Uporabniški priročnik za Cisco Webex Contact Center Agent Desktop

Prvič objavljeno: 2020-12-02

Nazadnje spremenjeno: 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 NONINFRINGEMENT 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.

Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Za ogled seznama blagovnih znamk Cisco obiščite ta URL: https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Vse pravice pridržane.

VSEBINA

PREDGOVOR:

Predgovor ix

Zgodovina sprememb ix

O tem priročniku xvii

Ciljna skupina xvii

Sorodna dokumentacija xvii

Komunikacije, storitve in dodatne informacije xvii

Povratne informacije o dokumentaciji xviii

Dogovori xviii

POGLAVJE 1

Uvod 1

Agent Desktop Pregled 1

Zahteve za Agent Desktop 2

Sistemske zahteve 2

Zahteve za brskalnik 2

Infrastruktura navideznega namizja (VDI) 3

Zahteve za telefon 3

Naprave za zastopnike 4

Lokalizacija 5

Vmesnik Agent Desktop 5

Vodoravna glava 7

Vrstica za krmarjenje 8

Seznam opravil 9

Pojavno okno 11

Zgodovina komunikacij zastopnika 13

Nadzor komunikacij 14

Delovni prostor 15

Podokno Pomožne informacije 15
Pogoste funkcije za Novi digitalni kanali 17
Besedilne priloge 17
E-poštne priloge 17
Predloge 18
Oblikovanje z obogatenim besedilom 19
Načini za ustvarjanje z obogatenim besedilom 20
Potek dela sprožilnika 20
Obvestila 21
Bližnjica na tipkovnici 21
Potrdila o dostavi 22
Časovniki stanja in trajanja povezave 22
Obvestila 25
Pojavno obvestilo – brskalnik 25
Nastavitve brskalnika za Chrome 25
Namizno obvestilo 26
Stanja zastopnikov 28
Stanja razpoložljivosti zastopnika 28
Stanja glasovnih klicev 32
Stanja e-pošte in klepeta 33
Dostopnost 33
Podpora za bralnik zaslona 38
Dostop do bližnjic na tipkovnici 39
Bližnjice na tipkovnici za zastopnika 40

POGLAVJE 2 **Delo z aplikacijo Agent Desktop** 43
Vpis v aplikacijo Agent Desktop 43
Odzivnost 45
Namestitev aplikacije Desktop 46
Sprememba stanja razpoložljivosti 47
Odzivanje na časovno omejitev nedejavnosti 48
Uporaba razloga za zaključevanje 48
Odstranjevanje prekinjene komunikacije 49
Odpravljanje težav z namizjem 50

Zaslonsko pojavno okno 50
Dostop do zaslonskega pojavnega okna 52
Uporabniški profil 52
Spreminjanje skupine 53
Ogled zmogljivosti kanala 54
Omogočanje ali onemogočanje nastavitev obvestil 54
Dostop do središča za obvestila 55
Prenos poročila o napakah 56
Aplikacija Webex 56
Dostop do Aplikacija Webex 58
Dodajanje čustvenih simbolov v pogovor v pripomočku WhatsApp 61
Izpis iz aplikacije Desktop 61

POGLAVJE 3 **Upravljanje glasovnih klicev 63**
Prevzem klica 63
Povratni klic 64
Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem 65
Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici 65
Zadržite ali nadaljujte klic 66
Snemanje glasovnega klica 66
Preusmeritev klica 67
Začetek posvetovalnega klica 69
Začetek konferenčnega klica 72
Opravljanje odhodnega klica 74
Opravljanje odhodnega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika 76
Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije 78
Končanje klica 79

POGLAVJE 4 **Upravljanje novih digitalnih stikov 81**
Upravljanje pogovorov v pripomočku Facebook Messenger 81
O pripomočku Facebook Messenger 81
Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger 82
Prenos pogovora v pripomočku Facebook Messenger 83
Začetek pogovorne konference v pripomočku Facebook Messenger 84

Končanje pogovora v pripomočku Facebook Messenger 84
Upravljanje pogovorov prek sporočil SMS 85
O pripomočku SMS 85
Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS 85
Prenos pogovora SMS 86
Začetek pogovorne konference prek sporočil SMS 87
Končanje pogovora v pripomočku SMS 88
Upravljanje pogovorov v pripomočku WebChat 88
O pripomočku WebChat 89
Odgovarjanje na WebChatgovor 89
Prenos pogovora v pripomočku WebChat 90
Začetek konference WebChat 91
Končanje pogovora v pripomočku WebChat 91
Upravljanje pogovorov po e-pošti 92
O pripomočku E-pošta 92
Odgovarjanje na pogovor v pripomočku E-pošta 93
Pošiljanje odgovora 94
Prenos e-poštnega pogovora 95
Upravljanje pogovorov v pripomočku WhatsApp 96
O pripomočku WhatsApp 96
Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp 96
Prenos pogovora v pripomočku WhatsApp 97
Začetek pogovorne konference v pripomočku WhatsApp 98
Končanje pogovora v pripomočku WhatsApp 99

POGLAVJE 5 **Upravljanje pogovorov in e-pošte (zastarelo) 101**
Upravljanje klepetov 101
Odgovarjanje na klepet 101
Vnaprej pripravljeni odgovori za klepet 103
Prenos klepeta 103
Začetek konferenčnega klepeta 104
Končanje klepeta 105
Upravljanje e-poštnih sporočil 106
Odgovarjanje na e-poštno sporočilo 106

Vnaprej pripravljena predloga e-poštnega sporočila 107
Pošiljanje hitrega odgovora 107
Pošiljanje standardnega odgovora 108
Prenos e-poštnega sporočila 110

POGLAVJE 6 **Upravljanje pripomočkov 111**
Cisco Webex Experience Management 112
Prepis IVR 113
Urejanje postavitve namizja 113
Vlečenje in spuščanje pripomočka 114
Spreminjanje velikosti pripomočka 114
Ponastavitev postavitve namizja 115
Ponastavitev celotne postavitve namizja 116

POGLAVJE 7 **Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika« 117**
Dostop do Statistika uspešnosti zastopnika 117
Zbirno poročilo 118
Statistični podatki zastopnika – zgodovinski 120
Statistični podatki zastopnika – sprotno 122
Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski 123
Statistični podatki zastopnika glede na stanje – sprotno 124
Statistični podatki skupine – zgodovinski 125
Statistični podatki ekipe – sprotno 125
Statistični podatki čakalne vrste – zgodovinski 126
Poročilo »Statistika čakalne vrste – sprotno« 126
Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – zgodovinski 127
Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – sprotno 128

POGLAVJE 8 **Zahteve omrežja 129**
Pasovna širina 129

Predgovor

- Zgodovina sprememb, na strani ix
- O tem priročniku, na strani xvii
- Ciljna skupina, na strani xvii
- Sorodna dokumentacija, na strani xvii
- Komunikacije, storitve in dodatne informacije, na strani xvii
- Povratne informacije o dokumentaciji, na strani xviii
- Dogovori, na strani xviii

Zgodovina sprememb

V tej tabeli so navedene spremembe v tem priročniku. Najnovejše spremembe so prikazane na vrhu.

Sprememba	Glejte	Datum
Posodobljena opomba.	#unique_4 unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb, na strani 45	september 2022
Posodobljena opomba. Na koncu teme je dodana tretja točka.	Zaslonsko pojavno okno, na strani 50	september 2022
Odstranjene informacije o vstopni točki niso prikazane.	Preusmeritev klica, na strani 67	september 2022
Dodane informacije o začetku posvetovalnega klica na klicni številki, preslikani v vstopno točko.	Začetek posvetovalnega klica, na strani 69	Avgust 2022
Dodane informacije o preusmeritvi klica prek klicne številke na vstopno točko.	Preusmeritev klica, na strani 67	Avgust 2022

Sprememba	Glejte	Datum
Dodane informacije o spremenljivkah, ki so prikazane v pojavnem oknu glasovnega klica in v podoknu Nadzor komunikacij.	Pojavno okno, na strani 11 Nadzor komunikacij, na strani 14 Prevzem klica, na strani 63 Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem, na strani 65 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69	Avgust 2022
Dodane informacije o podaljšani časovni omejitvi nedejavnosti.	Odzivanje na časovno omejitev nedejavnosti, na strani 48	Julij 2022
Dodane informacije o postavitvi namizja, ki je dodeljena vaši ekipi.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	Julij 2022
Dodane informacije o slikah v ozadju na strani z opravili.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	Julij 2022
Dodane informacije o oznaki »Zaseden«.	Zaseden, na strani 30 Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22	Julij 2022
Dodane informacije o funkciji povratnih informacij.	Vrstica za krmarjenje, na strani 8	Julij 2022
Dodane informacije o podpori sistema Windows 11.	Sistemske zahteve, na strani 2 Zahteve za brskalnik, na strani 2 Nastavitve brskalnika za Chrome, na strani 25 Namestitev aplikacije Desktop, na strani 46	Julij 2022
Dodane informacije o kanalu aplikacije WhatsApp.	Upravljanje pogovorov v pripomočku WhatsApp, na strani 96 Dodajanje čustvenih simbolov v pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 61	Julij 2022
Dodane informacije o podrobnostih spletnega povratnega klica (povratni klic).	Povratni klic, na strani 64	Junij 2022

Sprememba	Glejte	Datum
Dodane informacije o pojavnem vzpostavljanja povezave za dohodno zahtevo.	Pojavno okno, na strani 11 Prevzem klica, na strani 63 Povratni klic, na strani 64 Opravljanje odhodnega klica, na strani 74 Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82 Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82 Odgovarjanje na WebChatgovor, na strani 89 Odgovarjanje na pogovor v pripomočku E-pošta, na strani 93 Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS, na strani 85 Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 96 Odgovarjanje na klepet, na strani 101 Odgovarjanje na e-poštno sporočilo, na strani 106	
Dodana podpora za lokalizacijo uporabniškega priročnika za Agent Desktop za 12 novih jezikov.	Lokalizacija, na strani 5	Junij 2022
Dodane informacije o sporočilih o napaki v primeru neuspelega odhodnega klica.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	Maj 2022
Dodane informacije o varnih spremenljivkah.	Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem, na strani 65 Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65	
Odstranjene slike za ozadje na ciljni strani.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	April 2022
Dodane informacije o prerazporeditvi zavihkov v podoknu Pomožne informacije.	Podokno Pomožne informacije, na strani 15	April 2022
Dodane informacije o podrobnostih stanja RONA.	Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28	April 2022
Dodane informacije o neodzivni komunikaciji s stranko.	Odstranjevanje prekinjene komunikacije, na strani 49	April 2022
Dodane informacije o pomnjenju posodobitev nastavitev profila.	Spreminjanje skupine, na strani 53	

Sprememba	Glejte	Datum
Dodane informacije o sporočilu v pasici.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	
Dodane informacije o vpisu s kodo države.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	
	Pasovna širina, na strani 129	
Dodane informacije o funkciji Opombe.	Dostopnost, na strani 33 Podpora za bralnik zaslona, na strani 38	
Dodane informacije o najvišji omejitvi za sočasne klice v kontaktnem centru in kode razlogov, ki se prikažejo.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74 Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije, na strani 78 Povratni klic, na strani 64	Februar 2022
Odstranjen gumb »Prekliči« na kartici stika v zahtevah za povratni klic.	Povratni klic, na strani 64	
Posodobljene informacije o obliki zapisa številke E.164 in podrobnostih mednarodnih klicnih kod.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43 Preusmeritev klica, na strani 67 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69 Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	Januar 2022
Dodane informacije o največjem številu znakov za vrednost spremenljivke CAD.	Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65	Januar 2022
Dodatne informacije o ohranjanju podrobnosti filtrira v poročilih s statistiko uspešnosti zastopnika (APS).	Zbirno poročilo, na strani 118 Statistični podatki zastopnika – zgodovinski, na strani 120 Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski, na strani 123	December 2021
Posodobljen seznam podprtih posebnih znakov v klicni številki za klice.	Preusmeritev klica, na strani 67 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69 Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	December 2021
Posodobljene oznake v pojavnem oknu dohodnega klica.	Seznam opravil, na strani 9 Prevzem klica, na strani 63 Povratni klic, na strani 64 Opravljanje odhodnega klica, na strani 74 Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije, na strani 78	December 2021

Sprememba	Glejte	Datum
Posodobljene podrobnosti o največjem številu zapisov na zavihku »Zgodovina stika«.	Podokno Pomožne informacije, na strani 15	November 2021
Opravljanje odhodnega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika.	Zgodovina komunikacij zastopnika, na strani 13 Opravljanje odhodnega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika, na strani 76	oktober 2021
Dodana podpora za lokalizacijo za dva nova jezika – angleščina (Združeno kraljestvo) in portugalščina (Portugalska).	Lokalizacija, na strani 5	Oktober 2021
Posodobljeni podatki o privzetih številkah DN.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	September 2021
Dodane podrobnosti o aplikaciji Aplikacija Webex.	Aplikacija Webex, na strani 56 Naprave za zastopnike, na strani 4 Namizno obvestilo, na strani 26 Dostopnost, na strani 33 Bližnjice na tipkovnici za zastopnika, na strani 40	September 2021
Posodobljene podrobnosti o trajnih zavihkih.	Upravljanje pripomočkov, na strani 111 Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«, na strani 117	September 2021
Posodobljeni parametri na strani s povzetkom.	Zbirno poročilo, na strani 118	September 2021
Dodane podrobnosti domače strani.	Vmesnik Agent Desktop, na strani 5 Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43 Upravljanje pripomočkov, na strani 111	
Dodani novi digitalni kanali: Facebook Messenger, WebChat, e-pošta in SMS	Vmesnik Agent Desktop, na strani 5 Pogoste funkcije za Novi digitalni kanali, na strani 17	Julij 2021
Posodobljene podrobnosti o zaslonskih pojavnih oknih.	Zaslonsko pojavno okno, na strani 50	Julij 2021
Posodobljene podrobnosti stanja RONA.	Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28	Junij 2021

Sprememba	Glejte	Datum
Posodobljeni podatki o hiperpovezavi zaslonskega pojavnega okna.	Vodoravna glava, na strani 7 Namizno obvestilo, na strani 26 Dostop do zaslonskega pojavnega okna, na strani 52	Junij 2021
Posodobljene podrobnosti opisa orodja v vodoravna glava.	Vodoravna glava, na strani 7 Odzivnost, na strani 45 Sprememba stanja razpoložljivosti, na strani 47	Junij 2021
Dodane podrobnosti o sliki profila.	Uporabniški profil, na strani 52	Junij 2021
Dodane informacije o značkah z vrsto predstavnosti.	Ogled zmogljivosti kanala, na strani 54	Junij 2021
Povezava za ogled prepisa spremenjena v povezavo za ogled e-poštnega sporočila.	Podokno Pomožne informacije, na strani 15 Dostopnost, na strani 33 Odgovarjanje na e-poštno sporočilo, na strani 106	Junij 2021
Dodane izboljšave uporabniške izkušnje.	Podokno Pomožne informacije, na strani 15 Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43	Junij 2021
Dodane podrobnosti o najmanjši širini in višini za pogovorno okno »Seznam bližnjic na tipkovnici«.	Dostop do bližnjic na tipkovnici, na strani 39	Junij 2021
Posodobljene podrobnosti o spustnem seznamu s klicnimi številkami.	Preusmeritev klica, na strani 67 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69	Junij 2021
Posodobljene podrobnosti o privzeti številki ANI za odhodne klice.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	Junij 2021
Odstranjena poglavje »Upravljanje pogovorov prek sporočanja v družabnih omrežjih«.	—	Maj 2021
Dodane podrobnosti o možnostih »Sprejmi vas opravila« in »Novi odgovori«.	Seznam opravil, na strani 9	April 2021
Posodobljene podrobnosti o času stanja RONA.	Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28	April 2021
Dodano polje za iskanje za filtriranje seznama.	Sprememba stanja razpoložljivosti, na strani 47	April 2021

Sprememba	Glejte	Datum
Posodobljene podrobnosti o posebnih znakih.	Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43 Preusmeritev klica, na strani 67 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69	April 2021
Sprememba imena oznake iz »Klicna številka« v »Telefonska številka«.	Uporabniški profil, na strani 52	Marec 2021
Posodobljene podrobnosti o naslovu in logotipu v manjšem območju ogleda.	Odzivnost, na strani 45	Marec 2021
Osvežena možnost seznama v pogovornih oknih »Zahteva za prenos« in »Zahteva za posvetovanje«.	Preusmeritev klica, na strani 67 Začetek posvetovalnega klica, na strani 69 Prenos klepeta, na strani 103 Prenos e-poštnega sporočila, na strani 110	Marec 2021
Posodobljene podrobnosti izbirnika datuma.	Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65	Marec 2021
Sprememba imena ikone »Odhodni« v »Odhodni klic«. Posodobljene podrobnosti o posebnih znakih.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	Marec 2021
Posodobljene podrobnosti stanja RONA.	Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28	Januar 2021
Dodane podrobnosti o spremembi skupine.	Spreminjanje skupine, na strani 53	Januar 2021
Posodobljene podrobnosti o številki ANI za odhodne klice.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	Januar 2021
Prva izdaja tega dokumenta		December 2020
Namizje je v okviru prenove uporabniške izkušnje dobilo popolnoma nov videz.		December 2020
Naslov in logotip na namizju je mogoče prilagoditi.		December 2020
Podpora za brskalnik vključuje Edge Chromium.	Zahteve za Agent Desktop, na strani 2	December 2020
V Vrstica za krmarjenje so ikone, ki jih je mogoče prilagoditi.	Vrstica za krmarjenje, na strani 8	December 2020

Sprememba	Glejte	Datum
Podokno Seznam opravil vsebuje naslednje posodobitve: • Zahteva nekaj sekund utripa, preden je vaše stanje spremenjeno v RONA. • Prikazana so neprebrana sporočila klepeta in klepeta v družbenem omrežju.	Seznam opravil, na strani 9	December 2020
Podokno Pomožne informacije vsebuje pripomočke, ki jih je mogoče prilagoditi.	Podokno Pomožne informacije, na strani 15	December 2020
Dodane podrobnosti o časovniku stanja zastopnika.	Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22	December 2020
Dodane podrobnosti o pojavnih in namiznih obvestilih.	Obvestila, na strani 25	December 2020
Ikona uporabniškega profila prikazuje naslednje podrobnosti: • Zmogljivost kanala • Nastavitve obvestil • Ponastavitev celotne postavitve namizja • Bližnjice na tipkovnici • Prenos poročila o napakah	Uporabniški profil, na strani 52	December 2020
Podpora postopka za zaslonsko pojavno okno.	Dostop do zaslonskega pojavnega okna, na strani 52	December 2020
Dodane podrobnosti o vljudnostnem povratnem klicu.	Povratni klic, na strani 64	December 2020
Več zastopnikov lahko ureja in shranjuje spremenljivke CAD s sprotnimi posodobitvami.	Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65	December 2020
Opravljanje odhodnega klica v stanju »Na voljo«.	Opravljanje odhodnega klica, na strani 74	December 2020
Dodane podrobnosti klica za predogled akcije.	Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije, na strani 78	December 2020
Dodana pripomočka Cisco Webex Experience Management in IVR.	Upravljanje pripomočkov, na strani 111	December 2020
Prilagoditev postavitev namizja z uporabo funkcij »povleci in spusti« in »spremeni velikost«.	Urejanje postavitve namizja, na strani 113	December 2020

O tem priročniku

V tem priročniku je opisana uporaba aplikacije Webex Contact CenterAgent Desktop.

Uporabniška izkušnja z aplikacijo Agent Desktop je prenovljena. V tem priročniku je predstavljen celovit nov videz aplikacije Agent Desktop in funkcij, ki so značilne za posamezno izdajo.

Ciljna skupina

Ta priročnik je namenjen zastopnikom v aplikaciji Webex Contact Center, ki uporabljajo Agent Desktop.

Sorodna dokumentacija

Če si želite ogledati seznam dokumentacije za Webex Contact Center, obiščite spletno mesto https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html.

Če si želite ogledati dokumentacijo za razvijalce za Webex Contact Center in reference za API sklice, obiščite spletno mesto https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started.

Komunikacije, storitve in dodatne informacije

- Če želite pravočasno prejemati ustrezne informacije družbe Cisco, se prijavite na strani Cisco Profile Manager.
- Če želite doseči želen poslovni učinek s pomembnimi tehnologijami, obiščite stran Cisco Services.
- Če želite poslati zahtevo za storitev, obiščite stran s podporo podjetja Cisco.
- Če želite odkriti in poiskati varne in preverjene aplikacije, izdelke, rešitve ter storitve za podjetja, obiščite stran Cisco Marketplace.
- Če želite pridobiti splošne naslove za mreženje, usposabljanje in certificiranje, obiščite stran Cisco Press.
- Če želite poiskati informacije o garanciji za določen izdelek ali družino izdelkov, uporabite iskalnik garancije podjetja Cisco.

Orodje za iskanje napak podjetja Cisco

Orodje za iskanje napak podjetja Cisco (BST) je spletno orodje, ki deluje kot prehod v sistem za sledenje napakam podjetja Cisco, v katerem je na voljo izčrpen seznam napak in ranljivosti v izdelkih in programski opremi podjetja Cisco. BST vam zagotavlja podrobne informacije o napak v vaših izdelkih in programski opremi.

Povratne informacije o dokumentaciji

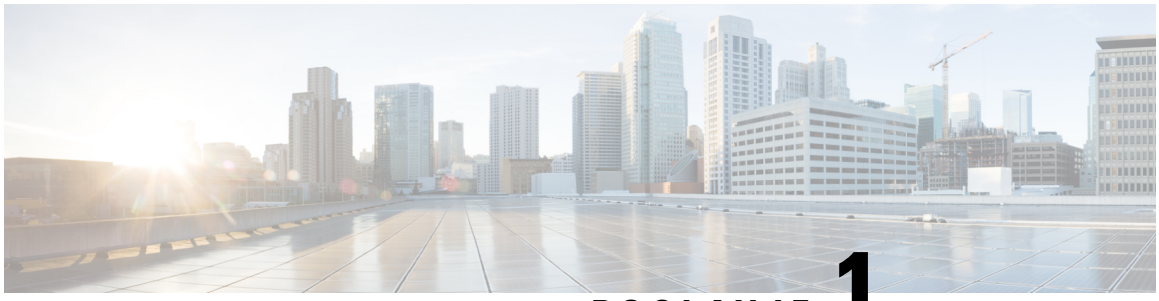
Če želite posredovati komentarje o tem dokumentu, pošljite e-poštno sporočilo na naslednji naslov: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Cenimo vaše komentarje.

Dogovori

V tem priročniku so uporabljeni naslednji dogovori.

Dogovor	Opis
Krepka pisava	Krepka pisava označuje ukaze (npr. uporabniške vnose), tipke, gumbe, imena map in imena podmenijev. Primer: • Izberite **Uredi** > **Najdi**. • Kliknite **Dokončaj**.
Ležeča pisava	Ležeča pisava: • Uvaja nov izraz. Primer: *Skupina veščin* je nabor zastopnikov s podobnimi veščinami. • Poudarja pomembne informacije. Primer: *Ne* uporabljajte številskega poimenovanja. • Označuje argument, za katerega morate vnesti vrednosti. Primer: IF (*pogoj*, *vrednost-true*, *vrednost-false*) • Označuje naslov. Primer: Glejte *Uporabniški priročnik za Agent Desktop*.
Pisava `Window`	Pisava Window označuje: • Besedilo, kot je prikazano v kodi, ali informacije, ki jih prikaže sistem. Primer: `<html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html>` • Imena datotek. Primer: `tserver.properties`. • Poti imenikov. Primer: `C:\Program Files\Adobe`



POGLAVJE 1

Uvod

- Agent Desktop Pregled, na strani 1
- Zahteve za Agent Desktop, na strani 2
- Lokalizacija, na strani 5
- Vmesnik Agent Desktop, na strani 5
- Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22
- Obvestila, na strani 25
- Stanja zastopnikov, na strani 28
- Dostopnost, na strani 33

Agent Desktop Pregled

Agent Desktop zagotavlja enotno aplikacijo v brskalniku, ki zastopnikom omogoča komunikacijo s strankami prek glasovnih klicev, klepeta, e-pošte ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih.

Ko se vpišete na Agent Desktop, je videz odvisen od tega, kako je skrbnik aplikacije Webex Contact Center konfiguriral postavitev namizja. Velikost prikaza aplikacije Agent Desktop mora biti večja od 500 x 500 slikovnih pik (širina x višina). Za najboljšo izkušnjo z aplikacijo Agent Desktopnastavite povečavo spletnega brskalnika na 100 %. Več informacij najdete v poglavju Odzivnost, na strani 45.

Opomba Skrbnik konfigurira profil zastopnika z dovoljenji in nastavitvami namizja. Zastopniki so dodeljeni določeni skupini, ki zagotavlja podporo za določeno funkcijo. Primer: skupina zastopnikov v ekipi, ki zagotavlja podporo zlatim kupcem ali upravlja obračunavanje.

Skrbnik določi naslednja dovoljenja in nastavitve za profil zastopnika:

- Možnosti dohodnih (vhodnih) klicev
- Razlogi za stanje nedejavnosti
- Prenos čakalne vrste
- Posvetovanje z zastopnikom in prenos
- Podrobnosti zaključevanja in časovnika zaključevanja
- Samodejna razpoložljivost zastopnika

- Možnosti odhodnih (izhodnih) klicev
- Možnosti klicne številke in imenika
- Dostop do poročil s statistiko uspešnosti zastopnika
- Dostop do pripomočkov

Opomba

- V čakalni vrsti so aktivni stiki, ki so dodeljeni zastopnikom, ko čakajo na odgovor zastopnika.
- Skrbnik konfigurira razloge za nedejavnost, ki so primerni za vaše podjetje. Stanje nedejavnosti označuje, da ste vpisani, vendar niste pripravljeni sprejeti nobenih usmerjenih zahtev. Primer: odmor za kosilo.

Zahteve za Agent Desktop

Agent Desktop zahteva naslednjo nastavitev, s katero pred poskusom prvega vpisa poskrbite, da bodo vse funkcije delovale po pričakovanjih.

Sistemske zahteve

Spodaj so navedene minimalne sistemske zahteve:

- Pomnilnik – 2 GB skupnega pomnilnika RAM aplikacije brez dodelitve operacijskega sistema.
- Operacijski sistem – podprti operacijski sistemi (OS) so:
  - Windows 10 in Windows 11
  - macOS 10.12, 10.13 in 10.14
  - Chrome OS 70 (64-bitni) in novejše različice

Zahteve za brskalnik

V spodnji tabeli so prikazani podprti brskalniki.

Tabela 1: Podprti brskalniki

Operacijski sistem	Različica brskalnika
Windows 10	• Google Chrome V76.0.3809 in novejše različice • Firefox Extended support Release (ESS) V68 in novejše različice • Edge Chromium (MS Edge V79 in novejše različice)

Operacijski sistem	Različica brskalnika
Windows 11	• Google Chrome V103.0.5060.114 in novejše različice • Firefox Extended Support Release (ESR) V102.0 in novejše različice • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 in novejše različice)
macOS	• Google Chrome V76.0.3809 in novejše različice • Firefox Extended support Release (ESS) V68 in novejše različice • Edge Chromium (MS Edge V79 in novejše različice)
Chrome OS	• Chromium V73 in novejše različice • Google Chrome V76.0.3809 in novejše različice

Konfigurirati morate naslednje možnosti brskalnika:

- Piškotki in podatki spletnega mesta morajo biti omogočeni.
- Raven varnosti mora biti nastavljena na *Srednja*.
- Možnost slik mora biti omogočena.
- Preprečevalnik pojavnih oken mora biti onemogočen.
- JavaScript mora biti omogočen.

