipkovnice uvjerite se da se fokus nalazi unutar zaslona na radnoj površini.



**Napomena** Provjerite je li jezik prikaza tipkovnice na vašem operacijskom sustavu postavljen na engleski (Sjedinjene Američke Države) za sve prečice tipkovnice Radna površina kako bi odgovorili na očekivani način.

Za pristup popisu prečica tipkovnice:

### Prije nego počnete

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **korisnički profil** u desnom gornjem kutu Radna površina.





**Korak 2** U odjeljku **Pomoć** kliknite **Prečica tipkovnice**.  
Dijaloški okvir **Popis prečica tipkovnice** prikazuje sljedeće:



- Unaprijed definirane prečice tipkovnice
- Prečice tipkovnice u sukobu

- Napomena**
- Možete pristupiti **Popisu prečica tipkovnice** pomoću prečica tipkovnice Ctrl + Alt + F.
  - Prečica tipkovnice ne reagiraju ako postoje iste tipke koje su dodijeljene za izvođenje više radnji. Morate se obratiti administratoru za rješavanje prečica tipkovnice u sukobu.
  - Za filtriranje popisa koristite polje za pretraživanje.

**Korak 3** (Neobavezno) Kako biste povukli ili promijenili veličinu dijaloškog okvira **Popis prečica tipkovnice**, učinite sljedeće:

- Za povlačenje dijaloškog okvira držite pokazivač miša iznad dijaloškog okvira. Pokazivač miša promijenit će se u . Kliknite i odvučite dijaloški okvir na potreban položaj.
- Za promjenu veličine dijaloškog okvira držite pokazivač miša iznad obruba dijaloškog okvira. Pokazivač se mijenja u  ili  (držač za promjenu veličine) na temelju položaja pokazivača. Kliknite i vucite držač za promjenu veličine kako biste promijenili veličinu dijaloškog okvira.
- Ne možete promijeniti veličinu dijaloškog okvira izvan minimalne širine i visine od 480 x 320 piksela. Time se osigurava da sadržaj u dijaloškom okviru uvijek ostane čitljiv.
- Kako biste maksimizirali dijaloški okvir, kliknite .

## Prečice tipkovnice agenta

U sljedećoj su tablici navedene prečice tipkovnice popisani specifične za agenta:



**Napomena** Ako koristite Mac tipkovnicu, pritisnite **Opcija** umjesto **Alt**. Na primjer, za odlazak u dostupno stanje pritisnite Control-Option-R.

**Tablica 5: Agent Desktop popis prečica tipkovnice (Windows)**

Grupa	Radnja	Prečice tipkovnice
Stanje agenta	Idi na dostupno stanje	Ctrl+Alt+R
	Idi na stanje mirovanja	Ctrl+Alt+N

Grupa	Radnja	Prečice tipkovnice
Aplikacija	Prihvati razgovor/e-poštu/društvene	Ctrl+Alt+A
	Prebacivanje između skočnih prozora	Ctrl+Alt+P
	Otvori/Zatvori skočni prozor	Ctrl+Shift+9
	Prihvati sve (vidljive) skočne prozore	Ctrl+Shift+4
Obrada e-pošte	Pošalji e-poštu	Ctrl+Alt+S
	Odgovori	Ctrl+Shift+6
	Odgovori svima	Ctrl+Shift+5
Uključen prikaz radne površine	Otvori navigacijsku karticu	Ctrl+Alt+T
	Osvježi	Ctrl+Alt+B
Kontrola interakcija	Stavi poziv na čekanje / nastavi ga	Ctrl+Alt+V
	Pauziraj/nastavi snimanje	Ctrl+Shift+Z
	Zahtjev za konferenciju za poziv/razgovor	Ctrl+Alt+H
	Zahtjev za konzultaciju za poziv	Ctrl+Alt+C
	Završi za sve kanale	Ctrl+Alt+E
	Prebaci zahtjev za sve kanale	Ctrl+Alt+X
	Spremi uređene vrijednosti CAD varijable	Ctrl+Alt+M
	Povrati uređene vrijednosti CAD varijable	Ctrl+Alt+Z
	Otvori/Zatvori	Ctrl+Alt+Y
	Razlog za rekapitulaciju	Ctrl+Alt+W
Navigacija	Otvori početnu stranicu	Ctrl+Alt+1
	Otvorite Statistika učinkovitosti agenta stranicu	Ctrl+Alt+2
Obavijest	Otvaranje centra obavijesti	Ctrl+Alt+I
	Omogućavanje tih obavijesti	Ctrl+Alt+D
Odlazni poziv	Otvoreni Odlazni poziv	Ctrl+Alt+O
Popis zadataka	Prebacivanje između aktivnih zadataka	Ctrl+Shift+8
	Otvori/Zatvori odjeljak zadataka	Ctrl+Shift+7

Grupa	Radnja	Prečice tipkovnice
Korisnički profil	Otvaranje korisničkog profila	Ctrl+Alt+U
	Odjava	Ctrl+Alt+L
	Otvaranje popisa prečica tipkovnice	Ctrl+Alt+F
	Preuzmi izvješće o pogreški	Ctrl+Shift+2
Aplikacija Webex	Otvorite aplikaciju Webex	Ctrl+Shift+3
	Povećanje/vraćanje aplikacije Webex	Ctrl+Shift+1




---

**Napomena**

- Redoslijed broja tipki prečica u vašem Traka za navigaciju se temelji na redoslijedu u kojem se povezani widget ili prilagođena stranica postavlja u izgledu radne površine. Na primjer, ako je ikona analize korisničkog iskustva treća stavka na navigacijskoj traci, Ctrl + Alt + 3 otvara stranicu analize korisničkog iskustva.
  - Slova koja se koriste u prečicama tipkovnice ne razlikuju velika i mala slova.
-





## POGLAVLJE 2

# Rad sa sustavom Agent Desktop

- Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43
- Instaliranje aplikacije Radna površina, na stranici 46
- Promjena stanja dostupnosti, na stranici 47
- Odgovorite na prekid neaktivnosti, na stranici 48
- Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49
- Uklanjanje prekinute interakcij, na stranici 50
- Rješavanje problema radne površine, na stranici 50
- Skočni prozor na zaslonu, na stranici 51
- Korisnički profil, na stranici 52
- Aplikacija Webex, na stranici 57
- Dodajte emotikone WhatsApp razgovor, na stranici 61
- Odjavite se iz Radna površina, na stranici 62

## Prijavite se u Agent Desktop

Kada koristite Agent Desktop, sjetite se ovih točaka:

- Višestruka prijava: ne možete pristupiti Agent Desktop iz više preglednika ili više kartica istog prozora preglednika.

Ako se prijavite na više instanci Agent Desktop i prebacujete se između preglednika ili kartica za pristup Agent Desktop, prikazat će se poruka s upitom. Kliknite **Nastavi** u poruci upita kako biste se prijavili u Agent Desktop u tom prozoru preglednika.

Ako kliknete **Nastavi** dok ste u pozivu, oknu Kontrola interakcija treba 4 – 5 sekundi za učitavanje.

- Problemi prijave: morate se obratiti administratoru kako biste riješili bilo kakve probleme s prijavom. Sljedeći scenariji možda će vas spriječiti da se prijavite na Agent Desktop:
  - Ako broj za biranje nije valjan, nije registriran ili ga je već koristio drugi korisnik.
  - Ako nisu konfigurirane dozvole i postavke za kupca, profil, vještinu ili agenta.
  - Ako postoje problemi s mrežom ili API-jem (Application Programming Interface).
- Ponovno učitavanje preglednika: ako ne možete vratiti sesiju zbog neuspjelog povezivanja, isteka sesije ili problema s lokalnom pohranom, ponovno učitajte preglednik kako biste osvježili sesiju.

- Natpis: poruka se pojavljuje kao natpis na vrhu Agent Desktop i obavještava vas da neke značajke nisu dostupne. Kada administrator riješi problem, morate ponovno učitati web-preglednik Agent Desktop. Kada ponovno učitate preglednik, natpis se uklanja, a sve su značajke dostupne na Agent Desktop.

### Prije nego počnete

Provjerite je li vaš telefon spreman za primanje poziva.

### Postupak

**Korak 1** U adresnoj traci vašeg preglednika unesite URL koji vam je dao administrator.

**Korak 2** Unesite svoje korisničko ime i kliknite **Dalje**.

**Napomena** Za promjenu odabrane adrese e-pošte pritisnite prečice tipkovnice Alt + strelica lijevo (Windows) ili Command + strelica lijevo (Mac).

**Korak 3** Unesite lozinku i kliknite **Prijavi se**.

Prikazuje se dijaloški okvir **Vjerodajnice stanice**.

**Napomena** Kako biste dohvatili zaboravljenu lozinku, kliknite **Zaboravljena lozinka** i unesite šesteroznamenkasti kôd za potvrdu poslan na vašu adresu e-pošte.

Ako vaš administrator postavlja zadani broj za biranje (DN), zadani DN je unaprijed popunjen u poljima **Broj za biranje** i **Kučni broj**.

Ako vaš administrator ograničava DN na zadani DN, ne možete uređivati unaprijed popunjeni DN kada se prijavite na Agent Desktop. Polja **Broj za biranje** i **Kučni broj** su samo za čitanje. U ovom scenariju preskočite korak 4 i korak 5.

**Korak 4** U odjeljku **Broj za biranje / kućni broj** unesite broj telefona za dolazne i odlazne pozive. Prema zadanim postavkama radio gumb **Broj za biranje** je odabran.

- Potvrdite okvir **Internacionalni oblik biranja**. Odaberite pozivni broj zemlje s padajućeg popisa na temelju svoje geografske lokacije. Možete unijeti i pozivni broj države ili naziv države za filtriranje popisa. Unesite broj za biranje. Brojevi za biranje provjereni su na temelju pozivnog broja države. Podržani format je:

- Oblik pozivnog broja države: + [pozivni broj države] [telefonski broj]

Odaberite pozivni broj države iz padajućeg popisa i unesite samo telefonski broj.

Na primjer, <+120> 15532447

**Napomena** Broj **Internacionalni oblik biranja** je potvrđen, a zadana vrijednost je +1.

- Poništite potvrdni okvir **Internacionalni oblik biranja** kako biste koristili drugi format broja za biranje. Unesite broj za biranje. Podržani formati:

- E.164 format broja: [+][pozivni broj države][broj]

Na primjer, +11234567890

- Format IDD (međunarodno izravno biranje): [IDD][pozivni broj države][broj]

Na primjer, 01161123456789

**Napomena** Format broja za biranje ovisi o vašoj lokaciji. Za pojedinosti o postavkama formata obratite se administratoru.

**Korak 5** (Neobavezno) Ako koristite uređaj za pozivanje, odaberite radio gumb **Kućni broj** i unesite kućni broj za pozivanje koji je postavio vaš administrator (primjerice, 10078). Kućni broj podržava maksimalno 18 znamenki.

**Korak 6** U odjeljku **Tim** odaberite svoj tim koji ćete povezati s padajućim popisom ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis.

**Korak 7** (Neobavezno) Označite potvrdni okvir **Zapamti moje vjerodajnice** kako biste spremili detalje o vjerodajnicama stanice za buduće prijave.

**Napomena**

- Kada poništite potvrdni okvir **Zapamti moje vjerodajnice**, vjerodajnice se ne pohranjuju za buduće prijave. Vjerodajnice morate ručno unijeti svaki put kada se prijavite na Agent Desktop.
- Dijaloški okvir **Vjerodajnice stanice** podržava značajku automatskog dovršetka preglednika. Automatski dovršetak štedi vaše vrijeme automatskim ispunjavanjem prethodno unesenih brojeva za biranje i kućnih brojeva. Broj prijedloga koji se nalaze u automatskom dovršavanju specifični su za preglednik. Za uklanjanje spremljenih unosa morate očistiti predmemoriju preglednika. Značajka automatskog dovršetka nije podržana u načinu privatnog pretraživanja.

**Korak 8** Kliknite **Pošalji**.

**Napomena** Ako ste označili potvrdni okvir **Zapamti moje vjerodajnice**, možda ćete vidjeti poruku da vaše vjerodajnice nisu spremljene. U tom slučaju morate unijeti svoje pojedinosti kada se ponovo prijavite.

Administrator može postaviti stranicu zadatka za prikaz ilustracije kao pozadine kada se prijavljujete. Ako ilustracija nije postavljena, stranica zadatka prikazuje se s praznom pozadinom.


**Napomena** Ako administrator vašem timu dodijeli neizmijenjeni izgled, kada se prijavljujete prikazat će se nove značajke koje se temelje na izgledu. Ako ste već prijavljeni, nove značajke koje se temelje na izgledu prikazat će se kada ponovno učitate preglednik.


## Odzivnost

Agent Desktop podržava responzivni prikaz koji omogućuje jednostavno čitanje i kretanje kroz razlučivosti zaslona. Veličina prikaza Agent Desktop mora biti veća od 500 x 500 piksela (širina x visina). Zumiranje web-preglednika morate postaviti na 100 % za najbolje iskustvo s Agent Desktop. Dodatne informacije o podržanim verzijama preglednika potražite u odjeljku [Agent Desktop – zahtjevi, na stranici 2](#).

Na temelju progresivnih veličina zaslona, orijentacije i područja promatranja uređaja, sučelje Agent Desktop se automatski prilagođuje. Agent Desktop pokazuje responzivno ponašanje na sljedeći način:

- **Vodoravno zaglavlje** – ako je više prilagođenih widgeta ili ikona u opciji vodoravno zaglavlje, prikazuje se ikona **Više** (⋮):
  - Kada kliknete ikonu, padajući popis prikazuje prilagođene widgete i ikone.


- Kada mijenjate veličinu zaslona, prilagođeni widgeti i ikone prikazuju se u opciji vodoravno zaglavlje na očekivani način, bez ikone .

- **Traka za navigaciju** – Lijeva navigacijska traka sažima se u vodoravnom zaglavlju u malim područjima pregleda. Kada kliknete ikonu **Izbornik** () , pojavit će se klizna traka zajedno s ikonama.



**Napomena** Naslov i logotip se ne prikazuju kada je područje pregledavanja manje od 736 piksela široko. Povećajte širinu na 737 piksela ili više za pregled logotipa i naslova.

- Okna **Popis zadataka**, **Povijest interakcija agenata** i **Pomoćne informacije** – Okna su prekrivena na Radni prostor. Prema zadanim postavkama okna su u sažetom stanju u malim područjima gledanja.

Kada kliknete ikonu  (proširi) u svakom oknu, klizno okno prikazuje pojedinosti. Kada proširite jedno okno, ostala proširena okna sažimaju se tako da radni prostor nije skriven.

U oknu Pomoćne informacije, opcija **Više** pojavljuje se ako postoji više kartica koje će se prikazati u prikazu.



**Napomena** Ako dodate oznaku u dugim widgetima, sustav skraćuje naziv oznake.

- Izbjegavanje dodavanja oznaka u dugim widgetima
- Kliknite samo ikonu widget. Cijeli redak na padajućem popisu **Više** nije moguće kliknuti.

Agent Desktop može se instalirati kao aplikacija. Responzivno ponašanje isto je kao ono u Agent Desktop koje se temelji na mreži.



**Napomena**

- Vaš administrator definira je li prilagođeni widget responzivan ili ne.
- Neresponzivni widgeti ne mogu osigurati najbolje korisničko iskustvo i ne prikazuju se kada je područje prikaza široko manje od 736 piksela. Povećajte širinu na 737 piksela ili više kako biste vidjeli svaki widget postavljen kao neresponzivan.

## Instaliranje aplikacije Radna površina

Možete instalirati opciju Radna površina kao aplikaciju ako se pristupi do opcije Radna površina pristupi pomoću modernog web-preglednika koji podržava Progressive Web Application (PWA).

PWA su web-aplikacije koje iskorištavaju najnovije tehnologije za kombiniranje najboljih web i mobilnih aplikacija. Smatrajte ih web-mjestima izgrađenima uporabom web-tehnologija koje se ponašaju poput aplikacija.



Operacijski sustavi i preglednici koji podržavaju Radna površina kao aplikaciju su:

- Operacijski sustavi – Windows 10 i 11, macOS i Chrome OS
- Web-preglednik – Google Chrome i Edge Chromium (MS Edge)

### Prije nego počnete

- Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).
- Morate koristiti moderan web-preglednik koji podržava PWA, kao što su Google Chrome i Edge Chromium (MS Edge).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite vezu **Instaliraj aplikaciju** koja se prikazuje u poruci obavijesti ili ikonu **Instaliraj Webex CC Desktop** u adresnoj traci.

**Korak 2** Kliknite **Instaliraj**.

Pri instalacije se Radna površina otvara u pojedinačnom prozoru aplikacije i može se koristiti kao zasebna aplikacija radne površine. Aplikaciju možete dodati na početni zaslon ili je prikvačiti na programsku traku radi jednostavnog pristupa.

- Napomena**
- Kada se prijavite u opciju Radna površina ili očistite predmemoriju, primit ćete obavijest s opcijom instaliranja aplikacije Radna površina u obliku aplikacije radne površine.
  - Ne možete instalirati aplikaciju Radna površina kao aplikaciju radne površine pomoću web-preglednika Firefox.
  - Kada pristupite opciji Radna površina iz web-preglednika ili kao aplikaciji, korisničko iskustvo (UX) ostaje nepromijenjeno, osim što adresna traka nije dio aplikacije za radnu površinu.
  - Za deinstaliranje aplikacije Radna površina:
    - Kliknite ikonu trotočke na naslovnoj traci aplikacije.
    - Kliknite **Deinstaliraj Webex CC Desktop > Ukloni**.

## Promjena stanja dostupnosti

Kada se prijavite u Agent Desktop, vaše stanje je postavljeno na zadano stanje mirovanja (razlog) koje je postavio vaš administrator. Za prihvaćanje bilo kojeg poziva, razgovora, e-pošte ili zahtjeva konverzacija putem poruka na društvenoj mreži, stanje morate postaviti na **Dostupan**.

Da biste promijenili zadano stanje:

**Prije nego počnete**

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** Kliknite padajući popis **Stanje dostupnosti** koji se prikazuje na vodoravno zaglavlje.
- Korak 2** Odaberite potrebno stanje dostupnosti s padajućeg popisa ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis.
- Padajući popis prikazuje stanje **Dostupnosti** i stanje mirovanja koje je postavio vaš administrator.
- 

## Odgovorite na prekid neaktivnosti

Aktivnost agenta uključuje obradu kontakata, rad na prilagođenim widgetima ili obavljanje bilo kojeg zadatka na Agent Desktop. Ako ne obavljate nikakve aktivnosti na Agent Desktop kada ste u stanju Dostupan ili Mirovanja, smatrat će vas se neaktivnim.

Vaš administrator postavlja vrijednost prekida neaktivnosti. Ako ste neaktivni na Agent Desktop za to određeno trajanje, Agent Desktop automatski vas odjavljuje. Jednu minutu prije nego što se prikaže postavljeni prekid, dobit ćete obavijest putem dijaloškog okvira **Produljene neaktivnosti** s mjeračem vremena. Ako ne poduzmete radnju prije isteka vremena na mjeraču, Agent Desktop odjaviti će vas. Dijaloški okvir se prikazuje bez obzira na status dostupnosti. Skočne obavijesti prikazuju se u pregledniku ako Agent Desktop nije aktivan prozor ili kartica preglednika.

**Prije nego počnete**

- Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).
- Nema aktivnosti na Agent Desktop duže vremensko razdoblje.

**Postupak**

- 
- Korak 1** Odaberite jednu od ovih mogućnosti:
- **Ostani prijavljen:** omogućuje vam da ostanete prijavljeni dok se ne odjavite prije isteka vremena na mjeraču.
  - **Odjavi se:** omogućuje vam da se odjavite iz Agent Desktop
- Mjerač vremena za odbrojavanje prikazuje se u dijaloškom okviru **Produljene neaktivnosti** jednu minutu prije nego što se prikaže postavljeni prekid.
- Korak 2** Ako ste automatski odjavljeni, kliknite **U redu** kako biste zatvorili dijaloški okvir.
-

# Primjena razloga rekapitulacije

Razlog rekapitulacije označava razlog zašto kupac zove kontaktni centar i bilježi vaše iskustvo u pomaganju kupcu pri rješavanju upita. Vaša tvrtka koristi te informacije za mjerenje učinkovitosti i uspješnosti kontaktnog centra.

Nakon završetka interakcija s kupcima primjenjuje se razlog rekapitulacije. Odaberite razlog rekapitulacije u sljedećim scenarijima:

- Kada završite aktivan glasovni poziv, razgovor ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži s kupcem.
- Kada prenosite aktivni glasovni poziv, razgovor, e-poštu ili konverzacija putem poruka na društvenoj mreži zahtjev.
- Kada šaljete odgovor e-poštom kupcu.
- Kada kupac završi aktivni glasovni poziv ili zahtjev za razgovor.

## Prije nego počnete

Za primjenu razloga rekapitulacije, morate imati aktivnu interakciju s kupcem.

## Postupak

**Korak 1** Kliknite **Kraj** ili **Prijenos** ili **Pošalji** na temelju vašeg scenarija.

Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.

Mjerač vremena i razloge rekapitulacije koji se pojavljuju u dijaloškom okviru **Razlozi rekapitulacije** postavlja administrator.

**Korak 2** (Neobavezno) Kliknite **Otkazi automatsku rekapitulaciju** kako biste spriječili automatsku rekapitulaciju radne površine.

**Korak 3** Možete odabrati potrebne razloge s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Odjednom možete odabrati samo jedan razlog rekapitulacije.

- Napomena**
- Odbrojavanje mjerača vremena prikazuje se pored stanja **Rekapitulacije** te označava vrijeme proteklo nakon što ste prekinuli interakciju.
  - Mjerač vremena za odbrojavanje prikazuje se u dijaloškom okviru **Razlozi rekapitulacije** te označava vrijeme koje je preostalo do automatskog završetka interakcije. Ako ne odaberete razlog rekapitulacije prije nego što mjerač vremena dosegne nulu, šalje se zadani razlog rekapitulacije prilikom automatske rekapitulacije.

**Korak 4** Kliknite **Slanje rekapitulacije**.

# Uklanjanje prekinute interakcij

Interakcija s kupcem (glasovna ili digitalna) može postati neaktivna kada zahtjev za API ili događaj ne uspije učitati podatke u okno Kontrola interakcija. Kada interakcija postane neaktivna, ne možete obavljati nikakve operacije (Na čekanju, Prijenos, Savjetovanje, Kraj). Vaš administrator može okončati interakciju s kupcem koja je postala neaktivna ili vas prisilno odjaviti iz Agent Desktop.