Infrastruktura navideznega namizja (VDI)

Podprta so naslednja navidezna namizja:

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

Zahteve za telefon

Zastopniki, ki obravnavajo glasovno komunikacijo, morajo imeti telefon. Če želite zagotoviti povezavo, pokličite klicno številko (DN) z drugega telefona in preverite svojo glasovno povezavo. Ko se vpišete, morate

v pogovorno okno **Poverilnice postaje** (**Poverilnice postaje** > **Klicna številka**) vnesti isto številko DN. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43.

Naprave za zastopnike

Cisco Webex Contact Center podpira naslednje naprave za zastopnike za klicanje:

- Namizni telefon Webex Calling
- Namizna aplikacija Webex Calling (zvok računalnika)
- Mobilna aplikacija Webex v mobilnem telefonu
- Aplikacija Aplikacija Webex, ki je integrirana z aplikacijo Webex Calling (zvok računalnika)

Če uporabljate klicno napravo, vnesite interno klicno številko, ki jo skrbnik konfigurira v pogovornem oknu **Poverilnice postaje** (**Poverilnice postaje** > **Interna številka**), ko se vpišete. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43.

Aplikacija Webex kot odjemalec

Aplikacija Aplikacija Webex, prenesena v vaš sistem (osebna naprava) se nanaša na Odjemalec Webex. Več informacij najdete v poglavju Prenos aplikacije.

Aplikacijo Odjemalec Webex lahko uporabljate kot napravo končne točke, če je integrirana z aplikacijo WebEx Calling. Če želite prejeti ali opraviti glasovni klic, se morate v aplikacijo Agent Desktop vpisati z interno številko (**Poverilnice postaje** > **Interna številka**).

Če uporabljate interno številko, lahko prevzamete glasovni klic v aplikaciji Odjemalec Webex. Če klica ne prevzamete v najdaljšem razpoložljivem času, se klic vrne v čakalno vrsto, sistem pa vaše stanje spremeni v **RONA**.

Aplikacijo Aplikacija Webex lahko odprete tudi v aplikaciji Agent Desktop za sodelovanje z drugimi zastopniki, nadzorniki in področnimi strokovnjaki (SME) iz vaše organizacije, pri tem pa vam ni treba zapreti aplikacije Agent Desktop. Vendar pa nadzor klicev ni na voljo. Če želite prejemati in opravljati klice, še vedno potrebujete interno številko, ki ni vdelana v aplikacijo Aplikacija Webex. Več informacij najdete v poglavju Aplikacije za klicanje.

Več informacij o dostopu do aplikacije Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop najdete v poglavju Aplikacija Webex, na strani 56.

Opomba Če uporabljate Odjemalec Webex in Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop, se obvestila za dohodni klic prikažejo na naslednji način:

- Ko se podokno Seznam opravil v aplikaciji Agent Desktop razširi in imate dohodni klic stranke, se prikažeta obvestilo aplikacije Odjemalec Webex in pojavno okno aplikacije Agent Desktop.
- Če aplikaciji Odjemalec Webex in Agent Desktop nista aktivni:
  - Za dohodni klic stranke v aplikaciji Odjemalec Webex se prikažeta pojavno obvestilo brskalnika in obvestilo aplikacije Odjemalec Webex.
  - Za dohodne klice stranke v aplikaciji Webex Client in sodelavca v aplikaciji Webex hkrati se prikažejo obvestila brskalnika ter aplikacij Odjemalec Webex in Webex.

Lokalizacija

Uporabniški vmesnik aplikacije Agent Desktop

Uporabniški vmesnik aplikacije Agent Desktoppodpira lokalizacijo v 29 jezikov.

Spodaj so navedeni podprti jeziki:

bolgarščina, katalonščina, kitajščina (Kitajska), kitajščina (Tajvan), hrvaščina, češčina, danščina, nizozemščina, angleščina (Združeno kraljestvo), angleščina (ZDA), finščina, francoščina, nemščina, madžarščina, italijanščina, japonščina, korejščina, norveščina, poljščina, portugalščina (Brazilija), portugalščina (Portugalska), romunščina, ruščina, srbščina, slovaščina, slovenščina, španščina, švedščina in turščina.

Jezik uporabniškega vmesnika aplikacije Agent Desktop temelji na nastavitvah jezika v vašem brskalniku. Denimo, da ste za jezik v brskalniku Google Chrome izbrali francoščino. Ko zaženete aplikacijo Agent Desktop v brskalniku Google Chrome, se uporabniški vmesnik aplikacije Agent Desktop prikaže v francoščini (Français).

Opomba V brskalniku Firefox jezik uporabniškega vmesnika aplikacije Agent Desktop temelji na nastavljenem jeziku, ki je izbran za spletne strani. Jezik spletne strani lahko izberete v pogovornem oknu **Nastavitve jezika spletne strani** (**Nastavitve** > **Splošno** > **Jezik in videz** > **Jezik** > **Izberi ...**). Več informacij najdete v poglavju Izbira jezikov uporabniškega vmesnika za večjezične spletne strani.

Uporabniški priročnik za Agent Desktop

Uporabniški priročnik za Agent Desktop podpira lokalizacijo v 13 jezikov. Privzeti jezik je angleščina (ZDA).

Spodaj so navedeni podprti jeziki:

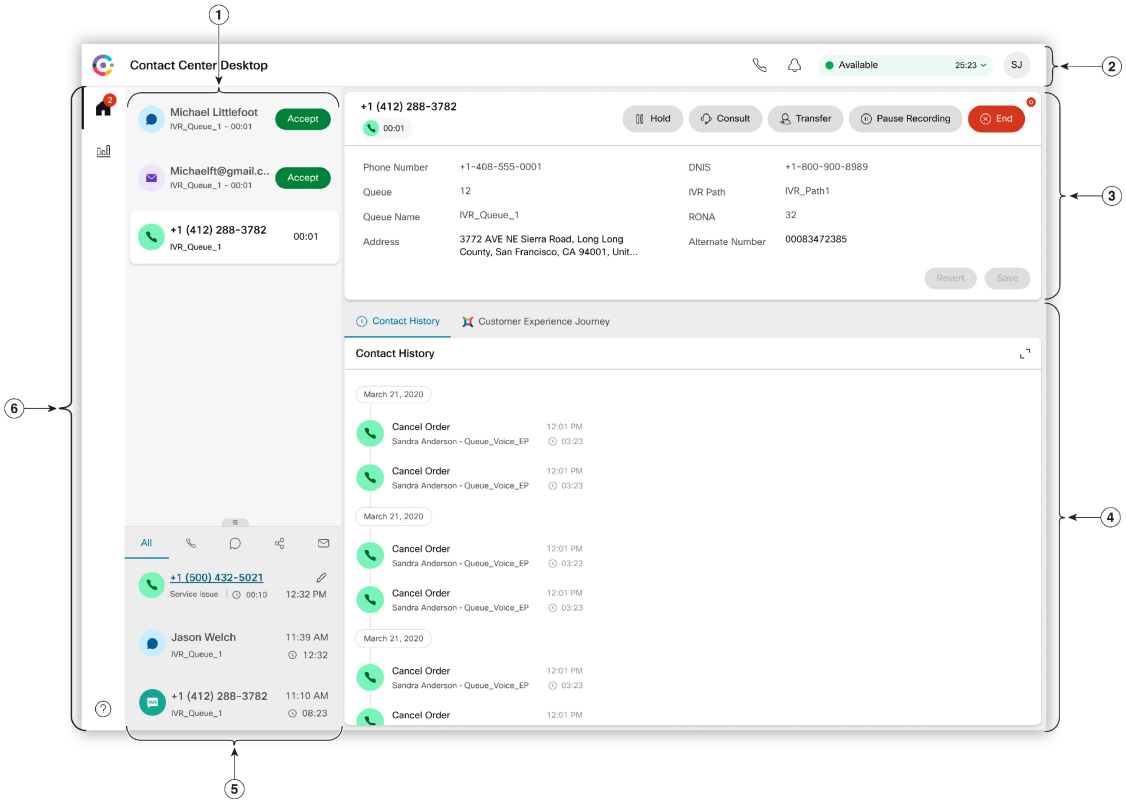
kitajščina (Hongkong), kitajščina (poenostavljena), danščina, nizozemščina, francoščina, nemščina, italijanščina, japonščina, korejščina, portugalščina (Brazilija), ruščina, španščina in švedščina. Za več informacij si oglejte *prevedene priročnike za končne uporabnike*.

Vmesnik Agent Desktop

Uporabniški vmesnik aplikacije Agent Desktop je sestavljen iz naslednjih delov:

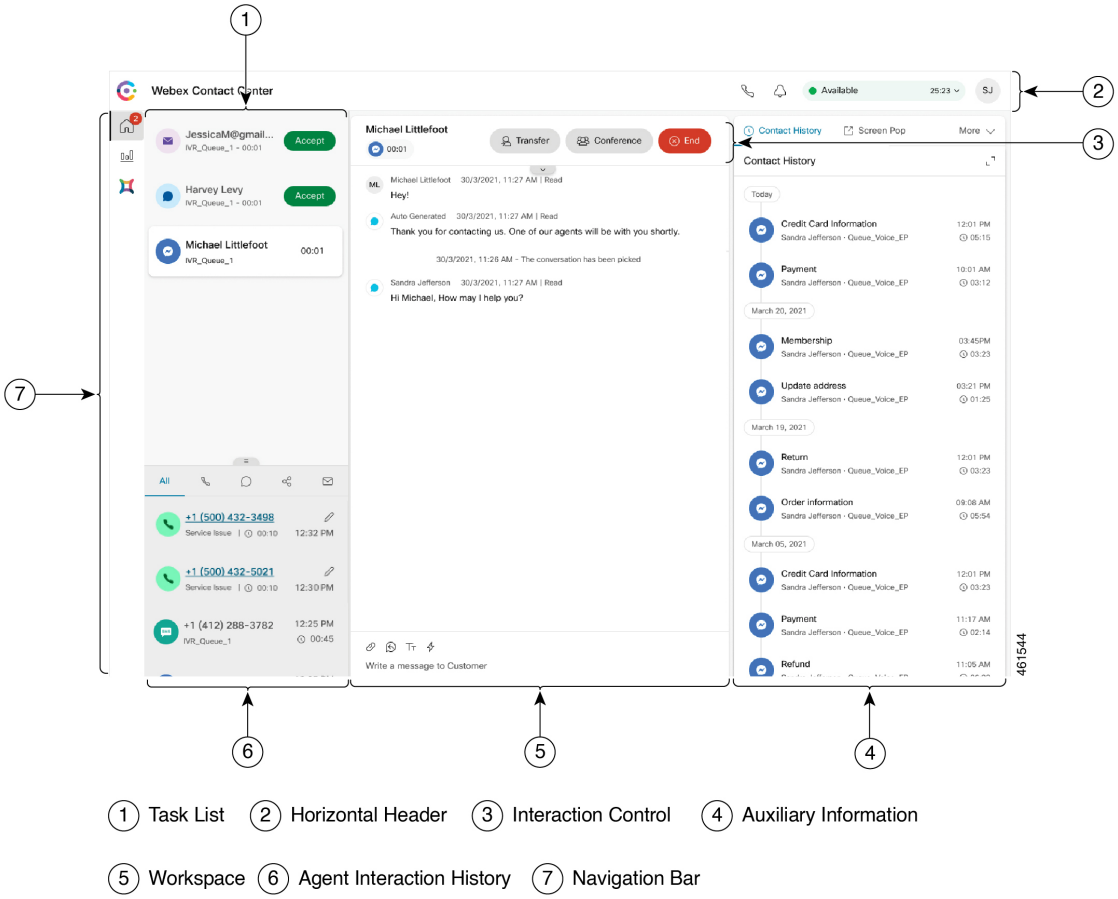
- Vodoravna glava, na strani 7
- Vrstica za krmarjenje, na strani 8
- Seznam opravil, na strani 9
- Zgodovina komunikacij zastopnika, na strani 13
- Nadzor komunikacij, na strani 14
- Delovni prostor, na strani 15
- Podokno Pomožne informacije, na strani 15

Slika 1: Vzorčni uporabniški vmesnik Agent Desktop za glasovne klice



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

Slika 2: Vzorčni uporabniški vmesnik Agent Desktop za Novi digitalni kanali



Vodoravna glava

vodoravna glava je območje, ki poteka vzdolž vrha vmesnika aplikacije Agent Desktop. V vodoravna glava so na voljo te možnosti:

- Naslov in logotip: prikaže logotip in ime aplikacije Cisco Webex Contact Center (privzeto) v zgornjem levem kotu zaslona. Skrbnik lahko prilagodi naslov in logotip glede na nastavitve postavitve namizja.
- **Stanje razpoložljivosti** – prikaže vaše stanje razpoložljivosti za prejemanje in sprejemanje stikov v vseh komunikacijskih kanalih (glasovni klic, klepet, e-pošta ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih). Ko se vpišete v aplikacijo Agent Desktop , je stanje privzeto nastavljeno na **Nedejaven**. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.
- **Aplikacija Webex**: prikaže možnost za sodelovanje z drugimi zastopniki, nadzorniki in področnimi strokovnjaki (SME) iz vaše organizacije, pri tem pa vam ni treba zapreti aplikacije Agent Desktop. Več informacij najdete v poglavju Aplikacija Webex, na strani 56.
- **Odhodni klic**: prikaže možnost za opravljanje odhodnega klica. Ikona za **odhodni klic** je prikazana na podlagi konfiguracije profila zastopnika. Več informacij najdete v poglavju Opravljanje odhodnega klica, na strani 74.

- **Središče za obvestila**: prikaže število novih prejetih sporočil. Ko kliknete ikono **središča za obvestila**, se v pogovornem oknu prikažejo namizna opozorila in obvestila. Več informacij najdete v poglavju Dostop do središča za obvestila, na strani 55.

  Prejšnje zaslonsko pojavno okno lahko odprete tudi z URL-jem zaslonskega pojavnega okna. Več informacij najdete v poglavju Dostop do zaslonskega pojavnega okna, na strani 52.

- **Uporabniški profil**: prikaže vaše informacije in nastavitve. Več informacij najdete v poglavju Uporabniški profil, na strani 52.

Opomba

- Ikone za **Aplikacija Webex**, **odhodni klic** in **središče za obvestila** ter vrstni red, v katerem so prikazane v vodoravni glavi, so odvisni od konfiguracije, ki jo je opredelil skrbnik.
- Če je skrbnik konfiguriral pripomočke glave, so pripomočki prikazani v vodoravna glava. Več informacij o pripomočkih najdete v poglavju Upravljanje pripomočkov, na strani 111.

Vrstica za krmarjenje

Vrstica za krmarjenje je prikazana na levi strani vmesnika aplikacije Agent Desktop.

Opomba Razpoložljivost ikon v Vrstica za krmarjenje je odvisna od tega, kako je skrbnik konfiguriral postavitev namizja.

Za dostop do glavnih funkcij so na voljo te ikone:

- **Domača stran** (): prikaže nadzorno ploščo zastopnika, kjer si lahko ogledate zaključene ali dodeljene stike, v zvezi s katerimi morate ukrepati. Izvedete lahko dejanja, kot sta komuniciranje s strankami v različnih kanalih in ogled podatkov o stranki. Ikona prikaže značko s številom zahtev, ki jih niste sprejeli v različnih kanalih. Primer: 2.

- **Statistika uspešnosti zastopnika** (): prikaže pripomoček **Statistika uspešnosti zastopnika** s podrobnimi zgodovinskimi in sprotnimi statističnimi podatki zastopnika. Če je vaš profil konfiguriran za statistično poročanje, je ikona **Statistika uspešnosti zastopnika** prikazana v Vrstica za krmarjenje. Informacije o statističnih poročilih najdete v poglavju Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«, na strani 117.

- **Znova naloži** (): če ste aplikacijo Agent Desktop odprli s funkcijo iFrame, kliknite **Znova naloži**, da osvežite spletno stran aplikacije Agent Desktop. IFrame je element HTML, s katerim lahko eno spletno stran ugnezdite na drugo spletno stran.

Opomba Ikona za **ponovno nalaganje** se prikaže samo, če aplikacijo Agent Desktop odprete s funkcijo iFrame.

- **Povratne informacije** ( ): prikaže stran s povratnimi informacijami na novem zavihku brskalnika. Pošljete lahko povratne informacije o svoji izkušnji z namiznim programom.
- **Pomoč** ( ): prikaže teme pomoči v pogovornem oknu **Središče za pomoč**. Če si želite teme pomoči ogledati v obliki zapisa PDF, kliknite **Prikaži kot PDF**.

Opomba

- Ikone po meri (na primer ikona analitike uporabniške izkušnje) so na podlagi konfiguracije **postavitve namizja** prikazane v Vrstica za krmarjenje nad ikono **pomoči**.
- Ko prvič odprete Agent Desktop ali počistite predpomnilnik, so nekaj sekund pozneje naslov po meri, logotip po meri in ikone po meri naložene v Vrstica za krmarjenje.
- Ikone po meri ali pripomočki po meri so naloženi glede na predpomnilnik in nato temeljijo na sinhronizaciji strežnika. Če skrbnik posodobi konfiguracijo postavitve namizja, morate počistiti predpomnilnik in znova naložiti Agent Desktop, da prikažete najnovejše ikone ali pripomočke po meri. Poskus ponovnega nalaganja brez brisanja predpomnilnika lahko povzroči utripanje zaslona in nepričakovano delovanje.

Seznam opravil

Podokno Seznam opravil je prikazano v zgornjem levem kotu vmesnika aplikacije Agent Desktop.

Ko je zahteva usmerjena v vašo čakalno vrsto in ste na voljo, se v podoknu Seznam opravil prikaže nova zahteva. Če želite začeti komunicirati s stranko, morate sprejeti zahtevo. Podokno Seznam opravil je privzeto razširjeno. Če je podokno Seznam opravil strnjeno, je v spodnjem desnem kotu namizja prikazano pojavno okno s pozivom, da sprejmite zahtevo. Več informacij najdete v poglavju Pojavno okno, na strani 11.

Če imate več zahtev, je najnovejša zahteva prikazana na vrhu podokna Seznam opravil, in sicer v tem vrstnem redu: klici, klepeti, pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih in e-poštna sporočila.

V zahtevi so prikazane naslednje podrobnosti:

- Klici: prikazani so oznaka in ikona, ki označujeta vrsto klica, strankina telefonska številka, DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke), ime čakalne vrste, ki je usmerila klic k vam, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema klica. Stanje dohodnega klica je prikazano kot »Zvonjenje«.

  V spodnji tabeli so navedene vrste klicev, ikone in ustrezne oznake:

Vrsta klica	Oznaka	Ikona
Dohodni glasovni klic	Dohodni klic	
Povratni klic	Povratni klic	
Odhodni klic za predogled akcije	Klic za akcijo	
Odhodni klic	Odhodni klic	

- Klepeti: prikazani so ikona (klepet), ime stranke ali enolični ID, e-poštni naslov, čakalna vrsta, ki je usmerila klepet k vam, in časovnik, ki prikazuje, kako dolgo čaka klepet na vaš sprejem.
- Pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih: prikazane so naslednje podrobnosti:
  - Facebook Messenger: v zahtevi so prikazani ikona (Messenger), čakalna vrsta, ki je preusmerila zahtevo za klepet k vam, enolični ID strani podjetja v Facebooku in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema zahteve za klepet.

Opomba Ime stranke je na namizju prikazano samo, če so podatki profila uporabnika aplikacije Facebook Messenger nastavljeni na javne.

  - SMS: v zahtevi so prikazani ikona (SMS), telefonska številka stranke, čakalna vrsto, ki je usmerila zahtevo za klepet prek sporočil SMS k vam, izvorna številka (DN) in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema zahteve za klepet.

- E-poštna sporočila: prikazani so ikona (e-pošta), ime stranke, čakalna vrsta, ki vam je poslala e-poštno sporočilo, ID e-poštnega naslova stranke in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema zahteve za e-pošto.

Opomba

- Ko premaknete kazalec miške nad zahtevo v podoknu Seznam opravil, se prikaže ikona (razširi). Kliknite , če si želite ogledati podrobnosti zahteve.
- Ko prejmete zahtevo za klepet, pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih ali e-pošto, ste opozorjeni z zvočnim opozorilom.
- Značka v vsakem klepetu in opravilu aplikacije pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih prikazuje število neprebranih sporočil.

V podoknu Seznam opravil so prikazane naslednje možnosti:

- **Sprejmi vsa opravila**: kliknite **Sprejmi vsa opravila**, če želite sprejeti vse zahteve (klepeti, e-poštna sporočila ali pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih) hkrati. Gumb **Sprejmi vsa opravila** se prikaže, če imate več kot pet novih zahtev.
- **Novi odgovori**: kliknite **Novi odgovori**, če se želite premakniti po seznamu in si ogledati neprebrana sporočila (klepeti ali pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih).

Ko sprejmete zahtevo, se na časovniku prikaže pretečeni čas od sprejema zahteve. Več informacij najdete v poglavju Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22.

Opomba

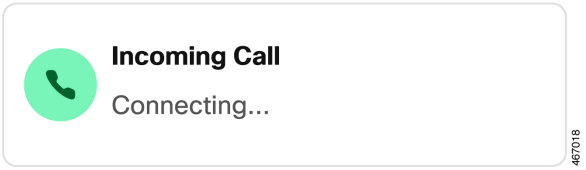
- Če zahteve ne morete sprejeti v določenem času, ki je prikazan na časovniku, dejavnostni gumb v pojavnem oknu nekaj sekund utripa, vaše stanje pa je spremenjeno v **RONA** (preusmeritev, če ni odgovora). Za več informacij o stanju RONA glejte Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.
- Ne pozabite, da se izpišete, ko je podokno Seznam opravil strnjeno. Če se vpišete v aplikacijo Agent Desktop brez brisanja predpomnilnika, podokno Seznam opravil ohrani prejšnjo izbiro, ki je strnjeno stanje.

Pojavno okno

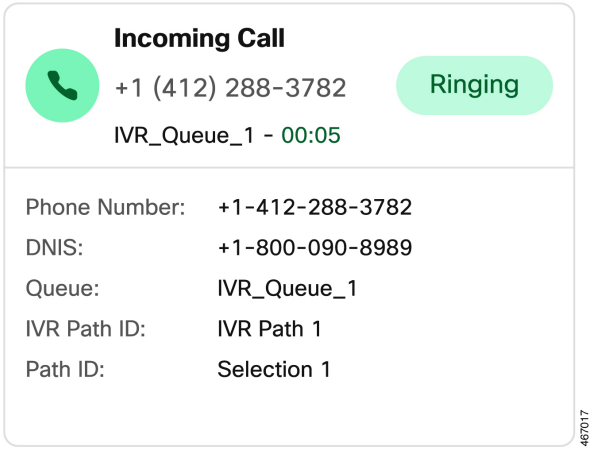
Če je podokno Seznam opravil strnjeno, si lahko ogledate pojavno okno v spodnjem desnem kotu Desktop. Pojavno okno je pojavno pogovorno okno, ki se prikaže, ko je zahteva za klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih preusmerjena k vam.

Desktop prikazuje naslednja pojavna okna:

- Pojavno okno vzpostavljanja povezave: v pojavnem oknu vzpostavljanja povezave so prikazane informacije, da je v teku dodeljevanje nove zahteve za stik.



- Pojavno okno zahteve za stik: pojavno okno zahteve za stik se prikaže po pojavnem oknu vzpostavljanja povezave. Preden se vaše stanje spremeni v **RONA**, morate izvesti dejanje v pojavnem oknu zahteve za stik. V pojavnem oknu so prikazane spremenljivke, dejavnostni gumbi ali povezave na podlagi konfiguracije, ki je opredeljena za posamezen kanal.



Opomba Ko je na Desktop prikazano pojavno okno vzpostavljanja povezave ali pojavno okno zahteve za stik, se ne morete izpisati.

V pojavnem oknu so prikazane spremenljivke, dejavnostni gumbi ali povezave na podlagi konfiguracije, ki je opredeljena za posamezen kanal. V spodnji tabeli so navedene spremenljivke, ki so prikazane v pojavnem oknu na podlagi vrste kanala:

Tabela 2: Spremenljivke glasovnega kanala, prikazane v pojavnem oknu

Glasovni kanal – vrsta klica	Spremenljivke, prikazane v pojavnem oknu
Dohodni glasovni klic	Vaš skrbnik v oblikovalniku tokov konfigurira spremenljivke, oznake spremenljivk in vrstni red, v katerem morajo biti prikazane na Agent Desktop. V zaslonskem pojavnem oknu je lahko prikazanih najmanj tri in največ šest spremenljivk. V zaslonskem pojavnem oknu za dohodni klic niso prikazane spremenljivke, ki jih je zavaroval skrbnik. **Opomba** V zahtevi za posvetovalni klic je v zaslonskem pojavnem oknu prikazanih največ devet spremenljivk. To so tri privzete spremenljivke (ime zastopnika, DN zastopnika in skupina zastopnika) in največ šest spremenljivk, ki jih je konfiguriral skrbnik. Tri privzete spremenljivke se nanašajo na zastopnika, ki je začel posvetovalni klic. • Telefonska številka • Ime čakalne vrste • DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke)
Povratni klic	• Telefonska številka • Ime čakalne vrste • DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke)
Odhodni klic za predogled akcije	• Spremenljivke, ki temeljijo na konfiguraciji, ki jo je opredelil skrbnik.
Odhodni klic	• Telefonska številka • Ime čakalne vrste • DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke)

Tabela 3: Spremenljivke digitalnega kanala, prikazane v pojavnem oknu

Vrsta digitalnega kanala	Spremenljivke, prikazane v pojavnem oknu
Facebook Messenger	• Ime čakalne vrste • Izvorna stran
Storitev kratkih sporočil (SMS)	• Ime čakalne vrste • Telefonska številka • Izvorna številka
WebChat	• Ime stranke • E-pošta • Ime čakalne vrste
E-pošta	• Ime stranke • E-pošta • Ime čakalne vrste
WhatsApp	• Ime stranke • Ime čakalne vrste

Če imate več zahtev, so pojavna okna naložena eno na drugega. Če imate kadar koli več kot pet zahtev, so zahteve prikazane kot 1–5 od <*skupno število*>. Kliknite ikono >, da si ogledate naslednje zahteve. V vsakem pojavnem oknu lahko e-pošto, klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih sprejmete tako, da kliknete gumb **Sprejmi**. Če želite sprejeti vse zahteve skupaj, kliknite **Sprejmi <*število*> zahtev**. Najstarejša zahteva je prikazana na vrhu. Vrstni red od zgoraj navzdol so e-poštna sporočila, pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih, klepeti in klici.

Zgodovina komunikacij zastopnika

Podokno Zgodovina komunikacij zastopnika je prikazano v spodnjem levem kotu vmesnika aplikacije Agent Desktop. V tem podoknu si lahko ogledate prejšnjo komunikacijo s stranko v vseh kanalih (glasovni klici, e-pošta, klepet in družabna omrežja). V podoknu so prikazane podrobnosti za zadnjih 24 ur.

Če si želite ogledati prejšnje komunikacije glede na določene kanale v zadnjih 24 urah, izberite enega od naslednjih zavihkov:

- **Vse** – prikaže podrobnosti vaših prejšnjih komunikacij v vseh kanalih ter skupni čas trajanja povezave in časovni žig, ko ste sprejeli zahtevo. Ta zavihek je izbran privzeto.
- **Klici** – prikaže podrobnosti vaših glasovnih klicev ter strankino telefonsko številko, razlog za zaključevanje skupni čas trajanja povezave in časovni žig, ko ste sprejeli zahtevo.

  Odhodni klic lahko opravite tako, da v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika kliknete telefonsko številko. Telefonsko številko lahko pred opravljanjem odhodnega klica tudi uredite. Več informacij

najdete v poglavju Opravljanje odhodnega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika, na strani 76.

- **Klepeti** – prikaže podrobnosti vaših klepetov ter ime stranke, razlog za zaključevanje skupni čas trajanja povezave in časovni žig, ko ste sprejeli zahtevo.
- **Pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih** – prikaže podrobnosti vaših klepetov v aplikaciji Facebook Messenger, klepetov prek sporočil SMS (storitev kratkih sporoči) in klepetov v pripomočku WhatsApp ter ime stranke (Facebook Messenger in WhatsApp), strankino telefonsko številko (SMS), razlog za zaključevanje, skupni čas trajanja povezave in časovni žig, ko ste sprejeli zahtevo.
- **E-poštna sporočila** – prikaže podrobnosti vaših e-poštnih sporočil ter strankin e-poštni naslov, razlog za zaključevanje skupni čas trajanja povezave in časovni žig, ko ste sprejeli zahtevo.

Opomba

- Podokno Zgodovina komunikacij zastopnika pridobiva podrobnosti vseh zaključenih komunikacij skupaj z ustreznim razlogom za zaključevanje. Če komunikacija ni zaključena, je razlog za zaključevanje prikazan kot N/V. Razlog za zaključevanje bo v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika morda prikazan največ 6 sekund, ko končate komunikacijo, nato pa bo prikazan kot N/V. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.
- V podokno Zgodovina komunikacij zastopnika lahko vnesete največ 13 znakov za razlog za zaključevanje. Če število znakov preseže to omejitev, se prikaže ikona tropičja. Če kazalec miške premaknete nad ikono tropičja, se v opisu orodja prikaže celoten razlog za zaključevanje.
- Velikost podokna Zgodovina komunikacij zastopnika lahko spremenite ali pa ga strnete.
  - Če želite spremeniti velikost, premaknite kazalec miške nad obrobo podokna Zgodovina komunikacij zastopnika. Ko se kazalec miške spremeni v ikono ↕ (ročica za spreminjanje velikosti), kliknite in povlecite ikono ↕, da spremenite velikost podokna Zgodovina komunikacij zastopnika navpično. Spremenjena velikost podokna Zgodovina komunikacij zastopnika je ohranjena, dokler se ne izpišete, zaprete brskalnika ali počistite predpomnilnika brskalnika.
  - Če želite strniti podokno, premaknite kazalec miške nad podokno Seznam opravil ali podokno Zgodovina komunikacij zastopnika. Prikaže se ikona ‹ (strni). Kliknite ‹, če želite zapreti podokno.

Nadzor komunikacij

Podokno Nadzor komunikacij je prikazano zgoraj na sredini vmesnika aplikacije Agent Desktop.

V podoknu Nadzor komunikacij so prikazane naslednje podrobnosti:

- Podatki o stranki z vsemi spremenljivkami podatkov, povezanih s klici (CAD), za glasovne klice. Vaš skrbnik v oblikovalniku tokov konfigurira spremenljivke, oznake spremenljivk in vrstni red, v katerem morajo biti prikazane v podoknu Nadzor komunikacij. V podoknu Nadzor komunikacij je prikazanih največ 30 spremenljivk.
- Časovnik trajanja povezave, ki prikazuje trajanje stika s stranko, dokler ne končate komunikacije.

- V podoknu Nadzor komunikacij je poleg časovnika trajanja povezave prikazan še en časovnik glede na stanje, ki ga nastavi sistem, in način nadaljnje komunikacije. Če na primer uvrstite klic na čakanje, časovnik prikaže čas zadržanja ob stanju **Posvetovalni klic na čakanju**..
- Gumbi za nadzor, s katerimi lahko izvajate opravila glede na konfiguracijo profila. Če želite začeti snemanje na primer med aktivnim klicem, lahko uporabite gumb **Začni snemanje**.

Ko sprejmete glasovni klic (dohodni ali odhodni), se podokno Nadzor komunikacij privzeto razširi in ostane prikazano, tudi ko preklapljate med možnostmi v Vrstica za krmarjenje.

Ko sprejmete zahtevo za e-poštno sporočilo, klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, se podokno Nadzor komunikacij privzeto strni. Uporabite ikono (razširi), da razširite podokno Nadzor komunikacij in prikažete podatke o stranki.

Opomba Če želite kopirati podatke o stranki, premaknite kazalec miške nad njo in nato kliknite .

Več informacij o časovniku trajanja povezave najdete v poglavju Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22. Več informacij o posodobitvi spremenljivk CAD najdete v poglavju Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65.

Delovni prostor

Podokno Delovni prostor se na sredini vmesnika aplikacije Agent Desktop prikaže samo, če sprejmete zahtevo za e-pošto, klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih.

Opomba Ko sprejmete glasovni klic (dohodni ali odhodni), se v podoknu na sredini prikaže podokno Pomožne informacije.

V podoknu na sredini so prikazane podrobnosti glede na vašo izbrano kartico stika v podoknu Seznam opravil. Če na primer izberete aktivni e-poštni stik, se v podoknu na sredini prikažejo podrobnosti prejetega e-poštnega sporočila.

V podoknu na sredini so lahko prikazane tudi informacije glede na vaš izbor v Vrstica za krmarjenje. Če na primer izberete **Statistika uspešnosti zastopnika** (če je vaš profil konfiguriran), se v podoknu na sredini prikažejo vaša poročila.

Opomba Če kazalec miške premaknete nad podokno Seznam opravil ali podokno Zgodovina komunikacij zastopnika, se prikaže ikona (strni). Kliknite , če želite zapreti podokno in povečati svoje območje delovnega prostora.

Podokno Pomožne informacije

Mesto prikaza podokna Pomožne informacije v vmesniku aplikacije Agent Desktop je odvisno od vrste aktivne zahteve.

Ko sprejmete zahtevo za e-poštno sporočilo, klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, se podokno Pomožne informacije prikaže na desni strani namizja, podokno Delovni prostor pa se prikaže na sredini namizja. Ko sprejmete glasovni klic (dohodni ali odhodni), se podokno Pomožne informacije prikaže na sredini namizja.

Pripomočki so prikazani na zavihkih v podoknu Pomožne informacije na namizju. Vsak zavihek v podoknu lahko vsebuje enega ali več pripomočkov, ki temeljijo na privzetih nastavitvah postavitve namizja, ki jih je konfiguriral skrbnik. Več informacij najdete v poglavju Upravljanje pripomočkov, na strani 111.

Spodaj so navedene podrobnosti zavihkov, ki so v podoknu Pomožne informacije:

- **Zgodovina stika** (privzeto): prikaže zgodovino komunikacij s stranko v zadnjih 60 dneh. V zgodovini stika je prikazanih največ 300 zapisov. Ko se s stranko pogovarjate prek digitalnega kanala (e-pošta, klepet ali družabno sporočanje), so na zavihku **Zgodovina stikov** prikazani prejšnji stiki stranke z uporabo istega kanala. Med glasovnim klicem je na zavihku **Zgodovina stika** prikazana samo zgodovina glasovnih klicev.

  Ko sprejmete stik, so na zavihku **Zgodovina stika** prikazane podrobnosti stranke v kronološkem vrstnem redu. Podrobnosti zgodovine stranke vsebujejo ime stranke, razlog za zaključevanje, ime čakalne vrste, čas trajanja povezave in končni čas. Ogledate si lahko tudi prejšnja strankina e-poštna sporočila tako, da kliknete povezavo **Ogled e-poštnega sporočila**.

Opomba Zavihek **Zgodovina stika** pridobiva podrobnosti vseh zaključenih komunikacij skupaj z ustreznim razlogom za zaključevanje. Če komunikacija ni zaključena, je razlog za zaključevanje prikazan kot N/V. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

- **Zaslonsko pojavno okno**: prikaže zavihek zaslonskega pojavnega okna na podlagi privzetih nastavitev postavitve namizja.
- Pripomočki po meri: prikaže pripomočke z zavihki po meri na podlagi privzetih nastavitev postavitve namizja ali organizacije. Več informacij najdete v poglavju Upravljanje pripomočkov, na strani 111.

Za ogled celotnega imena zavihka premaknite kazalec miške nad glavo zavihka.

Opomba Podokno Pomožne informacije ohrani vaše izbrane zavihke za določeno komunikacijo, tudi ko preklapljate med komunikacijami ali stranmi po meri. Denimo, da med glasovno komunikacijo odprete zavihek **Zaslonsko pojavno okno** v podoknu Pomožne informacije. Pozneje preklopite na klepet in odprete zavihek **Zgodovina stika**. Ko znova preklopite na glasovno komunikacijo, je izbrani zavihek **Zaslonsko pojavno okno** še vedno ohranjen.

Izbira zavihka je ohranjena, ko znova naložite Agent Desktop. Če pa počistite predpomnilnik, izbrani zavihek ni ohranjen.

Naredite lahko naslednje:

- Kliknite , če želite maksimizirati izbrani zavihek v podoknu Pomožne informacije.
- Povlecite in spustite, če želite prerazporediti zavihke v podoknu Pomožne informacije. Ta postopek lahko uporabite za:

- Zavihke, ki so prikazani v podoknu Pomožne informacije.
- Zavihke, ki so združeni na spustnem seznamu **Več zavihkov** v podoknu Pomožne informacije. Kliknite spustni seznam **Več zavihkov**, nato pa izberite želeni zavihek.

Vrstni red zavihkov je ohranjen tudi, ko zaprete podokno Pomožne informacije, znova naložite brskalnik, počistite predpomnilnik brskalnika ali se izpišete iz aplikacije Agent Desktop in znova vpišete vanjo.

Če želite ponastaviti zaporedje zavihkov na privzeto zaporedje, kliknite ikono ⋮ (**Več dejanj**) > **Ponastavitev zaporedja zavihkov**.

Pogoste funkcije za Novi digitalni kanali

Besedilne priloge

Priloga je datoteka, ki je poslana skupaj z besedilnim sporočilom.

Če želite dodati besedilno prilogo:

Postopek

Korak 1 Zastopniki lahko **povlečejo in spustijo** priloge v okno za ustvarjanje ali kliknejo ikono 📎 in poiščejo datoteko, da naložijo prilogo skupaj z odgovorom v okno za ustvarjanje.

Opomba
- Prilogo lahko pošljete samo v oblikah zapisa, ki jih je konfiguriral skrbnik v pravilniku o prilogah.
- Vsakemu sporočilu lahko priložite eno prilogo.
- Več prilog lahko pošljete z besedilnim sporočilom.
- Priloge, ki ne izpolnjujejo pravila PCI, bodo izpuščene, zato bodo take priloge zatemnjene. Prikazana je ikona za informacije. Ko kliknete ikono za informacije, se prikaže sporočilo o napaki z razlogom za onemogočene priloge. To sporočilo o napaki lahko zaprete, dokler so neskladne priloge onemogočene.

Korak 2 Zastopniki si lahko ogledajo predogled datoteke in njene velikosti, preden jo pošljejo stranki.

Korak 3 Če želite izbrisati prilogo, kliknite ikono **X**.

E-poštne priloge

Priloga je datoteka, ki je poslana skupaj z e-poštnim sporočilom. Priloge je mogoče dodati v telo e-poštnega sporočila ali jih priložiti kot navadno prilogo.

E-poštno prilogo dodate tako:

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono in poiščite datoteko, da naložite prilogo.

- Skrbnik konfigurira največjo velikost datoteke, oblike zapisa datotek in največje število datotek, ki jih lahko naložite.
- Priloge si lahko ogledate in jih prenesete iz prejetih e-poštnih sporočil v e-poštni niti.
- Priloge, ki ne izpolnjujejo pravila PCI, bodo izpuščene, zato bodo take priloge zatemnjene. Če izberete te priloge, se prikaže sporočilo v pasici nad oknom za ustvarjanje e-poštnih sporočil, ki vsebuje razlog za onemogočene priloge. To pasico lahko zaprete, medtem ko neskladne priloge ostanejo onemogočene.
- Če zaprete okno za ustvarjanje e-poštnih sporočil in imate vsebino v telesu e-poštnega sporočila, je vaš osnutek shranjen.

Korak 2 Zastopniki si lahko ogledajo predogled datoteke in njene velikosti, preden jo pošljejo stranki.

Korak 3 Če želite izbrisati prilogo, kliknite ikono **X**.

Predloge

Zastopniki lahko uporabijo pripravljene odgovore v obliki predlog sporočil. Te predloge zagotavljajo doslednost odgovorov zastopnikov in skrajšajo čas, ki je potreben za pošiljanje pogosto uporabljenih sporočil.

Dodajanje predloge

Če želite uporabiti predlogo v pogovoru, upoštevajte ta navodila:

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (predloga) v oknu za ustvarjanje.

Na zaslonu se prikaže modalno okno s seznamom konfiguriranih skupin predlog.

Na zavihku **Vse predloge** je seznam vseh predlog, ki so konfigurirane za skupino.

Korak 2 Kliknite **Več**, če si želite ogledati celoten seznam skupin predlog, konfiguriranih za skupino.

Korak 3 Izberite skupino predlog, da prikažete seznam predlog, ustvarjenih v tej skupini predlog.

Korak 4 Izberite predlogo. V okno za ustvarjanje so naložene ustrezne informacije.

Opomba S poljem za iskanje lahko imena predlog filtrirate tako, da vnesete ključno besedo v polje za iskanje in izberete predlogo na podlagi rezultatov.

Korak 5 Kliknite **Pošlji**.

Zaklenjene predloge

Skrbniki lahko med ustvarjanjem predlog v konzoli za skrbnike zaklenejo predloge. Ob zaklenjenih predlogah je prikazana ikona (Ključavnica). Te zaklenjene predloge lahko uporabite v taki obliki, kot so, in jih ne morete urediti. Če jih poskušate urediti, se na zaslonu prikaže sporočilo o napaki.

Predloge z zamenljivimi parametri

Skrbniki lahko ustvarijo predloge z zamenljivimi parametri, s katerimi lahko zastopniki pošiljajo strankam prilagojena sporočila. Te predloge lahko naložite v okno za ustvarjanje ter s tipko Tab preklapljate med zamenljivimi parametri in jih spreminjate.

Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet

Uporabite lahko predloge, ki jih skrbniki konfigurirajo s sistemskimi parametri v telesu predloge. Če te predloge uporabite v pogovorih v klepetu, so ustrezni sistemski parametri dinamično nadomeščeni v oknu za ustvarjanje.

Oblikovanje z obogatenim besedilom

Kliknite ikono (oblikovanje), če želite pred pošiljanjem odgovora na sporočilo v besedilu uporabiti sloge oblikovanja z obogatenim besedilom.

Za odgovor na sporočilo v oknu za ustvarjanje lahko uporabite naslednje sloge oblikovanja z obogatenim besedilom:

Slog oblikovanja	Opis
Krepko	Uporabi krepko pisavo za besedilo.
Ležeče	Uporabi ležečo pisavo za besedilo.
Prečrtano	Nariše črto prek besedila.

Opomba Za izbrano besedilo lahko uporabite samo en slog. Če na primer za določeno besedo ali stavek uporabite krepko pisavo, za isto besedo ali stavek ne morete uporabiti ležeče pisave.

Oblikovanje z obogatenim besedilom v e-poštnih sporočilih

Za odgovor na sporočilo v telesu e-poštnega sporočila lahko uporabite naslednje sloge oblikovanja z obogatenim besedilom:

Slog oblikovanja	Opis
Krepko	Uporabi krepko pisavo za besedilo.
Ležeče	Uporabi ležečo pisavo za besedilo.
Podčrtano	Podčrta besedilo.
Prečrtano	Nariše črto prek besedila.

Slog oblikovanja	Opis
Naslov 1	Uporabi vnaprej nastavljeno pisavo in slog za besedilo.
Blockquote	Zamakne besedilo in ga označi kot citat z navpično črto na levem robu.
Barva pisave	Spremeni barvo pisave.
Čustveni simboli	Vstavi čustveni simbol.
Zamik levo	Zamakne besedilo na levo.
Zamik desno	Zamakne besedilo na desno.
Razvrščen seznam	Ustvari razvrščen seznam.
Označen seznam	Ustvari označen seznam.
Povezava	Vstavi hiperpovezavo v izbrano besedilo.
Tabela	Vstavi tabelo v besedilno območje.

Načini za ustvarjanje z obogatenim besedilom

Orodje za ustvarjanje e-poštnih sporočila podpira ta dva načina:

- **Način bralca**: kliknete lahko e-poštno sporočilo, da preberete e-poštne pogovore.

Opomba Če v načinu ogleda prejmete novo e-poštno sporočilo, se nad orodjem za ustvarjanje prikaže pasica s sporočilom **Oglejte si vsa sporočila za nadaljnje ukrepanje**.

- **Način ustvarjanja**: v načinu ustvarjanja lahko pošiljate standardna e-poštna sporočila z oblikovanjem besedila, dodajanjem slik, pripenjanjem datotek itd.

Potek dela sprožilnika

Webex Contact Center lahko preprosto integrirate z zunanjimi sistemi, da poskrbite za sprotno sinhronizacijo zapisov strank. To je mogoče doseči s poteki dela. Te poteke dela lahko aktivirate, ko ste sredi pogovora s stranko.

Opomba Če želijo stranke uporabljati to funkcijo, morajo kupiti višjo izdajo pripomočka Connect.

Če želite aktivirati potek dela, upoštevajte ta navodila:

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (aktiviraj potek dela) nad oknom za ustvarjanje.

N zaslonu se prikaže pojavno okno s seznamom vnaprej konfiguriranih potekov dela.

Korak 2 Izberite potek dela in kliknite gumb **Aktiviraj**.

Korak 3 Če je potek dela konfiguriran tako, da sprejme vhodne parametre zastopnika, se prikaže pojavno okno. Vnesite zahtevane parametre in kliknite gumb **Aktiviraj**.

Ko je potek dela aktiviran, je niti klepeta priložena revizijska sled v obliki obvestila.

Korak 4 Kliknite **Pošlji**.

Obvestila

Z obvestili lahko pridobite podroben vpogled v pogovore v klepetu. Obvestila si lahko ogledate v niti sporočila med dogodki pogovora in revizijskimi sledmi.

Obvestilo **`Pogovor je ZAKLJUČEN`** s časovnim žigom prejšnjega pogovora se na primer prikaže vedno, ko je pogovor ZNOVA DODAN V ČAKALNO VRSTO.

Bližnjica na tipkovnici

Bližnjice na tipkovnici aplikacije Agent Desktop za pogovore v klepetu

Zastopniki lahko za sporočila klepeta uporabljajo bližnjice:

Dejanje	Bližnjice na tipkovnici
Pošiljanje sporočil klepeta	Ctrl+Enter

Opomba Če sporočilo ni poslano tudi po kliku gumba **Pošlji**, lahko zastopniki kliknejo povezavo **Kliknite za ponovni poskus**, da ga pošljejo znova. Povezava **Kliknite za ponovni poskus** se prikaže ob imena zastopnika v niti klepeta.

Bližnjice na tipkovnici aplikacije Agent Desktop za e-poštne pogovore

Zastopniki lahko za e-poštne pogovore uporabljajo naslednje bližnjice:

Dejanje	Bližnjice na tipkovnici
Odgovori	Ctrl+Shift+6
Odgovori vsem	Ctrl+Shift+5
Pošlji e-poštno sporočilo	Ctrl+Alt+S
Posreduj e-poštno sporočilo	Ctrl+Shift+0

Potrdila o dostavi

Ko stranki pošljete sporočilo, je za vsako sporočilo v niti sporočila zabeleženo potrdilo o dostavi. Za prvo sporočilo je zabeleženo potrdilo POSLANO, za druga sporočila pa potrdilo DOSTAVLJENO.

Časovniki stanja in trajanja povezave

Naslednji časovniki se prikažejo v Agent Desktop za vse kanale (glasovni klic, odhodni klic, odhodno in digitalni kanali):

- Časovnik stanja: časovnik stanja zastopnika je prikazan v polju **Stanje razpoložljivosti** v vodoravna glava. Časovnik prikazuje vaš čas trajanja v trenutnem stanju. Stanje vključuje **Na voljo**, **RONA** ali katero koli nedejavno stanje, ki ga je konfiguriral vaš skrbnik. Časovnik stanja je posodobljen vsako sekundo, oblika zapisa časa pa je mm:ss. Če imate povezavo vzpostavljeno več kot eno uro, se oblika zapisa spremeni v hh:mm:ss (npr. 01:10:25). Ko spremenite stanje (npr. iz **Na voljo** v katero koli nedejavno stanje), je časovnik ponastavljen na 00:00.
    - Časovnik nedejavnosti: če je vaše stanje **Nedejaven** in preklapljate med katerimi koli drugimi nedejavnimi stanji, časovnik prikaže čas trenutnega nedejavnega stanja in skupni čas vaših nedejavnih stanj. Denimo, da ste v **nedejavnem stanju** na primer 10 minut, nato pa si vzamete 20-minutni **odmor za kosilo** (konfigurirano nedejavno stanje). Na časovniku se prikaže vrednost 20:00/30:00. Čas **odmora za kosilo** je 20 minut (konfigurirano nedejavno stanje), skupni čas v **nedejavnem stanju** pa je 30 minut.

  Ko sprejmete zahtevo za klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, se prikaže oznaka **Zaseden**. Oznaka **Zaseden** označuje, da ste zasedeni in povezani s stranko. Med komunikacijo s stranko je v podoknu Seznam opravil in podoknu Nadzor komunikacij prikazan povezan časovnik. Po končani komunikaciji se v polju **Stanje razpoložljivosti** aplikacije vodoravna glava prikaže časovnik stanja. Glede na zmogljivost kanala lahko še naprej prejemate aktivne zahteve v drugih kanalih.

  Primeri:

  - Denimo, da ste 2 minuti v stanju **Na voljo** in sprejmete zahtevo za dohodni klic. Stanje **Na voljo** se spremeni v oznako **Zaseden**. Pretečeni čas od sprejema zahteve do konca komunikacije je 10 minut. Čas zaključevanja je 2 minuti. Časovnik nato prikaže 14:00, ki vključuje časovnik stanja **Na voljo** (2 minuti), čas komunikacije (10 minut) in čas zaključevanja (2 minuti), stanje pa je **Na voljo**.
  - Denimo, da ste 2 minuti v stanju **Na voljo** in sprejmete zahtevo za dohodni klic. Stanje **Na voljo** se spremeni v oznako **Zaseden**. Med komunikacijo s stranko spremenite stanje v **Nedejaven**, da ne sprejmete nobenih dohodnih zahtev. Pretečeni čas od spremembe v stanje **Nedejaven** do konca komunikacije je 10 minut. Čas zaključevanja je 2 minuti. Števec nato prikaže 12:00, ki vključuje časovnik stanja **Nedejaven** ter čas komunikacije (10 minut) in čas zaključevanja 2 minuti), stanje pa je **Nedejaven**.

Opomba Poročila si lahko ogledate glede na stanje razpoložljivosti in ne glede na oznako **Zaseden**, saj to ni neodvisno stanje.

- Časovnik trajanja povezave: če sprejmete zahtevo za klic, klepet, e-poštno sporočilo ali zahtevo aplikacije pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, se ob zahtevi v podoknu Seznam opravil prikaže časovnik. Časovnik prikazuje čas, ki je potekel od sprejema zahteve. Časovnik trajanja povezave je posodobljen

vsako sekundo, oblika zapisa časa pa je mm:ss. Če imate povezavo vzpostavljeno več kot eno uro, se oblika zapisa spremeni v hh:mm:ss (npr. 01:10:25). Časovnik trajanja povezave je prikazan tudi v podoknu Nadzor komunikacij.

V podoknu Nadzor komunikacij je poleg časovnika trajanja povezave prikazan še en časovnik glede na stanje, ki ga nastavi sistem, in način nadaljnje komunikacije. Če na primer uvrstite klic na čakanje, časovnik prikaže čas zadržanja ob stanju **Posvetovalni klic na čakanju**. Več informacij o stanjih, ki jih nastavi sistem, najdete v poglavjih Stanja glasovnih klicev, na strani 32 in Stanja e-pošte in klepeta, na strani 33.

V podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika je prikazano trajanje povezave, ki vključuje trajanje stika s stranko, dokler ne končate komunikacije. Denimo, da se med klicem s stranko posvetujete z drugim zastopnikom, preden končate komunikacijo s stranko. Čas trajanja povezave vključuje čas vaše povezave s stranko in čas posvetovanja z drugim zastopnikom.

Tabela 4: Stikalo časovnika na podlagi primera uporabe

Primer uporabe	Stanje razpoložljivosti v pogledu	Časovnik	Komentarji
Nedejaven – privzeto stanje pri vpisu	Mirovanje	00:00	-
Iz nedejavnega stanja v nedejavno stanje – če ročno spremenite stanje v katero koli drugo stanje nedejavnosti. Primer: iz stanja nedejavnosti v odmor za kosilo	Novo stanje nedejavnosti (odmor za kosilo)	00:00/00:00	Denimo, da ste v nedejavnem stanju 10 minut, nato pa si vzamete 20-minutni odmor za kosilo (konfigurirano nedejavno stanje). Na časovniku se prikaže vrednost 20:00/30:00.
Iz nedejavnega stanja v stanje razpoložljivosti – ročno preklopite za sprejem zahtev za stik glede na zmogljivost kanala	Dosegljiv	00:00	Če želite sprejeti katero koli zahtevo za klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, morate stanje nastaviti na »Na voljo«.
Iz stanja razpoložljivosti v stanje »Zaseden« – samodejno preklopi, ko sprejmete zahtevo za stik	Zaseden	Brez časovnika	Ko sprejmete zahtevo za stik, se stanje **Na voljo** ( ) spremeni v oznako **Zaseden** ( ).

Primer uporabe	Stanje razpoložljivosti v pogledu	Časovnik	Komentarji
Iz stanje »Zaseden« v stanje nedejavnosti – ročno preklopite v katero koli stanje nedejavnosti, da med komunikacijo s stranko ne sprejmete nobenih zahtev za stik.	Zaseden	Brez časovnika	Svoje stanje lahko nastavite v stanje nedejavnosti, če med komunikacijo s stranko ne želite prejeti nobenih zahtev za dohodni klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih. Če svoje stanje med komunikacijo s stranko spremenite v katero koli nedejavno stanje, se oznaka **Zaseden** spremeni iz (zaseden v stanju razpoložljivosti) v (zaseden v nedejavnem stanju).
Iz stanja »Zaseden« v stanje razpoložljivosti – samodejno preklopi po končani komunikaciji	Dosegljiv	00:00	Prikazuje skupni čas, ki vključuje čas v stanju razpoložljivosti, ko ste sprejeli zahtevo za vsebino, pretečeni čas od prejema zahteve do konca komunikacije (časovnik trajanja povezave) in čas zaključevanja.
Iz stanja nedejavnosti v stanje razpoložljivosti – zaseden	Zaseden	Brez časovnika	Če je skrbnik možnost »Zastopnik je na voljo po odhodnem klicu« nastavil na *Da*, je vaše stanje po končanem odhodnem klicu nastavljeno na »Na voljo«, tudi če ste odhodni klic opravili v nedejavnem stanju.
Iz nedejavnega stanja v nedejavno stanje – zaseden	Zaseden	Brez časovnika	Če je skrbnik možnost »Zastopnik je na voljo po odhodnem klicu« nastavil na *Ne*, je vaše stanje po končanem odhodnem klicu nastavljeno no na »Nedejaven«.
Zaseden v RONA – samodejno preklopi, če v določenem času ne sprejmete zahteve za stik.	Zaseden v RONA	Zaseden – brez časovnika RONA – 00:00	V pojavnem oknu **Preusmeritev, če ni odgovora (RONA)** morate izvesti dejanje, časovnik stanja pa se začne pri 00:00. Denimo, da ste na primer 2 minuti v stanju »Na voljo« in sprejmete zahtevo za glasovni klic. Med komunikacijo s stranko, ki traja približno 5 minut, prejmete zahtevo za e-poštni stik. Če zahteve za e-pošto ne sprejmete v določenem času, se prikaže pojavno okno RONA. Izberete lahko možnost **V stanje nedejavnosti** ali **Preklopi na »Dosegljiv«**. Če izberete katero koli od možnosti, se časovnik začne pri 00:00.