U sljedećim scenarijima pojavit će se dijaloški okvir **Prekinuta interakcija** u Agent Desktop:

- Ako administrator završi interakciju s kupcem.
- Ako ste u savjetovanju ili konferencijskom pozivu s drugim agentom i administrator vas odjavi. Agent u savjetovanju ili konferenciji je obaviješten.

## Prije nego počnete

- Obratite se administratoru. Vaš administrator mora prekinuti interakciju s kupcem bez odaziva.
- Dijaloški okvir **Prekinuta interakcija** mora se prikazati na Agent Desktop.

## Postupak

**Korak 1** Pritisnite **U redu** u dijaloškom okviru **Prekinuta interakcija**.

Interakcija s kupcem uklonjena je iz polja Agent Desktop. Kartica **Povijest kontakta** ne prikazuje interakcije koje je uklonio vaš administrator.

**Korak 2** (Neobavezno) Kliknite vezu **Pojedinosti o pogrešci**.

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite **Kopiraj ID praćenja**.

Podijelite kopirani ID za praćenje sa svojim administratorom kako biste riješili problem. Za dodatne informacije pogledajte [Rješavanje problema radne površine, na stranici 50](#).

U oknu Povijest interakcija agenata pojavljuje se razlog rekapitulacije kao N/A jer za interakciju nije izvršena rekapitulacija.

# Rješavanje problema radne površine

Ako je došlo do neuspjeha za API zahtjev ili događaj pri učitavanju podataka na radnoj površini, primit ćete poruku o pogrešci. ID pogreške možete kopirati i podijeliti pojedinosti s administratorom kako bi se ispravile pogreške.



## Napomena

Ako imate problema s radnom površinom, možete poslati zapisnike radne površine administratoru radi istraživanja tog problema. Za dodatne informacije pogledajte [Preuzmi izvješće o pogreški, na stranici 56](#).

## Postupak

- Korak 1** Kliknite vezu **Pojedinosti o pogrešci** u dijaloškom okviru pogreška.
- Korak 2** Kliknite **Kopiraj ID praćenja**.  
Podijelite kopirani ID za praćenje sa svojim administratorom kako biste ispravili pogreške.

# Skočni prozor na zaslonu

Skočni zaslon je prozor ili kartica koja se pojavljuje na Agent Desktop. Pokretanje skočnog prozora temelji se na događajima koje je postavio vaš administrator.

Skočni zaslon pruža više informacija o zahtjevu. Na primjer, vaš administrator stvara tijekom rada kako bi aktivirao skočni zaslon kada prihvatite dolazni poziv, uz mogućnost prikaza u obliku kartice u oknu Pomoćne informacije. Kada prihvatite dolazni poziv, skočni zaslon se prikazuje ispod kartice **Skočni zaslon** u oknu pomoćne informacije opcije Agent Desktop.

Kada prihvatite zahtjev, obavijest skočnog zaslona prikazuje se u opciji Agent Desktop, što ukazuje na to da je zahtjev pridružen skočnom zaslonu. Na temelju opcija prikaza možete pregledati skočni zaslon u opciji Agent Desktop.

Vaš administrator postavlja skočni zaslon tako da se prikazuje na jedan od sljedećih načina:

- Na postojećoj kartici preglednika, kao zamjena za prethodni skočni prozor.
- Kao nova kartica preglednika bez utjecaja na postojeći skočni zaslon.
- Kao potkartica unutar kartice **Skočni zaslon** u oknu Pomoćne informacije.
- Kao prilagođena stranica skočnog zaslona, kojoj se može pristupiti ako se klikne ikona **Skočni zaslon** u opciji Traka za navigaciju.
- Kao jedan od widgeta na prilagođenoj stranici, kojoj se pristupa klikom na prilagođenu ikonu u opciji Traka za navigaciju.




### Napomena

Ako ste slučajno zatvorili skočni zaslon, možete mu ponovno pristupiti tako da kliknete vezu skočnog zaslona u **Centru za obavijesti**. Za dodatne informacije pogledajte [Pristup skočnom zaslonu, na stranici 52](#).

Skočni zaslon prikazuje pojedinosti o kupcu na temelju vaše trenutno odabrane interakcije. Na primjer,

- Kada prihvatite interakciju od kupca Jane Doe, kartica **Skočni zaslon** u oknu Pomoćne informacije ili prilagođena stranica prikazuju skočni zaslon koji je povezan s Jane Doe.
- Kada se premjestite s jednog kupca Jane Doe na drugog Will Smitha, kartica **Skočni zaslon** u oknu Pomoćne informacije ili prilagođena stranica prikazuju skočni prozor koji je povezan s Will Smithom.

Administrator može konfigurirati više skočnih zaslona za zahtjev. Skočni zasloni su prikazani kao podkartice u kartici pod nazivom **Skočni zaslon**. Kako bi se maksimalno povećali prikazani skočni zaslon na potkartici, kliknite .

Kada predate razlog rekapitulacije za zatvaranje zahtjeva, zatvara se pridruženi skočni zaslon u oknu Pomoćne informacije ili na prilagođenoj stranici.




#### Napomena

- Ako je skočni zaslon konfiguriran na prilagođenoj stranici, ikona **Skočni zaslon** uvijek je prikazana na Traka za navigaciju, bez obzira na to jeste li prihvatili ili završili zahtjev.
- Ako ste skočni zaslon postavili na prilagođenu stranicu na raspored radne površine, ali niste definirali tijek rada u alatu za dizajniranje tijeka, prikazuje se prazna prilagođena stranica.

## Pristup skočnom zaslonu

Za pristup skočnom zaslonu koji ste slučajno zatvorili:

### Postupak

- Korak 1** Kliknite ikonu  (**Centar za obavijesti**) na vodoravno zaglavlje.
- Padajući popis prikazuje poruku **Isporučen skočni prozor**, vrijeme koje je prošlo i automatski identifikacijski broj (ANI) glasovnog poziva.
- Korak 2** Pritisnite hipervezu skočnog prozora. Zaslonski tekst za hipervezu skočnog zaslona definira vaš administrator. Na temelju konfiguracije usmjeravanja koju je vaš administrator postavio u dizajneru toka, možete vidjeti prilagođeni prikaz teksta ili vetu **Ponovno otvorite skočni prozor na zaslonu**.
- Skočni zaslon prikazuje se na bilo koji od sljedećih načina:
- Na postojećoj kartici preglednika, kao zamjena za prethodni skočni prozor
  - Kao nova kartica preglednika bez utjecaja na postojeći skočni zaslon
  - Kao nova kartica u oknu Pomoćne informacije
  - Kao prilagođena stranica
  - Kao jedan od widgeta na prilagođenoj stranici

## Korisnički profil

Ikona **Korisnički profil** se prikazuje u gornjem desnom kutu vašeg Radna površina. Kada kliknete ikonu **Korisnički profil**, prikazat će se sljedeće informacije:

- Slika profila



#### Napomena

Ako vaša slika profila nije konfigurirana, prikazuju se inicijali na temelju imena i prezimena. Sliku profila možete konfigurirati prilikom aktiviranja svog računala ili kasnije na [stranici profila Cisco Webex](#). Dodatne informacije potražite u odjeljku [Dodavanje slike profila](#).

- **Korisničko ime**
- **Postavke profila:** postavke vašeg računala za pristup do Radna površina. Za dodatne informacije pogledajte [Postavke profila](#).
- **Kapacitet kanala:** broj kontakata koje možete obraditi u pojedinim medijskim kanalima u određenom trenutku. Za dodatne informacije pogledajte [Pregled kapaciteta kanala, na stranici 54](#).
- **Korisničke postavke:** u odjeljku **Korisničke postavke** pojavit će se sljedeće opcije:
  - **Postavke obavijesti:** postavke za prikaz obavijesti i upozorenja na radnoj površini. Za dodatne informacije pogledajte [Omogućavanje ili onemogućavanje postavki obavijesti, na stranici 55](#).
  - **Resetirajte prikaz cijele radne površine:** opcija vraćanja zadanog pregleda izgleda radne površine koji je konfigurirao administrator. Za dodatne informacije pogledajte [Resetirajte izgled radne površine, na stranici 115](#).
- **Prebacivanje na tamni način rada:** gumb za uključivanje/isključivanje za omogućavanje ili onemogućavanje tamne pozadinske teme za Radna površina. Odabir tamnog načina zadržava se dok ne poništite predmemoriju preglednika.
- **Pomoć:** u odjeljku **Pomoć** pojavit će se sljedeće opcije:
  - **Prečice tipkovnice:** opcija pristupa popisu prečica tipkovnice. Za dodatne informacije pogledajte [Prečice tipkovnice za pristup, na stranici 38](#).
  - **Preuzimanje izvješća o pogrešci:** opcija preuzimanja izvješća o pogreškama. Za dodatne informacije pogledajte [Preuzmi izvješće o pogreški, na stranici 56](#).
- **Odjava:** opcija odjave iz Radna površina. Za dodatne informacije pogledajte [Odjavite se iz Radna površina, na stranici 62](#).

## Promjena tima

Možete promijeniti svoj tim kada nemate aktivan zahtjev za kontakt ili razgovor.

#### Prije nego počnete

- Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).
- Morate biti povezani s više timova.

## Postupak

---

**Korak 1** Kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu Radna površina.

- Napomena**
- Prema zadanim postavkama odjeljak **Tim** prikazuje vaš trenutni tim koji je odabran u dijaloškom okviru **Vjerodajnice stanice** u trenutku prijave.
  - Ne možete promijeniti svoj tim ako imate aktivne zadatke, interakcije ili zahtjeve za dolazni zadatak. Opcija **Tim** je onemogućena.

**Korak 2** Kliknite **Tim**.

**Korak 3** U odjeljku **Tim** odaberite tim s padajućeg popisa **Tim** ili pomoću polja pretraživanje filtrirajte popis.

**Napomena** Nazivi timova prikazani su abecednim redom. Prema zadanim postavkama odabran je vaš trenutni tim.

**Korak 4** Pritisnite **Spremi odabir**.

**Napomena** **Izbor spremanja** onemogućen je kada niste povezani s više od jednog tima.

Pojavit će se poruka upita koja potvrđuje promjenu tima.

**Korak 5** Kliknite **Promijeni tim**.

Prikazat će se poruka uspješne promjene tima. Primijenit će se izgled radne površine i strategija usmjerenja (glasovni ili digitalni kanal) novog tima.

---

## Pregled kapaciteta kanala

Vaš administrator postavlja broj kontakata koje možete obraditi u pojedinim medijskim kanalima u određenom trenutku na temelju vašeg multimedijalnog profila, uključujući red čekanja u određenom kanalu.

- Za pregled kapaciteta kanala kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu Radna površina.

Odjeljak **Kapacitet kanala** prikazuje vrstu usmjerenja i broj kontakata koje možete obraditi u pojedinom medijskom kanalu.

Medijski kanali uključuju **Razgovor**, **E-poštu**, **Glasovni poziv** i **Društvene mreže**. Na primjer, ako je broj naveden kao 1 za značku medijskog kanala **Glasovni poziv** i 3 za **Razgovor**, znači da vam je dopušteno primiti samo jedan dolazni glasovni poziv i tri zahtjeva za razgovor.



**Napomena** Bedževi medijskih kanala označeni su samo ako je dodijeljen kapacitet. Na primjer, ako je broj kontakata koje možete obraditi za **Glasovni poziv** postavljen kao 1, a za **Razgovor** kao 0, znači da će značka medijskog kanala za **Glasovni poziv** biti označena, a za **Razgovor** će biti siva.

---

Ovo su detalji o mediju:



Vrsta usmjeravanja	Pojedinosti
Stopljen	Omogućuje obradu više kontakata istovremeno u svim kanalima. Na primjer, razgovor-2, e-pošta-4, glasovni-1 i društveni-2.
Stopljeno stvarno vrijeme	Omogućuje obradu jednog obaveznog kanala u stvarnom vremenu, glasovnog ili razgovora, zajedno s drugim postavljenim kanalima. Na primjer, e-pošta-4 i glas-1.
Isključivo	Omogućuje obradu samo jednog kontakta u određenom trenutku. Na primjer, glasovni-1.

## Omogućavanje ili onemogućavanje postavki obavijesti


Obavijesti vas drže u toku slanjem informacija o novim događajima koje zahtijevaju vašu pažnju. Obavijesti na radnoj površini uključuju upozorenja, nove poruke, promjene stanja i tako dalje. Za dodatne informacije pogledajte [Obavijest na radnoj površini, na stranici 26](#).




Kako biste omogućili obavijesti na radnoj površini:

### Prije nego počnete

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

### Postupak

- 
- Korak 1** Kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu Radna površina.
- Korak 2** U odjeljku **Korisničke postavke** kliknite **Postavke obavijesti**.
- Korak 3** Kliknite gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući obavijesti** kako biste omogućili ili onemogućili prikaz obavijesti na radnoj površini.
- Napomena**
- Kada omogućite obavijesti, prikazuje se ikona  (**Centar za obavijesti**) na vodoravno zaglavlje.
  - Prema zadanim postavkama, gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući obavijesti** je omogućen.
- Korak 4** Kliknite gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući tihe obavijesti** kako biste omogućili ili onemogućili prikaz vizualnih upozorenja na radnoj površini. Kada omogućite tihe obavijesti, upozorenja na radnoj površini isporučuju se u centar za obavijesti. Za dodatne informacije pogledajte [Pristupite centru za obavijesti, na stranici 56](#).
- Napomena** Prema zadanim postavkama, gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući tihe obavijesti** je onemogućen.
- Korak 5** Kliknite gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući zvučne obavijesti** kako biste omogućili ili onemogućili zvuk obavijesti na radnoj površini. Možete koristiti klizač za prilagodbu glasnoće.

- a) Kliknite  da biste isključili zvuk, a da biste uključili zvuk, kliknite na .
- b) Kliknite  da biste čuli zadani zvuk.

**Napomena** Prema zadanim postavkama, gumb za uključivanje/isključivanje **Omogući zvučne obavijesti** je omogućen, a glasnoća je postavljena na 80 posto.

Vaše promjene **Postavki obavijesti** sačuvat će se dok ne poništite predmemoriju preglednika. Kada se odjavite i ponovo prijavite, zadane vrijednosti se dodjeljuju **Postavkama obavijesti**.

## Pristupite centru za obavijesti


Centar za obavijesti prikazuje upozorenja na radnoj površini i obavijesti.

Za pristup Centru za obavijesti:


### Prije nego počnete

Provjerite jeste li u odabrali opciju **Omogući obavijesti** u odjeljku **Postavke obavijesti**, a zatim pristupite Centru za obavijesti. Za dodatne informacije pogledajte [Omogućavanje ili onemogućavanje postavki obavijesti, na stranici 55](#).

### Postupak

- Korak 1** Kliknite ikonu  (**Centar za obavijesti**) na vodoravno zaglavlje. Prikazat će se popis svih nepročitanih obavijesti, zajedno s vremenom koje je prošlo nakon svake obavijesti.
- Korak 2** (Neobavezno) Kliknite **Označi sve kao pročitano** da biste sve poruke označili kao pročitane i očistili nepročitane obavijesti.

### Napomena

- Ikona prikazuje značku koja označava broj nepročitanih obavijesti (na primjer, .
- Obavijesti na radnoj površini mogu se slagati jedna na drugu, a vi ih možete automatski odbaciti ili zatvoriti. Kliknite **Zanemari obavijesti** da biste odbacili obavijesti.
- Obavijesti na radnoj površini brišu se kada se odjavite s radne površine.

## Preuzmi izvješće o pogreški

Ako imate problema s radnom površinom, možete poslati zapisnike radne površine administratoru radi istraživanja tog problema.

### Prije nego počnete

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

## Postupak

**Korak 1** Kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu Radna površina.

**Korak 2** U odjeljku **Pomoć** kliknite **Preuzmi izvješće o pogreški**.

Nakon što radna površina uspješno preuzme izvješće o pogreški, izvješće možete podijeliti s administratorom kako bi se istražio problem.

- Napomena**
- Izvješće o pogreški možete preuzeti čak i kada se radna površina oporavlja od neuspješnog povezivanja.
  - Ako se vaš preglednik zamrzne ili ruši prije nego što možete kliknuti opciju **Preuzmi izvješće o pogreški** i morate ponovno pokrenuti preglednik, nemojte odmah kliknuti opciju **Preuzmi izvješće o pogreški**.

Kada ponovno pokrenete preglednik, dnevnici više nisu dostupni. Pričekajte da se pokrene radna površina za ponovnu pojavu problema, pa odaberite opciju.

# Aplikacija Webex

Aplikacija Webex tvrtke Cisco rješenje je za tvrtke za videokonferencije, internetske sastanke, dijeljenje zaslona i webinare. Za dodatne informacije pogledajte <https://www.webex.com/all-new-webex.html>.

Aplikacija Webex zajedno s funkcijama razmjene poruka, poziva i sastanka, konfigurira se unutar Agent Desktop. To omogućuje suradnju s drugim agentima, nadzornicima i predmetnim stručnjacima (SME) vaše organizacije bez izlaza iz Agent Desktop. Međutim, kontrola poziva nije dostupna. Za primanje i upućivanje poziva, još uvijek vam je potreban vanjski, neugrađeni Aplikacija Webex. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Aplikacije za pozivanje](#).

Vaš administrator konfigurira značajku Aplikacija Webex ažuriranjem izgleda radne površine.

Nadzornici i SME-ovi moraju preuzeti Webex klijent na svoj sustav (osobni uređaj) ili pristupiti Aplikacija Webex koristeći Aplikacija Webex za web (<https://web.webex.com/>). Webex klijent se odnosi na Aplikacija Webex preuzet na vaš sustav (osobni uređaj). Dodatne informacije potražite u odjeljku [Preuzimanje aplikacije](#).



### Napomena

Ako ste postavili svoju dostupnost na Ne ometaj (DND) na Webex klijent, obavijesti preglednika za dolazne glasovne pozive ne prikazuju se na Agent Desktop. Dodatne informacije o pristupu opciji Webex klijent kao uređaju krajnjih točaka potražite u odjeljku [Uređaji agenta, na stranici 4](#).

### Obavijesti

Obavijesti vas upozoravaju na nove događaje Aplikacija Webex koji zahtijevaju vašu pažnju. Obavijesti se pojavljuju bez obzira na to koristite li Aplikacija Webex ili ne. Za dodatne informacije pogledajte [Obavijesti, na stranici 24](#).

**Napomena**

- Aplikacija Webex unutar Agent Desktop podržavaju samo Ne ometaj (DND), a ne bilo koje preferencije navedene u obavijesti (**Postavke > obavijesti**).
- Čak i kada postavljate dostupnost za DND, možete primiti obavijest u opciji Agent Desktop u sljedećim scenarijima:

Primjerice, prijavili ste se na Agent Desktop, postavili dostupnost na DND i niste minimizirali ili zatvorili Aplikacija Webex unutar opcije Agent Desktop. U međuvremenu ste pristupili opciji Aplikacija Webex u drugim slučajevima (Webex klijent ili Aplikacija Webex za web). Možda ćete primiti obavijest. Međutim, kada kliknete obavijest ili pristupite opciji Aplikacija Webex unutar sustava Agent Desktop, daljnje obavijesti neće biti prikazane u opciji Agent Desktop.

**Obavijest u skočnom prozoru – preglednik**

Ako su Aplikacija Webex ili Agent Desktop neaktivni, prikazat će se skočna obavijesti preglednika. Za dodatne informacije pogledajte [Obavijest u skočnom prozoru – preglednik, na stranici 24](#).


Morate dopustiti skočne obavijesti za opciju Aplikacija Webex za web (<https://web.webex.com/>) odabirom opcije kada se to od vas zatraži ili tako što ćete omogućiti dozvole za postavke preglednika. Dodatne informacije potražite u odjeljku dozvola web-mjesta u postavkama preglednika.

**Napomena**

Ako koristite Aplikacija Webex unutar opcija Agent Desktop i Webex klijent, primit ćete dvije obavijesti. Odnosno, Agent Desktop i Webex klijent. Preporučuje se odjaviti iz opcije Webex klijent za najbolje korisničko iskustvo unutar opcije Agent Desktop.

**Obavijest na radnoj površini**

Ako ste minimizirali ili zatvorili Aplikacija Webex, obavijesti na radnoj površini prikazane su u opciji Agent Desktop. Za dodatne informacije pogledajte [Obavijest na radnoj površini, na stranici 26](#).

ikona **Webex** prikazuje značku (na primjer ) koja ukazuje na broj nepročitanih razgovora. Aplikacija Webex obavijesti nisu uključene u **Centar za obavijesti**.

**Napomena**

Ako ste postavili svoju dostupnost na DND, obavijesti se ne prikazuju na Agent Desktop za glasovne pozive i razgovore. Međutim, ikona **Webex** prikazuje značku koja ukazuje na broj nepročitanih razgovora i propuštenih poziva.

**Granične vrijednosti**

Kada promijenite širinu opcija Agent Desktop i Aplikacija Webex, elementi kao što su ikone i tekstni okvir za pretraživanje preklapaju se u opciji Aplikacija Webex. Zadana veličina Aplikacija Webex prikazana na Agent Desktop je 900 x 600 piksela (širina x visina).

Preferirana širina za prikaz elemenata u Aplikacija Webex:

- Kada su prošireni izbornik **Navigacija** i okno **Popisa ljudi i prostora** u opciji Aplikacija Webex: preferirana širina za Aplikacija Webex je 800 piksela ili više.

- Kada su sažeti izbornik **Navigacija** i okno **Popisa ljudi i prostora** u opciji Aplikacija Webex: preferirana širina za Aplikacija Webex je 660 piksela ili više.


## Pristup do Aplikacija Webex

Za pristup opciji Aplikacija Webex unutar opcije Agent Desktop:

### Prije nego počnete


Morate biti prijavljeni na Agent Desktop. Za dodatne informacije pogledajte [Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43](#).

### Postupak

**Korak 1** kliknite ikonu  (**Webex**) prikazana u opciji vodoravno zaglavlje. Također možete pristupiti opciji Aplikacija Webex pomoću prečica tipkovnice Ctrl+Shift+3.