Opomba Čas vašega sistema mora biti sinhroniziran z omrežnim časom za časovnik stanja zastopnika in povezan časovnik zahteve za stik, da je pravilno prikazan.

Obvestila

Obvestila vas opozorijo na nove dogodke na namizju, v zvezi s katerimi morate ukrepati. Obvestila so prikazana ne glede na to, ali uporabljate aplikacijo.

Pojavno obvestilo – brskalnik

Pojavno obvestilo je izvorno obvestilo brskalnika, ki se prikaže le, če je zavihek namiznega brskalnika v ozadju. Pojavna obvestila brskalnika se prikažejo, če Agent Desktop ni aktivno okno ali zavihek brskalnika. Okno ali zavihek brskalnika aplikacije Agent Desktop ni aktiven, kadar:

- delate v drugih oknih ali na drugih zavihkih brskalnika,
- delate v drugih aplikacijah in
- minimizirate okno brskalnika aplikacije Agent Desktop.

Če Agent Desktop ni aktivno okno ali zavihek brskalnika, ste v skladu z nastavitvami brskalnika opozorjeni z zvočnim obvestilom v opravilni vrstici brskalnika. Če želite, da bo vaše okno ali zavihek aplikacije Agent Desktop aktiven, kliknite pojavno obvestilo. V nadaljevanju so navedeni delovanje in omejitve pojavnega obvestila brskalnika:

- Prikaz pojavnega obvestila brskalnika temelji na nastavitvah operacijskega sistema in brskalnika.
- V operacijskem sistemu in brskalniku morate omogočiti dovoljenja za pojavna obvestila brskalnika.
- Podeliti morate dovoljenja brskalnika, ko ste k temu pozvani.
- Mesto prikaza pojavnih oken s pojavnimi obvestili brskalnika je odvisno od operacijskega sistema.
- Pojavnih obvestil brskalnika ni mogoče naložiti enega na drugega. Novo obvestilo zamenja obstoječo pojavno obvestilo.

Več informacij o podprtih brskalnikih najdete v poglavju Zahteve za brskalnik, na strani 2.

Opomba

- Pojavna obvestila se uporabljajo za klice, klepete, e-pošto in pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih. Pojavna obvestila vsebujejo opozoril, telefonsko številko, ime ali e-poštni naslov stranke. Primer: dohodno e-poštno sporočilo stranke janeznovak@gmail.com.
- Skrbnik konfigurira časovni interval, v katerem se pojavna obvestila samodejno zaprejo. Vrednost časovne omejitve je upoštevana v brskalniku Chrome v operacijskih sistemih Windows, Chrome OS in macOS. Vendar pa drugi podprti brskalniki ne upoštevajo dosledno nastavljene vrednosti časovne omejitve za obvestila.

Nastavitve brskalnika za Chrome

Pojavna obvestila se morda ne bodo prikazala v brskalniku Chrome za Windows 10 in Windows 11. Če želite prikazati obvestila na namizju in ne v podoknu **Upravljanje obvestil** v sistemih Windows 10 in Windows 11, onemogočite funkcijo **Omogoči izvorna obvestila** v brskalniku Chrome (različica 86 in starejše različice). Pojavna obvestila, ki so prikazana na namizju, bodo v izvorni obliki.

Postopek

Korak 1 Odprite Chrome in v naslovno vrstico vnesite `chrome://flags/#enable-native-notifications`.

Korak 2 Pritisnite tipko **Enter** na tipkovnici.

Korak 3 Na spustnem seznamu označenih polj izberite možnost **Onemogoči**.

Korak 4 Kliknite **Znova zaženi zdaj**.

Obvestila se na namizju prikažejo v izvorni obliki.

Namizno obvestilo

Obvestila na ravni namizja ali aplikacije so prikazana v zgornjem desnem kotu aplikacije Desktop. Spodaj so opisani delovanje in omejitve obvestila namizja:

- Obvestila namizja so lahko naložena eno na drugo.
- Obvestila namizja lahko samodejno opustite ali zaprete.
- Obvestila namizja v aplikaciji Desktop so prikazana na podlagi **nastavitev obvestil**. Več informacij najdete v poglavju Omogočanje ali onemogočanje nastavitev obvestil, na strani 54.

Skrbnik konfigurira naslednje:

- Število obvestil namizja, ki so lahko prikazana hkrati.
- Časovni interval za samodejno zapiranje obvestil namizja. Konfigurirana časovna omejitev za obvestila je na voljo v podprtih brskalnikih v operacijskih sistemih Windows in Chrome OS. V sistemu macOS podprti brskalniki samodejno zaprejo obvestila.

Obvestila namizja se uporabljajo za klice, klepete, e-pošto in pogovori prek sporočanja v družabnih omrežjih. Obvestilo vsebuje ime stranke, telefonsko številko, sporočilo klepeta ali informacije o zahtevi. Spodaj so navedeni primeri:

Dejanje	Obvestilo
Ko se nadaljuje snemanje klica.	**Samodejno nadaljevanje snemanja** Snemanje se bo nadaljevalo v petih sekundah.
Kadar več uporabnikov hkrati uredi spremenljivke podatkov, povezanih s klici (CAD).	**Podatki o stranki so posodobljeni** Posodobljeni podatki klica prepišejo vaše spremembe.

Dejanje	Obvestilo
Ko je zaslonsko pojavno okno uspešno prikazano.	**Zaslonsko pojavno okno je prikazano** Zaslonsko pojavno okno vam je prikazano. **Znova odpri zaslonsko pojavno okno** ali **`<Screen Pop hyperlink>`** **Opomba** Glede na konfiguracijo usmerjanja, ki jo je nastavil skrbnik v oblikovalniku poteka, je lahko prikazano prilagojeno prikazano besedilo ali hiperpovezava **Znova odpri zaslonsko pojavno okno**.
Ko drugi zastopnik sprejme vašo zahtevo za posvetovanje.	**Posvetovanje povezano** Vaša zahteva za posvetovanje je sprejeta.
Ko drugi zastopnik sprejme vašo zahtevo za konferenco.	**Konferenca je povezana** Vaša zahteva za konferenco je sprejeta.
Če je zahteva za posvetovalni klic uvrščena na čakanje.	**Posvetovalni klic na čakanju** Vaš posvetovalni klic je na čakanju.
Ko je klic samodejno zaključen.	**Samodejno zaključevanje** Vaš klic je samodejno zaključen.
Ko prejmete strankino sporočilo klepeta.	**Sporočila Janeza Novaka** V redu, razumem. Hvala!
Ko stranki pošljete prilogo.	**Sporočila Janeza Novaka** Ta oseba vam je poslala prilogo.
Ko pošljete sporočilo klepeta v konferenci drugemu zastopniku.	**Sporočila iz Marije Novak** Pozdravljeni, sem Marija Novak. Kako lahko ...
Ko stranka konča sporočilo klepeta.	**Janez Novak je končal klepet** Vaš klepet je končan.
Ko spremenite svojo skupino.	**Skupina je uspešno spremenjena** Zdaj ste vpisani v Prodajno_ekipo.
Ko prejmete dohodni klic iz aplikacije Aplikacija Webex.	**Dohodni klic Marije Novak** 00:02
Ko prejmete sporočilo klepeta iz aplikacije Aplikacija Webex.	**Sporočilo Janeza Novaka** V redu, razumem. Hvala!
Ko prejmete zahtevo za sestanek iz aplikacije Aplikacija Webex.	**Dohodni sestanek iz osebne sobe Marije Novak** 00:02

Dejanje	Obvestilo
Ko prejmete zahtevo za načrtovano sestanek iz aplikacije Aplikacija Webex.	**Načrtovano srečanje za predstavitev** Čez 5 minut **Opomba** Če ime sestanka za načrtovani sestanek ni določeno, se v glavi obvestila prikaže privzeto ime osebne sobe. Primer: **Osebna soba Marije Novak**. Če se je sestanek začel, preostali čas nadomesti besedilo *Zdaj*. **Načrtovano srečanje za predstavitev** Zdaj

Opomba

- V podoknu Seznam opravil v vsakem klepetu in opravilu aplikacije pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih prikazuje število neprebranih sporočil.
- Ko prejmete zahtevo za klepet, pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih ali e-pošto, ste opozorjeni z zvočnim opozorilom.

Stanja zastopnikov

Stanje zastopnika je vaše delovno stanje med uporabo aplikacije Agent Desktop. Spodaj so opisana stanja zastopnika:

- Stanje, ki ga nastavite sami – določa, ali lahko prejemate in sprejemate stike prek vseh komunikacijskih kanalov (zahteva za klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih). Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.
- Stanje, ki ga nastavi sistem – stanje, ki vam ga dodeli sistem na podlagi kanala, prek katerega komunicirate. Več informacij najdete v poglavju Stanja glasovnih klicev, na strani 32 in Stanja e-pošte in klepeta, na strani 33.

Stanja razpoložljivosti zastopnika

V nadaljevanju so prikazana stanja zastopnika v aplikaciji Agent Desktop, ki so uporabljena v vseh kanalih (glasovni klic, odhodni klic, odhodno in digitalni kanali):

- Dosegljiv
- Mirovanje, na strani 29
- RONA, na strani 29

Oznaka zastopnika je naslednja:

- Zaseden, na strani 30

Dosegljiv

Stanje **Na voljo** označuje, da ste pripravljeni sprejeti zahteve za stik, ki so usmerjene k vam, in odgovoriti nanje. Ko se vpišete, morate na spustnem seznamu izbrati možnost **Na voljo**, da lahko sprejmete zahtevo za glasovni klic, klepet, e-pošto in pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih. Pred stanjem **Na voljo** je zelena ikona ( ).

Opomba

- Kakršna koli komunikacija, kot je glasovni klic, klepet, e-pošta, pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih ali akcija, je k vam usmerjena le, če je vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**. Več informacij najdete v poglavju Sprememba stanja razpoložljivosti, na strani 47.
- Zakasnitev je odvisna od omrežne povezljivosti.

Mirovanje

Stanje **nedejavnosti** označuje, da ste vpisani, vendar niste pripravljeni sprejeti nobenih usmerjenih zahtev. Ko se vpišete na namizje, je vaše stanje nastavljeno na privzeti razlog nedejavnosti, ki ga je konfiguriral skrbnik.

Skrbnik konfigurira več razlogov za stanje nedejavnosti, ki so primerni za vaše podjetje. Če morate zaradi sestanka, usposabljanja ali odmora za kosilo prekiniti povezavo s spletom, spremenite svoje stanje v razlog za nedejavnost tako, da izberete možnost na spustnem seznamu. Pred razlogi za stanje nedejavnosti, ki jih je opredelili skrbnik, je siva ikona ( ).

Razlog za stanje nedejavnosti lahko izberete tudi med komunikacijo s stranko, na primer med sejo klepeta s stranko ali odgovarjanjem na e-poštno sporočilo. Za več informacij o uporabi razloga za stanje nedejavnosti za uporabo se obrnite na nadzornika.

Opomba Če je vaše stanje nastavljeno na **Na voljo** ali **Nedejaven** brez kakršnih koli pogovorov v teku, vas lahko nadzornik izpiše iz aplikacije Desktop. Če želite uporabiti Desktop, se morate znova vpisati. Za več informacij glejte Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43.

RONA

Stanje **RONA** (preusmeritev, če ni odgovora): označuje, da v določenem času niste sprejeli zahteve za glasovni klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih. Zahteva za glasovni klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih je vrnjena v čakalno vrsto. Sistem spremeni vaše stanje iz **Na voljo** v **RONA**. Pred stanjem **RONA** je rdeča ikona ( ).

Skrbnik konfigurira čas, v katerem morate sprejeti dohodno zahtevo iz katerega koli kanala. Če je konfiguriran najdaljši čas več kot osem sekund, dejavnostni gum v pojavnem oknu utripa pet sekund, preden je vaše stanje spremenjeno v **RONA**.

Če zahteve ne morete sprejeti v določenem času, ki je prikazan na časovniku, dejavnostni gumb v pojavnem oknu nekaj sekund utripa, vaše stanje pa je spremenjeno v **RONA** (preusmeritev, če ni odgovora). Zahteva je vrnjena v čakalno vrsto.

Sistem vam ne more posredovati nobenih novih zahtev za stik v naslednjih pogojih:

- Zahteva ni bila prevzeta v stanju **Na voljo**.

- Navedena **klicna številka** ali **interna številka** ni pravilna.

Ko se vaše stanje spremeni v **RONA**, se prikaže pojavno okno z naslednjimi možnostmi:

- **Odpri stanje »Nedejaven«**: ko kliknete **Odpri stanje »Nedejaven«**, se vaše stanje spremeni iz **RONA** v privzeti razlog za nedejavnost, ki ga je konfiguriral skrbnik.
- **Odpri stanje »Na voljo«**: ko kliknete **Odpri stanje »Na voljo«**, se vaše stanje spremeni iz **RONA** v **Na voljo**. Stanje **Na voljo** označuje, da ste pripravljeni sprejeti zahteve za stik, ki so usmerjene k vam, in odgovoriti nanje.

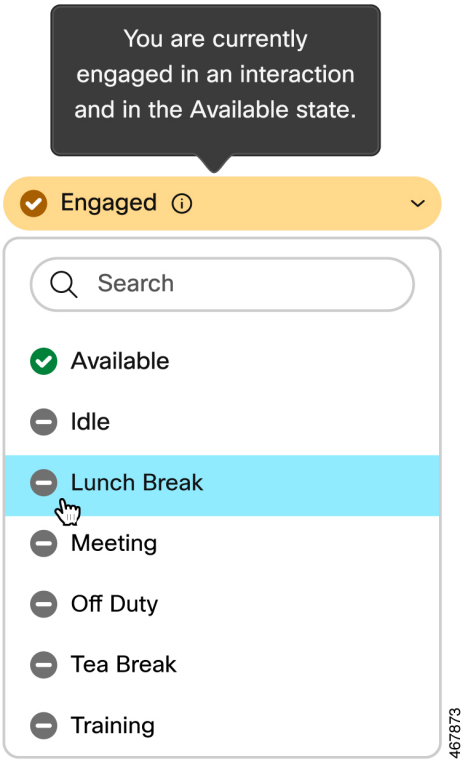
Če zaradi napake omrežja, telefona ali drugih naprav ne prejmete zahteve za dohodni klic, je vaše stanje nastavljeno na **RONA**. Kliknite možnost **Odpri stanje »Nedejaven«**, ki je prikazana v pojavnem oknu, ali pa se obrnite na skrbnika in ga prosite, naj razišče primer.

Opomba

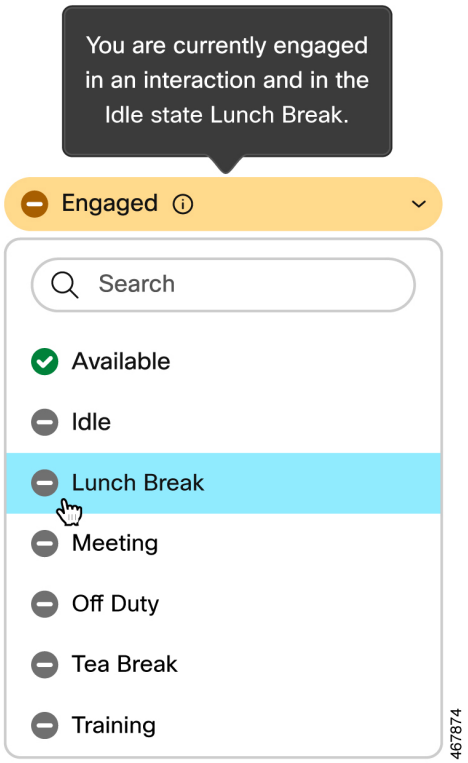
- Svojega stanja ne morete spremeniti v **RONA** ročno.
- Če želite sprejeti zahtevo za glasovni klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.
- Če aplikacija Desktop ni aktivno okno ali zavihek brskalnika, ste opozorjeni s pojavnim obvestilom, ko se vaše stanje spremeni v **RONA**. Za več informacij glejte Pojavno obvestilo – brskalnik, na strani 25.

Zaseden

Oznaka **Zaseden** označuje, da ste zasedeni in povezani s stranko. Ko sprejmete zahtevo za stik, se stanje **Na voljo** ( ) spremeni v oznako **Zaseden** ( ).



Če svoje stanje med komunikacijo s stranko spremenite v katero koli nedejavno stanje, se oznaka **Zaseden** spremeni iz (zaseden v stanju razpoložljivosti) v (zaseden v nedejavnem stanju).



Povezan časovnik je prikazan v podoknu aplikacije Nadzor komunikacij in ne v polju **Stanje razpoložljivosti**. Po končani komunikaciji se prikažeta stanje in časovnik. Za več informacij glejte Časovniki stanja in trajanja povezave, na strani 22.

Ko ste zasedeni v stanju **Na voljo** ( ), lahko nadaljujete sprejemanje aktivnih zahtev v drugih kanalih, odvisno od zmogljivosti kanala.

Opomba Agent Desktop obdrži stanje razpoložljivosti tudi, če zaprete brskalnik ali počistite predpomnilnik brskalnika.

Stanja glasovnih klicev

Stanja glasovnih klicev nastavi sistem. Stanje klica se spreminja glede na vaše dejanje v klicu in glede na to, ali komunicirate s stranko oziroma z drugim zastopnikom. Če na primer uvrstite klic na čakanje, je v podoknu Nadzor komunikacij prikazano stanje **Klic na čakanju**.

Časovnik trajanja povezave: če sprejmete zahtevo za klic, klepet, e-poštno sporočilo ali zahtevo aplikacije pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, se ob zahtevi v podoknu Seznam opravil prikaže časovnik. Časovnik prikazuje čas, ki je potekel od sprejema zahteve. Časovnik trajanja povezave je posodobljen vsako sekundo, oblika zapisa časa pa je mm:ss. Če imate povezavo vzpostavljeno več kot eno uro, se oblika zapisa spremeni v hh:mm:ss (npr. 01:10:25). Časovnik trajanja povezave je prikazan tudi v podoknu Nadzor komunikacij.

Ko komunicirate s klicateljem (stranko) ali drugim zastopnikom, sistem na podlagi vašega dejanja nastavi naslednja stanja glasovnega klica:

- **Zvonjenje** – označuje, da je pojavno okno z dohodnim klicem prikazano v spodnjem desnem kotu namizja. Če klica ne morete prevzeti v času, ki ga je konfiguriral skrbnik, se klic vrne v čakalno vrsto. Sistem spremeni vaše stanje iz **Na voljo** v **RONA**.
- **Klic na čakanju** – označuje, da je stranka na čakanju.
- **Posvetovanje zahtevano** – označuje, da ste začeli posvetovalni klic.
- **Posvetovanje** – označuje, da se posvetujete z drugim zastopnikom.
- **Posvetovalni klic na čakanju** – označuje, da je zastopnik, s katerim se posvetujete, na čakanju.
- Ikona **konference** s *telefonsko številko ali imenom zastopnika* – označuje trismerno komunikacijo med vami, stranko in drugim zastopnikom.
- **Zaključevanje** – prikazuje, da ste zaključili glasovni klic s stranko.

Stanja e-pošte in klepeta

Stanja zahtev za klepet in e-poštno sporočilo sproži sistem in se spreminjajo, ko nadaljujete komunikacijo.

Stanje e-poštnega sporočila

- **Zaključevanje** – prikazuje, da ste zaključili e-poštno komunikacijo s stranko.

Stanja klepeta in družbenega kanala

Spodaj so opisana stanja zahteve za klepet in družbene kanale:

- **Zahtevana je konferenca** – prikazuje, da ste začeli konferenčni klepet.
- **Konferenca** – prikazuje trismerno komunikacijo med vami, stranko in drugim zastopnikom.
- **Zaključevanje** – prikazuje, da ste končali klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih s stranko.

Dostopnost

Agent Desktop podpira funkcije, ki izboljšujejo dostopnost za slabovidne uporabnike in uporabnike z motnjami vida. V spodnji tabeli je prikazan način krmarjenja po aplikaciji Agent Desktop s funkcijami za dostopnost.

Spletna dostopnost

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Vpis	Pomikajte se po shranjenih e-poštnih naslovih na spustnem seznamu.	Puščična tipka gor in dol
Vpis	Izberite e-poštni naslov.	Enter

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Vpis	Spremenite izbrani e-poštni naslov.	Tipkovnica sistema Mac: Command+puščična tipka levo Tipkovnica sistema Windows: Alt+puščična tipka levo
Prijava	Vpis v aplikacijo Agent Desktop.	Enter
Poverilnice postaje	Izberite **Klicna številka** ali **Interna številka**.	Puščična tipka desno in Enter
Poverilnice postaje	Če želite premakniti fokus na možnost in izbrati možnost v pogovornem oknu **Klicna številka** ali **Interna številka**.	Zavihek Puščična tipka desno in levo
Poverilnice postaje	Pomikanje po elementih v pogovornem oknu **Klicna številka** in **Interna številka**.	Zavihek
Poverilnice postaje	Izberite ime skupine na spustnem seznamu **Skupina**.	Puščična tipka gor in dol
Poverilnice postaje	Izberite možnost.	Enter
Poverilnice postaje	Zaprite pogovorno okno **Poverilnice postaje**.	Esc
Središče za obvestila	Dostop do **središča za obvestila**.	Tab in Enter
Središče za obvestila	Pomaknite se po obvestilih.	Puščična tipka gor in dol
Središče za obvestila	Označite vsa obvestila kot prebrana, znova odprite zaslonsko pojavno okno, zaprite obvestilo in prezrite obvestila.	Tab in nato Enter ali preslednica
Središče za obvestila	Zaprite pogovorno okno **Središče za obvestila**.	Esc ali Enter ali preslednica
Stanje zastopnika	Pomaknite se po stanju zastopnika na spustnem seznamu.	Puščična tipka gor in dol
Stanje zastopnika	Izberite stanje zastopnika.	Enter
Stanje zastopnika	Zaprite pogovorno okno s stanjem zastopnika.	Esc ali Enter ali preslednica
Uporabniški profil	Dostop do pogovornega okna z uporabniškim profilom.	Enter ali preslednica
Uporabniški profil	Pomaknite se po možnostih v pogovornem oknu z uporabniškim profilom.	Tab in Enter

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Uporabniški profil	Zaprite pogovorno okno z uporabniškim profilom.	Esc
Nastavitve obvestil	Dostop do pogovornega okna **Nastavitve obvestil**.	Tab in Enter
Nastavitve obvestil	Omogočite ali onemogočite možnosti (preklopne tipke) v pogovornem oknu **Nastavitve obvestil**.	Tab in preslednica
Nastavitve obvestil	Povečajte ali zmanjšajte glasnost zvoka.	Puščične tipke
Nastavitve obvestil	Izklopite, vklopite ali predvajajte zvok.	Tab in nato Enter ali preslednica
Temni način	Preklopite na temni način (preklopni gumb).	Tab in preslednica
Bližnjice na tipkovnici	Dostop do pogovornega okna **Bližnjice na tipkovnici**.	Tab in Enter
Bližnjice na tipkovnici	Pomikajte se po elementih v pogovornem oknu **Seznam bližnjic na tipkovnici**.	Tab in Enter
Bližnjice na tipkovnici	Počistite pogoj iskanja v polju za iskanje.	Tab in nato Enter ali preslednica
Bližnjice na tipkovnici	Razvrstite stolpce v pogovornem oknu **Seznam bližnjic na tipkovnici**.	Tab in Enter
Bližnjice na tipkovnici	Pomikajte se po seznamu bližnjic na tipkovnici.	Tab in nato puščična tipka gor ali dol
Bližnjice na tipkovnici	Maksimizirajte, obnovite in zaprite pogovorno okno **Seznam bližnjic na tipkovnici**.	Tab in nato Enter ali preslednica
Poročilo o napakah	Prenesite poročilo o napakah.	Tab in Enter
Poročila Statistika uspešnosti zastopnika	Premikajte se po poročilih.	Puščična tipka levo ali desno
Poročila Statistika uspešnosti zastopnika	Izberite poročilo.	Enter
Seznam opravil	Preklopite med opravili.	Puščične tipke
Seznam opravil	Izberite opravilo.	Enter ali preslednica
Zgodovina komunikacij zastopnika	Pomikajte se po vseh kanalih v aplikaciji v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika.	Puščična tipka desno in levo

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Zgodovina komunikacij zastopnika	Izberite kanal.	Enter
Zgodovina komunikacij zastopnika	Preklopite med zgodovino stikov v posameznem kanalu.	Tab
Pojavno okno	Sprejmite zahtevo za pojavno okno.	Enter
Pojavno okno	Preklopite med zahtevami za pojavno okno.	Tab
Nadzor komunikacij	Premikajte se po elementih v oknu Nadzor komunikacij.	Tab
Nadzor komunikacij	Izberite možnost.	Enter
Spremenljivke CAD	Preklopite med vrednostmi spremenljivk CAD.	Tab
Spremenljivke CAD	Izberite vrednost spremenljivke CAD.	Enter ali preslednica
Preusmeritev, posvetovanje ali konferenca	Izberite možnost izbirnega gumba.	Puščična tipka desno in levo
Preusmeritev, posvetovanje ali konferenca	Izberite možnost na spustnem seznamu.	Puščična tipka gor in dol
Preusmeritev, posvetovanje ali konferenca	Izberite možnost.	Enter
Preusmeritev, posvetovanje ali konferenca	Zaprite pogovorno okno.	Esc
Klepet in Pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih	Pomikajte se po možnostih.	Tab in nato Enter ali preslednica
Klepet in Pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih	Razširite ali strnite podatke za stik.	Tab in nato Enter ali preslednica
E-pošta	Pomikajte se po možnostih.	Tab in nato Enter ali preslednica
E-pošta	Razširite ali strnite podatke za stik.	Tab in nato Enter ali preslednica
E-pošta	Izberite slog oblikovanja obogatenega besedila.	Tab in nato Enter ali preslednica
Odhodni klic	Izberite **Imenik** ali **Številčnica**.	Puščična tipka desno in levo

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Odhodni klic	Pomikajte se po vnosih v **imeniku** ali klicani številki na **številčnici**.	Puščična tipka gor in dol
Odhodni klic	Počistite pogoj iskanja v polju za iskanje.	Tab in nato Enter ali preslednica
Odhodni klic	Izberite stik v **imeniku**, ki ga želite poklicati.	Tab in Enter
Odhodni klic	Pomikajte se po številskih tipkah na tipkovnici **številčnice** za opravljanje klica.	Tab in nato Enter ali preslednica
Odhodni klic	Zaprite pogovorno okno **Odhodni klic**.	Esc
Pomožne informacije	Maksimizirajte in obnovite pripomočke.	Tab in nato Enter ali preslednica
Pomožne informacije	Pomikajte se po zavihkih v podoknu Pomožne informacije.	Puščična tipka desno in levo
Pomožne informacije	Izberite zavihek.	Enter ali preslednica
Pomožne informacije	Pomikajte se po elementih na zavihku.	Tab ali puščična tipka gor in dol
Pomožne informacije	Dostop do povezave **Ogled e-poštnega sporočila** na zavihku **Zgodovina stika**.	Tab in Enter
Pomožne informacije	Pomikajte se po možnostih v oknu **Urejanje postavitve**.	Tab in nato Enter ali preslednica
Preostala postavitev namizja	Ponastavite celotno postavitev namizja.	Tab in Enter
Preostala postavitev namizja	Pomikajte se po elementih in jih izberite v pogovornem oknu **Potrditev ponastavitve postavitve**.	Tab in nato Enter ali preslednica
Zaključevanje	Razširite in strnite pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.	Tab in nato Enter ali preslednica
Zaključevanje	Pomaknite se po elementih v pogovornem oknu **Razlogi za zaključevanje**.	Tab
Zaključevanje	Prekličite samodejno zaključevanje.	Tab in nato Enter ali preslednica
Zaključevanje	Izberite možnost izbirnega gumba.	Puščična tipka gor in dol
Zaključevanje	Pošljite zaključevanje.	Tab in nato Enter ali preslednica

Element aplikacije Agent Desktop	Za izvedbo naslednjih dejanj	Uporabite naslednje tipke
Pomoč	Pomaknite se po elementih v pogovornem oknu **Center za pomoč**.	Tab
Pomoč	Izberite možnost.	Enter
Pomoč	Odprite določeno temo pomoči na novem zavihku.	Shift+Tab in Enter
Pomoč	Zaprite pogovorno okno **Center za pomoč**.	Esc
Izpis	Izpišite se iz aplikacije Agent Desktop.	Tab Enter ali preslednica
Aplikacija Webex	Pomikajte se po elementih v aplikaciji Aplikacija Webex.	Tab in nato puščični tipki gor in dol
Aplikacija Webex	Izberite možnost.	Enter ali preslednica

Podpora za bralnik zaslona

Agent Desktop podpira tudi programsko opremo za branje zaslona JAWS za spodaj navedene elemente.

Za več informacij o podprti različici programske opreme JAWS si oglejte poročilo za prostovoljnih predlogah za dostopnost izdelka (VPAT) za *Cisco Webex Contact Center*.

Podokno ali stran ali pripomoček	Element	Opombe
Agent Desktop	Ikone in uporabniški vmesnik	Bralnik zaslona prebere ime ikone, naslov, ime polja, kombinirano polje, spustni seznam, preklopni gumb, besedilno polje, možnost iskanja, sporočilo o napaki, število navedenih elementov, besedilo pomoči, razširitev ali strnitev in bližnjico na tipkovnici za nadaljevanje. **Opomba** Bralnik zaslona JAWS ne prebere spustnega seznama za samodokončanje, ki je prikazan na podlagi pogoja iskanja.
Vpis	Imena polj	Bralnik zaslona prebere e-poštni naslov in naslednje opravilo za nadaljevanje.
Prijava v postajo	Napaka v pogovornem oknu **Poverilnice postaje**.	Bralnik zaslona prebere sporočilo o napaki, ki se prikaže zaradi neuspešnega pošiljanja podatkov za prijavo v postajo. Prime: klicna številka ni veljavna.
Središče za obvestila	Število sporočil	Bralnik zaslona prebere število neprebranih sporočil in možnosti v pogovornem oknu.
Stanje zastopnika	Seznam	Bralnik zaslona se prebere stanje zastopnika na spustnem seznamu.

Podokno ali stran ali pripomoček	Element	Opombe
Uporabniški profil	Možnosti	Bralnik zaslona prebere možnosti profila.
	Zmogljivost kanala	Bralnik zaslona prebere opisno besedilo pomoči za vrsto usmerjanja, povezano s profilom.
Nastavitve obvestil	Besedilo pomoči	Bralnik zaslona prebere opisno besedilo pomoči za možnosti nastavitev obvestil: **Omogoči obvestila**, **Omogoči tiha obvestila** in **Omogoči zvočna obvestila**.
Bližnjice na tipkovnici	Glava stolpca in vrstice	Bralnik zaslona prebere naslov glave stolpca in vrednosti v vrstici.
Prenos poročila o napakah	Stanje	Bralnik zaslona prebere stanje prenosa poročila o napakah.
Statistika uspešnosti zastopnika	Naslov	Bralnik zaslona prebere naslov pripomočka.
	Tabela	Bralnik zaslona prebere vsako glavo tabele in vsako celico v tabeli.
Seznam opravil in pojavno okno	Zahteva za stik	Bralnik zaslona prebere ime zahteve za stik, telefonsko številko ali e-poštni naslov in vrsto kanala. Primer: e-poštno sporočilo osebe janeznovak@gmail.com.
Zgodovina komunikacij zastopnika	Zgodovina stika	Bralnik zaslona prebere ime zahteve za stik, telefonsko številko ali e-poštni naslov, vrsto kanala in druge podrobnosti.
Pripomoček	Naslov in vsebina	Bralnik zaslona prebere naslov pripomočka in njegovo vsebino.
Odhodni klic	**Imenik**	Bralnik zaslona prebere vsebino imenika.
Odhodni klic	**Številčnica**	Bralnik zaslona prebere številko na številčnici.
Pomoč	Pogovorno okno	Bralnik zaslona prebere možnosti v pogovornem oknu **Center za pomoč**, kazalo vsebine in besedilo hiperpovezave.

Dostop do bližnjic na tipkovnici

Uporabite bližnjice na tipkovnici za enostaven dostop do funkcij namizja. Bližnjice na tipkovnici določajo alternativni način za izvedbo določenega dejanja na namizju. Če želite izvesti bližnjico na tipkovnici, se prepričajte, da je fokus na zaslonu namizja.

Opomba Prepričajte se, da je jezik uporabniškega vmesnika na tipkovnici v vašem operacijskem sistemu nastavljen na angleščino (Združene države), saj bodo le tako vse bližnjice na tipkovnici za Desktop delovale po pričakovanjih.

Če si želite ogledati seznam bližnjic na tipkovnici:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu Desktop.

Korak 2 V razdelku **Pomoč** kliknite **Bližnjice na tipkovnici**.
V pogovornem oknu **Seznam bližnjic na tipkovnici** so prikazane:

- vnaprej določene bližnjice na tipkovnici in
- bližnjice na tipkovnici v sporu.

Opomba
- Pogovorno okno **Seznam bližnjic na tipkovnici** lahko odprete z bližnjico na tipkovnici Ctrl+Alt+F.
- Bližnjice na tipkovnici se ne odzivajo, če so iste tipke, ki so dodeljene za izvedbo več dejanj. Če želite popraviti bližnjice na tipkovnici v sporu, se obrnite na skrbnika.
- Za filtriranje seznama uporabite polje za iskanje.

Korak 3 (Izbirno) Če želite povleči ali spremeniti velikost pogovornega okna **Seznam bližnjic na tipkovnici**, upoštevajte ta navodila:

- Če želite povleči pogovorno okno, premaknite kazalec miške nad pogovorno okno. Kazalec miške se spremeni v . Kliknite in povlecite pogovorno okno na želeno mesto.
- Če želite spremeniti velikost pogovornega okna, premaknite kazalec miške nad obrobo pogovornega okna. Kazalec se spremeni v ali (ročica za spreminjanje velikosti) na podlagi položaja kazalca. Kliknite in povlecite ročico za spreminjanje velikosti, da spremenite velikost pogovornega okna.
- Velikosti pogovornega okna ne morete spremeniti prek najmanjše širine in višine 480 x 320 slikovnih pik. To zagotavlja, da je vsebina v pogovornem oknu vedno berljiva.
- Če želite maksimizirati pogovorno okno, kliknite .

Bližnjice na tipkovnici za zastopnika

V spodnji tabeli so prikazane bližnjice na tipkovnici, ki so značilne za zastopnike:

Opomba Če uporabljate tipkovnico Mac, pritisnite **Option** namesto **Alt**. Če želite na primer odpreti stanje »Na voljo«, pritisnite Option-R.

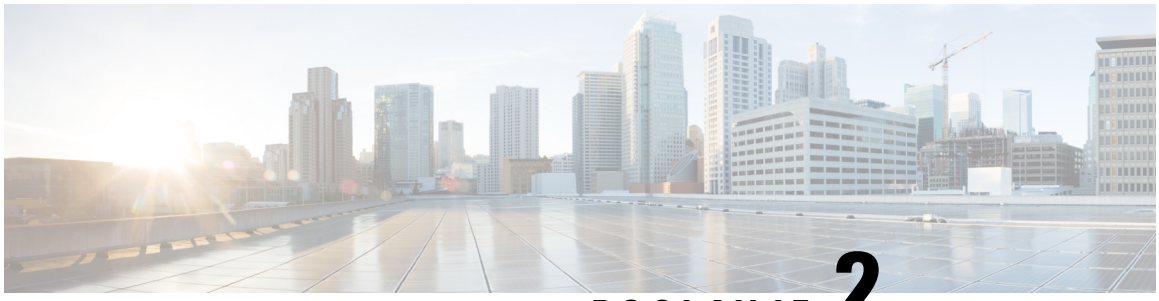
Tabela 5: Seznam bližnjic na tipkovnici za Agent Desktop (Windows)

Skupina	Dejanje	Bližnjice na tipkovnici
Stanje zastopnika	Odpri stanje »Na voljo«	Ctrl + Alt + R
	Odpri stanje »Nedejaven«	Ctrl + Alt + N
Aplikacija	Sprejmi klepet/e-poštno sporočilo/družbeno	Ctrl + Alt + A
	Preklopi med pojavnimi okni	Ctrl + Alt + P
	Razširi/strni pojavno okno	Ctrl + Shift + 9
	Sprejmi vsa (vidna) pojavna okna	Ctrl + Shift + 4
Obravnava e-pošte	Pošlji e-poštno sporočilo	Ctrl + Alt + S
	Odgovori	Ctrl + Shift + 6
	Odgovori vsem	Ctrl + Shift + 5
Vdelani pogled namizja	Odpri zavihek za krmarjenje	Ctrl + Alt + T
	Osveži	Ctrl + Alt + B
Nadzor komunikacij	Zadrži/nadaljuj klic	Ctrl + Alt + V
	Začasno ustavi/nadaljuj snemanje	Ctrl + Shift + Z
	Zahteva za konferenco za klic/klepet	Ctrl + Alt + H
	Zahteva za posvetovanje za klic	Ctrl + Alt + C
	Konec za vse kanale	Ctrl + Alt + E
	Zahteva za prenos za vse kanale	Ctrl + Alt + X
	Shrani spremenjene vrednosti spremenljivk za CAD	Ctrl + Alt + M
	Povrni spremenjene vrednosti spremenljivk za CAD	Ctrl + Alt + Z
	Razširi/strni	Ctrl + Alt + Y
	Razlog za zaključevanje	Ctrl + Alt + W
Krmarjenje	Odpri začetno stran	Ctrl + Alt + 1
	Odpri stran Statistika uspešnosti zastopnika	Ctrl + Alt + 2
Obvestilo	Odpri središče za obvestila	Ctrl + Alt + I
	Omogoči tiha obvestila	Ctrl + Alt + D
Opravi odhodni klic	Odpri odhodni klic	Ctrl + Alt + O

Skupina	Dejanje	Bližnjice na tipkovnici
Seznam opravil	Preklopi med aktivnimi opravili	Ctrl + Shift + 8
	Razširi/strni podokno z opravili	Ctrl + Shift + 7
Uporabniški profil	Odpri uporabniški profil	Ctrl + Alt + U
	Izpis	Ctrl + Alt + L
	Odpri seznam bližnjic na tipkovnici	Ctrl + Alt + F
	Prenesi poročilo o napakah	Ctrl + Shift + 2
Aplikacija Webex	Odpri aplikacijo Webex	Ctrl + Shift + 3
	Minimiziraj/obnovi aplikacijo Webex	Ctrl + Shift + 1

Opomba

- Vrstni red številk bližnjic na tipkovnici v vaši Vrstica za krmarjenje temelji na vrstnem redu, v katerem je v postavitvi namizja konfiguriran povezan pripomoček ali stran po meri. Če je na primer ikona analitike uporabniške izkušnje tretji element v vrstici za krmarjenje, z bližnjico Ctrl + Alt + 3 odprete stran analitike uporabniške izkušnje.
- Črke, uporabljene v bližnjicah na tipkovnici, ne razlikujejo med velikimi in malimi črkami.



POGLAVJE 2

Delo z aplikacijo Agent Desktop

- Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43
- Namestitev aplikacije Desktop, na strani 46
- Sprememba stanja razpoložljivosti, na strani 47
- Odzivanje na časovno omejitev nedejavnosti, na strani 48
- Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48
- Odstranjevanje prekinjene komunikacije, na strani 49
- Odpravljanje težav z namizjem, na strani 50
- Zaslonsko pojavno okno, na strani 50
- Uporabniški profil, na strani 52
- Aplikacija Webex, na strani 56
- Dodajanje čustvenih simbolov v pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 61
- Izpis iz aplikacije Desktop, na strani 61

Vpis v aplikacijo Agent Desktop

Med uporabo aplikacije Agent Desktop upoštevajte naslednje:

- Večkratni vpis: aplikacije Agent Desktop ne morete uporabljati v več brskalnikih ali na več zavihkih v istem oknu brskalnika.

  Če se vpišete v več primerkov aplikacije Agent Desktop in preklapljate med brskalniki ali zavihki, da odprete Agent Desktop, se prikaže sporočilo s pozivom. V sporočilu s pozivom kliknite **Nadaljuj**, če se želite vpisati v aplikacijo Agent Desktop v tem oknu brskalnika.

  Če kliknete **Nadaljuj** med klicem, se podokno Nadzor komunikacij naloži v 4 do 5 sekundah.

- Težave z vpisom: če želite odpraviti morebitne težave, povezane z vpisom, se obrnite na skrbnika. V aplikacijo Agent Desktop se morda ne boste mogli vpisati v naslednjih primerih:
  - Če je klicna številka neveljavna, ni registrirana ali jo je že uporabil drug uporabnik.
  - Če dovoljenja in nastavitve za najemnika, profil, znanja in spretnosti ali zastopnika niso konfigurirani.
  - Če so težave z omrežjem ali vmesnikom API (programski vmesnik).

- Ponovno nalaganje brskalnika: če seje ne morete obnoviti zaradi napake pri vzpostavljanju povezave, poteka seje ali težav z lokalno shrambo, znova naložite brskalnik, da osvežite sejo.

- Pasica: sporočilo se prikaže v obliki pasice na vrhu aplikacije Agent Desktop in vas obvesti, da nekatere funkcije niso na voljo. Ko skrbnik odpravi težavo, morate znova naložiti spletno stran Agent Desktop. Ko znova naložite brskalnik, je pasica odstranjena, vse funkcije aplikacije Agent Desktop pa so na voljo.

Preden začnete

Prepričajte se, da je vaš telefon pripravljen na sprejemanje klicev.

Postopek

Korak 1 V naslovno vrstico brskalnika vnesite naslov URL, ki vam ga je poslal skrbnik.

Korak 2 Vnesite svoje uporabniško ime in kliknite **Naprej**.

Opomba Če želite spremeniti izbrani e-poštni naslov, uporabite bližnjico na tipkovnici ALT+puščična tipka levo (Windows) ali Command+puščična tipka levo (Mac).

Korak 3 Vnesite svoje geslo in kliknite **Vpis**.

Prikaže se pogovorno okno **Poverilnice postaje**.

Opomba Če želite pridobiti pozabljeno geslo, kliknite **Pozabljeno geslo** in vnesite šestmestno potrditveno kodo, ki ste jo prejeli na svoj e-poštni naslov.

Če skrbnik konfigurira privzeto klicno številko (DN), je privzeta številka DN vnaprej izpolnjena v poljih **Klicna številka** in **Interna številka**.

Če vaš skrbnik omeji DN na privzeto številko DN, pri vpisu v aplikacijo Agent Desktop ne morete urediti vnaprej izpolnjene številke DN. Polji **Klicna številka** in **Interna številka** sta samo za branje. V tem primeru preskočite 4. in 5. korak.

Korak 4 V razdelek **Klicna številka/interna številka** vnesite telefonsko številko za dohodne in odhodne klice. Izbirni gumb **Klicna številka** je privzeto izbran.

- Potrdite polje **Oblika za mednarodne klice**. Na spustnem seznamu izberite kodo države glede na geografsko lokacijo. Za filtriranje seznama lahko vnesete tudi kodo ali ime države. Vnesite klicno številko. Veljavnost klicnih številk je preverjena glede na kodo države. Podprta oblika zapisa je:
  - Oblika zapisa kode države: + [koda države] [telefonska številka]

    Izberite kodo države na spustnem seznamu in vnesite samo telefonsko številko.

    Primer: <+120> 15532447.

  Opomba Polje **Oblika za mednarodne klice** je potrjeno, privzeta vrednost pa je +1.

- Počistite potrditveno polje **Oblika za mednarodne klice**, če želite uporabiti drugo obliko zapisa klicne številke. Vnesite klicno številko. Podprte so naslednje oblike zapisa:
  - Oblika zapisa številke E.164: [+][koda države][številka]

    Primer: +11234567890.

  - Oblika zapisa IDD (mednarodno neposredno klicanje): [IDD][koda države][številka]

    Primer: 01161123456789

Opomba Oblika zapisa klicne številke je odvisna od vaše lokacije. Za podrobnosti o nastavitvah oblike zapisa se obrnite na skrbnika.

Korak 5 (Izbirno) Če uporabljate klicno napravo, izberite izbirno gumb **Interna številka** in vnesite interno številko klica, ki jo konfigurira skrbnik (npr. 10078). Interna številka lahko vsebuje največ 18 številk.

Korak 6 V razdelku **Skupina** izberite svojo skupino, s katero želite biti povezani, na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Korak 7 (Izbirno) Potrdite polje **Zapomni si moje poverilnice**, da shranite podatke svojih poverilnic za postajo za prihodnje vpise.

Opomba
- Če počistite potrditveno polje **Zapomni si moje poverilnice**, poverilnice niso shranjene za prihodnje vpise. Poverilnice morate vnesti ročno pri vsakem vpisu v aplikacijo Agent Desktop.
- Pogovorno okno **Poverilnice postaje** podpira funkcijo samoizpolnjevanja brskalnika. S funkcijo samodokončanja lahko prihranite čas, saj funkcija samodejno izpolni predhodno vnesene klicane številke in interne številke. Število navedenih predlogov v funkciji samoizpolnjevanja je odvisno od posameznega brskalnika. Če želite odstraniti shranjene vnose, morate počistiti predpomnilnik brskalnika. Funkcija samodokončanja ni podprta v načinu zasebnega brskanja.

Korak 8 Kliknite **Submit (Pošlji)**.

Opomba Če ste potrdili polje **Zapomni si moje poverilnice**, se bo morda prikazalo sporočilo, da vaše poverilnice niso bile shranjene. V takem primeru morate pri ponovnem vpisu znova vnesti podatke.

Skrbnik lahko konfigurira stran z opravili, da prikaže sliko kot ozadje, ko se vpišete. Če slika ni konfigurirana, je stran z opravili prikazana s praznim ozadjem.

Opomba Če skrbniku vaši ekipi dodeli nespremenjeno postavitev, se pri vpisu prikažejo nove funkcije, ki temeljijo na postavitvi. Če ste že vpisani, se prikažejo nove funkcije, ki temeljijo na postavitvi, ko znova naložite brskalnik.

Odzivnost

Agent Desktop podpira odzivni pogled, ki omogoča enostavno branje in krmarjenje po zaslonih z različnimi ločljivostmi. Velikost prikaza aplikacije Agent Desktop mora biti večja od 500 x 500 slikovnih pik (širina x višina). Za najboljšo izkušnjo z aplikacijo Agent Desktopnastavite povečavo spletnega brskalnika na 100 %. Več informacij o podprtih različicah brskalnikov najdete v poglavju Zahteve za Agent Desktop, na strani 2.

Vmesnik aplikacije Agent Desktop se samodejno prilagodi glede na progresivne velikosti zaslona, usmerjenost in območja ogleda naprave. Spodaj so prikazane lastnosti odzivnega delovanja aplikacije Agent Desktop:

- **Vodoravna glava** – če je v vodoravna glava več pripomočkov po meri ali ikon, se prikaže ikona **Več** (⋮):
  - Ko kliknete ikono, se na spustnem seznamu prikažejo pripomočki po meri in ikone.
  - Če spremenite velikost zaslona, se pripomočki in ikone v vodoravna glava prikažejo običajno brez ikone ⋮ .

- **Vrstica za krmarjenje** – leva vrstica za krmarjenje se strne v vodoravno glavo v majhnih vidnih območjih.

  Ko kliknete ikono **Meni** (☰), se prikaže drsna vrstica skupaj z ikonami.

Opomba Naslov in logotip nista prikazana, kadar je vidno območje manjše od 736 slikovnih pik. Če želite prikazati logotip in naslov, povečajte širino do 737 slikovnih pik ali več.

- Podokna **Seznam opravil**, **Zgodovina komunikacij zastopnika** in **Pomožne informacije** – podokna se prekrivajo v Delovni prostor. Podokna so privzeto strnjena v majhnih vidnih območjih.

  Ko kliknete ikono (razširi) posameznega podokna, se prikaže podokno s podrobnostmi. Ko razširite eno podokno, se druga razširjena podokna strnejo tako, da se delovni prostor ne skrije.

  V podoknu Pomožne informacije se prikaže možnost **Več**, če je v pogledu prikazanih več zavihkov.

Opomba Če dodate oznako v dolge pripomočke, sistem skrajša ime oznake.

- Ne dodajajte oznak v dolge pripomočke
- Kliknite samo ikono pripomočka. Celotne vrstice na spustnem seznamu **Več** ni mogoče klikniti.

Aplikacijo Agent Desktop lahko namestite kot aplikacijo. Odzivno delovanje je enako kot v aplikaciji Agent Desktop, ki jo uporabljate v brskalniku.

Opomba

- Skrbnik sistema določi, ali je pripomoček po meri odziven.
- Neodzivni pripomočki ne zagotavljajo najboljše uporabniške izkušnje in se ne prikažejo, če je vidno območje manjše od 736 slikovnih pik. Povečajte širino na 737 slikovnih pik ali več, da prikažete morebitne pripomočke, ki so konfigurirani kot neodzivni.

Namestitev aplikacije Desktop

Desktop lahko namestite kot aplikacijo, če Desktop uporabljate v sodobnem spletnem brskalniku, ki podpira progresivno spletno aplikacijo (PWA).

PWA-ji so spletne aplikacije, ki uporabljajo najnovejše tehnologije za združevanje najboljših funkcij spletnih in mobilnih aplikacij. Obravnavajte jih kot spletna mesta, ki so ustvarjena s spletnimi tehnologijami, vendar je njihovo delovanje podobno aplikacijam.

Operacijski sistemi in brskalniki, ki podpirajo Desktop kot aplikacijo, so:

- Operacijski sistemi – Windows 10 in Windows 11, macOS in Chrome OS
- Spletni brskalniki – Google Chrome in Edge Chromium (MS Edge)

Preden začnete

- Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.
- Uporabiti morate sodoben spletni brskalnik, ki podpira PWA, kot sta Google Chrome in Edge Chromium (MS Edge).

Postopek

Korak 1 Kliknite povezavo **Namesti aplikacijo**, ki je prikazana v obvestilu, ali ikono **Namesti Webex CC Desktop**, ki je prikazana v naslovni vrstici.

Korak 2 Kliknite **Namesti**.

Ko je aplikacija Desktop nameščena, se odpre v ločenem oknu aplikacije in jo lahko uporabljate kot ločeno namizno aplikacijo. Aplikacijo lahko dodate na začetni zaslon ali pa jo pripnete v opravilno vrstico za lažji dostop.

Opomba
- Ko se vpišete v aplikacijo Desktop ali počistite predpomnilnik, se prikaže možnost za namestitev aplikacije Desktop kot namizne aplikacije.
- Aplikacije Desktop ne morete namestiti kot namizne aplikacije s spletnim brskalnikom Firefox.
- Če aplikacijo Desktop uporabljate v spletnem brskalnika ali kot aplikacijo, se uporabniška izkušnja (UX) ne spremeni, vendar pa naslovna vrstica ni del namizne aplikacije.
- Če želite odstraniti aplikacijo Desktop:
  - Kliknite ikono s tropičjem v naslovni vrstici aplikacije.
  - Kliknite **Odstrani Webex CC Desktop** > **Odstrani**.

Sprememba stanja razpoložljivosti

Ko se vpišete v aplikacijo Agent Desktop, je vaše stanje nastavljeno na privzeti (razlog) nedejavnosti, ki ga je konfiguriral skrbnik. Če želite sprejeti katero koli zahtevo za klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih, morate stanje nastaviti na **Na voljo**.

Če želite spremeniti privzeto stanje:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

Postopek

Korak 1 Kliknite spustni seznam **Stanje razpoložljivosti**, ki je prikazan v vodoravna glava.

Korak 2 Na spustnem seznamu izberite želeno stanje razpoložljivosti ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Na spustnem seznamu so prikazani stanje **Na voljo** in nedejavna stanja, ki jih je konfiguriral skrbnik.

Odzivanje na časovno omejitev nedejavnosti

Dejavnost zastopnika vključuje obravnavanje stikov, delo s pripomočki po meri ali izvajanje poljubnega opravila v Agent Desktop. Če v Agent Desktop ne izvedete nobene dejavnosti, ko ste v stanju »Na voljo« ali »Nedejaven«, ste obravnavani kot neaktivni.

Skrbnik konfigurira vrednost časovne omejitve nedejavnosti. Če ste v Agent Desktop neaktivni to določeno trajanje, vas Agent Desktop samodejno izpiše. Minuto pred potekom nastavljene časovne omejitve boste prejeli obvestilo s pogovornim oknom **Dolgotrajna nedejavnost** in časovnikom. Če ne izvedete nobenega dejanja, preden se časovnik izteče, vas Agent Desktop izpiše. Pogovorno okno se prikaže ne glede na vaše stanje razpoložljivosti. Če Agent Desktop ni aktivno okno ali zavihek brskalnika, se v brskalniku prikaže pojavno obvestilo.

Preden začnete

- Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.
- V aplikaciji Agent Desktop dalj časa ni bila izvedena nobena dejavnost.

Postopek

Korak 1 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Ostanite vpisani**: omogoča vam, da ostanejo vpisani, dokler se ne izpišete, preden časovnik poteče.
- **Izpis**: omogoča vam, da se izpišete iz aplikacije Agent Desktop

V pogovornem oknu **Dolgotrajna nedejavnost** se eno minuto pred potekom nastavljene časovne omejitve prikaže odštevalnik.

Korak 2 Če ste samodejno izpisani, kliknite **V redu**, da zaprete pogovorno okno.