Prozor Aplikacija Webex se pojavljuje u donjem desnom kutu opcije Agent Desktop. Zadana veličina prikazanog prozora Aplikacija Webex je 900 x 600 piksela (širina x visina). Za dodatne informacije pogledajte [Granične vrijednosti, na stranici 58](#).

Prema zadanim postavkama, stranica **Prostor dobrodošlice** prikazuje se uz pozdravnu poruku.

- Napomena**
- Aplikacija Webex ne zahtijeva da ponovo unesete vjerodajnice za prijavu jer je podržana opcija jednostruke prijave Single Sign-On (SSO).
  - Kada zatvorite web-preglednik bez odjavljivanja iz opcije Agent Desktop i ponovno pristupite opciji Agent Desktop u istom pregledniku, prozor Aplikacija Webex prikazuje se bez klika na ikonu .
  - Ako niste aktivirali svoj račun Aplikacija Webex ili imate problema s prijavom na Aplikacija Webex, obratite se svom administratoru. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Problemi s prijavom na WebEx](#).

Aplikacija Webex podržava responzivni prikaz koji omogućuje jednostavno čitanje i navigaciju kroz razlučivosti zaslona. Za dodatne informacije pogledajte [Odzivnost, na stranici 45](#).

Dodatne informacije o korisničkom sučelju Aplikacija Webex potražite u odjeljku [Korisničko sučelje](#).

**Korak 2** Sljedeće zadatke možete izvršiti u opciji Aplikacija Webex:

- Pošaljite poruku nekom drugom agentu izravno ili u grupni prostor, organizirajte svoje poruke i podijelite sadržaj. Za dodatne informacije pogledajte odjeljak [Poruka](#).
- Nazovite drugog agenta i postavite preference poziva. Za više informacija pogledajte [Poziv](#).

- Napomena**
- Primete zvučno upozorenje za dolazni poziv.
  - Istovremeno možete primiti dolazni poziv od kupca u opciji Agent Desktop i od suradnika u opciji Aplikacija Webex. Dobra je praksa prvo prihvatiti dolazni poziv kupca.
  - Kada prihvatite dolazni poziv u opciji Aplikacija Webex, pored imena se prikazuje timer. Kada se minimizira, prikazuje se Aplikacija Webex kao plutajuća traka na kojoj se prikazuje timer.
  - Kada koristite dolazni ili odlazni poziv s kupcem, još uvijek možete primiti dolazni poziv suradnika na Aplikacija Webex. Dobra je praksa prvo završiti glasovni poziv s kupcem, a zatim odgovoriti na poziv u opciji Aplikacija Webex.
  - Kada ste zauzeti u interakciji s kupcem ili trebate neko vrijeme za rad bez prekidanja porukama ili pozivima, možete postaviti svoju dostupnost na Ne ometaj (DND) u opciji Aplikacija Webex. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Neka ostali znaju da ste zauzeti](#).

- Zakazivanje sastanaka, postavljanje preferenci sastanka i snimanje sastanaka. Za dodatne informacije pogledajte odjeljak [Sastanak](#).

- Napomena**
- Kada prihvatite zahtjev za sastanak u opciji Aplikacija Webex, pojavljuje se timer za sobu. Kada se minimizira, prikazuje se Aplikacija Webex kao plutajuća traka na kojoj se prikazuje timer.

- Vaš administrator definira privilegije sastanka za opciju Webex Enterprise Edition.




- Ažurirajte svoj profil, status, obavijesti i pozadinu. Dodatne informacije potražite u odjeljku [personalizacija WebExa](#).

- Napomena**
- Slika profila prikazana na korisničkom profilu Agent Desktop i Aplikacija Webex je ista.
  - Prema zadanim postavkama Aplikacija Webex prikazuje pozadinsku temu opcije Agent Desktop. Međutim, pozadinsku temu opcije Aplikacija Webex možete promijeniti na *Zadano* ili na *Svjetlo* (**Izgled > postavki**).
    - Aplikacija Webex pozadinska tema ima prednost u odnosu na Agent Desktop pozadinsku temu.
    - Ako ponovno učitate ili se odjavite iz opcije Agent Desktop i ponovo se prijavite, Aplikacija Webex prikazuje Agent Desktop pozadinsku temu.






Dodatne informacije o Aplikacija Webex funkcionalnostima i korištenju potražite u odjeljku [Dobro došli u WebEx](#).

### Korak 3

(Neobavezno) Za povlačenje ili promjenu veličine opcije Aplikacija Webex, učinite sljedeće:

- Za povlačenjem opcije Aplikacija Webex, držite pokazivač miša iznad zaglavlja Aplikacija Webex. Pokazivač miša promijenit će se u . Kliknite i vucite Aplikacija Webex do potrebnog položaja.
- Kako biste promijenili veličinu za Aplikacija Webex, pokazivačem miša prijedite iznad obruba okna Aplikacija Webex. Pokazivač se mijenja u  ili  (držač za promjenu veličine) na temelju položaja

pokazivača. Kliknite i povucite držač za promjenu veličine kako biste promijenili veličinu opcije Aplikacija Webex.

- Ne možete promijeniti veličinu opcije Aplikacija Webex iznad minimalne širine i visine od 480 x 320 piksela. Time se osigurava da sadržaj u opciji Aplikacija Webex ostane čitljiv.
- Kako biste maksimalno povećali opciju Aplikacija Webex, kliknite . Kada se Aplikacija Webex maksimizira, Agent Desktop obavijesti se prikazuju u gornjem desnom kutu opcije Aplikacija Webex.
- Za minimiziranje opcije Aplikacija Webex kliknite . Također možete koristiti prečicu tipkovnice Ctrl+Shift+1. Kada se minimizira, Aplikacija Webex se prikazuje kao plutajuća traka i može se povući do željenog položaja u opciji Agent Desktop.
  - Za vraćanje minimizirane opcije Aplikacija Webex, kliknite plutajuću traku Aplikacija Webex. Također koristite prečicu tipkovnice Ctrl+Shift+1 ili kliknite .
- Za zatvaranje opcije Aplikacija Webex kliknite .
  - Da biste otvorili zatvorenu opciju Aplikacija Webex, kliknite . Također možete koristiti prečicu tipkovnice Ctrl+Shift+3.
- Plutajuća traka, veličina i položaj opcije Aplikacija Webex trajni su čak i kada se prebacujete između stranica ili ponovno učitate ili se odjavite iz sustava Agent Desktop, te se zadržavaju dok ne očistite predmemoriju preglednika.

**Napomena** Ne možete se odjaviti iz opcije Aplikacija Webex iz opcije Agent Desktop. Kada se odjavite iz opcije Agent Desktop, također ste odjavljeni iz opcije Aplikacija Webex. Za dodatne informacije pogledajte [Odjavite se iz Radna površina, na stranici 62](#).

### Rješavanje Aplikacija Webex problema

Kako biste riješili bilo kakve probleme u opciji Aplikacija Webex, možete izvršiti sljedeće:

- Podijelite ID-a praćenja pogreške. Za dodatne informacije pogledajte [Rješavanje problema radne površine, na stranici 50](#).
- Podijelite zapise Agent Desktop. Za dodatne informacije pogledajte [Preuzmi izvješće o pogreški, na stranici 56](#).
- Pošaljite zapise iz opcije Aplikacija Webex (**Profil i preference pomoći > Pomoć > Pošalji zapise**). Dodatne informacije potražite u odjeljku [Podrška za WebEx](#).
- Očistite predmemoriju preglednika i pokušajte se prijaviti u opciju Agent Desktop ponovno.

## Dodajte emotikone WhatsApp razgovor

Agenti mogu dodati emotikone u odgovor i razgovor učiniti učinkovitijim i interaktivnijim.

### Postupak

---

- Korak 1** Kliknite ikonu **Emotikon** u okviru za sastavljanje.  
Na zaslonu će se pojaviti modalni popis postavljenih emotikona.
- Korak 2** Kliknite željeni emotikon da biste ga dodali u razgovor.
- 

## Odjavite se iz Radna površina



**Važno** Ne zatvarajte preglednik da biste se odjavili iz Radna površina. Ne možete se odjaviti iz Radna površina ako imate aktivan razgovor. Završite sve aktivne razgovore prije nego što se odjavite. Za dodatne informacije, pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

---

Za odjavu iz Agent Desktop:

### Prije nego počnete

Dovršite aktivni razgovor s kupcem.

### Postupak

---

- Korak 1** Osigurajte da je vaše stanje postavljeno na **U mirovanju**. Kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu Radna površina.
- Korak 2** Kliknite **Odjava**.
- Napomena**
- Ako ste u stanju **Nedostupan** ili **Mirovanje** bez ikakvih razgovora u tijeku, vaš nadzornik može vas odjaviti iz Radna površina. Morate se ponovo prijaviti kako biste pristupili Radna površina. Za dodatne informacije pogledajte [Prijavite se u Agent Desktop, na stranici 43](#).
  - Prije odjave prikazuje se poruka potvrde.
-





## POGLAVLJE 3


# Upravljanje glasovnim pozivima


Radnu površinu možete koristiti za primanje, odgovaranje i upućivanje poziva kupcima ovisno o dozvolama koje vam je dodijelio administrator.

- Javljanje na poziv, na stranici 63
- Varijable podataka vezanih za pozive, na stranici 65
- Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66
- Snimanje glasovnog poziva, na stranici 67
- Prijenos poziva, na stranici 67
- Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69
- Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74
- Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda, na stranici 78
- Završavanje poziva, na stranici 79

## Javljanje na poziv

Poziv klijenta možete primiti ako vam administrator osigura potrebne dozvole. Kada primite poziv od klijenta (dolazni poziv), nakon skočnog prozora za povezivanje slijedi skočni prozor zahtjeva za kontakt. U skočnom

prozoru zahtjeva za kontakt prikazuje se oznaka dolaznog poziva, ikona  (dolazni poziv), varijable koje je postavio vaš administrator i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme proteklo od primitka poziva. Status dolaznog poziva prikazuje se kao zvonjenje. Skočni prozor zahtjeva za kontakt prikazuje oznaku dolaznog

poziva, ikonu , broj telefona klijenta, DNIS (usluga identifikacije biranog broja), naziv reda koji je poziv preusmjerio vama i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme proteklo od primitka poziva. Stanje dolaznog poziva prikazuje se kao zvono.

Ako ne odgovorite na poziv unutar maksimalnog raspoloživog vremena, poziv se vraća u red čekanja i sustav mijenja vaše stanje u **RONA**. Skočni prozor se prikazuje s opcijama za promjenu stanja u **Dostupno** ili **Mirovanje**. Za više informacija o skočnom prozoru RONA pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).



### Napomena

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete primiti pozive. Za primanje zahtjeva za bilo koje medijske kanale, uključujući glasovne pozive, morate ručno promijeniti svoje stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

Za odgovaranje na poziv:

**Prije nego počnete**

Morate biti u stanju **Dostupno** da biste prihvatili pozive kupaca.

**Postupak**


- 
- Korak 1** Kada na radnoj površini primite zahtjev za poziv, koristite svoj fizički telefon kako biste odgovorili na njega. Pokreće se mjerač vremena i prikazuje se okno Kontrola interakcija.
- Korak 2** Sljedeće zadatke možete izvršiti u oknu Kontrola interakcija dok obrađujete poziv:
- Ažurirajte varijable pridružene pozivu. Za dodatne informacije pogledajte [Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65](#).
  - Stavite aktivni poziv na čekanje i nastavite ga. Za dodatne informacije pogledajte [Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66](#).
  - Snimite i pauzirajte snimanje glasovnih poziva. Za dodatne informacije pogledajte [Snimanje glasovnog poziva, na stranici 67](#).
  - Prijenos poziva u red čekanja, agentu ili broju za biranje. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos poziva, na stranici 67](#).
  - Poziv za savjetovanje postavite u red čekanja, pošaljite agentu ili broju za biranje. Za dodatne informacije pogledajte [Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69](#).
  - Pokrenite trostranu komunikaciju između vas, kupca i drugog agenta. Za dodatne informacije pogledajte [Pokrenite konferencijski poziv, na stranici 72](#).
- Korak 3** Kliknite **Kraj**. Za dodatne informacije pogledajte [Završavanje poziva, na stranici 79](#).
- 

## Povratni poziv

Kupci mogu odlučiti za primanje povratnog poziva pomoću IVR-a (Interactive Voice Response) pozivom ili pomoću chatbota (virtualni Agent) pozivnog centra.

Kupac se može odlučiti na primanje uslužnog povratnog poziva umjesto čekanja u redu čekanja centra za kontakt kako bi agent odgovorio na poziv.

Zahtjevi za povratni poziv šalju se u sustav Webex Contact Center. Kada je agent dostupan, sustav inicira povratni poziv kupcu. Kupcu se može ponuditi mogućnost povratnog poziva tijekom vršnih sati ili neradnih sati u kontaktnom centru.

Zahtjevi za povratni poziv usmjeravaju se na vas kao zahtjev za dolazni poziv. Zahtjev za povratni poziv karticom kontakta u oknu Popis zadataka prikazuje oznaku povratnog poziva, ikonu  (povratni poziv), broj telefona kupca, DNIS (uslugu identifikacije biranog broja), red čekanja koji vam je preusmjerio poziv i timer koji ukazuje na vrijeme koje je prošlo otkad ste primili poziv. Status dolaznog poziva prikazuje se kao zvano.


Ako kupac prihvati poziv, povezani ste s kupcem i prikazat će se okno Kontrola interakcija. Dodatne informacije o zadacima koje možete izvršiti prilikom obrade poziva potražite u odjeljku [Javljanje na poziv](#).

**Napomena**

- Ako se kupac ne javi na poziv, poziv se vraća u red čekanja.
- Ako je kontaktni centar dosegao maksimalno ograničenje za istodobne pozive koji su podešeni za podatkovni centar ili kupca, više ne možete uputiti pozive, a odgovarajući kodovi razloga prikazani su na Agent Desktop. Dodatne informacije o maksimalnom ograničenju istodobnih poziva potražite u odjeljku [Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74](#).

## Varijable podataka vezanih za pozive

Varijable podataka vezanih za pozive (CAD) administratoru omogućuju prikupljanje podataka o pozivu kao što je broj slučaja ili bilo koji akcijski kôd kupca. U dizajneru toka administrator postavlja varijable, oznake varijabli i redoslijed kojim se moraju prikazivati u oknu Kontrola interakcija. U Kontrola interakcija oknu se prikazuje maksimalno 30 varijabli. Dok ste u razgovoru, možete uređivati CAD varijable ako administrator postavlja CAD varijable tako da se mogu uređivati. Za dodatne informacije pogledajte [Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive, na stranici 65](#).

Vaš administrator označava varijable koje sadrže osjetljive informacije, primjerice osobne informacije kojima je moguća identifikacija (PII) i podaci vaše organizacije, kao sigurne. Ako je varijabla označena kao sigurna, pojavit će se ikona  (**sigurna varijabla**) uz naziv polja u oknu Kontrola interakcija.

## Uređivanje varijabli podataka vezanih za pozive

Možete urediti jednu ili više CAD varijabli pomoću okna Kontrola interakcija.

**Prije nego počnete**



Izgleda da ste prihvatili zahtjev za poziv. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).

**Postupak****Korak 1**

Pritisnite unutar tekstnog okvira polja koje je moguće uređivati i unesite odgovarajuću vrijednost. Na primjer, unesite broj slučaja ili šifru radnje.

**Napomena** Možete unijeti ili zalijepiti maksimalno 256 znakova za vrijednost CAD varijable.

Možete učiniti sljedeće:

- Kako biste promijenili postojeću vrijednost, odaberite vrijednost i nadomjestite je novom vrijednošću.
- Za kopiranje vrijednosti CAD varijable držite pokazivač miša iznad njih i kliknite .
- Za odabir datuma i vremena kliknite ikonu  (**Birač datuma**) ili kliknite polje.

- Napomena**
- Prilikom savjetovanja ili prijena poziva, ako više agenata uređuje istu vrijednost CAD varijable istovremeno, prikazuju se promjene koje su prvo spremljene, a drugi agent je obaviješten porukom. Na primjer, recimo da dva agenta (Agent A i Agent B) uređuju istu CAD varijablu u isto vrijeme i Agent A spremi vrijednost. Tada se poništava vrijednost koju unosi Agent B te je Agent B obaviješten porukom.
  - Kada uređujete CAD varijablu koja odgovara datumu i vremenu, slijedite podržani međunarodni standard kako bi se spremila vrijednost varijable.

**Korak 2** Nakon uređivanja vrijednosti CAD varijable prema potrebi kliknite **Spremi**.

Ako pokušate otići bez spremanja promjena vrijednosti CAD varijable, dobit ćete poruku upozorenja.

- Napomena**
- U sustavu može biti odgođen prikaz ažuriranih vrijednosti CAD varijabli na temelju konfiguracije usmjeravanja ili događaja u dizajneru toka. Spremanje vrijednosti CAD varijable podložno je dostupnosti mreže i drugim operativnim uvjetima.

Kako biste dohvatili prethodno spremljene vrijednosti, kliknite **Vrati prethodno**.

## Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva

Kupca možete staviti na čekanje tako da se možete savjetovati s drugim agentom ili pronaći dodatne informacije o kupcu.

Za stavljanje poziva na čekanje:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za poziv. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **Na čekanje**. Stanje **Poziv na čekanju** prikazuje se pokraj mjerača vremena. Gumb **Kraj** je onemogućen.

**Korak 2** Kliknite **Nastavi** kako biste poziv stavili na čekanje.

- Napomena** Kada se savjetujete s drugim agentom, vaš poziv s kupcem automatski se stavlja na čekanje. Kada kupca uklonite s čekanja, agent za savjetovanje automatski se stavlja na čekanje. Ne moguće istovremeno voditi oba razgovora. Za više informacija o savjetovanju s drugim agentom pogledajte [Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69](#).

## Snimanje glasovnog poziva

Vaš poziv s kupcem snima se samo ako je vaš administrator omogućio snimanje poziva.



### Napomena

Ako je administrator omogućio značajku štita privatnosti za vašu tvrtku, možete pauzirati snimanje poziva tijekom dobivanja osjetljivih podataka kao što su podaci o kreditnoj kartici kupca. Nadzornik će vam dati upute kada pauzirati snimanje.

Za zaustavljanje i nastavak snimanja poziva:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za poziv. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).


### Postupak

#### Korak 1

Kliknite **Pauziraj snimanje** kako biste pauzirali snimanje aktivnog poziva.

Vaš administrator određuje trajanje za koje radna površina pauzira snimanje poziva. Nakon isteka vremena, radna površina automatski nastavlja s radom.

#### Napomena

Ikona  označava da je snimanje u tijeku.

#### Korak 2

(Neobavezno) Kliknite **Započni snimanje** kako biste ručno nastavili snimati u bilo kojem trenutku.

## Prijenos poziva

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati aktivni glasovni poziv (dolazni ili izlazni), poziv možete prenijeti nekom drugom agentu ili nadzorniku.

Za prijenos aktivnog poziva u red čekanja, agentu, ulaznoj točki ili broju za biranje:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za poziv. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).

### Postupak

#### Korak 1

Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.

**Korak 2**

Aktivni poziv možete prenijeti redu čekanja, agentu, ulaznoj točki ili broju za biranje. Kada odaberete red čekanja, agenta ili broj za biranje, u obzir uzmite sljedeće:

- **Agent:** Možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Napomena** Prije prijena poziva agentu uzmite u obzir sljedeće:

- Ne možete prenijeti poziv agentu koji je u stanju **Rekapitulacija**.
- Za vrijeme slijepih prijena, ciljni agent (agent koji prima poziv) mora biti u stanju **Dostupno**. Poziv će biti prekinut ako ga ciljni agent ne prihvati.
- **Red čekanja:** Možete odabrati potrebni ulaznu točku ili red čekanja s padajućeg popisa ili upotrijebiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja i ulazne točke dostupne za prijenos poziva.

Vaš administrator definira tijekove rada, redove čekanja i ulazne točke na temelju vaših organizacijskih zahtjeva. Tijekom prijena poziva na ulaznu točku, možete prenijeti poziv na ulaznu točku povezanu s trenutnim tijekom rada ili drugim tijekom rada. Na primjer, ako ste u interakciji s kupcem koja se odnosi na upit o debitnim karticama, a kupac namjerava prenijeti podatke o kreditnoj kartici. Sada možete prenijeti poziv iz tijeka rada debitne kartice u tijek rada kreditne kartice.

Kada se poziv prenese na ulaznu točku, CAD varijable s istim nazivom i vrstom podataka prenose se prema novom tijeku rada. Na primjer, ako prenesete poziv iz tijeka1 (EP\_Debitna kartica) na tijek2 (EP\_Kreditna kartica), pa je tijek2 (EP\_Kreditna kartica) aktivan tijek rada:


- CAD varijable s istom vrstom podataka: ako tijek1 i tijek2 imaju CAD varijablu **customerID** vrste `Integer`, vrijednost CAD varijable **customerID** kopira se iz tijeka1 u tijek2.
- CAD varijable s različitim vrstama podataka: ako tijek1 i tijek2 imaju CAD varijablu **var1** s vrstom podataka `Integer` u tijeku1 i `String` u tijeku2, tada se **var1** neće prenijeti iz tijeka1 u tijek2.
- CAD varijable s dinamičkim ažuriranjima (kao što je saldo računa): ako tijek1 i tijek2 imaju CAD varijablu **acBalance** vrste `Integer` i aktivnosti kao što je **Postavljanje varijable** koja dinamički ažurira vrijednost varijable, tada će **acBalance** u tijeku2 imati novu vrijednost.

**Napomena** Kada se poziv prenese na ulaznu točku, poziv se ne može vratiti na vas.

- **Broj za biranje:** možete unijeti broj ili ime, odabrati broj ili ime s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje vaš poslovni adresar. Imena su navedena uz brojeve iz adresara.

Agent Desktop podržava samo posebne znakove + (plus), # (ljestve), \* (zvjezdicu) i : (dvotočku) u polju **Broj za biranje**. Ako kopirate broj s posebnim znakovima u polje **Broj za biranje**, Agent Desktop zadržava samo one posebne znakove koji su podržani i uklanja sve druge posebne znakove prije nego što vam dopusti prijenos poziva.

- Napomena**
- Agent Desktop potvrđuje format broja biranja koji unosite. Broj za biranje može sadržavati 3 – 14 znamenki i podržane posebne znakove.
  - Broj za biranje podržava sljedeće formate:
    - Format za SAD: + [pozivni broj države][pozivni broj][sedam-znamenasti broj telefona]  
Na primjer, +12015532447
    - E.164 format broja: [+][pozivni broj države][broj]  
Na primjer, +11234567890
    - Format IDD (međunarodno izravno biranje): [IDD][pozivni broj države][broj]  
Na primjer, 01161123456789
  - Pri pokretanju slijepog prijenosa, ne koristite broj ulazne točke kao broj za biranje.

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis agenata, redove čekanja i brojeve za biranje.

Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.

**Korak 4** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena** Ako želite prenijeti poziv odmah (slijepi prijenos), odaberite **Agent** ili **Biraj broj** i kliknite **Prijenos**.  
Na poziv odgovara bilo koji dostupni agent.

## Pokretanje poziva za savjetovanje

Možete pokrenuti poziv savjetovanja s drugim agentom dok ste u aktivnom pozivu s kupcem.

### Prije nego počnete

Mora da ste u aktivnom pozivu s kupcem. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **Savjetovanje**.

Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za savjetovanje**.

**Napomena** Preporučuje se da za interakciju s drugim agentom inicirate poziv za savjetovanje s pomoću dijaloškog okvira **Zahtjev za savjetovanje** u Agent Desktop umjesto uporabe telefonskog uređaja (hardverskog ili softverskog telefona).

**Korak 2** Odaberite jednu od ovih mogućnosti:

- **Agent:** možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena agenata koji su dostupni za poziv za savjetovanje. Ispred imena agenta prikazana je ikona koja ukazuje na trenutna stanje dostupnosti. Na primjer, ispred stanja **Dostupno** prikazan je zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- **Red čekanja:** možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za savjetovanje pozivom.

**Napomena** Sustav traži dostupnog agenta u odabranom redu čekanja. Ako ne želite čekati, kliknite **Otkazi savjetovanje** kako biste otkazali inicirani zahtjev za savjetovanje.

- **Broj za biranje:** možete unijeti broj ili ime, odabrati broj ili ime s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje vaš poslovni adresar. Imena su navedena uz brojeve iz adresara.

Agent Desktop podržava samo posebne znakove + (plus), # (ljestve), \* (zvjezdicu) i : (dvotočku) u polju **Broj za biranje**. Ako kopirate broj s posebnim znakovima u polje **Broj za biranje**, Agent Desktop zadržava samo one posebne znakove koji su podržani i uklanja sve druge posebne znakove prije nego što započnete poziv za savjetovanje.

**Napomena** • Agent Desktop potvrđuje format broja biranja koji unosite. Broj za biranje može sadržavati 3 – 14 znamenki i podržane posebne znakove.

- Broj za biranje podržava sljedeće formate:

- Format za SAD: + [pozivni broj države][pozivni broj][sedam-znamenasti broj telefona]

Na primjer, +12015532447


- E.164 format broja: [+][pozivni broj države][broj]

Na primjer, +11234567890

- Format IDD (međunarodno izravno biranje): [IDD][pozivni broj države][broj]

Na primjer, 01161123456789

- Pri pokretanju slijepog prijenosa, ne koristite broj ulazne točke kao broj za biranje.

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste vratili najnoviji popis agenata, redove čekanja, i brojeve za biranje.

Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.

**Korak 4** Kliknite **Savjetovanje**.

- Stanje **Zatraženo savjetovanje** prikazano je pored mjerača vremena.
- Zahtjev za poziv za savjetovanje u skočnom prozoru prikazuje najviše devet varijabli. Odnosno, tri zadane varijable (Ime agenta, DN agenta, Tim agenta) i maksimalno šest varijabli koje je postavio administrator. Tri zadane varijable odnose se na agenta koji je pokrenuo poziv za savjetovanje.



- Kada agent prihvati zahtjev za poziv za savjetovanje, na radnoj površini prikazat će se dva okna Kontrola interakcija zajedno s varijablama.
    - Pozivatelj (kupac): okno Kontrola interakcija prikazuje pojedinosti o kupcu. Stanje se ažurira na temelju postupaka koje izvodite. Na primjer, kada se savjetujete s agentom, stanje poziva kupca je **Poziv na čekanju**.
    - Agent-savjetnik: Okno Kontrola interakcija prikazuje podatke o agentu-savjetniku (agent koji prima poziv za savjetovanje). Stanje se ažurira na temelju postupaka koje izvodite. Na primjer, kada započnete savjetovanje s agentom, stanje se mijenja u **Savjetovanje**. Agentu-savjetnika možete staviti na čekanje tako da kliknete **Zadrži**. Status se mijenja u **Savjetovanje na čekanju**. Za dodatne informacije pogledajte [Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66](#).
- Agent za savjetovanje može izaći iz poziva ako klikne **Izlaz iz savjetovanja**, pa se poziv nastavlja između vas i kupca.

**Korak 5** (Neobvezno) Možete obaviti sljedeće tijekom savjetovanja s drugim agentom:

- Kliknite **Nastavi** kako biste savjetovanje postavili na čekanje i uklonili kupca s čekanja. Za dodatne informacije pogledajte [Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66](#).
- Kliknite **Prijenos** za prijenos poziva na agenta za savjetovanje. Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojaviti će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos poziva, na stranici 67](#).
- Kliknite **Konferencija** kako biste uspostavili trostranu komunikaciju između vas, kupca i agenata za savjetovanje. Za dodatne informacije pogledajte [Pokrenite konferencijski poziv, na stranici 72](#).

**Korak 6** Kliknite **Kraj savjetovanja**. Pojaviti će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

U sljedećoj tablici navedene su radnje koje svaki korisnik može obavljati tijekom poziva za savjetovanje:

Agent 1: odnosi se na agenta koji inicira poziv na savjetovanje.

Agent 2: odnosi se na agenta koji prihvaća poziv za savjetovanje.

Uloga	Sažetak
Kupac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupac ne može započeti poziv za savjetovanje.</li> <li>• Kada se Agent 1 savjetuje s agentom 2, kupac je stavljen na čekanje.</li> <li>• Kupac može se ispustiti iz tekućeg poziva s Agentom 1, čime se završava interakcija.</li> </ul>

Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent 1 može inicirati i završiti poziv za savjetovanje.</li> <li>• Agent 1 može nastaviti poziv s kupcem koji je stavljen na čekanje.</li> <li>• Agent 1 se može savjetovati s Agentom 2 i staviti Agentu 2 na čekanje.</li> <li>• Agent 1 može prenijeti poziv agentu 2. Kada se zahtjev za prijenos započne, pojavit će se dijaloški okvir <b>Razlozi rekapitulacije</b> za agenta 1. Poziv se nastavlja između agenta 2 i kupca.</li> <li>• Agent 1 može započeti konferencijski poziv s Agentom 2 i kupcem.</li> <li>• Kada se kupac isključi iz poziva za savjetovanje, završava interakcija i pojavljuje se dijaloški okvir <b>Razlozi rekapitulacije</b> za Agentu 1.</li> <li>• Agent 1 može završiti savjetovanje ako klikne gumb <b>Kraj savjetovanja</b> ili fizičkim prekidom telefonske veze. Kupac i Agent 2 isključeni su iz poziva za savjetovanje.</li> </ul>
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kada Agent 1 nastavi poziv s kupcem koji je stavljen na čekanje, Agent 2 se stavlja na čekanje i kupac je uklonjen s čekanja.</li> <li>• Agent 2 ne može nastaviti ili okončati poziv za savjetovanje.</li> <li>• Agent 2 ne može primijeniti razlog rekapitulacije poziva za savjetovanje.</li> <li>• Agent 2 može završiti poziv savjetovanja klikom na gumb <b>Izlaz iz savjetovanja</b>, a poziv se nastavlja između Agentu 1 i kupca.</li> <li>• Agent 2 može prihvatiti zahtjev za prijenos koji tijekom poziva za savjetovanje pošalje Agent 1.</li> <li>• Ako Agent 1 započne konferencijski poziv kada se savjetuje s Agentom 2, Agent 2 će biti dio konferencijskog poziva.</li> <li>• Ako kupac ispadne iz poziva za savjetovanje, interakcija će se završiti. Agent 2 je isključen iz poziva bez rekapitulacije.</li> </ul>

## Pokrenite konferencijski poziv

Za pokretanje trostranog konferencijskog poziva između vas, kupca i drugog agenta:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste pokrenuli poziv za savjetovanje. Za dodatne informacije pogledajte [Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69](#).

### Postupak

- Korak 1** Kliknite **Konferencija** dok se savjetujete s drugim agentom. Za dodatne informacije pogledajte [Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69](#).

Ikona **Konferencija** prikazuje se pokraj mjerača vremena. Kupac više nije na čekanju, pa vi, kupac i agent za savjetovanje možete međusobno komunicirati.

- Napomena**
- Sve varijable iz poziva za savjet prenesene su na konferencijski poziv. Varijable konferencijskog poziva uključuju ime agenta-savjetnika i broj za biranje.
  - Kliknite **Prijenos** za prijenos poziva na agenta za savjetovanje. Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos poziva, na stranici 67](#).
  - Agent za savjetovanje može izaći iz poziva ako klikne **Izlaz iz konferencije**, pa se poziv nastavlja između vas i kupca.

**Korak 2** Kliknite **Kraj konferencije**.  
 Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

U sljedećoj tablici navedene su radnje koje svaki korisnik može obavljati tijekom konferencijskog poziva:

Agent 1 – odnosi se na agenta koji započinje konferencijski poziv.

Agent 2 – odnosi se na agenta za savjetovanje koji sudjeluje u konferencijskom pozivu.

Uloga	Sažetak
Kupac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupac ne može započeti konferencijski poziv.</li> <li>• Kada Agent 1 započne konferencijski poziv, kupac je više nije na čekanju. Poziv se nastavlja između Agent 1, Agent 2 i kupca.</li> <li>• Kupac može prekinuti poziv u tijeku s Agentom 1 i Agentom 2, čime se završava interakcija.</li> <li>• Tijekom konferencijskog poziva, kupac se ne može staviti na čekanje.</li> </ul>
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent 1 može započeti i završiti konferencijski poziv.</li> <li>• Agent 1 može pokrenuti konferencijski poziv s Agentom 2 klikom na gumb <b>Konferencije</b>.</li> <li>• Tijekom konferencijskog poziva, Agent 1 ne može staviti kupca ili Agent 2 na čekanje.</li> <li>• Agent 1 može prenijeti poziv Agentu 2. Kada se zahtjev za prijenos započne, pojavit će se dijaloški okvir <b>Razlozi rekapitulacije</b> za Agent 1. Poziv se nastavlja između Agent 2 i kupca.</li> <li>• Kada se kupac isključi iz konferencijskog poziva, završava interakcija i pojavljuje se dijaloški okvir <b>Razlozi rekapitulacije</b> za Agent 1.</li> <li>• Agent 1 može završiti konferencijski poziv ako klikne gumb <b>Kraj konferencije</b> ili fizičkim prekidom telefonske veze. Kupac i Agent 2 isključeni su iz konferencijskog poziva.</li> </ul>

Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent 2 ne može završiti konferencijski poziv.</li> <li>• Agent 2 ne može primijeniti razlog rekapitulacije konferencijskog poziva.</li> <li>• Agent 2 može završiti konferencijski poziv klikom na gumb <b>Izlaz iz konferencije</b>, a poziv se nastavlja između Agent 1 i kupca.</li> <li>• Ako Agent 1 započne konferencijski poziv kada se savjetuje s Agentom 2, Agent 2 će biti dio konferencijskog poziva.</li> <li>• Agent 2 može prihvatiti zahtjev za prijenos koji tijekom konferencijskog poziva pošalje Agent 1.</li> <li>• Ako se kupac isključi iz konferencijskog poziva, interakcija će se završiti. Agent 2 je isključen iz poziva bez rekapitulacije.</li> </ul>
---------	---

## Upućivanje odlaznih poziva


Ako je vaš profil postavljen za odlazne pozive, kupcu možete uputiti odlazni poziv. Konfiguracija odlaznog poziva uključuje postavljanje plana biranja, adresara ili obje te stavke. Format broja telefona koji možete birati određuje se postavkama u profilu vašeg agenta. Na primjer, možda vam ograničenja neće dopustiti unos broja telefona određene duljine ili određenog pozivnog broja.

Odlazni poziv možete izvršiti kada ste u stanju **Dostupan** ili u bilo kojem stanju **Mirovanja**.

Ikona **Odlazni poziv** na vodoravno zaglavlje omogućena je na temelju postavki vašeg profila. Kada imate aktivan dolazni poziv, ne možete izvršiti odlazni poziv.

Za odlazni poziv:

### Postupak

**Korak 1** Kliknite ikonu  (odlazni poziv).

Ako je kontaktni centar dosegao maksimalno ograničenje za istodobne pozive (dolazni i odlazni) koji je postavljen za podatkovni centar ili klijenta, više ne možete uputiti pozive. Odgovarajući kôdovi razloga prikazani su na Radna površina.

Kod razloga	Opis
26	Podatkovni centar dosegao je maksimalno ograničenje za istodobne pozive.
27	Kupac je dosegao maksimalno ograničenje za istodobne pozive.

**Korak 2** Izaberite jedno od sljedećeg:

- **Adresar:** Možete odabrati traženi kontakt s padajućeg popisa ili upotrijebiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Kontakti koji se pojavljuju u adresaru nalaze se u vašem poslovnom adresaru koji je postavio vaš administrator.

- **Tipkovnica za biranje:** Unesite broj telefona s pomoću tipkovnice za biranje. Profil vašeg agenta mora imati potrebne dozvole za biranje broja pomoću tipkovnice za biranje.

**Napomena**

- Ne možete upotrijebiti kućni broj za upućivanje odlaznih poziva.
- Ne možete upotrijebiti broj ulazne točke kao broj za biranje za upućivanje odlaznog poziva.
- Broj telefona možete unijeti u sljedećim formatima:
  - Format za SAD: + [pozivni broj države][pozivni broj][sedam-znamenasti broj telefona]  
Na primjer, +12015532447
  - E.164 format broja: [+][pozivni broj države][broj]  
Na primjer, +11234567890
  - Format IDD (međunarodno izravno biranje): [IDD][pozivni broj države][broj]  
Na primjer, 01161123456789
- Radna površina podržava samo posebne znakove + (plus), # (ljestve), \* (zvjezdica) i : (dvotočka) na tipkovnici za biranje. Ako kopirate broj s posebnim znakovima na tipkovnici za biranje broja, Radna površina zadržava samo one posebne znakove koji su podržani i uklanja sve druge posebne znakove prije nego što vam dopusti odlazni poziv.

**Korak 3**

(Neobavezno) Odaberite odlazni poziv ANI s padajućeg popisa **Odaberi odlazni ANI**. Ovaj se broj koristi kao broj pozivatelja i prikazuje se u ID-u pozivatelja kupca. Padajući popis pojaviti će se abecednim redoslijedom.


Za uklanjanje odabranog odlaznog poziva ANI-a, odaberite oznaku **Odaberi odlazni ANI** s padajućeg popisa.

**Napomena**

- Vaš administrator dodaje popis odlaznog ANI na vaš profil.
- Ako ne odaberete odlazni ANI, zadani odlazni ANI vaše organizacije koristi se kao broj pozivatelja. Zadani odlazni ANI postavio je vaš administrator.

**Korak 4**

Kliknite **Poziv** prikazan pored kontakta u adresaru ili na tipkovnici za biranje.

Vaš zahtjev za poziv šalje se na broj telefona koji ste naveli. U skočnom prozoru prikazuje se oznaka odlaznog poziva, ikona (odlazni poziv) , broj telefona kontaktnog centra, DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva), red čekanja koji vam je preusmjerio poziv i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili poziv. Ako vaš administrator omogućiti značajku prekida poziva, gumb **Odustani** pojaviti će se u zahtjevu kartice kontakta.

Primate poziv na svom fizičkom telefonu.

**Napomena** Ako odlazni poziv ne uspije, Radna površina prikazuje poruke o pogreškama u sljedećim scenarijima:

- Odlazni poziv koji ste birali ne povezuje se s klijentom. Na primjer, zbog problema s povezivanjem poziva.
- Odbili ste odlazni poziv. Na primjer, kada ste zauzeti s drugom interakcijom.
- Klijent prekida dolazni poziv. Na primjer, klijent otkazuje dolazni poziv.
- Klijent ne odgovara na dolazni poziv. Na primjer, poziv zvoni, ali klijent ne odgovara na poziv.

**Korak 5** Odgovorite na poziv na vašem fizičkom telefonu i pričekajte da kupac odgovori.

Kada kupac odgovori na vaš poziv, pokreće se mjerač vremena i prikazuje se okno Kontrola interakcija.

**Korak 6** Sljedeće zadatke možete izvršiti u oknu Kontrola interakcija dok obrađujete poziv:

- Stavite aktivni poziv na čekanje i nastavite ga. Za dodatne informacije pogledajte [Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66](#).
- Snimite i pauzirajte snimanje glasovnih poziva. Za dodatne informacije pogledajte [Snimanje glasovnog poziva, na stranici 67](#).
- Prijenos poziva u red čekanja, agentu ili broju za biranje. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos poziva, na stranici 67](#).

**Napomena** Ako je administrator omogućio prijenos u red čekanja za odlazni poziv, u dijaloškom okviru **Zahtjev za prijenos** imat ćete opciju **Reda čekanja**. Inače su dostupne samo opcije **Agent** i **Broj za biranje**.

- Poziv za savjetovanje postavite u red čekanja, pošaljite agentu ili broju za biranje. Za dodatne informacije pogledajte [Pokretanje poziva za savjetovanje, na stranici 69](#).

**Korak 7** Kliknite **Kraj**.

Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

Kada se odlazni poziv završi, vaš stanje dostupnosti promijenit će se na temelju konfiguracije koju definira vaš administrator. Ako je administrator definirao opciju **Agent dostupan nakon odlaznog poziva** kao *Da*, nakon završetka odlaznog poziva, vaš stanje je postavljen kao **Dostupno** čak i ako ste napravili odlazni poziv u stanju **Mirovanja**.

**Napomena** Kada uputite odlazni poziv iz stanja **Dostupan**, postoji kratko razdoblje u kojem možete primiti dolazni poziv dok se odlazni poziv još uvijek pokreće.

U tom slučaju, odlazni poziv neće uspjeti i dobit ćete poruku o pogrešci.

## Upućivanje odlaznog poziva Povijest interakcija agenata

Za upućivanje odlaznog poziva iz okna Povijest interakcija agenata:

## Prije nego počnete


Za glasovni poziv morate zatvoriti razlog za rekapitulaciju. Okno Povijest interakcija agenata prikazuje vašu prethodnu komunikaciju glasovnim pozivima s kupcem na karticama **Sve** i **Pozivi**.


## Postupak

**Korak 1** U oknu Povijest interakcija agenata odaberite karticu **Sve** ili karticu **Pozivi**.

**Korak 2** Pomaknite pokazivač miša preko broja telefona kontakta koji želite nazvati i odaberite **Klikni za poziv**.

**Napomena**

- Ne možete uputiti novi poziv iz okna Povijest interakcija agenata dok ste u aktivnom pozivu.
- Također možete uređivati broj telefona ako je potrebno, prije pozivanja. Za uređivanje kliknite ikonu  (**Uredi prije poziva**) i uredite broj telefona prikazan na **Tipkovnici za biranje**, a zatim kliknite **Poziv**.

Vaš zahtjev za poziv šalje se na broj telefona koji ste naveli. U skočnom prozoru prikazuje se oznaka odlaznog poziva, ikona (odlazni poziv) , broj telefona kontaktnog centra, DNIS (usluga identifikacije biranih brojeva), red čekanja koji vam je preusmjerio poziv i mjerač vremena koji pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili poziv. Ako vaš administrator omogući značajku prekida poziva, gumb **Odustani** pojavit će se u zahtjevu kartice kontakta.

Primate poziv na svom fizičkom telefonu.

**Napomena** Ako odlazni poziv ne uspije, Radna površina prikazuje poruke o pogreškama u sljedećim scenarijima:

- Odlazni poziv koji ste birali ne povezuje se s klijentom. Na primjer, zbog problema s povezivanjem poziva.
- Odbili ste odlazni poziv. Na primjer, kada ste zauzeti s drugom interakcijom.
- Klijent prekida dolazni poziv. Na primjer, klijent otkazuje dolazni poziv.
- Klijent ne odgovara na dolazni poziv. Na primjer, poziv zvoni, ali klijent ne odgovara na poziv.

**Korak 3** Odgovorite na poziv na vašem fizičkom telefonu i pričekajte da kupac odgovori.


Kada kupac odgovori na vaš poziv, pokreće se mjerač vremena i prikazuje se okno Kontrola interakcija.

Dodatne informacije o zadacima koji će se izvršavati u oknu Kontrola interakcija prilikom rukovanja pozivima potražite u odjeljku [Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74](#).

**Korak 4** Kliknite **Kraj**.

Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

# Upućivanje odlaznog poziva kampanje pregleda

Administrator kreira kampanje, konfigurira način biranja (pregled) i dodjeljuje tim kampanji. Ako ste dio tima za koji se dodjeljuju kampanje, prikazat će se ikona  (**kontakt kampanje**) na vodoravno zaglavlje, a možete i uputiti odlazni poziv kampanje pregleda.

Prije poziva u kampanji možete pregledati podatke o kontaktu kupca.

Za odlazni poziv kampanje pregleda:

## Prije nego počnete


Morate biti u stanju **Dostupno** kako biste prihvatili odlazni poziv iz kampanje pregleda.

## Postupak

**Korak 1** Kliknite ikonu  (**kontakt s kampanjom**) prikazanu na vodoravno zaglavlje. Dijaloški okvir **Kontakt kampanje** pojavljuje se s podacima o kontaktu kupca.

**Korak 2** Nakon što pregledate podatke o kontaktu kupca, kliknite **Poziv** za upućivanje poziva ili kliknite **Preskoči** kako biste pregledali sljedeći zahtjev za poziv kampanje pregleda.

Ako je kontaktni centar dosegao maksimalno ograničenje za istodobne pozive koji su podešeni za podatkovni centar ili kupca, više ne možete uputiti pozive, a odgovarajući kodovi razloga prikazani su na Agent Desktop. Dodatne informacije o maksimalnom ograničenju istodobnih poziva potražite u odjeljku [Upućivanje odlaznih poziva, na stranici 74](#).