Uporaba razloga za zaključevanje

Razlog za zaključevanje navaja, zakaj je stranka poklicala kontaktni center, in zabeleži vaše izkušnje z zagotavljanjem pomoči stranki pri reševanju poizvedb. Vaše podjetje te informacije uporablja za merjenje učinkovitosti in uspešnosti kontaktnega centra.

Razlog za zaključevanje je uporabljen, ko končate komunikacijo s strankami. Razlog za zaključevanje izberite v naslednjih primerih:

- Ko končate aktivni glasovni klic, klepet ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih s stranko.
- Ko prenesete aktivno zahtevo za glasovni klic, klepet, e-pošto ali pogovor prek sporočanja v družabnih omrežjih.
- Ko stranki pošljete odgovor na e-poštno sporočilo.
- Ko stranka zaključi aktivno zahtevo za glasovni klic ali klepet.

Preden začnete

Če želite uporabiti razlog za zaključevanje, morate imeti aktivno komunikacijo s kupcem.

Postopek

Korak 1 V skladu s svojim primerom kliknite **Končaj**, **Preusmeri** ali **Pošlji**.

Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Časovnik in razloge za zaključevanje, ki so prikazani v pogovornem oknu **Razlogi za zaključevanje**, konfigurira skrbnik.

Korak 2 (Izbirno) Kliknite **Prekliči samodejno zaključevanje**, če želite namizju preprečiti samodejno zaključevanje.

Korak 3 Želeni razlog lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Izberete lahko samo en razlog za zaključevanje naenkrat.

Opomba
- Ob stanju **Zaključevanje** se prikaže merilni časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od zaključka komunikacije.
- V pogovornem oknu **Razlogi za zaključevanje** se prikaže odštevalni časovnik, ki prikazuje preostali čas do samodejnega zaključka komunikacije. Če ne izberete razloga za zaključevanje, preden časovnik doseže nič, je med samodejnim zaključevanjem poslan privzeti razlog za zaključevanje.

Korak 4 Kliknite **Pošlji zaključevanje**.

Odstranjevanje prekinjene komunikacije

Komunikacija s stranko (glasovna ali digitalna) lahko postane neodzivna, če zahteva vmesnika API ali dogodek ne naloži podatkov v podokno Nadzor komunikacij. Če se komunikacija ne odziva, ne morete izvesti nobenega postopka (na čakanje, prenos, posvetovanje, konec). Skrbnik lahko konča neodzivno komunikacijo s stranko ali vas prisilno izpiše iz aplikacije Agent Desktop.

Pogovorno okno **Interakcija je prekinjena** se v aplikaciji Agent Desktop prikaže v naslednjih primerih:

- Če skrbnik konča komunikacijo s stranko.
- Če ste na posvetovalnem ali konferenčnem klicu z drugim zastopnikom in vas skrbnik izpiše. Zastopnik za posvetovanje ali zastopnik, ki je udeleženec konference, prejme obvestilo.

Preden začnete

- Obrnite se na skrbnika. Skrbnik mora končati neodzivno komunikacijo s stranko.
- V aplikaciji Agent Desktop mora biti prikazano pogovorno okno **Interakcija je prekinjena**.

Postopek

Korak 1 Kliknite **V redu** v pogovornem oknu **Interakcija je prekinjena**.

Komunikacija s stranko je odstranjena iz aplikacije Agent Desktop. Na zavihku **Zgodovina stika** niso prikazane komunikacije, ki jih skrbnik odstranil.

Korak 2 (Izbirno) Kliknite povezavo **Podrobnosti o napaki**.

Korak 3 (Izbirno) Kliknite **Kopiraj ID za sledenje**.

Kopirani ID za sledenje posredujte skrbniku, da bo lahko odpravil težavo. Več informacij najdete v poglavju Odpravljanje težav z namizjem, na strani 50.

V podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika je razlog za zaključevanje prikazan kot N/v, ker komunikacija ni zaključena.

Odpravljanje težav z namizjem

V primeru napake v zahtevi vmesnika API ali napake dogodka pri nalaganju podatkov na namizje se prikaže sporočilo o napaki. ID za sledenje napake lahko kopirate in posredujete podrobnosti skrbniku, da odpravi težavo.

Opomba Če prihaja do težav z namizjem, lahko dnevnike namizja pošljete skrbniku, da razišče težavo. Več informacij najdete v poglavju Prenos poročila o napakah, na strani 56.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Podrobnosti o napaki** v pogovornem oknu z napako.

Korak 2 Kliknite **Kopiraj ID za sledenje**.
Kopirani ID za sledenje posredujte skrbniku, da bo lahko odpravil težavo.

Zaslonsko pojavno okno

Zaslonsko pojavno okno je okno ali zavihek, ki se prikaže v aplikaciji Agent Desktop. Zaslonska pojavna okna se aktivirajo glede na dogodke, ki jih konfigurira skrbnik.

V zaslonskem pojavnem oknu je prikazanih več informacij o zahtevi. Vaš skrbnik na primer ustvari postopek za aktiviranje zaslonskega pojavnega okna, ko sprejmete dohodni klic z možnostjo prikaza na zavihku v podoknu Pomožne informacije. Ko sprejmete dohodni klic, se v aplikaciji Agent Desktop v podoknu »Pomožne informacije« prikaže zaslonsko pojavno okno pod zavihkom **Zaslonsko pojavno okno**.

Ko sprejmete zahtevo, se v aplikaciji Agent Desktop v zaslonskem pojavnem oknu prikaže obvestilo, da je zahteva povezana z zaslonskim pojavnim oknom. Zaslonsko pojavno okno si lahko ogledate v aplikaciji Agent Desktop, kar je odvisno od možnosti prikaza.

Skrbnik lahko zaslonsko pojavno okno konfigurira tako, da se prikaže na enega od naslednjih načinov:

- Na obstoječem zavihku brskalnika, ki nadomesti prejšnje zaslonsko pojavno okno.
- Kot nov zavihek brskalnika, ki ne vpliva na obstoječe zaslonsko pojavno okno.
- Kot podzavihek na zavihku **Zaslonsko pojavno okno** v podoknu Pomožne informacije.
- Kot stran zaslonskega pojavnega okna po meri, ki jo lahko odprete tako, da kliknete ikono **Zaslonsko pojavno okno** v Vrstica za krmarjenje.
- Kot eden od pripomočkov na strani po meri, ki jo lahko odprete tako, da kliknete ikono po meri v Vrstica za krmarjenje.

Opomba Če ste nehote zaprli zaslonsko pojavno okno, ga lahko odprete tudi tako, da v **središču za obvestila** kliknete povezavo do zaslonskega pojavnega okna. Več informacij najdete v poglavju Dostop do zaslonskega pojavnega okna, na strani 52.

V zaslonskem pojavnem oknu so prikazane podrobnosti o stranki, ki temeljijo na trenutno izbrani komunikaciji. Primer:

- Če sprejmete komunikacijo s stranko Marija Novak, se na zavihku **Zaslonsko pojavno okno** v podoknu Pomožne informacije ali na strani po meri prikaže zaslonsko pojavno okno, ki je povezano z Marijo Novak.
- Če z ene stranke, Marija Novak, preklopite na drugo stranko, Janez Novak, se na zavihku **Zaslonsko pojavno okno** v podoknu Pomožne informacije ali na strani po meri prikaže zaslonsko pojavno okno, ki je povezano z Janezom Novakom.

Skrbnik lahko konfigurira več zaslonskih pojavnih oken za zahtevo. Zaslonska pojavna okna so prikazana kot podzavihki pod zavihkom **Zaslonsko pojavno okno**. Če želite maksimizirati zaslonsko pojavno okno, prikazano na zavihku, kliknite .

Ko za zahtevo pošljete razlog za zaključevanje, se povezano zaslonsko pojavno okno v podoknu Pomožne informacije ali na strani po meri zapre.

Opomba

- Če je zaslonsko pojavno okno konfigurirano na strani po meri, se ikona **zaslonskega pojavnega okna** prikaže v Vrstica za krmarjenje, ne glede na to, ali ste zahtevo sprejeli oziroma zaključili.
- Če zaslonsko pojavno okno konfigurirate na strani po meri v postavitvi namizja, vendar ne opredelite postopka v oblikovalniku tokov, se prikaže prazna stran po meri.

Dostop do zaslonskega pojavnega okna

Če želite odpreti zaslonsko pojavno okno, ki ste ga nehote zaprli:

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (**Središča za obvestila**) v vodoravna glava.

Na spustnem seznamu se prikažejo sporočilo **Zaslonsko pojavno okno je prikazano**, pretečeni čas in samodejno prepoznavanje številke (ANI) glasovnega klica.

Korak 2 Kliknite hiperpovezavo zaslonskega pojavnega okna. Prikazano besedilo za hiperpovezavo zaslonskega pojavnega okna določi skrbnik. Glede na konfiguracijo usmerjanja, ki jo je nastavil skrbnik v oblikovalniku poteka, je lahko prikazano prilagojeno prikazano besedilo ali hiperpovezava **Znova odpri zaslonsko pojavno okno**.

Zaslonsko pojavno okno je prikazano na enega od teh načinov:

- Na obstoječem zavihku brskalnika, ki nadomešča prejšnje zaslonsko pojavno okno
- Kot nov zavihek brskalnika, ki ne vpliva na obstoječe zaslonsko pojavno okno
- Kot nov zavihek v podoknu Pomožne informacije
- Kot stran po meri
- Kot eden od pripomočkov na strani po meri

Uporabniški profil

Ikona **Uporabniški profil** je prikazana v zgornjem desnem kotu Desktop. Ko kliknete ikono **Uporabniški profil**, se prikažejo naslednje informacije:

- Slika profila

Opomba Če slika profila ni konfigurirana, so prikazane začetnice glede na ime in priimek. Sliko profila lahko konfigurirate pri aktiviranju svojega računa ali pozneje na strani s profilom za Cisco Webex. Več informacij najdete v poglavju *Dodajanje slike profila*.

- Uporabniško ime
- **Nastavitve profila**: nastavitve vašega računa za dostop do aplikacije Desktop. Več informacij najdete v poglavju Nastavitve profila.
- **Zmogljivost kanala**: število stikov, ki jih lahko v določenem trenutku obravnavate v posameznem predstavnostnem kanalu. Več informacij najdete v poglavju Ogled zmogljivosti kanala, na strani 54.

- **Nastavitve uporabnika**: v razdelku **Nastavitve uporabnika** so prikazane naslednje možnosti:
  - **Nastavitve obvestil**: nastavitve za prikaz obvestil in opozoril namizja. Več informacij najdete v poglavju Omogočanje ali onemogočanje nastavitev obvestil, na strani 54.
  - **Ponastavitev celotne postavitve namizja**: možnost obnovitve privzetega pogleda postavitve namizja, ki ga je konfiguriral skrbnik. Več informacij najdete v poglavju Ponastavitev postavitve namizja, na strani 115.
- **Preklop na temni način**: preklopni gumb za omogočanje ali onemogočanje temne teme ozadja Desktop. Izbira temnega načina je ohranjena, dokler ne izbrišete predpomnilnika brskalnika.
- **Pomoč**: v razdelku **Pomoč** so prikazane naslednje možnosti:
  - **Bližnjice na tipkovnici**: možnost za dostop do seznama bližnjic na tipkovnici. Več informacij najdete v poglavju Dostop do bližnjic na tipkovnici, na strani 39.
  - **Prenos poročila o napakah**: možnost prenosa poročil o napakah. Več informacij najdete v poglavju Prenos poročila o napakah, na strani 56.
- **Izpis**: možnost za izpis iz Desktop. Več informacij najdete v poglavju Izpis iz aplikacije Desktop, na strani 61.

Spreminjanje skupine

Skupino lahko zamenjate, če nimate nobene aktivne zahteve za stik ali pogovora.

Preden začnete

- Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.
- Povezani morate biti z več kot eno skupino.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu aplikacije Desktop.

Opomba
- V razdelku **Skupina** je privzeto prikazana vaša trenutna skupina, ki ste jo pri vpisu izbrali v pogovornem oknu **Poverilnice postaje**.
- Če imate aktivna opravila, komunikacije ali zahteve za dohodna opravila, svoje skupine ne morete zamenjati. Možnost **Skupina** je onemogočena.

Korak 2 Kliknite **Ekipa**.

Korak 3 V razdelku **Skupina** Izberite skupino na spustnem seznamu **Skupina** ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Opomba Imena skupin so prikazana v abecednem vrstnem redu. Privzeto je izbrana vaša trenutna skupina.

Korak 4 Kliknite **Shrani izbor**.

Opomba Možnost **Shrani izbor** je onemogočena, če niste povezani z več skupinami.

Prikaže se sporočilo s pozivom, da potrdite zamenjavo skupine.

Korak 5 Kliknite **Zamenjaj skupino**.

Prikaže se sporočilo o uspešni zamenjavi skupine. Uporabljeni sta postavitev namizja in strategija usmerjanja (glasovni ali digitalni kanal) nove skupine.

Ogled zmogljivosti kanala

Skrbnik konfigurira število stikov, ki jih lahko v določenem trenutku obravnavate v vsakem predstavnostnem kanalu na podlagi vašega večpredstavnostnega profila, vključno s čakalno vrsto v določenem kanalu.

- Za ogled zmogljivosti kanala kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu Desktop.

  V razdelku **Zmogljivost kanala** sta prikazana vrsta usmerjanja in število stikov, ki jih lahko upravljate v posameznem predstavnostnem kanalu.

Med predstavnostne kanale spadajo **Klepet**, **E-pošta**, **Glasovno** in **Družbeno**. Če je na primer na znački predstavnostnega kanala **Glasovno** prikazana številka 1, na znački predstavnostnega kanala **Klepet** pa številka 3, lahko prejmete samo en dohodni glasovni klic in tri zahteve za klepet.

Opomba Značke predstavnostnih kanalov so označene samo, če je dodeljena zmogljivost. Denimo, da je število stikov, ki jih lahko obravnavate za kanal **Glasovno**, nastavljeno na 1, za kanal **Klepet** pa na 0, je značka predstavnostnega kanala **Glasovno** označena, za kanal **Klepet** pa je zatemnjena.

V spodnji tabeli so navedene podrobnosti o predstavnostnih kanalih:

Vrsta usmerjanja	Podrobnosti
Kombinirano	Omogoča obravnavo več stikov hkrati v vseh kanalih. Primer: Klepet – 2, E-pošta – 4, Glasovno – 1 in Družbeno – 2.
Kombinirano sprotno	Omogoča obravnavo enega obveznega sprotnega kanala, in sicer glasovnih klicev ali klepeta, skupaj z drugimi konfiguriranimi kanali. Primer: E-pošta – 4 in Glasovno – 1.
Izključno	Omogoča vam obravnavo samo enega stika v določenem času. Primer: Glasovno – 1.

Omogočanje ali onemogočanje nastavitev obvestil

Obvestila vas obveščajo o novih dogodkih, v zvezi s katerimi boste morda morali ukrepati. Med namizna obvestila spadajo opozorila, nova sporočila, spremembe stanja in druga. Več informacij najdete v poglavju Namizno obvestilo, na strani 26.

Če želite omogočiti namizna obvestila:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu aplikacije Desktop.

Korak 2 V razdelku **Nastavitve uporabnika** kliknite **Nastavitve obvestil**.

Korak 3 Kliknite preklopni gumb **Omogoči obvestila**, če želite omogočiti ali onemogočiti prikaz obvestil na namizju.

Opomba
- Ko omogočite obvestila, se v vodoravna glava prikaže ikona (**središče za obvestila**).
- Preklopni gumb **Omogoči obvestila** je privzeto omogočen.

Korak 4 Kliknite preklopni gumb **Omogoči tiha obvestila**, če želite omogočiti ali onemogočiti prikaz vizualnih namiznih opozoril. Ko omogočite tiha obvestila, so namizna opozorila dostavljena v središče za obvestila. Več informacij najdete v poglavju Dostop do središča za obvestila, na strani 55.

Opomba Preklopni gumb **Omogoči tiha obvestila** je privzeto onemogočen.

Korak 5 Kliknite preklopni gumb **Omogoči zvočna obvestila**, če želite omogočiti ali onemogočiti predvajanje zvoka za namizna obvestila. Glasnost lahko prilagodite z drsnikom.

a) Kliknite , če želite izklopiti zvok, in , če ga želite vklopiti.

b) Kliknite , če želite poslušati privzeti zvok.

Opomba Preklopni gumb **Omogoči zvočna obvestila** je privzeto omogočen, glasnost pa je nastavljena na 80 %.

Spremembe **nastavitev obvestil** so ohranjene, dokler ne izbrišete predpomnilnika brskalnika. Ko se izpišete in znova vpišete, so **nastavitvam obvestil** dodeljene privzete vrednosti.

Dostop do središča za obvestila

V središču za obvestila so prikazana opozorila in obvestila namizja.

Če želite odpreti središče za obvestila:

Preden začnete

Za dostop do središča za obvestila morate izbrati možnost **Omogoči obvestila** v razdelku **Nastavitve obvestil**. Več informacij najdete v poglavju Omogočanje ali onemogočanje nastavitev obvestil, na strani 54.

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (**Središča za obvestila**) v vodoravna glava.
Prikažeta se seznam vseh neprebranih obvestil in pretečeni čas od prejema posameznega obvestila.

Korak 2 (Izbirno) Kliknite **Označi vse kot prebrano**, če želite vsa sporočila označiti kot prebrana in počistiti neprebrana obvestila.

Opomba

- Ikona prikaže značko, ki prikazuje število neprebranih obvestil (npr.).
- Obvestila namizja so lahko naložena eno na drugo, vi pa jih lahko samodejno opustite ali zaprete. Kliknite **Prezri obvestila**, želite opustiti obvestila.
- Ko se izpišete iz namizja, so obvestila namizja počiščena.

Prenos poročila o napakah

Če prihaja do težav z namizjem, lahko dnevnike namizja pošljete skrbniku, da razišče težavo.

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu aplikacije Desktop.

Korak 2 V razdelku **Pomoč** kliknite **Prenesi poročilo o napakah**.

Ko namizje uspešno prenese poročilo o napakah, lahko poročilo posredujete skrbniku, da bo lahko raziskal težavo.

Opomba

- Poročilo o napakah lahko prenesete tudi, ko se namizje obnavlja po neuspeli povezavi.
- Če vaš brskalnik zmrzne ali se zruši, preden lahko kliknete možnost **Prenesi poročilo o napakah**, in morate znova zagnati brskalnik, možnosti **Prenesi poročilo o napakah** ne kliknite takoj.

  Dnevniki po ponovnem zagonu brskalnika niso več na voljo. Počakajte, da na namizju znova pride do težave, nato pa izberite možnost.

Aplikacija Webex

Aplikacija Aplikacija Webex družbe Cisco je poslovna rešitev za videokonference, spletne sestanke, skupno rabo zaslona in spletne seminarje. Več informacij najdete v poglavju https://www.webex.com/all-new-webex.html.

Pripomoček Aplikacija Webex ter njegove funkcije sporočanja, klicanja in priprave sestankov konfigurirate v aplikaciji Agent Desktop. Tako pridobite možnost za sodelovanje z drugimi zastopniki, nadzorniki in

področnimi strokovnjaki (SME) iz vaše organizacije, pri tem pa vam ni treba zapreti aplikacije Agent Desktop. Vendar pa nadzor klicev ni na voljo. Če želite prejemati in opravljati klice, še vedno potrebujete interno številko, ki ni vdelana v aplikacijo Aplikacija Webex. Več informacij najdete v poglavju Aplikacije za klicanje.

Skrbnik konfigurira funkcijo Aplikacija Webex tako, da posodobi postavitev namizja.

Nadzorniki in področni strokovnjaki morajo Odjemalec Webex prenesti v svoj sistem (osebno napravo) ali odpreti Aplikacija Webex tako, da uporabijo Aplikacija Webex za splet (https://web.webex.com/). Odjemalec Webex se nanaša na pripomoček Aplikacija Webex, ki ste ga prenesli v svoj sistem (osebno napravo). Več informacij najdete v poglavju Prenos aplikacije.

Opomba Če ste v aplikaciji Odjemalec Webex svojo razpoložljivost nastavili na »Ne moti«, se obvestila brskalniku za dohodne glasovne klice ne prikažejo v aplikaciji Agent Desktop. Več informacij o dostopu do aplikacije Odjemalec Webex kot naprave končne točke najdete v poglavju Naprave za zastopnike, na strani 4.

Obvestila

Obvestila vas opozorijo na nove dogodke v aplikaciji Aplikacija Webex, v zvezi s katerimi morate ukrepati. Obvestila so prikazana ne glede na to, ali uporabljate Aplikacija Webex. Več informacij najdete v poglavju Obvestila, na strani 25.

Opomba

- Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop podpira samo stanje »Ne moti« in ne vseh lastnosti, določenih v obvestilih (**Nastavitve** > **Obvestila**).
- Tudi če razpoložljivost nastavite na »Ne moti«, se bo obvestilo v aplikaciji Agent Desktop morda še vedno prikazalo v naslednjem primeru:

  Denimo, da ste vpisani v aplikacijo Agent Desktop, nastavite svojo razpoložljivost na »Ne moti« in ne minimizirate ali zaprete pripomočka Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop. Nato Aplikacija Webex odprete v drugih primerkih (Odjemalec Webex ali Aplikacija Webex za splet). Obvestilo boste morda prejeli. Če pa kliknete obvestilo ali odprete Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop, nadaljnja obvestila ne bodo prikazana v aplikaciji Agent Desktop.

Pojavno obvestilo – brskalnik

Če aplikacija Aplikacija Webex ali Agent Desktop ni aktivna, se prikažejo pojavna obvestila brskalnika. Več informacij najdete v poglavju Pojavno obvestilo – brskalnik, na strani 25.

Pojavna obvestila brskalnika za Aplikacija Webex za splet (https://web.webex.com/) morate dovoliti tako, izberete možnost, ko ste k temu pozvani, ali tako, da omogočite dovoljenja v nastavitvah brskalnika. Za več informacij si oglejte razdelek z dovoljenji v nastavitvah brskalnika.

Opomba Če uporabljate Aplikacija Webex v aplikacijah Agent Desktop in Odjemalec Webex, boste prejeli dve obvestili. In sicer v aplikacijah Agent Desktop in Odjemalec Webex. Zelo vam priporočamo, da se izpišete iz aplikacije Odjemalec Webex, če želite poskrbeti za najboljšo uporabniško izkušnjo v aplikaciji Agent Desktop.

Namizno obvestilo

Če ste minimizirali ali zaprli Aplikacija Webex, so namizna obvestila prikazana v aplikaciji Agent Desktop. Več informacij najdete v poglavju Namizno obvestilo, na strani 26.

Ikona **Webex** prikazuje značko (na primer), ki prikazuje število neprebranih pogovorov. Obvestila aplikacije Aplikacija Webex niso vključena v **središče za obvestila**.

Opomba Če ste svojo razpoložljivost nastavili na »Ne moti«, se v aplikaciji Agent Desktop ne prikažejo obvestila za glasovne klice in pogovore. Vendar pa ikona **Webex** prikaže značko, ki prikazuje število neprebranih pogovorov in neodgovorjenih klicev.

Omejitve

Ko spremenite širino aplikacij Agent Desktop in Aplikacija Webex, se elementi, kot so ikone in besedilno polje za iskanje, v aplikaciji Aplikacija Webex prekrivajo. Privzeta velikost aplikacije Aplikacija Webex, ki je prikazana v aplikaciji Agent Desktop, je 900 x 600 slikovnih pik (širina x višina).

Priporočena širina za ogled elementov v aplikaciji Aplikacija Webex:

- Če sta meni **Krmarjenje** in podokno **Seznam mest in prostorov** v aplikaciji Aplikacija Webex razširjena: priporočena širina aplikacije Aplikacija Webex je 800 slikovnih pik ali več.
- Če sta meni **Krmarjenje** in podokno **Seznam mest in prostorov** v aplikaciji Aplikacija Webex strnjena: priporočena širina aplikacije Aplikacija Webex je 660 slikovnih pik ali več.

Dostop do Aplikacija Webex

Če želite odpreti Aplikacija Webex v aplikaciji Agent Desktop:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Agent Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43.

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (**Webex**), ki je prikazana v vodoravna glava. Aplikacija Webex lahko odprete tudi z bližnjico na tipkovnici Ctrl+Shift+3.

Okno aplikacije Aplikacija Webex se prikaže v spodnjem desnem kotu aplikacije Agent Desktop. Privzeta velikost okna aplikacije Aplikacija Webex, ki se prikaže, je 900 x 600 slikovnih pik (širina x višina). Več informacij najdete v poglavju Omejitve, na strani 58.

Stran **Pozdravni prostor** je privzeto prikazana s pozdravnim sporočilom.

Opomba
- Aplikacija Webex ne zahteva, da znova vnesete svoje poverilnice za vpis, ker je podprta enotna prijava (SSO).
- Če spletni brskalnik zaprete brez izpisa iz aplikacije Agent Desktop in nato znova odprete Agent Desktop v istem brskalniku, se prikaže okno aplikacije Aplikacija Webex brez klika ikone .
- Če niste aktivirali svojega računa za Aplikacija Webex ali imate težave z vpisom v aplikacijo Aplikacija Webex, se obrnite na skrbnika. Več informacij najdete v poglavju Težave z vpisom v Webex.

Aplikacija Webex podpira odzivni pogled, ki omogoča enostavno branje in krmarjenje po zaslonih z različnimi ločljivostmi. Več informacij najdete v poglavju Odzivnost, na strani 45.

Več informacij o uporabniškem vmesniku aplikacije Aplikacija Webex najdete v poglavju Vaš uporabniški vmesnik.

Korak 2 V aplikaciji Aplikacija Webex lahko izvajate naslednja opravila:

- Pošljite sporočilo neposredno drugemu zastopniku ali v prostor skupine, organizirajte sporočila in dajte vsebino v skupno rabo. Več informacij najdete v poglavju Sporočilo.
- Pokličite drugega zastopnika in nastavite osebne nastavitve klicev. Več informacij najdete v poglavju Klic.

  Opomba
  - Predvaja se zvočno opozorilo za dohodni klic.
  - Hkrati lahko prejmete dohodni klic stranke v aplikaciji Agent Desktop in klic sodelavca v aplikaciji Aplikacija Webex. Priporočamo, da najprej sprejmete dohodni klic stranke.
  - Ko sprejmete dohodni klic v aplikaciji Aplikacija Webex, se časovnik prikaže ob imenu. Ko je aplikacija Aplikacija Webex minimizirana, je prikazana kot plavajoča vrstica, na kateri je prikazan časovnik.
  - Ko obravnavate dohodni ali odhodni klic s stranko, lahko še vedno prejmete dohodni klic sodelavca v aplikaciji Aplikacija Webex. Priporočamo, da najprej končate glasovni klic s stranko in šele nato prevzamete klic v aplikaciji Aplikacija Webex.
  - Ko ste zaseden s komunikacijami s stranko ali potrebujete nekaj časa za delo brez prekinitev s sporočili ali klici, lahko svojo razpoložljivost v aplikaciji Aplikacija Webex nastavite »Ne moti«. Več informacij najdete v poglavju Obveščanje ljudi, da ste zasedeni.

- Načrtujte sestanke, nastavite osebne nastavitve sestankov in snemajte sestanke. Več informacij najdete v poglavju Sestanek.