Ako prihvatite poziv, sustav upućuje poziv kupcu, a ikona **kontakta kampanje** je onemogućena. Kartica kontakta poziva kampanje pregleda u oknu Popis zadataka prikazuje oznaku poziva kampanje, ikonu  (kontakt kampanje), pojedinosti temeljene na konfiguraciji koje je odredio administrator i timer koji ukazuje vrijeme koje je proteklo nakon što ste pokrenuli poziv kampanje pregleda. Status poziva prikazuje se kao zvonjava. Ako administrator omogućiti značajku završetka poziva, status zvona zamjenjuje se gumbom **Odustani** u zahtjevu kartice kontakta.

- Ako kupac prihvati poziv, povezani ste s kupcem i prikazat će se okno Kontrola interakcija. Dodatne informacije o zadacima koje možete izvršiti prilikom obrade poziva potražite u odjeljku [Javljanje na poziv](#)

**Napomena** Ako pokušaj ne uspije, omogućena je ikona **Kontakta kampanje** i ponovno možete pokrenuti poziv kampanje.

- Kartica **Vodič za poziv** prikazuje se u oknu Pomoćne informacije ako je vaš administrator konfigurirao pitanja i odgovore na razini kampanje. Od vas će se zatražiti da odgovorite na pitanje. Na temelju odgovora, od vas će se zatražiti da prolazite kroz sljedeći skup pitanja u vodiču poziva. Morate poslati svoje odgovore kako biste dovršili **Vodič za poziv**.



# Završavanje poziva

Nakon što ste pomogli kupcu s upitima, dobra je praksa zatražiti od kupca da okonča glasovni poziv. Kada kupac završi poziv, pojavit će se dijaloški okvir **Razloga rekapitulacije**. Ako je potrebno, također možete završiti poziv.



---

**Napomena** Ne možete prekinuti poziv kada je poziv na čekanju. Za dodatne informacije pogledajte [Stavljanje poziva na čekanje i nastavak poziva, na stranici 66](#).

---

Za završavanje poziva:

## Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za poziv. Za dodatne informacije pogledajte [Javljanje na poziv, na stranici 63](#).

## Postupak

- 
- Korak 1** Kliknite **Kraj**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- Korak 2** (Neobavezno) Ako koristite slušalicu ili slušalice, morate prekinuti fizički telefon da biste mogli primiti sljedeći poziv.
-





## POGLAVLJE 4

# Upravljanje novim digitalnim kontaktima

Kontaktni centar Webex podržava nove digitalne kanale – Facebook Messenger, WebChat, e-poštu, SMS i WhatsApp s poboljšanim mogućnostima. Digitalni kanali poboljšavaju doseg bilo kojeg poslovanja. S promjenom demografije, kao i individualnih navika, kupci očekuju da će se tvrtkama moći obratiti pomoću željenog kanala, u bilo koje vrijeme, pod bilo kojim uvjetom. Stoga je važno za tvrtke da budu dostupne putem svih popularnih kanala komunikacije.

- [Upravljanje Facebook Messenger, na stranici 81](#)
- [Upravljanje SMS razgovorima, na stranici 85](#)
- [Upravljanje WebChat razgovorima, na stranici 88](#)
- [Upravljanje razgovorima u e-pošti, na stranici 92](#)
- [Upravljanje WhatsApp razgovorima, na stranici 95](#)

## Upravljanje Facebook Messenger

Kupci mogu kontaktirati agente putem opcije Facebook Messenger na Facebook stranici ili putem mobilne aplikacije, a agenti mogu odgovoriti na Facebook poruke putem Facebook Messenger widgeta. Widget Facebook Messenger je widget koji nudi Cisco, a agentima omogućuje da odgovore na Facebook poruke kroz okno za razgovor.

Radnu površinu možete koristiti za prijenos, konferenciju i završetak Facebook Messenger razgovora.

## O widgetu Facebook Messenger

Widget Facebook Messenger podržava sljedeće značajke:

- [Tekstni privici, na stranici 17](#)
- [Predlošci, na stranici 18](#)
  - [Prilaganje predloška, na stranici 18](#)
  - [Zaključani predlošci, na stranici 18](#)
  - [Predlošci sa zamjenjivim parametrima, na stranici 19](#)
  - [Predlošci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora, na stranici 19](#)
- [Obogaćeno oblikovanje, na stranici 19](#)

- Proces rada okidača, na stranici 20
- Objave, na stranici 21
- Prečaci tipkovnice, na stranici 21
- Potvrde o isporuci, na stranici 21

Widget Facebook Messenger podržava sljedeće interakcije:

- Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82
- Prijenos Facebook Messenger razgovora, na stranici 83
- Pokretanje Facebook Messenger konferencijskog razgovora, na stranici 83
- Završetak Facebook Messenger razgovora, na stranici 84

## Odgovorite na Facebook Messenger razgovor

Nakon što vam se dodijeli razgovor Facebook Messenger, u skočnom prozoru zahtjeva za kontakt prikazuje se naziv reda čekanja, izvorišna stranica, mjerač vremena i gumb **Prihvati**. Mjerač vremena prikazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili Facebook Messenger razgovor.

Kako bi odgovorili na razgovor:

### Prije nego počnete

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primati zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva morate ručno promijeniti stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

### Postupak

**Korak 1** Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu. Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje i prikazuje se okno interakcije.

Nakon toga agent može pregledati sljedeće pojedinosti u oknu interakcija:

- Ime kupca
- Naziv reda čekanja
- Niz poruka
- Ime agenta
- Datum
- Mjerač vremena

**Napomena** Poruke kupca prikazuje sivi oblačić s inicijalima imena kupca unutar oblačića. Poruke agenta označene su punim plavim oblačićem.

**Korak 2** Unesite svoj odgovor u okvir za sastavljanje.

**Napomena** Okvir za sastavljanje podržava maksimalno 1000 znakova. Kad god broj znakova prekoračuje postavljeno ograničenje, gumb **Pošalji** je onemogućen, a poruka o pogrešci prikazana je ispod okvira za sastavljanje u crvenoj boji za ispravljanje ograničenja znakova.

**Korak 3** Kliknite **Pošalji** ili pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici.  
Kupac prima odgovor.

---

## Prijenos Facebook Messenger razgovora

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati zahtjev za Facebook Messenger, možete prenijeti zahtjev za razgovor drugom agentu.

Za prijenos aktivnog zahtjeva za razgovor u red čekanja ili agentu:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev Facebook Messenger. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82](#).


### Postupak

---

**Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.

**Korak 2** Izaberite jedno od sljedećeg:

- **Red čekanja** – možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos zahtjeva za razgovor.
- **Agent**: Možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis redovi čekanja i agenti.  
Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.

**Korak 4** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena** Nakon što prenesete zahtjev za razgovor agentu, ako agent ne prihvati zahtjev za razgovor, zahtjev za razgovor se odbacuje.

---

## Pokretanje Facebook Messenger konferencijskog razgovora

Za stvaranje zahtjeva za trostrani konferencijski razgovor između vas, korisnika i drugog agenta:

**Prije nego počnete**

Izgleda da ste prihvatili zahtjev Facebook Messenger. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** Kliknite **Konferencija**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za konferenciju**.
- Korak 2** Možete odabrati određenog agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Ispred imena agenta prikazana je ikona koja ukazuje na trenutnačnu stanje dostupnosti. Na primjer, ispred stanja **Dostupno** prikazan je zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Korak 3** Kliknite **Konferencija**.  
Kada agent prihvati konferencijski razgovor, okno Kontrola interakcija mijenja stanje iz **Zahtjev za konferenciju** u **Konferencija**. Možete vidjeti poruku da se agent pridružio razgovoru.
- Korak 4** Kliknite **Kraj konferencije**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- Napomena** • Agent koji sudjeluje u konferenciji može izaći iz konferencijskog razgovora klikom na **Izlaz iz konferencije**. Razgovor se nastavlja između vas i kupca.
- 

## Završetak Facebook Messenger razgovora

Nakon što pomognete kupcu s upitima, morate zatražiti pristanak kupca za završetak Facebook Messenger sesije. Kada završite sesiju pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.

Za zatvaranje sesije Facebook Messenger:

**Prije nego počnete**

Agent je vjerojatno prihvatio Facebook Messenger zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na Facebook Messenger razgovor, na stranici 82](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** U aktivnoj Facebook Messenger sesiji kliknite **Kraj**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebne razloge s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis.
- Korak 3** Kliknite **Slanje rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
-

# Upravljanje SMS razgovorima

Kanal SMS poruka omogućuje kupcima da se jave agentima slanjem SMS-a s bilo kojeg mjesta, čak i kada nema povezivanja s podacima. Kupci mogu poslati SMS na Longcode, Shortcode ili besplatni broj. Novi razgovor se kreira u widgetu SMS kada kupac pošalje poruku. Agenti nakon toga mogu obraditi razgovor i poslati odgovor kupcu.

Widget SMS je widget koji nudi Cisco koji omogućuje agentima da odgovore na SMS poruke kroz okno za razgovor u opciji Agent Desktop.

Radnu površinu možete koristiti za prijenos, konferenciju i završetak SMS razgovora.

## O widgetu SMS

Widget SMS podržava sljedeće značajke:

- [Predlošci, na stranici 18](#)
  - [Prilaganje predloška, na stranici 18](#)
  - [Zaključani predlošci, na stranici 18](#)
  - [Predlošci sa zamjenjivim parametrima, na stranici 19](#)
  - [Predlošci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora, na stranici 19](#)
- [Proces rada okidača, na stranici 20](#)
- [Objave, na stranici 21](#)
- [Prečaci tipkovnice, na stranici 21](#)
- [Potvrde o isporuci, na stranici 21](#)

Widget SMS podržava sljedeće interakcije:

- [Odgovor na SMS razgovor, na stranici 85](#)
- [Prijenos SMS razgovora, na stranici 86](#)
- [Započnite SMS konferenciju za razgovor, na stranici 87](#)
- [Završetak SMS razgovora, na stranici 88](#)

## Odgovor na SMS razgovor

Nakon što se razgovor SMS dodijeli agentu, u skočnom prozoru prikazuju se naziv reda čekanja, telefonski broj, broj izvora, mjerač vremena i gumb **Prihvati**. Mjerač vremena pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili SMS razgovor.

Kada se SMS razgovor dodijeli agentu, odlazi u okno Popis zadataka raspoloživo u lijevom oknu Agent Desktop. Agent može prikazati Naziv reda čekanja, Broj telefona, Broj izvora, mjerač vremena i gumb **Prihvati**. Mjerač vremena pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili SMS razgovor.

Kako bi odgovorili na razgovor:

### Prije nego počnete

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primiti zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva morate ručno promijeniti stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

### Postupak

---

**Korak 1** Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu. Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje i prikazuje se okno interakcije.

Nakon toga agent može pregledati sljedeće pojedinosti u oknu interakcija:

- Ime kupca
- Naziv reda čekanja
- Niz poruka
- Ime agenta
- Datum
- Mjerač vremena

**Napomena** Poruke kupca prikazuje sivi oblačić s inicijalima imena kupca unutar oblačića. Poruke agenta označene su punim plavim oblačićem.

**Korak 2** Unesite svoj odgovor u okvir za sastavljanje.

**Napomena** Okvir za sastavljanje podržava maksimalno 1000 znakova. Kad god broj znakova prekoračuje postavljeno ograničenje, gumb **Pošalji** je onemogućen, a poruka o pogrešci prikazana je ispod okvira za sastavljanje u crvenoj boji za ispravljanje ograničenja znakova.

**Korak 3** Kliknite **Pošalji** ili pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici. Kupac prima odgovor.

---

## Prijenos SMS razgovora

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati zahtjev za SMS, možete prenijeti zahtjev za razgovor drugom agentu.

Za prijenos aktivnog zahtjeva za razgovor u red čekanja ili agentu:


### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev SMS. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na SMS razgovor, na stranici 85](#).



## Postupak

---

- Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.
- Korak 2** Izaberite jedno od sljedećeg:
- **Red čekanja** – možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos zahtjeva za razgovor.
  - **Agent**: Možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis redovi čekanja i agenti. Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.
- Korak 4** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- Napomena** Nakon što prenesete zahtjev za razgovor agentu, ako agent ne prihvati zahtjev za razgovor, zahtjev za razgovor se odbacuje.
- 

## Započnite SMS konferenciju za razgovor

Za stvaranje zahtjeva za trostrani konferencijski razgovor između vas, korisnika i drugog agenta:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev SMS. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na SMS razgovor, na stranici 85](#).

### Postupak

---

- Korak 1** Kliknite **Konferencija**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za konferenciju**.
- Korak 2** Možete odabrati određenog agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Ispred imena agenta prikazana je ikona koja ukazuje na trenutno stanje dostupnosti. Na primjer, ispred stanja **Dostupno** prikazan je zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Korak 3** Kliknite **Konferencija**.  
Kada agent prihvati konferencijski razgovor, okno Kontrola interakcija mijenja stanje iz **Zahtjev za konferenciju** u **Konferencija**. Možete vidjeti poruku da se agent pridružio razgovoru.
- Korak 4** Kliknite **Kraj konferencije**.

Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena**

- Agent koji sudjeluje u konferenciji može izaći iz konferencijskog razgovora klikom na **Izlaz iz konferencije**. Razgovor se nastavlja između vas i kupca.

## Završetak SMS razgovora

Nakon što pomognete kupcu s upitima, morate zatražiti pristanak kupca za završetak SMS sesije. Kada završite sesiju pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.

Za zatvaranje SMS sesije:

### Prije nego počnete

Agent je vjerojatno prihvatio SMS zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na SMS razgovor, na stranici 85](#).

### Postupak

- Korak 1** U aktivnoj SMS sesiji kliknite **Kraj**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebne razloge s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis.
- Korak 3** Kliknite **Slanje rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

## Upravljanje WebChat razgovorima

WebChat kanal omogućuje tvrtkama da se uključe i podržavaju posjetitelje i kupce njihova web-mjesta.

Kupci mogu inicirati WebChat s agentom i poslati poruke u razgovoru. Agenti nakon toga mogu obraditi WebChat i poslati odgovor kupcu iz widgeta WebChat na radnoj površini.

Widget WebChat je widget koji nudi Cisco, a agentima omogućuje da odgovore na poruke u razgovoru kroz okno za razgovor.

Radnu površinu možete koristiti za prijenos, konferenciju i završetak WebChat razgovora.

## O widgetu WebChat

Widget WebChat podržava sljedeće značajke:

- [Tekstni privici, na stranici 17](#)
- [Predlošci, na stranici 18](#)

- Prilaganje predloška, na stranici 18
- Zaključani predlošci, na stranici 18
- Predlošci sa zamjenjivim parametrima, na stranici 19
- Predlošci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora, na stranici 19
- Proces rada okidača, na stranici 20
- Objave, na stranici 21
- Prečaci tipkovnice, na stranici 21

Widget WebChat podržava sljedeće interakcije:

- Odgovorite na WebChat o suradnji, na stranici 89
- Prijenos WebChat razgovora, na stranici 90
- Pokretanje konferencije WebChat, na stranici 91
- Završetak WebChat razgovora, na stranici 91

## Odgovorite na WebChat o suradnji

Nakon što se razgovor WebChat dodijeli agentu, u skočnom prozoru prikazuju se ime/naziv klijenta, e-pošta, naziv reda čekanja, mjerač vremena i gumb **Prihvati**. mjerač vremena označava vrijeme koje je prošlo otkad ste primili WebChat razgovor.

Kako bi odgovorili na razgovor:

### Prije nego počnete

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primiti zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva morate ručno promijeniti stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

### Postupak

#### Korak 1

Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu. Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje i prikazuje se okno interakcije.

Nakon toga agent može pregledati sljedeće pojedinosti u oknu interakcija:

- Ime kupca
- Naziv reda čekanja
- Niz poruka
- Ime agenta
- Datum
- Mjerač vremena

**Napomena** Poruke kupca prikazuje sivi oblačić s inicijalima imena kupca unutar oblačića. Poruke agenta označene su punim plavim oblačićem.

**Korak 2** Unesite svoj odgovor u okvir za sastavljanje.

**Napomena** Okvir za sastavljanje podržava maksimalno 1000 znakova. Kad god broj znakova prekoračuje postavljeno ograničenje, gumb **Pošalji** je onemogućen, a poruka o pogrešci prikazana je ispod okvira za sastavljanje u crvenoj boji za ispravljanje ograničenja znakova.

**Korak 3** Kliknite **Pošalji** ili pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici. Kupac prima odgovor.

## Prijenos WebChat razgovora

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati zahtjev za razgovor, možete prenijeti zahtjev za razgovor na drugog agenta ili nadzornika.

Za prijenos aktivnog zahtjeva za razgovor u red čekanja ili agentu:

### Prije nego počnete


Izgleda da ste prihvatili zahtjev WebChat. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na WebChat o suradnji, na stranici 89](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.

**Korak 2** Izaberite jedno od sljedećeg:

- **Red čekanja** – možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos zahtjeva za razgovor.
- **Agent**: Možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis redovi čekanja i agenti. Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.

**Korak 4** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena** Nakon što prenesete zahtjev za razgovor agentu, ako agent ne prihvati zahtjev za razgovor, zahtjev za razgovor se odbacuje.

## Pokretanje konferencije WebChat

Za stvaranje zahtjeva za trostrani konferencijski razgovor između vas, korisnika i drugog agenta:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev WebChat. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na WebChat o suradnji, na stranici 89](#).

### Postupak

- 
- Korak 1** Kliknite **Konferencija**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za konferenciju**.
- Korak 2** Možete odabrati određenog agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena agenata. Ispred imena agenta prikazana je ikona koja ukazuje na trenutnu stanje dostupnosti. Na primjer, ispred stanja **Dostupno** prikazan je zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Korak 3** Kliknite **Konferencija**.  
Kada agent prihvati konferencijski razgovor, okno Kontrola interakcija mijenja stanje iz **Zahtjev za konferenciju** u **Konferencija**. Korisnik i vi možete vidjeti poruku da se agent pridružio razgovoru.
- Korak 4** Kliknite **Kraj konferencije**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- Napomena**
- Samo vi možete završiti konferencijski razgovor, a ne agent s kojim ste imali konferenciju.
  - Agent koji sudjeluje u konferenciji može izaći iz konferencijskog razgovora klikom na **Izlaz iz konferencije**. Razgovor se nastavlja između vas i kupca.
- 

## Završetak WebChat razgovora

Nakon što ste pomogli kupcu s upitima, dobra je praksa zatražiti od kupca da okonča sesija razgovora. Kada kupac završi sesiju razgovora, pojavljuje se poruka u razgovoru koja označava da je kupac napustio razgovor.

Kada završite sesiju razgovora pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Ako je potrebno, također možete završiti razgovor. U tom slučaju, kupac vidi poruku u kojoj piše da je agent napustio razgovor.

Za zatvaranje sesije razgovora:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev WebChat. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na WebChat o suradnji, na stranici 89](#).

## Postupak

- 
- Korak 1** U aktivnoj sesiji razgovora, kliknite **Završi**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebne razloge s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Odjednom možete odabrati više od jednog razloga rekapitulacije.
- Korak 3** Kliknite **Slanje rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- 

## Upravljanje razgovorima u e-pošti

Kanal e-pošte korisnicima omogućuje slanje poruka e-pošte s tablicama, ugrađenim vezama i privicima.

Widget e-pošte koji nudi Cisco, koji agentima omogućuje da odgovore na poruke e-pošte kroz okno za razgovor.

Možete koristiti radnu površinu za odgovaranje i prijenos konverzacije putem e-pošte.




---

**Napomena** Ako naiđete na problem s povezivanjem poput isključene internetske veze, pojavit će se natpis s porukom *Nije otkrivena nijedna veza. Pokušaj povezivanja u pozadini*. Kliknite **Osvježi** kako biste ručno osvježili vezu.

---

## O widgetu e-pošte

Widget e-pošte podržava sljedeće značajke:

- [Privitci e-pošte, na stranici 17](#)
- [Predlošci, na stranici 18](#)
  - [Zaključani predlošci, na stranici 18](#)
  - [Predlošci sa zamjenjivim parametrima, na stranici 19](#)
  - [Predlošci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora, na stranici 19](#)
- [Proces rada okidača, na stranici 20](#)
- [Načini obogaćenog sastavljanja, na stranici 20](#)
- [Obogaćeno oblikovanje, na stranici 19](#)

Widget e-pošte podržava sljedeće interakcije:

- [Odgovorite na E-pošta razgovor, na stranici 93](#)
- [Slanje odgovora, na stranici 93](#)

- [Prenesite razgovor u e-pošti, na stranici 95](#)

## Odgovorite na E-pošta razgovor

Nakon što se razgovor E-pošta dodijeli vama, u skočnom prozoru prikazuju se ime/nazivi klijenta, e-pošta, naziv reda čekanja, mjerač vremena i gumb **Prihvati**. Mjerač vremena pokazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili E-pošta razgovor.

Kako bi odgovorili na razgovor:

### Prije nego počnete

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primati zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva morate ručno promijeniti stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

### Postupak

- 
- Korak 1** Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu. Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje i prikazuje se okno interakcije. Nakon toga agent može pregledati sljedeće pojedinosti u oknu interakcija:
- S adrese e-pošte
  - Na adresi e-pošte
  - Predmet e-pošte
  - Niz e-pošte (ako je primjenjivo)
  - Vremenska oznaka i stanje e-pošte (Poslano/Primljeno/DRS)
  - Objave
  - Prilozi (ako ih ima u ulaznim porukama e-pošte)
  - Ikone Odgovori, Odgovori svim, Proslijedi i Kopija
  - Gumb prijenosa
- Korak 2** Možete odgovoriti na e-poštu i oblikovati tekst, dodavati slike poruci, prilagati datoteke i tako dalje. Za dodatne informacije pogledajte [Slanje odgovora, na stranici 93](#).
- Korak 3** Kliknite **Pošalji** na tipkovnici.  
Kupac prima odgovor.
- 

## Slanje odgovora


Možete poslati odgovor ako želite oblikovati svoj odgovor na e-poštu, dodavati slike, priložiti datoteke ili dodavati više primatelja.

Kako biste poslali odgovor:

**Prije nego počnete**

Morate biti u stanju **Raspoloživo** kako biste dobili zahtjev za e-poštu.

**Postupak**

- 
- Korak 1** Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu za e-poštu. Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje e-pošte i prikazuje se okno interakcije.
- Korak 2** Kliknite ikonu  na gornjoj desnoj strani e-pošte za pregled tijela e-pošte i drugih mogućnosti kao što su **Odgovori**, **Odgovori svima** i **Proslijedi**.
- Korak 3** Odaberite opciju **Odgovori** za slanje odgovora samo pošiljatelju ili odaberite opciju **Odgovori svima** za odgovaranje na svim primateljima ili odaberite opciju **Proslijedi** za slanje novom primatelju.
- Ako tijekom odgovaranja primite novu poruku e-pošte (na e-poštu), iznad alata za sastavljanje prikazuje se natpis s porukom **Prikaži sve poruke radi poduzimanja daljnje radnje**. Nova poruka e-pošte prikazuje se plavom bojom na vrhu niti dopisivanja.
  - Kada **Odgovarate** na poruku e-pošte, polja **Prima** i **Predmet** automatski se popunjavaju i ne mogu se uređivati.
  - Kada **Odgovarate svima** na poruku e-pošte, polja **Prima** i **Predmet** automatski se popunjavaju i ne mogu se uređivati. Polje **Kopija** unaprijed se popunjava originalnom **Kopijom** te e-pošte. Možete dodavati ili uklanjati ID-ove e-pošte u polju **Kopija**.
  - Kada **Prosljeđujete** poruku e-pošte, polje predmeta automatski se popunjava. Možete dodavati ili uklanjati ID-ove u poljima **Prima** i **Kopija**. Tijelo e-pošte popunjava se najnovijom e-poštom u okviru za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Odgovori** na **Odgovori svima**, polja **Prima** automatski se popunjavaju. Možete dodavati ili uklanjati ID-ove u poljima **Prima** i **Kopija**. Tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Odgovori** na **Proslijedi**, polja **Prima** i **Kopija** su prazna, a tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Odgovori svima** na **Proslijedi**, polja **Prima** i **Kopija** su prazna, a tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Odgovori svima** na **Odgovori**, polje **Prima** automatski se popunjava, polje **Kopija** je prazno, a tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Proslijedi** na **Odgovori**, polje **Prima** automatski se popunjava, a tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
  - Kada prijedete iz **Proslijedi** na **Odgovori svima**, polja **Prima** i **Kopija** automatski se popunjavaju, a tijelo e-pošte zadržava se u alatu za sastavljanje.
- Korak 4** (opcija) Kliknite **Kopija** za slanje kopije poruke e-pošte na više primatelja.
- Korak 5** Sastavite e-poštu u tijelu e-pošte.
- Korak 6** (opcija) Možete primijeniti [Obogaćeno oblikovanje, na stranici 19](#).
- Korak 7** (opcija) Možete dodati [Privitci e-pošte, na stranici 17](#).
- Korak 8** (opcija) Možete priložiti [Predlošci, na stranici 18](#).



Ako unesete tekst u okvir za sastavljanje, a zatim odaberete predložak, postojeći će se tekst zamijeniti predloškom.

- Korak 9** Možete [Proces rada okidača, na stranici 20](#)
- Korak 10** Možete kliknuti ikonu elipse u tijelu e-pošte kako biste pregledali cjelokupnu povijest konverzacije e-poštom.
- Korak 11** Možete kliknuti ikonu za smanjivanje kako biste smanjili okvir za sastavljanje.
- Korak 12** Možete kliknuti ikonu za povećavanje kako biste povećali okvir za sastavljanje.
- Korak 13** Možete kliknuti ikonu za odbacivanje kako biste odbacili poruku e-pošte.
- Korak 14** Kliknite **Pošalji**.

---

## Prenesite razgovor u e-pošti

Ako je poruka e-pošte pogrešno klasificirana ili ne možete riješiti upit kupca, možete prenijeti e-poštu u drugi red čekanja. Kada pokrenete prijenos e-pošte, možete odabrati red čekanja e-pošte s popisa redova čekanja e-pošte u vašoj tvrtki. Ne možete prenijeti poruku e-pošte bilo kojem posebnom agentu ili nadzorniku.

Za prijenos zahtjeva e-pošte u red čekanja:

### Postupak

- 
- Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.
  - Korak 2** Možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja u koje možete prenijeti zahtjev za e-poštu.
  - Korak 3** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Primjena razloga rekapitulacije](#).
- 

## Upravljanje WhatsApp razgovorima

WhatsApp kanal omogućuje tvrtkama da učinkovito komuniciraju sa svojim kupcima putem jednostavne, brze i sigurne aplikacije. Kupci mogu kontaktirati agente putem WhatsApp poslovnog računa i inicirati WhatsApp razgovor slanjem poruke na WhatsApp poslovni broj. Možete odgovoriti na poruke kroz WhatsApp widget.

WhatsApp widget je widget koji nudi Cisco koji vam omogućuje da odgovorite na WhatsApp poruke putem okna za razgovor u Agent Desktop.

Možete koristiti Agent Desktop za prijenos, konferenciju i završetak WhatsApp razgovora.

## O WhatsApp widgetu

WhatsApp widget podržava sljedeće značajke:

- [Tekstni privici, na stranici 17](#)
- [Predlošci, na stranici 18](#)
  - [Prilaganje predloška, na stranici 18](#)
  - [Zaključani predlošci, na stranici 18](#)
  - [Predlošci sa zamjenjivim parametrima, na stranici 19](#)
  - [Predlošci s dinamičkom zamjenom parametara sustava na konzoli razgovora, na stranici 19](#)
- [Obogaćeno oblikovanje, na stranici 19](#)
- [Dodajte emotikone WhatsApp razgovor](#)
- [Proces rada okidača, na stranici 20](#)
- [Objave, na stranici 21](#)
- [Prečaci tipkovnice, na stranici 21](#)
- [Potvrde o isporuci, na stranici 21](#)

## Odgovor na WhatsApp razgovor

Kada vam se dodijeli razgovor s platforme WhatsApp, u skočnom prozoru prikazat će se ime/naziv klijenta, broj telefona klijenta, broj izvora, naziv reda čekanja i gumb **Prihvati**. Mjerač vremena prikazuje vrijeme koje je prošlo otkad ste primili WhatsApp razgovor.

### Prije nego počnete

Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primati zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva morate ručno promijeniti stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

### Postupak

---

**Korak 1** Kliknite gumb **Prihvati** u zahtjevu.

Zahtjev se otvara u okviru za sastavljanje i pojavljuje se okno Kontrola interakcija koje prikazuje sljedeće pojedinosti:

- Ime kupca
- Naziv reda čekanja
- Broj izvora
- Broj telefona kupca
- Niz poruka

- Vremenska oznaka
- Potvrde čitanja

Poruke kupca označene su sivim oblačićem sa slovom C unutar oblačića. Poruke agenta označene su punim plavim oblačićem.

- Korak 2** Unesite svoj odgovor u okvir za sastavljanje. Okvir za sastavljanje podržava maksimalno 4096 znakova. Ako premašite dopušteno ograničenje znakova, gumb **Pošalji** bit će onemogućen. Prikazat će se poruka o pogrešci koja će vas podsjetiti da trebate izbrisati znakove.
- Korak 3** Kliknite **Pošalji** ili pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici.
- 

## Prijenos WhatsApp razgovora

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati zahtjev WhatsApp, zahtjev možete prenijeti na drugog agenta.

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili WhatsApp zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na WhatsApp razgovor, na stranici 96](#).

### Postupak

---

- Korak 1** Kliknite **Prijenos**.
- Korak 2** Izvedite jednu od sljedećih mogućnosti:
- Odaberite određenog agenta s padajućeg popisa.
  - Pomoću kriterija pretraživanja filtrirajte popis.
- Korak 3** Odaberite jednu od ovih mogućnosti:
- **Red čekanja**: odaberite potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos WhatsApp zahtjeva.
  - **Agent**: padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Odaberite agenta s padajućeg popisa ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).
- Korak 4** (Neobavezno) Kliknite ikonu **Osvježi popis** kako biste dohvatili trenutni popis redova čekanja i agenata. Popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.
- Korak 5** Kliknite **Prijenos**.
- Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena** Ako agent ne prihvati WhatsApp zahtjev koji ste prenijeli, WhatsApp zahtjev se prekida.

## Pokrenite konferenciju WhatsApp razgovora

Možete stvoriti trosmjernu konferenciju WhatsApp zahtjeva između vas, kupca i drugog agenta.

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili WhatsApp zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na WhatsApp razgovor, na stranici 96](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **Konferencija**.

**Korak 2** Izvedite jednu od sljedećih mogućnosti:

- Odaberite određenog agenta s padajućeg popisa.
- Pomoću kriterija pretraživanja filtrirajte popis.

**Korak 3** Odaberite jednu od ovih mogućnosti:

- **Red čekanja:** odaberite potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos WhatsApp zahtjeva.
- **Agent:** padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Odaberite agenta s padajućeg popisa ili koristite polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Korak 4** Kliknite **Konferencija**.

Okno Kontrola interakcija se mijenja u stanje **Konferencija**. Kada izabrani agent prihvati zahtjev za konferenciju, vi i kupac vidite poruku da se drugi agent pridružio razgovoru.

**Korak 5** Kada dovršite konferenciju, kliknite **Završi konferenciju**.

**Napomena** Agent konferencije može kliknuti **Izađi iz konferencije** kako bi izašao iz konferencije WhatsApp. Razgovor se nastavlja između vas i kupca.

Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

## Kraj WhatsApp razgovor

Nakon što ste pomogli svom kupcu, dobra je praksa zatražiti od kupca da završi WhatsApp sesiju. Kada kupac završi WhatsApp sesiju, WhatsApp razgovor prikazuje poruku da je kupac napustio sesiju.

Ako je potrebno, možete završiti WhatsApp sesiju. U tom slučaju kupac vidi poruku da ste napustili sesiju.

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili WhatsApp zahtjev. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na WhatsApp razgovor, na stranici 96](#).

### Postupak

---

**Korak 1** U aktivnoj WhatsApp sesiji, kliknite **Kraj**.

**Korak 2** Provedite jednu od ovih radnji:

- Odaberite razloge rekapitulacije s padajućeg popisa.
- Pomoću kriterija pretraživanja filtrirajte popis i odaberite razloge rekapitulacije.

Možete odabrati više razloga. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Korak 3** Kliknite **Slanje rekapitulacije**.

---





## POGLAVLJE 5


# Upravljanje razgovorima i e-poštom (zastarjelo)

- [Upravljanje chatovima, na stranici 101](#)
- [Upravljanje e-poštom, na stranici 106](#)

## Upravljanje chatovima

Radnu površinu možete koristiti za primanje i odgovaranje na zahtjeve kupca putem razgovora. Vaš administrator definira dozvole u postavkama multimedijalnih profila za pristup razgovorima.

## Odgovorite na razgovor

Kada od klijenta primite zahtjev za razgovor, u skočnom prozoru zahtjeva za kontakt prikazuju se ikona (razgovor) , ime/naziv klijenta ili jedinstveni ID, adresa e-pošte, red čekanja koji vam je preusmjerio razgovor i mjerač vremena koji pokazuje koliko dugo razgovor čeka vaše prihvaćanje.

Ako kupac koristi chatbot, ima unaprijed postavljene odgovore prije nego što agent odgovori kupcu. Ako ne prihvatite zahtjev za razgovor unutar maksimalnog raspoloživog vremena, zahtjev za razgovor se vraća u red čekanja, a sustav mijenja vaše stanje u **RONA**. Skočni prozor se prikazuje s opcijama za promjenu stanja u **Dostupno** ili **Mirovanje**. Za više informacija o skočnom prozoru RONA pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).



---

**Napomena** Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primiti zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva za bilo koje medijske kanale, uključujući nove razgovore, morate ručno promijeniti svoje stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

---

### Sigurnosna sukladnost

Kako bi se osigurala sigurnosna usklađenost, Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ne dopušta primanje ili slanje osjetljivih podataka kao što su podaci o kreditnoj kartici i druge osobne informacije (PII). Ako je sadržaj identificiran kao sadržaj s podacima kojima se krši PCI DSS:

- Privitak razgovora nije poslan (ispušten).
- Razgovor je prekriven (maskiran).



**Napomena** Na temelju konfiguracije koju je odredio vaš administrator (prekriveno ili ispušteno), poruka razgovora, uključujući privitak, je ispuštena ili je određeni sadržaj prekriven.

### Prije nego počnete

Morate biti u stanju **Raspoloživo** kako biste dobili zahtjev za razgovor.

### Postupak

**Korak 1** U zahtjevu za razgovor kliknite **Prihvati**.

Razgovor i okno Kontrola interakcija će se pojaviti. Okno Radni prostor prikazuje pojedinosti o kupcu s kojim razgovarate. Također prikazuje razgovor koji je chatbot imao s kupcem prije nego što je sustav preusmjerio zahtjev za razgovor na vas.

**Napomena** Odgovor chatbot se prikazuje s oznakom. Primjerice, **Customer Virtual Assistant**. Možete se pomicati kroz razgovor kupca kako biste pregledali povijest razgovora.

**Korak 2** Unesite svoj odgovor u okvir za sastavljanje.

**Napomena** Vaša poruka ne može prekoračiti ograničenje od 1000 znakova.

**Korak 3** Kliknite **Pošalji** ili pritisnite tipku **Enter** na tipkovnici.

Kupac prima odgovor zajedno s imenom agenta.

**Napomena** Ako je administrator postavio unaprijed definirane predloške razgovora, možete koristiti ove predloške za komunikaciju s kupcima. Za dodatne informacije pogledajte [Unaprijed definirani odgovori razgovora, na stranici 103](#).

**Korak 4** (Neobavezno) Kliknite **Priloži datoteke** za prijenos datoteka zajedno sa svojim odgovorom iz okvira za sastavljanje.

a) Za uklanjanje prenesene datoteke kliknite ✕.

**Napomena**

- Razgovor i privici moraju biti kompatibilni s PCI. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Sigurnosno usklađivanje](#).

- Ikona **Priloži datoteke** dostupna je ako vam je administrator omogućio slanje privitaka. Možete prenijeti više datoteka, a ukupna veličina datoteke mora biti manja od 35 MB. Podržani formati datoteke:

```
.html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
```

- Ako pokušate otići kada imate neposlani privitak ili tekst u okviru za sastavljanje, bit ćete upozoreni porukom.

**Korak 5** (Neobavezno) Kliknite karticu **Povijest kontakta** u oknu Pomoćne informacije da biste prikazali povijest kontakta kupca. Dodatne informacije o detaljima kartice **Povijest kontakta** potražite u odjeljku [Pomoćne informacije okvir, na stranici 15](#).



- Korak 6** (Neobavezno) U oknu Kontrola interakcija možete izvršiti sljedeće zadatke:
- Prenijeti zahtjev za razgovor u red čekanja ili agentu. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos razgovora, na stranici 103](#).
  - Pokrenite trostranu komunikaciju između vas, kupca i drugog agenta. Za dodatne informacije pogledajte [Pokrenite konferencijski razgovor, na stranici 104](#).
- Korak 7** Kliknite **Kraj**. Za dodatne informacije pogledajte [Završavanje razgovora, na stranici 105](#).
- 

## Unaprijed definirani odgovori razgovora

Administrator definira unaprijed definirane poruke u razgovoru koje možete koristiti za komunikaciju s kupcem.

### Postupak

---

- Korak 1** Kliknite **Unaprijed definirani odgovori razgovora**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebne poruke s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis.
- Napomena** Možete dodati više unaprijed definiranih odgovora za sastavljanje jednog odgovora tijekom razgovora s kupcem.
- Korak 3** (Neobavezno) Odgovor možete urediti prije slanja kupcu.
- 

## Prijenos razgovora

Ako ne možete riješiti upit kupca i želite eskalirati zahtjev za razgovor, možete prenijeti zahtjev za razgovor na drugog agenta ili nadzornika.

Za prijenos aktivnog zahtjeva za razgovor u red čekanja ili agentu:

### Prije nego počnete


Izgleda da ste prihvatili zahtjev za razgovor. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na razgovor, na stranici 101](#).

### Postupak

---

- Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.
- Korak 2** Izaberite jedno od sljedećeg:
- **Red čekanja** – možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja koji su dostupni za prijenos zahtjeva za razgovor.

- **Agent:** Možete odabrati agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje imena dostupnih agenata. Ispred imena agenta nalazi se zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis redovi čekanja i agenti. Dohvaćeni popis prikazuje postojeća stanja raspoloživosti agenata.

**Korak 4** Kliknite **Prijenos**. Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

**Napomena** Nakon što prenesete zahtjev za razgovor agentu, ako agent ne prihvati zahtjev za razgovor, zahtjev za razgovor se odbacuje.

## Pokrenite konferencijski razgovor

Za stvaranje zahtjeva za trostrani konferencijski razgovor između vas, korisnika i drugog agenta:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za razgovor. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na razgovor, na stranici 101](#).

### Postupak

**Korak 1** Kliknite **Konferencija**. Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za konferenciju**.

**Korak 2** Možete odabrati određenog agenta s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Ispred imena agenta prikazana je ikona koja ukazuje na trenutno stanje dostupnosti. Na primjer, ispred stanja **Dostupno** prikazan je zelena ikona. Za dodatne informacije pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).

**Korak 3** Kliknite **Konferencija**. Kada agent prihvati konferencijski razgovor, okno Kontrola interakcija mijenja stanje iz **Zahtjev za konferenciju** u **Konferencija**. Korisnik i vi možete vidjeti poruku da se agent pridružio razgovoru.

**Korak 4** Kliknite **Kraj konferencije**. Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

- Napomena**
- Samo vi možete završiti konferencijski razgovor, a ne agent s kojim ste imali konferenciju.
  - Agent koji sudjeluje u konferenciji može izaći iz konferencijskog razgovora klikom na **Izlaz iz konferencije**. Razgovor se nastavlja između vas i kupca.

U sljedećoj tablici navedene su radnje koje svaki korisnik može obavljati tijekom konferencijskog razgovora: Agent 1 – odnosi se na agenta koji započinje konferencijski razgovor.

Agent 2 – odnosi se na agenta za savjetovanje koji sudjeluje u konferencijskom razgovoru.

Uloga	Sažetak
Kupac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupac ne može započeti konferencijski razgovor.</li> <li>• Kupac može prekinuti razgovor u tijeku s agentom 1 i agentom 2, čime se završava interakcija.</li> </ul>
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent 1 može započeti i završiti konferencijski razgovor.</li> <li>• Agent 1 može završiti konferencijski razgovor klikom na gumb <b>Kraj konferencije</b>. Kupac i Agent 2 isključeni su iz konferencijskog razgovora.</li> <li>• Kada se kupac isključi iz konferencijskog razgovora, interakcija se završava, a okvir za sastavljanje je onemogućen za agente. Agent 1 završava konferenciju tako da klikne gumb <b>Kraj konferencije</b>, a Agent 2 je isključen iz konferencijskog razgovora.</li> </ul>
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent 2 ne može završiti konferencijski razgovor.</li> <li>• Agent 2 ne može primijeniti razlog rekapitulacije konferencijskog razgovora.</li> <li>• Agent 2 može završiti konferencijski razgovor klikom na gumb <b>Izlaz iz konferencije</b>. Razgovor se nastavlja između Agent 1 i kupca.</li> <li>• Ako se kupac isključi iz konferencijskog razgovora, interakcija će se završiti. Agent 2 je isključen iz razgovora bez rekapitulacije.</li> </ul>

## Završavanje razgovora

Nakon što ste pomogli kupcu s upitima, dobra je praksa zatražiti od kupca da okonča sesija razgovora. Kada kupac završi sesiju razgovora, pojavljuje se poruka u razgovoru koja označava da je kupac napustio razgovor.

Kada završite sesiju razgovora pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Ako je potrebno, također možete završiti razgovor. U tom slučaju, kupac vidi poruku u kojoj piše da je agent napustio razgovor.

Za zatvaranje sesije razgovora:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za razgovor. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovorite na razgovor, na stranici 101](#).

### Postupak


- Korak 1** U aktivnoj sesiji razgovora, kliknite **Završi**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebne razloge s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Odjednom možete odabrati više od jednog razloga rekapitulacije.

- Korak 3** Kliknite **Slanje rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

## Upravljanje e-poštom

Radnu površinu možete koristiti za primanje i odgovaranje na zahtjeve e-pošta kupca. Vaš administrator definira dozvole u postavkama multimedijskog profila za pristup e-pošti kupaca.

### Odgovor na e-poštu

Kada primite e-poštu od klijenta, u skočnom prozoru zahtjeva za kontakt prikazuju se ikona (e-pošte) , ime/naziv klijenta, red čekanja koji vam je preusmjerio e-poštu, ID e-pošte klijenta i mjerac vremena koji pokazuje vrijeme koje je proteklo od kada ste primili zahtjev e-poštom.

Ako ne prihvatite zahtjev za e-poštu unutar maksimalnog raspoloživog vremena, zahtjev se vraća u red čekanja, a sustav mijenja vaš stanje u **RONA**. Skočni prozor se prikazuje s opcijama za promjenu stanja u **Dostupno** ili **Mirovanje**. Za više informacija o skočnom prozoru RONA pogledajte [Stanja dostupnosti agenata, na stranici 28](#).



- Napomena** Kada ste u stanju **RONA**, ne možete više primati zahtjeve za kontakt. Za primanje zahtjeva za bilo koje medijske kanale, uključujući novu e-poštu, morate ručno promijeniti svoje stanje iz **RONA** u **Dostupno**.

#### Sigurnosna sukladnost

Kako bi se osigurala sigurnosna usklađenost, Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ne dopušta primanje ili slanje osjetljivih podataka kao što su podaci o kreditnoj kartici i druge osobne informacije (PII). Ako je sadržaj identificiran kao sadržaj s podacima kojima se krši PCI DSS:

- Prvitak e-pošte nije poslan (ispušten).
- Razgovor e-pošte je prekriven (maskiran).



- Napomena** Na temelju konfiguracije koju je odredio vaš administrator (prekriveno ili ispušteno), poruka e-pošte, uključujući prvitak, je ispuštena ili je određeni sadržaj prekriven.

#### Prije nego počnete

Morate biti u stanju **Raspoloživo** kako biste dobili zahtjev za e-poštu.

#### Postupak

- Korak 1** U zahtjevu za e-poštu kliknite **prihvati**. Zahtjev za e-poštu otvara se u okviru za sastavljanje e-pošte i prikazuje se okno Kontrola interakcija.