  Opomba
  - Ko v aplikaciji Aplikacija Webex sprejmete zahtevo za sestanek, se časovnik prikaže ob sobi. Ko je aplikacija Aplikacija Webex minimizirana, je prikazana kot plavajoča vrstica, na kateri je prikazan časovnik.
  - Skrbnik določi pravice za sestanke za vašo aplikacijo Webex Enterprise Edition.

- Posodobite svoj profil, stanje, obvestila in ozadje. Več informacij najdete v poglavju Prilagajanje aplikacije Webex.

Opomba

- Slika profila, ki je prikazana v uporabniškem profilu aplikacij Agent Desktop in Aplikacija Webex, je enaka.
- V aplikaciji Aplikacija Webex je privzeto prikazana tema ozadja aplikacije Agent Desktop. Vendar pa lahko temo ozadja aplikacije Aplikacija Webex spremenite v *Privzeto* ali *Svetlo* (**Nastavitve** > **Videz**).
  - Tema ozadja aplikacije Aplikacija Webex ima prednost pred temo ozadja aplikacije Agent Desktop.
  - Če znova naložite aplikacijo Agent Desktop ali se izpišete iz nje in se znova vpišete vanjo, je v aplikaciji Aplikacija Webex prikazana tema ozadja aplikacije Agent Desktop.

Več informacij o funkcijah in uporabi aplikacije Aplikacija Webex najdete v poglavju Dobrodošli v aplikaciji Webex.

Korak 3 (Izbirno) Če želite povleči aplikacijo Aplikacija Webex ali spremeniti njeno velikost, upoštevajte ta navodila:

- Če želite povleči aplikacijo Aplikacija Webex, premaknite kazalec miške nad glavo aplikacije Aplikacija Webex. Kazalec miške se spremeni v ✥. Kliknite in povlecite aplikacijo Aplikacija Webex na želeno mesto.
- Če želite spremeniti velikost aplikacije Aplikacija Webex, premaknite kazalec miške nad obrobo aplikacije Aplikacija Webex. Kazalec se spremeni v ⤢ ali ⤡ (ročica za spreminjanje velikosti) na podlagi položaja kazalca. Kliknite in povlecite ročico za spreminjanje velikosti, da spremenite velikost aplikacije Aplikacija Webex.
- Velikosti aplikacije Aplikacija Webex ne morete spremenite pod najmanjšo širino in višino 480 x 320 slikovnih pik. To zagotavlja, da ostaja vsebina v aplikaciji Aplikacija Webex berljiva.
- Če želite maksimizirati aplikacijo Aplikacija Webex, kliknite ⛶. Ko je aplikacija Aplikacija Webex maksimizirana, so obvestila aplikacije Agent Desktop prikazana v zgornjem desnem kotu aplikacije Aplikacija Webex.
- Če želite minimizirati aplikacijo Aplikacija Webex, kliknite —. Lahko pa uporabite bližnjico na tipkovnici Ctrl+Shift+1. Ko je aplikacija Aplikacija Webex minimizirana, je prikazana kot plavajoča vrstica, ki jo lahko povlečete na želeno mesto v aplikaciji Agent Desktop.
  - Če želite obnoviti minimizirano aplikacijo Aplikacija Webex, kliknite plavajočo vrstico aplikacije Aplikacija Webex. Lahko pa uporabite bližnjico na tipkovnici Ctrl+Shift+1 ali kliknite .
- Če želite zapreti aplikacijo Aplikacija Webex, kliknite ×.
  - Če želite odpreti zaprto aplikacijo Aplikacija Webex, kliknite . Lahko pa uporabite bližnjico na tipkovnici Ctrl+Shift+3.
- Plavajoča palica, velikost in mesto aplikacije Aplikacija Webex so trajni tudi, če preklopite med stranmi ali znova naložite aplikacijo Agent Desktop ali se izpišete iz nje, in so ohranjeni, dokler ne počistite predpomnilnika brskalnika.

Opomba Iz aplikacije Aplikacija Webex se ne morete izpisati v aplikaciji Agent Desktop. Ko se izpišete iz aplikacije Agent Desktop, se izpišete tudi iz aplikacije Aplikacija Webex. Več informacij najdete v poglavju Izpis iz aplikacije Desktop, na strani 61.

Odpravljanje težav z aplikacijo Aplikacija Webex

Morebitno težavo v aplikaciji Aplikacija Webex lahko odpravite na naslednji način:

- Posredujte ID za sledenje napake. Več informacij najdete v poglavju Odpravljanje težav z namizjem, na strani 50.
- Posredujte dnevnike aplikacije Agent Desktop. Več informacij najdete v poglavju Prenos poročila o napakah, na strani 56.
- Pošljite dnevnike iz aplikacije Aplikacija Webex (**Profil in osebne nastavitve** > **Pomoč** > **Pošlji dnevnike**). Več informacij najdete v poglavju Podpora za Webex.
- Počisti predpomnilnik brskalnika in se poskusite znova vpisati v aplikacijo Agent Desktop.

Dodajanje čustvenih simbolov v pogovor v pripomočku WhatsApp

Zastopniki lahko v odgovor dodajo čustvene simbole ter s tem poskrbijo za učinkovit in interaktiven pogovor.

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono **čustvenega simbola** v oknu za ustvarjanje.

Na zaslonu se prikaže modalno okno s seznamom konfiguriranih čustvenih simbolov.

Korak 2 Kliknite želeni čustveni simbol, da ga dodate v pogovor.

Izpis iz aplikacije Desktop

Pomembno Ne zaprite brskalnika, da se boste lahko izpisali iz aplikacije Desktop. Če imate aktivni pogovor, se ne morete izpisati iz aplikacije Desktop. Pred izpisom zaključite vse svoje aktivne pogovore. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Če se želite izpisati iz aplikacije Agent Desktop:

Preden začnete

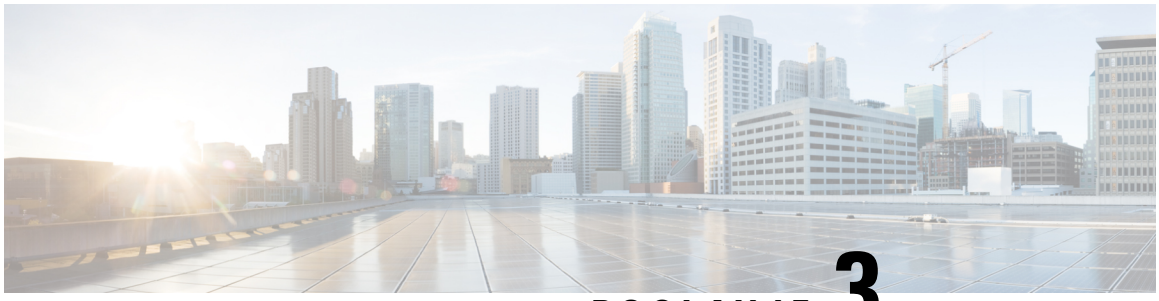
Zaključite aktivni pogovor s stranko.

Postopek

Korak 1 Prepričajte se, da je vaše stanje nastavljeno **Nedejaven**. Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu aplikacije Desktop.

Korak 2 Kliknite **Izpis**.

Opomba
- Če je vaše stanje nastavljeno na **Na voljo** ali **Nedejaven** brez kakršnih koli pogovorov v teku, vas lahko nadzornik izpiše iz aplikacije Desktop. Če želite uporabiti Desktop, se morate znova vpisati. Za več informacij glejte Vpis v aplikacijo Agent Desktop, na strani 43.
- Pred izpisom se prikaže poziv s potrditvenim sporočilom.



POGLAVJE 3

Upravljanje glasovnih klicev

Namizje lahko uporabljate za sprejemanje klicev strank, odgovarjanje nanje in klicanje strank, odvisno od dovoljenj, ki vam jih je dodelil skrbnik.

- Prevzem klica, na strani 63
- Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem, na strani 65
- Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66
- Snemanje glasovnega klica, na strani 66
- Preusmeritev klica, na strani 67
- Začetek posvetovalnega klica, na strani 69
- Opravljanje odhodnega klica, na strani 74
- Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije, na strani 78
- Končanje klica, na strani 79

Prevzem klica

Strankin klic lahko prejmete, če vam skrbnik zagotovi potrebna dovoljenja. Ko prejmete strankin klic (dohodni klic), se najprej prikažepojavno okno vzpostavljanja povezave in nato še pojavno okno zahteve za stik.V pojavnem oknu zahteve za stik so prikazani oznaka dohodnega klica, ikona (dohodni klic), spremenljivke, ki jih je konfiguriral skrbnik, in časovnik, ki prikazuje pretečeni časa od prejema klica. Stanje dohodnega klica je prikazano kot »Zvonjenje«.Ko prejmete klic stranke (dohodni klic), so v zahtevi za stik (pojavno okno) prikazani oznaka dohodnega klica, ikona (dohodni klic), telefonska številka stranke, DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke), ime čakalne vrste, ki je klic usmerila k vam, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema klica. Stanje dohodnega klica je prikazano kot »Zvonjenje«.

Če klica ne prevzamete v najdaljšem razpoložljivem času, se klic vrne v čakalno vrsto, sistem pa vaše stanje spremeni v **RONA**. Prikaže se pojavno okno z možnostmi za spreminjanje vašega stanja v **Na voljo** ali **Nedejaven**. Več informacij o pojavnem oknu stanja RONA najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Opomba Ko je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete prejeti nobenih klicev. Če želite prejemati zahteve vseh predstavnostnih kanalov, vključno z novimi glasovnimi klici, morate stanje ročno spremeniti iz **RONA** v **Na voljo**.

Če želite prevzeti klic:

Preden začnete

Če želite sprejemati klice strank, mora biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 Ko prejmete zahtevo za klic na namizju, ga prevzemite s fizičnim telefonom.
Zažene se časovnik in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Korak 2 Med opravljanjem klica lahko v podoknu Nadzor komunikacij izvajate naslednja opravila:

- Posodobite spremenljivke, povezane s klicem. Več informacij najdete v poglavju Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65.
- Uvrstite klic na čakanje in nadaljujte aktivni klic. Več informacij najdete v poglavju Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66.
- Posnamete glasovni klic in začasno prekinite snemanje glasovnega klica. Več informacij najdete v poglavju Snemanje glasovnega klica, na strani 66.
- Preusmerite klic v čakalno vrsto, na zastopnika agenta ali klicno številko. Več informacij najdete v poglavju Preusmeritev klica, na strani 67.
- Začnete posvetovalni klic v čakalni vrsti, z zastopnikom ali klicno številko. Več informacij najdete v poglavju Začetek posvetovalnega klica, na strani 69.
- Začnete trismerno komunikacijo med vami, stranko in drugim zastopnikom. Za več informacij glejte Začetek konferenčnega klica, na strani 72.

Korak 3 Kliknite **Končaj**. Za več informacij glejte Končanje klica, na strani 79.

Povratni klic

Stranke se lahko odločijo za prejem povratnega klica z uporabo funkcije IVR (interaktivni glasovni odziv) tako, da pokličejo ali uporabijo klepetalnega robota (virtualnega zastopnika) v klicnem centru.

Stranka se lahko namesto čakanja v čakalni vrsti kontaktnega centra, da zastopnik prevzame njen klic, odloči za prejem vljudnostnega povratnega klica.

Zahteve za povratni klic so poslane v sistem Webex Contact Center. Ko je zastopnik na voljo, sistem vzpostavi povratni klic s stranko. Stranki lahko izbira med možnostjo prejema povratnega klica v urah največje dejavnosti ali zunaj delovnega časa kontaktnega centra.

Zahteve za povratni klic so usmerjene k vam kot zahteva za dohodni klic. V zahtevi za povratni klic na kartici stika v podoknu Seznam opravil so prikazani oznaka povratnega klica, ikona (povratni klic), telefonska številka stranke, DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke), čakalna vrsta, ki je usmerila klic k vam, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema klica. Stanje dohodnega klica je prikazano kot »Zvonjenje«.

Če stranka sprejme klic, imate vzpostavljeno povezavo s stranko in prikaže se podokno Nadzor komunikacij. Več informacij o opravilih, ki jih lahko izvajate med obravnavo klica, najdete v poglavju Prevzem klica.

Opomba

- Če stranka ne prevzame klica, se klic vrne v čakalno vrsto.
- Če je kontaktni center dosegel največjo omejitev za sočasne klice, ki je nastavljena za podatkovno središče ali najemnika, ne morete opraviti več klicev, v aplikaciji Agent Desktop pa se prikažejo ustrezne kode razlogov. Več informacij o največjih omejitvah za sočasne klice najdete v poglavju Opravljanje odhodnega klica, na strani 74.

Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem

Spremenljivke podatkov, povezanih s klicem (CAD), omogočajo skrbniku, da zbere podatke o klicu, kot je številka primera ali katera koli koda dejanja stranke. Vaš skrbnik v oblikovalniku tokov konfigurira spremenljivke, oznake spremenljivk in vrstni red, v katerem morajo biti prikazane v podoknu Nadzor komunikacij. V podoknu Nadzor komunikacij je prikazanih največ 30 spremenljivk. Če skrbnik konfigurira spremenljivke CAD tako, da jih je mogoče urediti, lahko med klicem uredite spremenljivke CAD. Za več informacij glejte Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici, na strani 65.

Skrbnik označi spremenljivke, ki vsebujejo občutljive podatke, kot so osebno določljivi podatki (PII) in podatki vaše organizacije, kot varne. Če je spremenljivka označena kot varna, je poleg imena polja v podoknu Nadzor komunikacij prikazana ikona (**Varna spremenljivka**).

Urejanje spremenljivk podatkov, povezanih s klici

Eno ali več spremenljivk CAD lahko uredite v podoknu Nadzor komunikacij.

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klic. Več informacij najdete v poglavju Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite v besedilno polje polja, ki ga je mogoče urediti, in vnesite ustrezno vrednost. Vnesite na primer številko primera ali kodo za dejanje.

Opomba Vnesete ali prilepite lahko največ 256 znakov za vrednost spremenljivke CAD.

Naredite lahko naslednje:

- Če želite spremeniti obstoječo vrednost, izberite vrednost in jo prepišete z novo vrednostjo.
- Če želite kopirati vrednost spremenljivke CAD, premaknite kazalec miške nad njo in nato kliknite .
- Če želite izbrati datum in uro, kliknite ikono (**Izbirnik datuma**) ali kliknite polje.

Opomba
- Če več zastopnikov hkrati ureja isto vrednost spremenljivke CAD, se med posvetovanjem ali prenosom klica prikažejo spremembe, ki so shranjene prve, drugi zastopnik pa je o tem obveščen s sporočilom. Denimo, da dva zastopnika (zastopnik A in agent B) hkrati urejata isto spremenljivko CAD in zastopnik A shrani vrednost. Vrednost, ki jo vnese zastopnik B, je prepisana, zastopnik B pa je obveščen s sporočilom.
- Pri urejanju spremenljivke CAD, ki ustreza datumu in uri, upoštevajte podprt mednarodni standard, da shranite vrednost spremenljivke.

Korak 2 Ko po potrebi uredite vrednosti spremenljivk CAD, kliknite **Shrani**.

Če poskušate zapreti, ne da bi shranili spremembe vrednosti spremenljivk CAD, vas na to opozori sporočilo.

Opomba
- Glede na konfiguracijo usmerjanja ali dogodke v oblikovalniku poteka lahko pride do zakasnitve, da sistem prikaže posodobljene vrednosti spremenljivk CAD. Shranjevanje vrednosti spremenljivk CAD je odvisno od razpoložljivosti omrežja in drugih operativnih vidikov.

Če želite pridobiti že shranjene vrednosti, kliknite **Povrni**.

Zadržite ali nadaljujte klic

Stranko lahko uvrstite na čakanje, da se lahko posvetujete z drugim zastopnikom ali poiščete dodatne podatke o stranki.

Če želite uvrstiti klic na čakanje:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klic. Več informacij najdete v poglavju Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Na čakanje**.
Ob časovniku se prikaže stanje **Klic na čakanju**. Gumb **Končaj** je onemogočen.

Korak 2 Kliknite **Nadaljuj** za nadaljevanje klica.

Opomba Med posvetovanjem z drugim zastopnikom je vaš klic s stranko samodejno uvrščen na čakanje. Ko nadaljujete klic s stranko, je zastopnik za posvetovanje samodejno uvrščen na čakanje. Oba klica ne moreta biti hkrati na čakanju. Več informacij o posvetovanju z drugim zastopnikom najdete v poglavju Začetek posvetovalnega klica, na strani 69.

Snemanje glasovnega klica

Vaš klic s stranko je posnet le, če je skrbnik za vas omogočil snemanje klicev.

Opomba Če je skrbnik omogočil funkcijo zasebnostnega ščita za vaše podjetje, lahko med pridobivanjem občutljivih podatkov, kot so podatki strankine kreditne kartice, začasno prekinete snemanje klica. Nadzornik vam naroči, kdaj morate začasno prekiniti snemanje.

Če želite začasno prekiniti in nadaljevati snemanje klica:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klic. Več informacij najdete v poglavju Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Ustavi snemanje**, če želite začasno prekiniti snemanje aktivnega klica.

Skrbnik sistema določi trajanje začasne prekinitve snemanja klica na namizju. Po pretečenem času se namizje samodejno nadaljuje.

Opomba Ikona prikazuje, da je snemanje v teku.

Korak 2 (Izbirno) Kliknite **Začni snemanje** za ročno nadaljevanje snemanja na kateri koli točki.

Preusmeritev klica

Če ne morete rešiti poizvedbe stranke in želite stopnjevati aktivni glasovni klic (dohodni ali odhodni), ga lahko preusmerite na drugega zastopnika ali nadzornika.

Če želite preusmeriti aktivni klic v čakalno vrsto, na zastopnika, vstopno točko ali klicno številko:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klic. Za več informacij glejte Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Aktivni klic lahko preusmerite v čakalno vrsto, na zastopnika, vstopno točko ali klicno številko. Če izberete čakalno vrsto, zastopnika ali klicno številko, upoštevajte naslednje:

- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Opomba Pred preusmeritvijo klica na zastopnika upoštevajte naslednje:

- Klica ni mogoče preusmeriti na zastopnika, ki ima nastavljeno stanje **Zaključevanje**.
- Med takojšnjo preusmeritvijo mora imeti ciljni zastopnik (zastopnik, ki prejme klic) nastavljeno stanje **Na voljo**. Klic je prekinjen, če ga ciljni zastopnik ne sprejme.

- **Čakalna vrsta**: na spustnem seznamu lahko izberete želeno vstopno točko ali čakalno vrsto ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste in vstopne točke, ki so na voljo za preusmeritev klica.

  Skrbnik opredeli poteke dela, čakalne vrste in vstopne točke na podlagi zahtev vaše organizacije. Pri preusmeritvi klica na vstopno točko lahko klic preusmerite na vstopno točko, povezano s trenutnim potekom dela ali drugim potekom dela. Denimo, da komunicirate s stranko glede poizvedbe o debetni kartici, stranka pa namerava za izvedbo transakcije uporabiti podatke kreditne kartice. Klic lahko zdaj preusmerite iz poteka dela za debetne kartice v potek dela za kreditne kartice.

  Ko je klic preusmerjen na vstopno točko, so spremenljivke CAD z istim imenom in podatkovnim tipom prenesene v nov potek dela. Denimo, da preusmerite klic iz flow1 (EP_Debetna kartica) v flow2 (EP_Kreditna kartica), flow2 (EP_Kreditna kartica) pa je aktivni potek dela:

  - Spremenljivke CAD z enakim podatkovnim tipom: če tako flow1 kot tudi flow2 vsebujeta spremenljivko CAD **`customerID`** tipa `Celo število`, je vrednost spremenljivke CAD **`customerID`** kopirana iz flow1 v flow2.
  - Spremenljivke CAD z različnimi podatkovnimi tipi: če flow1 in flow2 vsebujeta spremenljivko CAD **`var1`** s podatkovnim tipom `Celo število` v flow1 in podatkovnim tipom `Niz` v flow2, spremenljivka **`Var1`** ne bo prenesena iz flow1 v flow2.
  - Spremenljivke CAD z dinamičnimi posodobitvami (npr. stanje računa): če flow1 in flow2 vsebujeta spremenljivko CAD **`acBalance`** tipa `Celo število` in dejavnosti, kot je **Nastavi spremenljivko**, ki dinamično posodobi vrednost spremenljivke, bo spremenljivka **`acBalance`** v flow2 vsebovala novo vrednost.

  Opomba Ko je klic preusmerjen na vstopno točko, ga ni mogoče več preusmeriti nazaj k vam.

- **Klicna številka**: vnesete lahko številko ali ime, izberete številko ali ime na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu je prikazan imenik vašega podjetja. Imena so navedena skupaj s številkami iz imenika.

  Agent Desktop podpira samo posebne znake + (plus), # (lojtra), * (zvezdica) in : (dvopičje) v polju **Klicna številka**. Če kopirate številko s posebnimi znaki v polje **Klicna številka**, Agent Desktop obdrži samo tiste posebne znake, ki so podprti, ter odstrani vse druge posebne znake, in vam šele nato omogoči, da preusmerite klic.

Opomba

- Agent Desktop preveri veljavnost oblike zapisa klicne številke, ki jo vnesete. Klicna številka lahko vsebuje 3–14 številk in podprte posebne znake.
- Klicna številka podpira naslednje oblike zapisa:
  - Oblika zapisa za ZDA: + [koda države][območna koda][sedemmestna telefonska številka]

    Primer: +12015532447.
  - Oblika zapisa številke E.164: [+][koda države][številka]

    Primer: +11234567890.
  - Oblika zapisa IDD (mednarodno neposredno klicanje): [IDD][koda države][številka]

    primer: 01161123456789
- Za začetek takojšnje preusmeritve ne uporabite številke vstopne točke kot klicne številke.

Korak 3 (Izbirno) Kliknite ikono ↻ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam zastopnikov, čakalnih vrst in klicnih številk.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.
Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Če želite takoj preusmeriti klic (takojšnja preusmeritev), izberite **Zastopnik** ali **Klicna številka** in kliknite **Preusmeri**. Klic prevzame zastopnik, ki je na voljo.

Začetek posvetovalnega klica

Posvetovalni klic lahko začnete z drugim zastopnikom, ko ste v aktivnem klicu s stranko.

Preden začnete

S stranko morate biti v aktivnem klicu. Več informacij najdete v poglavju Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Posvetovanje**.

Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za posvetovanje**.

Opomba Za Priporočamo, da posvetovalnega klica za komunikacijo z drugim zastopnikom ne začnete s telefonsko napravo (fizični ali programski telefon), ampak v pogovornem oknu **Zahteva za posvetovanje** v aplikaciji Agent Desktop.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo za posvetovalni klic. Ime zastopnika je pred barvno ikono, ki označuje trenutno stanje razpoložljivosti. Pred stanjem **Na voljo** je na primer zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.
- **Čakalna vrsta**: želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za posvetovalni klic.

  Opomba Sistem poišče zastopnika, ki je na voljo v izbrani čakalni vrsti. Če ne želite čakati, kliknite **Preklic posvetovanja**, da prekličite začeto zahtevo za posvetovanje.

- **Klicna številka**: vnesete lahko številko ali ime, izberete številko ali ime na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu je prikazan imenik vašega podjetja. Imena so navedena skupaj s številkami iz imenika.

  Agent Desktop podpira samo posebne znake + (plus), # (lojtra), * (zvezdica) in : (dvopičje) v polju **Klicna številka**. Če kopirate številko v polje **Klicna številka** s posebnimi znaki, Agent Desktop obdrži samo tiste posebne znake, ki so podprti, ter odstrani vse druge posebne znake, in vam šele nato omogoči, da začnete posvetovalni klic.

  Opomba
  - Agent Desktop preveri veljavnost oblike zapisa klicne številke, ki jo vnesete. Klicna številka lahko vsebuje 3–14 števk in podprte posebne znake.
  - Klicna številka podpira naslednje oblike zapisa:
    - Oblika zapisa za ZDA: + [koda države][območna koda][sedemmestna telefonska številka]

      Primer: +12015532447.
    - Oblika zapisa številke E.164: [+][koda države][številka]

      Primer: +11234567890.
    - Oblika zapisa IDD (mednarodno neposredno klicanje): [IDD][koda države][številka]

      primer: 01161123456789
  - Za začetek takojšnje preusmeritve ne uporabite številke vstopne točke kot klicne številke.

Korak 3 (Izbirno) Kliknite ikono ↻ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam zastopnikov, čakalnih vrst, in klicnih številk.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Posvetovanje**.

- Ob časovniku se prikaže stanje **Posvetovanje zahtevano**.
- V zahtevi za posvetovalni klic je v zaslonskem pojavnem oknu prikazanih največ devet spremenljivk. To so tri privzete spremenljivke (ime zastopnika, DN zastopnika in skupina zastopnika) in največ šest spremenljivk, ki jih je konfiguriral skrbnik. Tri privzete spremenljivke se nanašajo na zastopnika, ki je začel posvetovalni klic.

- Ko zastopnik sprejme zahtevo za posvetovalni klic, se na namizju poleg spremenljivk prikažeta tudi dve podokni Nadzor komunikacij.
  - Klicatelj (kupec): v podokno Nadzor komunikacij so prikazani podatki o stranki. Stanje je posodobljeno glede na dejanja, ki jih izvedete. Med posvetovanjem z zastopnikom je stanje klica s stranko na primer **Klic na čakanju**.
  - Zastopnik za posvetovanje: v podokno Nadzor komunikacij so prikazani podatki o zastopniku, s katerim se posvetujete (zastopnik, ki prejme posvetovalni klic). Stanje je posodobljeno glede na dejanja, ki jih izvedete. Ko se na primer začnete posvetovati z zastopnikom, se stanje spremeni v **Posvetovanje**. Zastopnika za posvetovanje lahko uvrstite na čakanje tako, da kliknete **Na čakanje**. Stanje se spremeni v **Posvetovanje na čakanju**. Za več informacij glejte Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66.

    Zastopnik za posvetovanje lahko zapusti klic tako, da klikne **Končaj posvetovanje**, klic pa se nadaljuje med vami in stranko.

Korak 5 (Neobvezno) Med posvetovalnim klicem z drugim zastopnikom lahko izvajate naslednja dejanja:

- Kliknite **Nadaljuj**, da uvrstite zastopnika za posvetovanje na čakanje in nadaljujete klic s stranko. Več informacij najdete v poglavju Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66.
- Kliknite **Preusmeri**, da preusmerite klic na zastopnika za posvetovanje. Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Preusmeritev klica, na strani 67.
- Kliknite **Konferenca** za vzpostavitev trismerne komunikacije med vami, stranko in zastopnikom za posvetovanje. Več informacij najdete v poglavju Začetek konferenčnega klica, na strani 72.

Korak 6 Kliknite **Končaj posvetovanje**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

V spodnji tabeli so navedena dejanja, ki jih lahko izvaja posamezni uporabnik med posvetovalnim klicem:

Zastopnik 1: je zastopnik, ki začne posvetovalni klic.

Zastopnik 2: je zastopnik, ki sprejme posvetovalni klic.

Vloga	Povzetek
Stranka	• Stranka ne more začeti posvetovalnega klica. • Ko se zastopnik 1 posvetuje z zastopnikom 2, je stranka uvrščena na čakanje. • Stranka lahko prekine trenutni klic z zastopnikom 1, s čimer konča komunikacijo.