- Korak 2** Možete odgovoriti na poruku e-pošte na jedan od ovih načina:
- Brzi odgovori osiguravaju izravan način odgovora na jednostavne upite. Za dodatne informacije pogledajte [Pošaljite brzi odgovor, na stranici 107](#).
  - Standardni odgovori omogućuju oblikovanje teksta, dodavanje slika poruci, prilaganje datoteka i tako dalje. Za dodatne informacije pogledajte [Pošaljite standardni odgovor, na stranici 108](#).
- Napomena** Ako je administrator postavio unaprijed definirani predložak e-pošte, možete koristiti ovaj predložak za komunikaciju s kupcem. Prema zadanim postavkama, unaprijed definirani odgovor popunjava se u okviru za sastavljanje. Za dodatne informacije pogledajte [Unaprijed definirani predlošci e-pošte, na stranici 107](#).
- Korak 3** (Neobavezno) Kliknite karticu **Povijest kontakta** u oknu Pomoćne informacije da biste prikazali povijest kontakta kupca. Dodatne informacije o detaljima kartice **Povijest kontakta** potražite u odjeljku [Pomoćne informacije okvir, na stranici 15](#).
- Napomena** Za pregled korespondencije e-poštom na kartici **Povijest kontakta** kliknite **Prikaži poruku e-pošte**.
- Korak 4** (Neobavezno) Prijenos zahtjeva e-pošte u red čekanja. Za dodatne informacije pogledajte [Prijenos poruke e-pošte, na stranici 110](#).
- Korak 5** (Neobavezno) Kliknite **Kraj**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

## Unaprijed definirani predlošci e-pošte

Administrator definira unaprijed definirane predloške e-pošte koje možete koristiti za komunikaciju s kupcem. Kada kliknete **Odgovori** ili **Odgovori svima**, tijelo e-pošte prikazuje unaprijed definirani tekst (temeljen na postavljenim varijablama) sa sljedećim pojedinostima:

- Ime kupca
- Unaprijed definirano tijelo e-pošte
- Ime agenta (vaše ime kako je prikazano u profilu)

Možete urediti poruku predloška kako biste omogućili potpun i precizan odgovor kupcu.



**Napomena** Ne možete koristiti unaprijed definiran predložak e-pošte za brzi odgovor e-poštom.

## Pošaljite brzi odgovor

Kada dolazni zahtjev e-poštom zahtijeva jednostavan odgovor, možete poslati brzi odgovor.



**Napomena** Ne možete koristiti unaprijed definiran predložak e-pošte za brzi odgovor e-poštom.

Za slanje brzog odgovora:

### Prije nego počnete

Morate biti u stanju **Raspoloživo** kako biste dobili zahtjev za e-poštu.

### Postupak

---

**Korak 1** U zahtjevu za e-poštu kliknite **prihvati**.  
Zahtjev za e-poštu otvara se u okviru za sastavljanje e-pošte i prikazuje se okno Kontrola interakcija.

**Korak 2** Unesite svoj odgovor u tekstni okvir **Brzi odgovor ovdje**.

- Napomena**
- Vaš razgovor e-poštom mora biti kompatibilan s PCI. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Sigurnosno usklađivanje](#).
  - Ako napuštate okvir za sastavljanje e-pošte kada imate sadržaj u tijelu e-pošte, skica se sprema.
  - **Brzi odgovor ovdje** podržava samo stil oblikovanja običnog teksta. Dodatne informacije o stilu oblikovanja obogaćenog teksta potražite u odjeljku [Pošaljite standardni odgovor, na stranici 108](#).

**Korak 3** Kliknite **Pošalji**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).

---

## Pošaljite standardni odgovor

Možete poslati standardni odgovor ako želite oblikovati svoj odgovor na e-poštu, dodavati slike, priložiti datoteke ili dodavati više primatelja.

Za slanje standardnog odgovora:

### Prije nego počnete

Morate biti u stanju **Raspoloživo** kako biste dobili zahtjev za e-poštu.

### Postupak

---

**Korak 1** U zahtjevu za e-poštu kliknite **prihvati**.  
Zahtjev za e-poštu otvara se u okviru za sastavljanje e-pošte i prikazuje se okno Kontrola interakcija.

**Korak 2** Odaberite **Odgovori** kako biste poslali odgovor samo pošiljatelju ili odaberite **Odgovori svima** kako bi odgovorili svim primateljima.

Pojavit će se tijelo e-pošte za odgovor. Polja **Prima** i **Predmet** automatski se popunjavaju. Ta polja ne možete uređivati.

**Korak 3** (Neobavezno) Kliknite **kopija** za slanje kopije vaše poruke e-pošte na više primatelja.

**Korak 4** Upišite svoj poruku odgovora u tijelo e-pošte.

**Napomena** Ako je administrator postavio unaprijed definirani predložak e-pošte, možete koristiti ovaj predložak za komunikaciju s kupcem. Prema zadanim postavkama, unaprijed definirani odgovor popunjava se u okviru za sastavljanje. Za dodatne informacije pogledajte [Unaprijed definirani predlošci e-pošte, na stranici 107](#).

**Korak 5** Poruku odgovora možete prilagoditi pomoću stilova oblikovanja obogaćenog teksta. Ovo su opcije oblikovanja poruke odgovora:

Ikone	Opis
Zaglavlje 1	Primjenjuje unaprijed postavljen font i stil na tekst.
Podebljano	Podebljava tekst.
Kurziv	Tekst mijenja u kurziv.
Podcrtaj	Podcrtava tekst.
Precrtaj	Precrtava tekst.
Boja teksta	Mijenja boju teksta.
Popis prema redoslijedu	Stvara numerirani popis.
Popis prema grafičkim oznakama	Stvara popis s grafičkim oznakama.
Blokiranje navoda	Uvlači tekst i obilježava ga kao citat s okomitom linijom na lijevoj margini.
Tablica	Umeće tablicu u područje teksta. U tablicu možete dodavati retke i stupce ili ih izbrisati.
Veza	Umeće hipervezu u odabrani tekst.
Uvuci desno	Uvlači tekst udesno.
Uvuci lijevo	Uvlači tekst ulijevo.

**Korak 6** Kliknite **Priloži datoteke** za prijenos datoteka u e-pošti odgovora. Administrator postavlja maksimalnu veličinu datoteke i maksimalan broj datoteka koje možete poslati. Možete prenijeti maksimalno deset datoteka, a ukupna veličina datoteke mora biti manja od 25 MB.

a) Za uklanjanje prenesene datoteke kliknite X.

**Napomena**

- Vaš razgovor e-poštom i prilozi moraju biti kompatibilni s PCI. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Sigurnosno usklađivanje](#).

- Podržani formati datoteke:

```
.html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshhtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
```

- Ako napuštate okvir za sastavljanje e-pošte kada imate sadržaj u tijelu e-pošte, skica se sprema.

- Korak 7** (Neobavezno) Kliknite **Pregled izvorne poruke e-pošte** za pregled e-pošte kupca.
- Napomena** Prilikom sastavljanja poruke e-pošte, ako se prebacujete između **Prikaza izvorne e-pošte** i opcije **Odgovor** ili **Odgovor svima**, vaša će se skica spremiti.
- Korak 8** (Neobavezno) Kliknite gumb trotočke kako biste **Prikazali prethodni niz** ili **Sakrij prethodni niz** razgovora s kupcem.
- Korak 9** Kliknite **Pošalji**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
- 

## Prijenos poruke e-pošte


Ako je poruka e-pošte pogrešno klasificirana ili ne možete riješiti upit kupca, možete prenijeti e-poštu u drugi red čekanja. Kada pokrenete prijenos e-pošte, možete odabrati red čekanja e-pošte s popisa redova čekanja e-pošte u vašoj tvrtki. Ne možete prenijeti poruku e-pošte bilo kojem posebnom agentu ili nadzorniku.

Za prijenos zahtjeva e-pošte u red čekanja:

### Prije nego počnete

Izgleda da ste prihvatili zahtjev za e-poštu. Za dodatne informacije pogledajte [Odgovor na e-poštu, na stranici 106](#).

### Postupak

- Korak 1** Kliknite **Prijenos**.  
Pojavit će se dijaloški okvir **Zahtjev za prijenos**.
- Korak 2** Možete odabrati potrebni red čekanja s padajućeg popisa ili koristiti polje za pretraživanje kako biste filtrirali popis. Padajući popis prikazuje redove čekanja u koje možete prenijeti zahtjev za e-poštu.
- Korak 3** (Neobavezno) Kliknite ikonu  (**Osvježi popis**) kako biste dohvatili najnoviji popis redovi čekanja.
- Korak 4** Kliknite **Prijenos**.  
Zahtjev za prijenos je pokrenut i pojavit će se dijaloški okvir **Razlozi rekapitulacije**. Za dodatne informacije pogledajte [Primjena razloga rekapitulacije, na stranici 49](#).
-





## POGLAVLJE 6

# Upravljanje widgetima

Widgeti su sastavni dio prilagodbe radne površine. Widget je komponenta s nekim specifičnim ugrađenim funkcionalnostima, izvozi se kao prilagođeni HTML element koji se nalazi unutar radne površine.

### Vrste widgeta

Vaš administrator postavlja različite vrste widgeta temeljenih na organizacijskim postavkama. Različite vrste widgeta su:

- Zadani widgeti – widgeti koji su dio radne površine i prikazani su na temelju vaših postavki profila. Na primjer, Statistika učinkovitosti agenta je widget stranice i može se pristupiti iz Traka za navigaciju. Za dodatne informacije pogledajte [Statistika učinkovitosti agenta Izvješća, na stranici 117](#).
- Widgeti u ponudi tvrtke Cisco – widgeti koji nudi Cisco i prikazani su na temelju vaših organizacijskih postavki. Na primjer, widgeti Cisco Webex Experience Management i Transkript IVR-a.
- Prilagođeni widgeti – widgeti za aplikacije treće strane, a dodaju se na temelju organizacijskih zahtjeva. Na primjer, Google Maps. Prilagođeni widgeti mogu biti dio prilagođenih stranica, prilagođenih kartica u oknu Pomoćne informacije ili vodoravno zaglavlje opcije Agent Desktop.

Administrator može postaviti da kartice na prilagođenim stranicama i prilagođeni widgeti budu stalni. Vaš odabir kartica na prilagođenim stranicama i prilagođeni widgeti mogu se vratiti na zadanu karticu kada se odjavite iz Agent Desktop, ponovo učitate / osvježite preglednik ili očistite predmemoriju preglednika.

- Trajni widgeti – administrator može postaviti da bilo koji prilagođeni widget bude stalni. Trajni widgeti prikazuju se na svim stranicama opcije Agent Desktop. Kada imate bilo kakav aktivan zahtjev za kontakt ili razgovor, trajni widget se prikazuje kao nova kartica u oknu Pomoćne informacije. .



#### Napomena

Trajni widgeti se ne prikazuju na početnoj stranici na način na koji su prikazani na drugim stranicama. Međutim, ako imate aktivnu interakciju, trajni widgeti prikazuju se u oknu Pomoćne informacije.

### Opcije prikaza


Vaš administrator postavlja prikaz widgeta. Opcije za prikaz widgeta u sučelju radne površine:

- Zaglavlje – prikazuje widgete na vodoravno zaglavlje.
- Prilagođena kartica – prikazuje widgete na prilagođenim karticama okna Pomoćne informacije. Svaka kartica u oknu može imati jedan ili više widgeta.
- Prilagođena stranica – prikazuje prilagođenu stranicu u središtu sučelja radne površine (okno Radni prostor). Prilagođenoj stranici može se pristupiti putem ikona na Traka za navigaciju. Svaka prilagođena stranica može sadržavati jedan ili više widgeta.

Dodatne informacije o sučelju radne površine potražite u odjeljku [Agent Desktop sučelje, na stranici 5](#).



#### Napomena

- Widgetu bez naslova ne može se promijeniti veličina.
- Kako biste maksimizirali widget, kliknite . Kada se widgeti proširuju, i dalje možete pregledavati Vodoravno zaglavlje, Traka za navigaciju, Popis zadataka okno, Povijest interakcija agenata okno i trajno Kontrola interakcija okno tijekom aktivnog glasovnog poziva. Čak i kada je widget proširen, postoji sposobnost da se odmah odgovori na bilo koji novi zahtjev.
- Webex Contact Center omogućuje interakciju Common Identity i Single Sign-On (SSO). Dodatne informacije o upravljanju prilagođenim widgetima za korisnike s omogućenim SSO-om zatražite od administratora.

#### Prilagodba rasporeda radne površine

Izgled radne površine možete prilagoditi uređivanjem zadanog izgleda koji je postavio vaš administrator. Za dodatne informacije pogledajte [Uređivanja izgleda radne površine, na stranici 113](#).

- [Cisco Webex Experience Management, na stranici 112](#)
- [Transkript IVR-a, na stranici 113](#)
- [Uređivanja izgleda radne površine, na stranici 113](#)
- [Resetirajte izgled radne površine, na stranici 115](#)

## Cisco Webex Experience Management

Sljedeći widgeti Experience Management prikazani su na radnoj površini samo ako je vaš administrator postavio widgete za vas.

Customer Experience Journey (CEJ) – Prikazuje sve prethodne odgovore ankete kupca kronološkim redom. Widget pomaže da se dobije kontekst o kupcu prošlih iskustava s poslovanjem te da se na odgovarajući način angažirate u vezi s kupcem. Ovaj se widget automatski aktivira kada se agent angažira u vezi s kupcem putem poziva, razgovora ili e-pošte. Agent može vidjeti ocjene i rezultate, kao što su neto rezultat promotora (NPS), zadovoljstvo kupaca (CSAT) i rezultat napora kupca (CES) zajedno sa svim drugim povratnim informacijama prikupljenim od kupca.

Customer Experience Analytics (CEA) – Prikazuje ukupni impuls kupaca ili agenata kroz industrijske metrike kao što su NPS, CSAT i CES ili drugi KPI-jevi koji se prate unutar Experience Management.


Kada se agent prijavi, CEJ widget prikazuje prethodne odgovore kupaca; KD widget prikazuje ključne metrike i KPI prikupljen iz prijašnjih interakcija agenta s kupcima. To uključuje NPS, CES, i druge KPI-je, kao što su agentova ljubaznost, entuzijizam, komunikacijske vještine i tako dalje.

## Transkript IVR-a

Transkript IVR-a widget prikazuje transkript razgovora između virtualnog pomoćnika i kupca (pozivatelja). Widget se prikazuje na radnoj površini samo ako je vaš administrator postavio widget za vas. Ovaj pregled samo za widget pomaže da se dobije kontekst o zahtjevu kupca i da se na odgovarajući način angažira oko kupca, što povećava učinkovitost usluge kupcima.

## Uređivanja izgleda radne površine

Izgled radne površine možete prilagoditi uređivanjem zadanog izgleda koji je postavio vaš administrator.

Ako je administrator omogućio značajke povlačenja i ispuštanja te promjenu veličine, ikona  (**Uređivanje izgleda**) prikazuje se u donjem desnom dijelu prilagođene stranice ili prilagođenog widgeta.

Možete uređivati prilagođene stranice ili prilagođene widgete kojima pristupate iz Traka za navigaciju i prilagođene widgete kojima pristupate iz okna Pomoćne informacije.

### Povucite i ispustite i promijenite veličinu widgeta

- Značajka povlačenja i ispuštanja omogućuje da povučete (i ispustite) widget na potreban položaj u izgledu radne površine.
- Značajka promjene veličine omogućuje smanjivanje ili proširivanje widgeta na prilagođenu veličinu na radnoj površini.

Radna površina zadržava vaše izbore kada ponovno pristupite pregledniku. Dodatne informacije o ponovnom postavljanju na zadani izgled radne površine potražite u odjeljku [Resetirajte izgled radne površine, na stranici 115](#).



---

**Napomena** Ove značajke također su primjenjive i za widgete trećih strana.

---

### Ograničenja i granične vrijednosti

U nastavku su ograničenja i granične vrijednosti za značajke povlačenja i ispuštanja te promjene veličine:

- Radnje preuređenja i promjene veličine koje se izvršavaju na widgetu specifične su za prijavljenog korisnika, korišten preglednik i korišten uređaj.
- Radnje preuređenja i promjene veličine ne primjenjuju se za widgete zaglavlja i zadane stranice. Na primjer, Statistika učinkovitosti agenta.
- Preuređenje i promjena veličine widgeta prilagođenih kartica u oknu Pomoćne informacije primjenjuje se samo kada imate aktivan zadatak.

**Napomena**

- Ako administrator izmijeni zadani izgled, promjene koje ste napravili poništavaju se pomoću zadanih postavki izgleda radne površine. Promjene se odražavaju kada se ponovno osvježite ili ponovno prijavite.
- Tijekom načina uređivanja, onemogućene su funkcije widgeta.
- Prilagođene ikone ili prilagođeni widgeti prvo se učitavaju na temelju predmemorije, a zatim na temelju sinkronizacije poslužitelja. Ako vaš administrator ažurira konfiguraciju izgleda radne površine, morate očistiti predmemoriju i ponovno učitati Agent Desktop za pregled najnovijih prilagođenih ikona ili prilagođenih widgeta. Pokušaj ponovnog učitavanje bez čišćenja predmemorije može uzrokovati treptanje zaslona i također može dovesti do neočekivanog ponašanja.

## Povucite i ispustite widget


Vaš administrator je omogućio značajku povlačenja i ispuštanja. Značajka povlačenja i ispuštanja omogućuje da povučete (i ispustite) widget na potreban položaj u izgledu radne površine.

Widget povlačenja i ispuštanja:

**Prije nego počnete**

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** Pristupite widgetima prilagođene stranice klikom na prilagođenu ikonu na Traka za navigaciju ili odaberite widget s prilagođenim karticama u oknu Pomoćne informacije.
- Korak 2** Kliknite **Uređivanje izgleda**.
- Korak 3** Postavite pokazivač na widget. Kada se pokazivač promijeni u , kliknite i povucite widget na potreban položaj na radnoj površini.
- Povlačenje i ispuštanje koje se izvršavaju na widgetu specifične su za prijavljenog korisnika, korišten preglednik i korišten uređaj. Tijekom načina uređivanja, onemogućene su funkcije widgeta.
- Korak 4** Kliknite **Spremi izgled**.
- Napomena** Za odustajanje od uređivanja izgleda radne površine kliknite **Otkazi uređivanje**.
- 

## Promjena veličine widgeta

Značajku promjene veličine omogućuje administrator. Značajka promjene veličine omogućuje smanjivanje ili proširivanje widgeta na prilagođenu veličinu na radnoj površini.



**Napomena** Ne možete promijeniti veličinu widgeta ako imate samo jedan widget na prilagođenoj stranici ili prilagođenoj kartici.

Za promjenu veličine widgeta:

#### Prije nego počnete

Morate biti prijavljeni na Radna površina. Dodatne informacije potražite u odjeljku [Prijavite se u Agent Desktop](#).

#### Postupak

- Korak 1** Pristupite widgetima prilagođene stranice klikom na prilagođenu ikonu na Traka za navigaciju ili odaberite widget s prilagođenim karticama u oknu Pomoćne informacije.
- Korak 2** Kliknite **Uređivanje izgleda**.
- Korak 3** Postavite pokazivač na obrub widgeta. Kada se pokazivač promijeni u  $\updownarrow$  (držač za promjenu veličine), kliknite i povucite  $\updownarrow$  kako biste promijenili veličinu widgeta u izgledu radne površine.
- Promjena veličine opcije koje se izvršavaju na widgetu specifične su za prijavljenog korisnika, korišten preglednik i korišten uređaj. Tijekom načina uređivanja, onemogućene su funkcije widgeta.
- Napomena**  $\updownarrow$  označava vertikalnu promjenu veličine, a  $\leftrightarrow$  označava vodoravnu promjenu veličine.
- Korak 4** Kliknite **Spremi izgled**.
- Napomena** Za odustajanje od uređivanja izgleda radne površine kliknite **Otkazi uređivanje**.

## Resetirajte izgled radne površine

Ako ste izmijenili izgled radne površine pomoću značajke povlačenja i ispuštanja ili značajke promjene veličine, izgled prilagođene stranice ili prilagođene kartice može se vratiti na zadani prikaz.

Za resetiranje prilagođene stranice ili prilagođenog izgleda widgeta s karticama:

#### Prije nego počnete

Izgled radne površine možete prilagoditi uređivanjem zadanog izgleda. Za više informacija pogledajte [Povucite i ispustite widget, na stranici 114](#) ili [Promjena veličine widgeta, na stranici 114](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** Pristupite widgetima prilagođene stranice klikom na prilagođenu ikonu na Traka za navigaciju ili odaberite widget s prilagođenim karticama u oknu Pomoćne informacije.
- Korak 2** Pritisnite **Uredi izgled > Vraćanje izvornog pregleda**.  
Prikazat će se poruka potvrde za resetiranje odabranog izgleda.
- Korak 3** Kliknite **U redu**.  
Zadani prikaz izgleda radne površine vraćen je za odabranu stranicu ili prilagođeni widget s karticama.
- 

## Resetirajte prikaz cijele radne površine

Ako ste promijenili izgled radne površine pomoću značajke povlačenja i ispuštanja ili promjene veličine, izgled cijele radne površine može se vratiti na zadani prikaz.

Za resetiranje izgleda cijele radne površine:

**Prije nego počnete**

Izgled radne površine možete prilagoditi uređivanjem zadanog izgleda. Za više informacija pogledajte [Povucite i ispustite widget, na stranici 114](#) ili [Promjena veličine widgeta, na stranici 114](#).

**Postupak**

- 
- Korak 1** Kliknite **Korisnički profil** u gornjem desnom kutu radne površine.
- Korak 2** U odjeljku **Korisničke postavke** kliknite **Resetirajte prikaz cijele radne površine**.  
Prikazat će se poruka potvrde za resetiranje izgleda cijele radne površine.
- Korak 3** Kliknite **U redu**.  
Zadani prikaz izgleda radne površine vraća se za razne stranice i prilagođene widgete s karticama.
-



## POGLAVLJE 7

# Statistika učinkovitosti agenta Izvješća

Pomoću Agent Desktop možete pristupiti izvješćima statistike o učinkovitosti. Statistika učinkovitosti agenta je zadani widget stranice koji se prikazuje na temelju konfiguracije koju definira vaš administrator.

Postoje dvije vrste statističkih izvješća:

- Izvješće povijesti – prikazuje podatke povijesti. Izvješća se ažuriraju svaka 24 sata.
- Izvješća u stvarnom vremenu – prikazuju trenutačne podatke. Izvješća se ažuriraju u vremenskom intervalu koji je postavio vaš administrator.



### Napomena

- Kartica koju odaberete u Statistika učinkovitosti agenta izvješćima čuva se čak i ako prijedete na bilo koju drugu stranicu, a zatim se vratite na Statistika učinkovitosti agenta stranicu izvješća. Odabir kartice vraća se na zadanu karticu kada se odjavite iz Agent Desktop, osvježite/ponovo učitate preglednik ili očistite predmemoriju preglednika.
- Izvješća Statistika učinkovitosti agenta prikazana u Agent Desktop slijede vremenske zone preglednika.
- Izvješća Statistika učinkovitosti agenta prikazana u Agent Desktop ne podržavaju funkcionalnost dubinske analize.

- [Pristup do Statistika učinkovitosti agenta, na stranici 117](#)
- [Izvješće sažetka, na stranici 118](#)

## Pristup do Statistika učinkovitosti agenta

- Za pristup izvješćima kliknite **Statistika učinkovitosti agenta** u Traka za navigaciju. U oknu Radni prostor prikazuju se sljedeća izvješća:
  - [Izvješće sažetka, na stranici 118](#)
  - [Statistika agenta – povijesna, na stranici 120](#)
  - [Statistika agenta – stvarno vrijeme, na stranici 122](#)
  - [Statistika agenta prema stanju – povijesna, na stranici 123](#)

- Statistika agenta prema stanju – u stvarnom vremenu, na stranici 124
- Statistika tima – povijesna, na stranici 125
- Statistika tima – stvarno vrijeme, na stranici 125
- Statistika reda čekanja – povijesna, na stranici 126
- Statistika reda čekanja – izvješće u stvarnom vremenu, na stranici 126
- Statistika agentovih odlaznih poziva – povijesna, na stranici 127
- Statistika agentovih odlaznih poziva – u stvarnom vremenu, na stranici 128

Dodatne informacije o izvješćima potražite u odjeljku *Korisnički vodič Cisco Webex Contact Center Analyzer*.



#### Napomena

- Kada se odjavite s radne površine, morate zatvoriti preglednik. Otvorite preglednik i ponovo se prijavite na radnu površinu kako biste koristili ažuriranja konfiguracije Cisco Webex Contact Center Analyzer.
- Ako do Statistika učinkovitosti agenta pristupate u anonimnom načinu rada (privatno pretraživanje), morate omogućiti uspješno učitavanje kolačića trećih strana za Statistika učinkovitosti agenta za uspješno učitavanje izvješća.

## Izvješće sažetka

Izvješće sažetka predstavlja broj kupaca koje ste obradili i prosječno vrijeme za rekapitulaciju razgovora s kupcem.

Odaberite opcije iz padajućeg popisa **Naziva tima**, **Naziva reda čekanja**, **Vrste kanala** i **Trajanja** za filtriranje izvješća.

Vaše odabire filtriranja Agent Desktop zadržava čak i ako se odjavite ili osvježite ili ponovno učitate preglednik. Da biste resetirali filtre na zadanu vrijednost, kliknite vezu **Resetiraj filtre**.



#### Napomena

Veza za **Ponovno postavljanje filtara** pojavit će se kada promijenite zadanu vrijednost na padajućem popisu kako biste filtrirali izvješće.

Odaberite neke od opcija na sljedećim padajućim popisima:

- Naziv tima
  - Sve (zadano)
  - Specifičan tim. Nazivi tima prikazani su na padajućem popisu na temelju postavki profila vašeg agenta.
- Naziv reda čekanja




- Sve (zadano)
- Specifični red čekanja. Nazivi redova čekanja prikazani su na padajućem popisu na temelju postavki profila vašeg agenta.
- Vrsta kanala
  - Sve (zadano)
  - Razgovor
  - E-pošta
  - Društveno
  - Telefonija



**Napomena** Vrsta društvenog kanala pojavljuje se na temelju vaših organizacijskih postavki.

- Trajanje
  - Danas
  - Jučer
  - Ovaj tjedan
  - Prošli tjedan
  - Posljednjih 7 dana (zadano)
  - Ovaj mjesec
  - Prošli mjesec
  - Ove godine



**Napomena** Kako biste ručno osvježili prikazane podatke, kliknite ikonu  (Osvježi).

U sljedećoj tablici popisani su parametri prikazani u Izvješću sažetka:

Parametar	Opis
Kartica ukupno upravljanih – timovi	Ukupan broj interakcija s kupcima koje je vaš tim obradio u navedenom trajanju.
Kartica prosječnog vremena upravljanja – timovi	Prosječno vrijeme koje je timu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.

Parametar	Opis
Prosječno vrijeme rekapitulacije – timovi	Prosječno vrijeme koje je timu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.
Kartica ukupno obrađenih – ja	Ukupan broj interakcija s kupcima koje ste obradili.
Prosječno vrijeme obrade – ja	Prosječno vrijeme koje vam treba za obradu interakcije s kupcima.
Kartica prosječnog vremena rekapitulacije – ja	Prosječno vrijeme koje vam je potrebno kako bi se izvršila rekapitulacija interakcije s kupcima.
Kontakti u redu čekanja – stvarno vrijeme	Broj kontakata s kupcima koji su u redu čekanja za vaše timove u realnom vremenu.
Dostupni agenti – stvarno vrijeme	Broj agenata u raspoloživom stanju za vaše timove u realnom vremenu

## Statistika agenta – povijesna

Izvješće Statistika agenta – povijesna predstavlja vašu povijesnu statistiku.

Odaberite mogućnosti s padajućeg popisa **Interval** ili **Trajanje** kako biste filtrirali izvješće.

Vaše odabire filtriranja Agent Desktop zadržava čak i ako se odjavite ili osvježite ili ponovno učitate preglednik. Da biste resetirali filtre na zadanu vrijednost, kliknite vezu **Resetiraj filtre**.



**Napomena** Veza za **Ponovno postavljanje filtara** pojavit će se kada promijenite zadanu vrijednost na padajućem popisu kako biste filtrirali izvješće.

Opcije koje se prikazuju na padajućem popisu **Intervala** ovise o odabranom **Trajanju**. Na primjer, ako je odabrano **Trajanje Posljednjih 7 dana**, padajući popis **Intervala** prikazuje sljedeće opcije:

- 30 min
- Po satu
- Dnevno (zadano)

Odaberite neke od sljedećih opcija na padajućem popisu **Trajanje**:

- Danas
- Jučer
- Ovaj tjedan
- Prošli tjedan
- Posljednjih 7 dana (zadano)
- Ovaj mjesec

- Prošli mjesec
- Ove godine


Sljedeća tablica prikazuje padajući popis **Intervala** ovisno o odabranom **Trajanju**.

**Tablica 6: Trajanje i odgovarajuće opcije intervala**

Trajanje	Interval
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Danas</li> <li>• Jučer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 min</li> <li>• 30 min</li> <li>• Po satu</li> <li>• Dnevno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovaj tjedan</li> <li>• Prošli tjedan</li> <li>• Posljednjih 7 dana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 min</li> <li>• Po satu</li> <li>• Dnevno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovaj mjesec</li> <li>• Prošli mjesec</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dnevno</li> <li>• Tjedno</li> </ul>
Ove godine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dnevno</li> <li>• Tjedno</li> <li>• Mjesečno</li> </ul>



**Napomena**

Kako biste ručno osvježili prikazane podatke, kliknite ikonu  (Osvježi).

Izvješće o povijesnoj statistici prikazuje se kao grafički prikaz podataka u odjeljku **Tablica statistike agenta**, a sažetak izvješća u odjeljku tablice **Detaljan sažetak**.

Za pregled izvješća u opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikonu **Pokreni** koja se prikazuje na desnoj strani **Grafikona statistike agenta** ili **Detaljan sažetak**.



**Napomena**

Morate imati dozvole za pristup opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Sljedeći su parametri prikazani u tablici **Detaljan sažetak** izvješća statistike agenta – povijesni:

Parametar	Opis
Interval	Vremenski interval za izvješće.

Parametar	Opis
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Vrijeme početne prijave	Datum i lokalno vrijeme prijave agenta.
Vrijeme posljednje prijave	Datum i lokalno vrijeme odjave agenta.
# obrađeni kontakti	Ukupan broj dolaznih interakcija s klijentima koje agent obrađuje unutar intervala.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme koje agent poduzima kako bi obradio zahtjev kupca. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Prosj. vrijeme rekapitulacije	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.


Sažetak izvješća prikazan je na kraju odjeljka tablice **Detaljan sažetak**.

## Statistika agenta – stvarno vrijeme

Statistika agenta – izvješće u stvarnom vremenu predstavlja vašu statistiku u stvarnom vremenu.



### Napomena

Kako biste ručno osvježili prikazane podatke, kliknite ikonu  (Osvježi).

Izvješće o statistici u stvarnom vremenu prikazuje se kao grafički prikaz podataka u **Statistici agenta u stvarnom vremenu**, a sažetak izvješća u tablici **Detaljan sažetak**.

Za pregled izvješća u opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikonu **Pokreni** koja se prikazuje na desnoj strani **Statistika agenta u stvarnom vremenu** ili **Detaljan sažetak**.



### Napomena

Morate imati dozvole za pristup opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Sljedeći su parametri prikazani u tablici odjeljka **Detaljan sažetak** izvješća statistike agenta – u stvarnom vremenu:

Parametar	Opis
ID sesije agenta	String za prepoznavanje sesije prijave agenta.
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Vrijeme prijave	Datum i lokalno vrijeme prijave agenta.
Vrijeme odjave	Datum i lokalno vrijeme odjave agenta.

Parametar	Opis
# obrađeni kontakti	Ukupan broj dolaznih interakcija s klijentima koje agent obrađuje unutar intervala.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme koje agent poduzima kako bi obradio zahtjev kupca. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Prosj. vrijeme rekapitulacije	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.

Sažetak izvješća prikazan je na kraju odjeljka tablice **Detaljan sažetak**.

## Statistika agenta prema stanju – povijesna

Izvješće statistike agenta prema stanju – povijesno, prikazuje statistiku za aktivnost na temelju vašeg stanja.

Odaberite mogućnosti s padajućeg popisa **Interval** ili **Trajanje** kako biste filtrirali izvješće.

Vaše odabire filtriranja Agent Desktop zadržava čak i ako se odjavite ili osvježite ili ponovno učitate preglednik. Da biste resetirali filtre na zadanu vrijednost, kliknite vezu **Resetiraj filtre**.



**Napomena** Veza za **Ponovno postavljanje filtara** pojavit će se kada promijenite zadanu vrijednost na padajućem popisu kako biste filtrirali izvješće.

Opcije koje se prikazuju na padajućem popisu **Intervala** ovise o odabranom **Trajanju**. Na primjer, ako je odabrano **Trajanje Posljednjih 7 dana**, padajući popis **Intervala** prikazuje sljedeće opcije:


- 30 min
- Po satu
- Dnevno (zadano)

Odaberite neke od sljedećih opcija na padajućem popisu **Trajanje**:

- Danas
- Jučer
- Ovaj tjedan
- Prošli tjedan
- Posljednjih 7 dana (zadano)
- Ovaj mjesec
- Prošli mjesec
- Ove godine

Dodatne informacije potražite u odjeljku [Tablica 6: Trajanje i odgovarajuće opcije intervala](#).

**Napomena**

Kako biste ručno osvježili prikazane podatke, kliknite ikonu  (Osvježi).

Izvješće o povijesnoj statistici prikazuje se kao grafički prikaz podataka u **Grafikonu statistike agenta prema stanju**, a sažetak izvješća u tablici **Detaljan sažetak stanja**.

Za pregled izvješća u opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikonu **Pokreni** koja se prikazuje na desnoj strani **Tablice statistike agenta prema stanju** ili **Detaljan sažetak stanja**.

**Napomena**

Morate imati dozvole za pristup opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Ovo su parametri prikazani u tablici odjeljka **Detaljan sažetak stanja** izvješća statistike agenta prema stanju – u stvarnom vremenu:


Parametar	Opis
Interval	Vremenski interval za izvješće.
ID sesije agenta	String za prepoznavanje sesije prijave agenta.
Stanje aktivnosti	Stanje koje postavlja agent ili sustav, kao što je Mirovanje, Dostupan i tako dalje.
Trajanje stanja	Vrijeme koje agent utroši u odgovarajućem stanju.

Sažetak izvješća prikazan je na kraju odjeljka tablice **Detaljan sažetak**.

## Statistika agenta prema stanju – u stvarnom vremenu

Izvješća statistike agenta prema stanju – u stvarnom vremenu predstavljaju statistike za aktivnost na temelju stanja u stvarnom vremenu.

**Napomena**

Kako biste ručno osvježili prikazane podatke, kliknite ikonu  (Osvježi).

Izvješće o statistici u stvarnom vremenu prikazuje se kao grafički prikaz podataka u **Grafikonu statistike agenta prema stanju**, a sažetak izvješća u tablici **Detaljan sažetak stanja**.

Za pregled izvješća u opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikonu **Pokreni** koja se prikazuje na desnoj strani **Tablice statistike agenta prema stanju** ili **Detaljan sažetak stanja**.

**Napomena**

Morate imati dozvole za pristup opciji Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Sljedeći su parametri prikazani u tablici odjeljka **Detaljan sažetak stanja** izvješća statistike agenta prema stanju – u stvarnom vremenu:

Parametar	Opis
ID sesije agenta	String za prepoznavanje sesije prijave agenta.
Stanje aktivnosti	Stanje koje postavlja agent ili sustav, kao što je Mirovanje, Dostupan i tako dalje.
Trajanje stanja	Vrijeme koje agent utroši u odgovarajućem stanju.

Sažetak izvješća prikazan je na kraju odjeljka tablice **Detaljan sažetak**.

## Statistika tima – povijesna

Statistika tima – povijesno izvješće prikazuje povijesnu statistiku svih timova za koje ste mapirani.

Sljedeći su parametri prikazani u statistikama tima – povijesno izvješće:

Parametar	Opis
Interval	Vremenski interval za izvješće.
Naziv tima	Naziv tima.
Ime agenta	Ime agenta.
# obrađeni kontakti	Ukupan broj interakcija kupaca koje je agent obradio unutar intervala.
Ukupno riješenih kontakata	Ukupan broj interakcija s kupcima koje je agent obradio za vrstu kanala (na primjer, glasovni poziv).
Obrađeni ulazni kontakti	Ukupan broj ulaznih interakcija s kupcima koje je agent obradio.
Obrađeni povrati pozivi	Ukupan broj povratnih poziva za interakciju s kupcima koje je agent obradio.
Obrađeni odlazni pozivi	Ukupan broj odlaznih poziva za interakciju s kupcima koje je agent obradio.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme koje agent potroši kako bi obradio kupca. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Prosječno vrijeme rekapitulacije	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.

## Statistika tima – stvarno vrijeme

Statistika tima – izvješće u stvarnom vremenu prikazuje statistiku u stvarnom vremenu svih timova za koje ste mapirani.

Sljedeći su parametri prikazani u statistikama tima – izvješće u stvarnom vremenu:

Parametar	Opis
Naziv tima	Naziv tima.
Ime agenta	Ime agenta.
Trenutačno stanje	Stanje agenta kao što je Mirovanje, Dostupno i tako dalje.
# obrađeni kontakti	Ukupan broj interakcija kupaca koje agent obrađuje unutar intervala.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme koje agent potroši kako bi obradio kupca. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Prosječno vrijeme rekapitulacije	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za rekapitulaciju interakcije s kupcima.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.

## Statistika reda čekanja – povijesna

Statistika reda čekanja – povijesno izvješće prikazuje povijesnu statistiku za sve redove čekanja u koje ste mapirani.

Sljedeći su parametri prikazani u statistikama reda čekanja – povijesno izvješće:

Parametar	Opis
Interval	Interval izvješća.
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Naziv reda čekanja	Naziv reda čekanja.
# kontakti	Broj kontakata kupaca kojima agent odgovori prag razine usluge kojima je administrator dodijelio red čekanja.
Prosječno vrijeme čekanja u redu čekanja	Prosječno vrijeme koje kontakt s kupcem čeka u redu čekanja prije nego što agent odgovori.
Kartica najdužeg čekanja kontakta u redu	Najdulje vrijeme koje kontakt s kupcem utroši u redu čekanja prije nego što agent odgovori.
# napušteni kontakti	Broj kontakata s kupcem na koje nijedan agent ne reagira.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.

## Statistika reda čekanja – izvješće u stvarnom vremenu

Statistika reda čekanja – izvješće u stvarnom vremenu prikazuje statistiku u stvarnom vremenu za sve redove čekanja u koje ste mapirani.



Sljedeći su parametri prikazani u statistikama reda čekanja – izvješće u stvarnom vremenu:

Parametar	Opis
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Naziv reda čekanja	Naziv reda čekanja.
# kontakti	Broj kontakata kupaca kojima agent odgovori prag razine usluge kojima je administrator dodijelio red čekanja.
#obrađeni kontakti	Ukupan broj interakcija s klijentima koji se obrađuju za red čekanja.
# kontakata koji čekaju u redu	Broj kontakata kupaca u redu čekanja u određenom trenutku.
Prosječno vrijeme čekanja u redu čekanja	Prosječno vrijeme koje kontakt s kupcem čeka u redu čekanja prije nego što agent odgovori.
Najdulje rješavani kontakt iz reda čekanja	Najdulje vrijeme koje kontakt s kupcem utroši u redu čekanja prije nego što agent odgovori. Pozivi primljeni u posljednja 24 sata uzimaju se u obzir. Pozivi koji su trenutačno u redu čekanja ne uzimaju se u obzir.
# napušteni kontakti	Broj kontakata s kupcem na koje nijedan agent ne reagira.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.

## Statistika agentovih odlaznih poziva – povijesna

Statistika agentovih odlaznih poziva – povijesno izvješće prikazuje u povijesnu statistiku za odlazne pozive agenta.

Slijede parametri koji se prikazuju u statistici agentovih odlaznih poziva – povijesna izvješća:

Parametar	Opis
Ime agenta	Ime agenta.
Interval	Vremenski interval za izvješće.
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Vrijeme početne prijave	Datum i lokalno vrijeme prijave agenta.
Obrađeni kontakti uz odlazne pozive	Broj odlaznih poziva koje je agent obradio unutar intervala.
Prosječno vrijeme obrade odlaznim pozivom	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za obradu odlaznog poziva. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Vrijeme povezanosti pri odlaznom pozivu	Ukupan iznos vremena koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, uključujući vrijeme čekanja.

Parametar	Opis
Prosječno vrijeme povezanosti sustava pri odlaznom pozivu	Prosječno vrijeme koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, uključujući vrijeme čekanja.
Vrijeme razgovora pri odlaznom pozivu	Ukupan iznos vremena koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, bez vremena čekanja.
Broj prijenosa	Broj prijenosa poziva.
Prosječno trajanje konzultacijskog razgovora	Prosječno trajanje za koje se agent konzultirao s drugim agentom ili trećim osobama, držeći pozivatelja na čekanju.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.

## Statistika agentovih odlaznih poziva – u stvarnom vremenu

Statistika agentovih odlaznih poziva – izvješće u stvarnom vremenu prikazuje statistiku u stvarnom vremenu za odlazne pozive agenta.

Slijede parametri koji se prikazuju u statistici agentovih odlaznih poziva – izvješće u stvarnom vremenu:

Parametar	Opis
Interval	Vremenski interval za izvješće.
Ime agenta	Ime agenta.
Vrsta kanala	Način interakcije s kupcem kao što su razgovor, e-pošta, društvene mreže ili telefonija.
Vrijeme prijave	Datum i lokalno vrijeme prijave agenta.
Obrađeni kontakti uz odlazne pozive	Broj odlaznih poziva koje je agent obradio unutar intervala.
Prosječno vrijeme obrade odlaznim pozivom	Prosječno vrijeme koje je agentu potrebno za obradu odlaznog poziva. Prosječno vrijeme sadrži vrijeme povezivanja, vrijeme čekanja i vrijeme rekapitulacije.
Vrijeme povezanosti pri odlaznom pozivu	Ukupan iznos vremena koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, uključujući vrijeme čekanja.
Prosječno vrijeme povezanosti sustava pri odlaznom pozivu	Prosječno vrijeme koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, uključujući vrijeme čekanja.
Vrijeme razgovora pri odlaznom pozivu	Ukupan iznos vremena koje agent utroši na razgovor s kupcem tijekom odlaznog poziva, bez vremena čekanja.

Sažetak izvješća prikazuje se na kraju tablice.



## POGLAVLJE 8

# Mrežni preduvjeti

- [Pojasna širina, na stranici 129](#)

## Pojasna širina

Ovo su zahtjevi za propusnost za opciju Agent Desktop:

- Optimalne performanse: internetska veza velike brzine potrebna je uz minimalnu preporučenu mrežnu propusnost od 512 Kbps (kilobita u sekundi).
- Zahtjevi za podatkovno opterećenje: raspon podatkovnog opterećenja iznosi od 1 do 100 kbps u prosjeku, a na vrhuncu, vrijednost varira od 2 do 3 MB.



---

**Napomena** Podatkovno opterećenje varira ovisno o Agent Desktop aktivnostima, zahtjevima i učestalosti aktivnosti ili zahtjeva.

---

- Dodatna propusnost: minimalna preporučena propusnost mreže od 100 kbps mora biti dodijeljena odvojeno za glasovni promet za sve krajnje točke agenta koje podržava Webex kontaktni centar.



---

**Napomena** Pri prvom pristupu opciji Agent Desktop ili je predmemorija očišćena, naziv kupca, logotip kupca i ikone kupca učitavaju se u Traka za navigaciju nekoliko sekundi kasnije.

---

### Procijenjeno vrijeme za pokretanje Agent Desktopa

Kada pokrenete aplikaciju Agent Desktop po prvi put, učitavanje traje manje od 8 sekundi. Ako su podaci aplikacije Agent Desktop predmemorirani, aplikacija se učitava za manje od četiri sekunde. Vrijeme ovisi o brzini i dostupnosti mreže.

Ako se aplikacija Agent Desktop ne učita, primit ćete poruku o pogrešci. Detalje možete podijeliti s administratorom kako biste ispravili pogreške.