Zastopnik 1	• Zastopnik 1 lahko začne in konča posvetovalni klic. • Zastopnik 1 lahko nadaljuje klic s stranko, ki je na čakanju. • Zastopnik 1 se lahko posvetuje z zastopnikom 2 in uvrsti zastopnika 2 na čakanje. • Zastopnik 1 lahko preusmeri klic na zastopnika 2. Ko je aktivirana zahteva za prenos, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje** za zastopnika 1. Klic se nadaljuje med zastopnikom 2 in stranko. • Zastopnik 1 lahko začne konferenčni klic z zastopnikom 2 in stranko. • Ko stranka zapusti posvetovalni klic, je komunikacija zaključena in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje** za zastopnika 1. • Zastopnik 1 lahko konča posvetovalni klic tako, da klikne gumb **Končaj posvetovanje** ali odloži slušalko na fizičnem telefonu. Stranka in zastopnik 2 sta odstranjeni iz posvetovalnega klica.
Zastopnik 2	• Ko zastopnik 1 nadaljuje klic s stranko, ki je bila uvrščena na čakanje, je zastopnik 2 uvrščen na čakanje, stranka pa je odstranjena iz čakanja. • Zastopnik 2 ne more nadaljevati ali končati posvetovalnega klica. • Zastopnik 2 ne more uporabiti razloga za zaključevanje za posvetovalni klic. • Zastopnik 2 lahko konča posvetovalni klic tako, da klikne gumb **Končaj posvetovanje**, klic pa se nadaljuje med zastopnikom 1 in stranko. • Zastopnik 2 lahko sprejme zahtevo za preusmeritev, ki jo je ustvaril zastopnik 1 med posvetovalnim klicem. • Če zastopnik 1 začne konferenčni klic med posvetovanjem z zastopnikom 2, bo zastopnik 2 udeleženec konferenčnega klica. • Če stranka zapusti posvetovalni klic, je komunikacija zaključena. Zastopnik 2 je odstranjen iz klica brez razloga za zaključevanje.

Začetek konferenčnega klica

Če želite začeti trismerni konferenčni klic med vami, stranko in drugim zastopnikom:

Preden začnete

Začeti morate posvetovalni klic. Več informacij najdete v poglavju Začetek posvetovalnega klica, na strani 69.

Postopek

Korak 1 Med posvetovanjem z drugim zastopnikom, kliknite **Konferenca**. Več informacij najdete v poglavju Začetek posvetovalnega klica, na strani 69.

Ikona za **konferenco** je prikazana ob časovniku. Stranka ni več na čakanju, vi, stranka in zastopnik za posvetovanje pa lahko komunicirate med seboj.

Opomba
- Vse spremenljivke iz posvetovalnega klica so bile prenesene v konferenčni klic. Spremenljivke konferenčnega klica vsebujejo ime in klicno številko zastopnika za posvetovanje.
- Kliknite **Preusmeri**, da preusmerite klic na zastopnika za posvetovanje. Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Preusmeritev klica, na strani 67.
- Zastopnik za posvetovanje lahko zapusti klic tako, da klikne **Izhod iz konference**, klic pa se nadaljuje med vami in stranko.

Korak 2 Kliknite **Konec konference**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

V spodnji tabeli so navedena dejanja, ki jih lahko izvaja posamezni uporabnik med konferenčnim klicem:

Zastopnik 1 – je zastopnik, ki začne konferenčni klic.

Zastopnik 2 – je zastopnik za posvetovanje, ki je udeleženec konferenčnega klica.

Vloga	Povzetek
Stranka	• Stranka ne more začeti konferenčnega klica. • Ko zastopnik 1 začne konferenčni klic, stranka ni več na čakanju. Klic se nadaljuje med zastopnikom 1, zastopnikom 2 in stranko. • Stranka lahko prekine trenutni klic z zastopnikom 1 in zastopnikom 2 in tako konča komunikacijo. • Stranke med konferenčnim klicem ni mogoče uvrstiti na čakanje.
Zastopnik 1	• Zastopnik 1 lahko začne in konča konferenčni klic. • Zastopnik 1 lahko začne konferenčni klic z zastopnikom 2 tako, da kliknete gumb **Konferenca**. • Zastopnik 1 med konferenčnim klicem ne more uvrstiti stranke ali zastopnika 2 na čakanje. • Zastopnik 1 lahko preusmeri klic na zastopnika 2. Ko je aktivirana zahteva za prenos, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje** za zastopnika 1. Klic se nadaljuje med zastopnikom 2 in stranko. • Ko stranka zapusti konferenčni klic, je komunikacija zaključena in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje** za zastopnika 1. • Zastopnik 1 lahko konča konferenčni klic tako, da klikne gumb **Izhod iz konference** ali odloži slušalko na fizičnem telefonu. Stranka in zastopnik 2 sta odstranjeni iz konferenčnega klica.

Zastopnik 2	• Zastopnik 2 ne more končati konferenčnega klica. • Zastopnik 2 ne more uporabiti razloga za zaključevanje za konferenčni klic. • Zastopnik 2 lahko konča konferenčni klic tako, da klikne gumb **Izhod iz konference**, klic pa se nadaljuje med zastopnikom 1 in stranko. • Če zastopnik 1 začne konferenčni klic med posvetovanjem z zastopnikom 2, bo zastopnik 2 udeleženec konferenčnega klica. • Zastopnik 2 lahko sprejme zahtevo za preusmeritev, ki jo je ustvaril zastopnik 1 med konferenčnim klicem. • Če je stranka odstranjena iz konferenčnega klica, se komunikacija konča. Zastopnik 2 je odstranjen iz klica brez razloga za zaključevanje.

Opravljanje odhodnega klica

Če je vaš profil konfiguriran za opravljanje odhodnih klicev, lahko pokličete tako, da opravite odhodni klic. Konfiguracija odhodnega klica vključuje konfiguriranje načrta klicanja, imenika ali obeh. Oblika zapisa telefonske številke, ki jo lahko pokličete, je določena v nastavitvah profila zastopnika. Morda na primer ne boste smeli vnašati telefonskih številk z določeno dolžino ali številk, ki se začnejo z določenimi območnimi kodami.

Odhodni klic lahko opravite le, če je vaše stanje **Na voljo** ali katero koli **nedejavno** stanje.

Ikona **odhodnega klica** v vodoravna glava je omogočena glede na nastavitve vašega profila. Če imate aktivni dohodni glasovni klic, ne morete opraviti odhodnega klica.

Če želite opraviti odhodni klic:

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (odhodni klic).

Če je kontaktni center dosegel najvišjo omejitev za sočasne klice (dohodni in odhodni klici), ki je nastavljena za podatkovno središče ali najemnika, ne morete opraviti več klicev. Ustrezne kode razlogov so prikazane v aplikaciji Desktop.

Koda razloga	Opis
26	Podatkovno središče je doseglo najvišjo omejitev za sočasne klice.
27	Najemnik je dosegel najvišjo omejitev za sočasne klice.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Imenik**: na spustnem seznamu lahko izberete zahtevani stik ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Stiki, ki so prikazani v imeniku, so iz imenika podjetja, ki ga konfigurira skrbnik.

- **Številčnica**: vnesite telefonsko številko s številčnico. Vaš profil zastopnika mora imeti zahtevana dovoljenja za klicanje številke s številčnico.

  Opomba
  - Za opravljanje odhodnega klica ne morete uporabiti interne številke.
  - Številke vstopne točke ne morete uporabiti kot klicne številke za opravljanje odhodnega klica.
  - Telefonsko številko lahko vnesete v naslednjih oblikah zapisa:
    - Oblika zapisa za ZDA: + [koda države][območna koda][sedemmestna telefonska številka]

      Primer: +12015532447.
    - Oblika zapisa številke E.164: [+][koda države][številka]

      Primer: +11234567890.
    - Oblika zapisa IDD (mednarodno neposredno klicanje): [IDD][koda države][številka]

      primer: 01161123456789
  - Desktop podpira samo posebne znake + (plus), # (lojtra), * (zvezdica) in : (dvopičje) na številčnici. Če kopirate številko v številčnico s posebnimi znaki, Desktop obdrži samo tiste posebne znake, ki so podprti, ter odstrani vse druge posebne znake, in vam šele nato omogoči, da opravite odhodni klic.

Korak 3 (Izbirno) Izberite ANI za odhodni klic na spustnem seznamu **Izberite ANI za odhodni klic**. Ta številka se uporablja kot vaša številka klicatelja in je prikazana v strankinem ID-ju klicatelja. Spustni seznam se prikaže v abecednem vrstnem redu.

Če želite odstraniti izbrani ANI za odhodni, na spustnem seznamu izberite oznako **Izberite ANI za odhodni klic**.

Opomba
- Skrbnik doda seznam ANI-jev za odhodni klic v vaš profil.
- Če ne izberete ANI-ja za odhodni klic, je za vašo številko klicatelja uporabljen privzeti ANI za odhodni klic vaše organizacije. Privzeti ANI za odhodni klic konfigurira skrbnik.

Korak 4 Kliknite gumb **Pokliči**, ki je prikazan ob stiku v imeniku ali na številčnici.

Zahteva za klic je poslana na vneseno telefonsko številko. V pojavnem oknu so prikazani oznaka odhodnega klica, ikona (odhodni klic), telefonska številka klicnega centra, DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke), čakalna vrsta, ki je usmerila klic k vam, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema klica. Če je skrbnik omogočil funkcijo za končanje klica, je v zahtevi kartice stika prikazan tudi gumb **Prekliči**.

Prejmete klic na svojem fizičnem telefonu.

Opomba Če odhodni klic ne uspe, Desktop prikaže sporočilo o napaki v naslednjih primerih:

- Odhodni klic, ki ste ga vzpostavili, ni vzpostavljen s stranko. Npr. zaradi težav s povezljivostjo klica.
- Zavrnete odhodni klic. Če ste na primer zasedeni z drugo komunikacijo.
- Stranka prekine dohodni klic. Stranka na primer prekine dohodni klic.
- Stranka ne prevzame dohodnega klica. Klic na primer zazvoni, vendar stranka ne prevzame klica.

Korak 5 Sprejmite klic na fizičnem telefonu in počakajte, da se stranka odzove.

Ko se stranka odzove na vaš klic, se zažene časovnik in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Korak 6 Med opravljanjem klica lahko v podoknu Nadzor komunikacij izvajate naslednja opravila:

- Uvrstite klic na čakanje in nadaljujte aktivni klic. Več informacij najdete v poglavju Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66.
- Posnamete glasovni klic in začasno prekinite snemanje glasovnega klica. Več informacij najdete v poglavju Snemanje glasovnega klica, na strani 66.
- Preusmerite klic v čakalno vrsto, na zastopnika agenta ali klicno številko. Več informacij najdete v poglavju Preusmeritev klica, na strani 67.

  Opomba Če je skrbnik omogočil prenos v čakalno vrsto za odhodne klice, je v pogovornem oknu **Zahteva za prenos** na voljo možnost **Čakalna vrsta**. V nasprotnem primeru sta na voljo možnosti **Zastopnik** in **Klicna številka**.

- Začnete posvetovalni klic v čakalni vrsti, z zastopnikom ali klicno številko. Več informacij najdete v poglavju Začetek posvetovalnega klica, na strani 69.

Korak 7 Kliknite **Končaj**.

Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Po končanem odhodnem klicu se vaše stanje razpoložljivosti spremeni glede na konfiguracijo, ki jo je določil skrbnik. Če je skrbnik možnost **Zastopnik je na voljo po odhodnem klicu** nastavil na *Da*, je vaše stanje po končanem odhodnem klicu nastavljeno na **Na voljo**, tudi če ste odhodni klic opravili v **nedejavnem** stanju.

Opomba Če opravljate dohodni klic v stanju **Razpoložljiv**, lahko za kratek čas prejmete dohodni klic, medtem ko se odhodni klic še vedno začenja.

V tem primeru odhodni klic ne bo uspel in prikazalo se bo sporočilo o napaki.

Opravljanje odhodnega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika

Če želite opraviti odhodni klic v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika:

Preden začnete

Uporabiti morate razlog za zaključevanje za glasovni klic. V podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika so prikazani vaši prejšnji glasovni klici s stranko na zavihkih **Vsi** in **Klici**.

Postopek

Korak 1 V podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika izberite zavihek **Vsi** ali **Klici**.

Korak 2 Premaknite kazalec miške nad telefonsko številko stika, ki ga želite poklicati, in nato izberite **Kliknite za klic**.

Opomba
- Med aktivnim klicem ne morete opraviti novega klica v podoknu Zgodovina komunikacij zastopnika.
- Telefonsko številko lahko pred opravljanjem klica po potrebi uredite. Če jo želite urediti, kliknite ikono (**Uredi pred klicem**) in uredite telefonsko številko, ki je prikazana na **številčnici**, nato pa kliknite **Pokliči**.

Zahteva za klic je poslana na vneseno telefonsko številko. V pojavnem oknu so prikazani oznaka odhodnega klica, ikona (odhodni klic), telefonska številka klicnega centra, DNIS (storitev prepoznavanja klicane številke), čakalna vrsta, ki je usmerila klic k vam, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema klica. Če je skrbnik omogočil funkcijo za končanje klica, je v zahtevi kartice stika prikazan tudi gumb **Prekliči**.

Prejmete klic na svojem fizičnem telefonu.

Opomba Če odhodni klic ne uspe, Desktop prikaže sporočilo o napaki v naslednjih primerih:
- Odhodni klic, ki ste ga vzpostavili, ni vzpostavljen s stranko. Npr. zaradi težav s povezljivostjo klica.
- Zavrnete odhodni klic. Če ste na primer zasedeni z drugo komunikacijo.
- Stranka prekine dohodni klic. Stranka na primer prekine dohodni klic.
- Stranka ne prevzame dohodnega klica. Klic na primer zazvoni, vendar stranka ne prevzame klica.

Korak 3 Sprejmite klic na fizičnem telefonu in počakajte, da se stranka odzove.

Ko se stranka odzove na vaš klic, se zažene časovnik in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Več informacij o opravilih, ki jih lahko izvajate v podoknu Nadzor komunikacij med obravnavo klica najdete v poglavju Opravljanje odhodnega klica, na strani 74.

Korak 4 Kliknite **Končaj**.

Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opravljanje odhodnega klica za predogled akcije

Skrbnik ustvari akcije, konfigurira način klicanja (predogled) in dodeli skupino akciji. Če ste del skupine, ki ji je dodeljena akcija, je v vodoravna glava prikazana ikona (**Stik za akcijo**), zato lahko opravite odhodni klic za predogled akcije.

Pred opravljanjem klica za akcijo si lahko ogledate strankine podatke za stik.

Če želite opraviti odhodni klic za predogled akcije:

Preden začnete

Če želite sprejeti odhodni klic za predogled akcije, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 Kliknite ikono (**Stik za akcijo**), ki je prikazana v vodoravna glava.
Prikaže se pogovorno okno **Stik za akcijo** s strankinimi podatki za stik.

Korak 2 Ko pregledate strankine podatke za stik, kliknite **Klic**, da opravite klic, ali pa kliknite **Preskoči**, da si ogledate naslednjo zahtevo za klic za predogled akcije.

Če je kontaktni center dosegel največjo omejitev za sočasne klice, ki je nastavljena za podatkovno središče ali najemnika, ne morete opraviti več klicev, v aplikaciji Agent Desktop pa se prikažejo ustrezne kode razlogov. Več informacij o največjih omejitvah za sočasne klice najdete v poglavju Opravljanje odhodnega klica, na strani 74.

Če sprejmete klic, sistem pokliče stranko, ikona za **stik za akcijo** pa je onemogočena. V zahtevi kartice stika s klicem za predogled akcije v podoknu Seznam opravil so prikazani oznaka klica za akcijo, ikona (stik za akcijo), podrobnosti na podlagi konfiguracije, ki jo je opredelil skrbnik, in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od vzpostavitve klica za predogled akcije. Stanje klica je prikazano kot »Zvonjenje«. Če skrbnik omogoči funkcijo za končanje klica, stanje »Zvonjenje« v zahtevi kartice stika zamenja gumb **Prekliči**.

- Če stranka sprejme klic, imate vzpostavljeno povezavo s stranko in prikaže se podokno Nadzor komunikacij. Več informacij o opravilih, ki jih lahko izvajate med obravnavo klica, najdete v poglavju Prevzem klica.

  Opomba Če poskus ne uspe, je ikona za **stik za akcijo** omogočena in lahko začnete klic za akcijo.

- V podoknu Pomožne informacije se prikaže zavihek **Vodnik za klice**, če je skrbnik konfiguriral vprašanja in odgovore na ravni akcije. Pozvani ste, da odgovorite na vprašanje. Računalnik vas na podlagi odgovora pozove, da nadaljujte z naslednjim sklopom vprašanj v vodniku za klice. Pošljite odgovore, da dokončate **vodnika za klice**.

Končanje klica

Ko stranki pomagate s poizvedbami, vam priporočamo, da jo prosite, naj konča glasovni klic. Ko stranka konča klic, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Klic lahko po potrebi tudi končate.

Opomba Klica ne morete končati, če je na čakanju. Več informacij najdete v poglavju Zadržite ali nadaljujte klic, na strani 66.

Če želite končati klic:

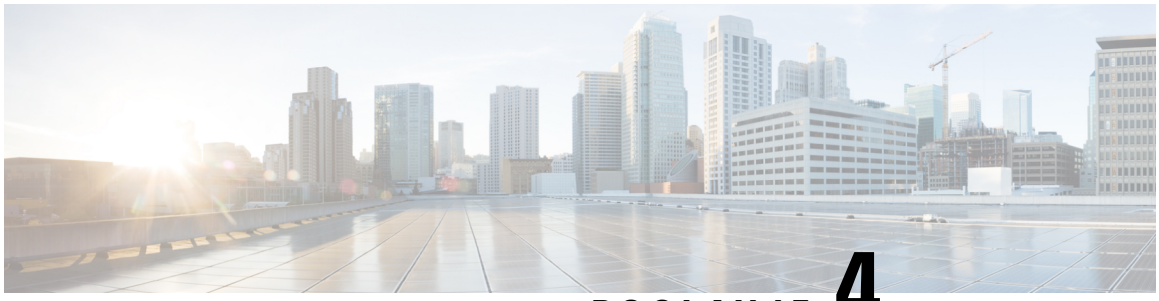
Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klic. Več informacij najdete v poglavju Prevzem klica, na strani 63.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Korak 2 (Izbirno) Če uporabljate slušalko ali naglavno slušalko, morate odložiti fizični telefon, preden lahko prejmete naslednji klic.



POGLAVJE 4

Upravljanje novih digitalnih stikov

Webex Contact Center podpira nove digitalne kanale – Facebook Messenger, WebChat, e-pošta, sporočila SMS in WhatsApp z izboljšanimi zmogljivostmi. Digitalni kanali povečujejo doseg vsakega podjetja. Potrošniki zaradi spreminjajočih se demografskih navad in navad posameznikov pričakujejo, da bodo s podjetjem vzpostavili stik prek izbranega kanala – od koder koli, kadar koli in pod kakršnim koli pogojem. Zato morajo biti podjetja nujno na voljo prek vseh priljubljenih komunikacijskih kanalov.

- Upravljanje pogovorov v pripomočku Facebook Messenger, na strani 81
- Upravljanje pogovorov prek sporočil SMS, na strani 85
- Upravljanje pogovorov v pripomočku WebChat, na strani 88
- Upravljanje pogovorov po e-pošti, na strani 92
- Upravljanje pogovorov v pripomočku WhatsApp, na strani 96

Upravljanje pogovorov v pripomočku Facebook Messenger

Stranke lahko vzpostavijo stik z zastopniki prek aplikacije Facebook Messenger na strani v Facebooku ali prek mobilne aplikacije, zastopniki pa lahko odgovorijo na sporočila v Facebooku prek pripomočka Facebook Messenger. Pripomoček Facebook Messenger je pripomoček, ki ga ponuja Cisco in ki zastopnikom omogoča, da odgovorijo na sporočila v Facebooku prek podokna pogovora.

Pogovor prek pripomočka Facebook Messenger lahko prenesete in končate ali ga spremenite v konferenčni pogovor na namizju.

O pripomočku Facebook Messenger

Pripomoček Facebook Messenger podpira naslednje funkcije:

- Besedilne priloge, na strani 17
- Predloge, na strani 18
  - Dodajanje predloge, na strani 18
  - Zaklenjene predloge, na strani 19
  - Predloge z zamenljivimi parametri, na strani 19
  - Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet, na strani 19

- Oblikovanje z obogatenim besedilom, na strani 19
- Potek dela sprožilnika, na strani 20
- Obvestila, na strani 21
- Bližnjica na tipkovnici, na strani 21
- Potrdila o dostavi, na strani 22

Pripomoček Facebook Messenger podpira naslednje komunikacije:

- Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82
- Prenos pogovora v pripomočku Facebook Messenger, na strani 83
- Začetek pogovorne konference v pripomočku Facebook Messenger, na strani 84
- Končanje pogovora v pripomočku Facebook Messenger, na strani 84

Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger

Ko vam je dodeljen pogovor v aplikaciji Facebook Messenger, so v pojavnem oknu zahteve za klic v aplikaciji prikazani ime čakalne vrste, izvorna stran, časovnik in gumb **Sprejmi**. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema pogovora v pripomočku Facebook Messenger.

Če želite odgovoriti na klepet:

Preden začnete

Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejeti zahteve, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi kliknite gumb **Sprejmi**. Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje in prikaže se podokno za komunikacijo.

Zastopnik si lahko nato v podoknu za komunikacijo ogleda te podrobnosti:

- Ime stranke
- Ime čakalne vrste
- Nit sporočila
- Ime zastopnika
- Datum
- Časovnik

Opomba Strankina sporočila so prikazana v obliki sivega mehurčka z začetnicami imena stranke v mehurčku. Sporočila zastopnika so prikazana v obliki polnega modrega mehurčka.

Korak 2 Vnesite odgovor v okno za ustvarjanje.

Opomba V okno za ustvarjanje lahko vnesete največ 1000 znakov. Če število znakov preseže konfigurirano omejitev, je gumb **Pošlji** onemogočen, pod oknom za ustvarjanje pa se prikaže sporočilo o napaki v rdeči barvi za popravek omejitve znakov.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** ali pritisnite **Enter** na tipkovnici.
Stranka prejme odgovor.

Prenos pogovora v pripomočku Facebook Messenger

Če ne morete razrešiti poizvedbe stranke in želite zahtevo za Facebook Messenger stopnjevati, lahko zahtevo za klepet prenesete na drugega zastopnika.

Če želite prenesti aktivno zahtevo za klepet v čakalno vrsto ali na zastopnika:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za Facebook Messenger. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za klepet.
- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Čakalne vrste in zastopniki (Izbirno) Kliknite ikono ↻ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.
Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Ko prenesete zahtevo za klepet na zastopnika, je zahteva za klepet izpuščena, če zastopnik ne sprejme zahteve za klepet.

Začetek pogovorne konference v pripomočku Facebook Messenger

Če želite ustvariti zahtevo za trismerni konferenčni klepet med vami, stranko in drugim zastopnikom:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za Facebook Messenger. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Konferenca**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za konferenco**.

Korak 2 Določenega zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Ime zastopnika je pred barvno ikono, ki označuje trenutno stanje razpoložljivosti. Pred stanjem **Na voljo** je na primer zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Kliknite **Konferenca**.

Ko zastopnik sprejme zahtevo za konferenčni klepet, se stanje v podoknu Nadzor komunikacij spremeni iz **Zahtevana je konferenca** v **Konferenca**. Prikaže se sporočilo, da se je zastopnik pridružil klepetu.

Korak 4 Kliknite **Konec konference**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba
- Zastopnik, ki je udeleženec konference, lahko konferenčni klepet zapusti tako, da klikne **Izhod iz konference**. Klepet se nadaljuje med vami in stranko.

Končanje pogovora v pripomočku Facebook Messenger

Ko stranki pomagate pri poizvedbah, morate pridobiti njeno soglasje za končanje seje v aplikaciji Facebook Messenger. Ko končate sejo, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Če želite končati sejo v aplikaciji Facebook Messenger:

Preden začnete

Zastopnik mora sprejeti zahtevo za Facebook Messenger. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku Facebook Messenger, na strani 82.

Postopek

Korak 1 V aktivni seji v pripomočku Facebook Messenger kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Korak 2 Želeni razlog lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Korak 3 Kliknite **Pošlji zaključevanje**. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Upravljanje pogovorov prek sporočil SMS

Kanal za storitve kratkih sporočil (SMS) omogoča strankam, da se z zastopniki povežejo tako, da pošljejo sporočilo SMS od koder koli in tudi takrat, ko ni podatkovne povezave. Stranke lahko sporočilo SMS pošljejo na standardno, 5- ali 6-mestno ali brezplačno številko. Ko stranka pošlje sporočilo, je ustvarjen nov klepet v pripomočku SMS. Zastopniki lahko nato obravnavajo klepet in stranki pošljejo odgovor.

Pripomoček SMS je pripomoček, ki ga ponuja Cisco in ki zastopnikom omogoča, da odgovorijo na sporočila na SMS prek podokna pogovora v aplikaciji Agent Desktop.

Pogovor prek sporočil SMS lahko prenesete in končate ali ga spremenite v konferenčni pogovor na namizju.

O pripomočku SMS

Pripomoček SMS podpira naslednje funkcije:

- Predloge, na strani 18
  - Dodajanje predloge, na strani 18
  - Zaklenjene predloge, na strani 19
  - Predloge z zamenljivimi parametri, na strani 19
  - Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet, na strani 19
- Potek dela sprožilnika, na strani 20
- Obvestila, na strani 21
- Bližnjica na tipkovnici, na strani 21
- Potrdila o dostavi, na strani 22

Pripomoček SMS podpira naslednje komunikacije:

- Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS, na strani 85
- Prenos pogovora SMS, na strani 86
- Začetek pogovorne konference prek sporočil SMS, na strani 87
- Končanje pogovora v pripomočku SMS, na strani 88

Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS

Ko je pogovor v aplikaciji SMS dodeljen zastopniku, se v pojavnem oknu prikažejo ime čakalne vrste, telefonska številka, izvorna številka, časovnik in gumb **Sprejmi**. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema pogovora v pripomočku SMS.

Ko je pogovor prek sporočil SMS dodeljen zastopniku, se pogovor prikaže v podoknu s seznamom opravil, ki je na voljo v levem podoknu aplikacije Agent Desktop. Zastopniku so prikazani ime čakalne vrste, telefonska številka, izvorna številka, časovnik in gumb **Sprejmi**. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema pogovora v pripomočku SMS.

Če želite odgovoriti na klepet:

Preden začnete

Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejeti zahteve, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi kliknite gumb **Sprejmi**. Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje in prikaže se podokno za komunikacijo.

Zastopnik si lahko nato v podoknu za komunikacijo ogleda te podrobnosti:

- Ime stranke
- Ime čakalne vrste
- Nit sporočila
- Ime zastopnika
- Datum
- Časovnik

Opomba Strankina sporočila so prikazana v obliki sivega mehurčka z začetnicami imena stranke v mehurčku. Sporočila zastopnika so prikazana v obliki polnega modrega mehurčka.

Korak 2 Vnesite odgovor v okno za ustvarjanje.

Opomba V okno za ustvarjanje lahko vnesete največ 1000 znakov. Če število znakov preseže konfigurirano omejitev, je gumb **Pošlji** onemogočen, pod oknom za ustvarjanje pa se prikaže sporočilo o napaki v rdeči barvi za popravek omejitve znakov.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** ali pritisnite **Enter** na tipkovnici.
Stranka prejme odgovor.

Prenos pogovora SMS

Če ne morete razrešiti poizvedbe stranke in želite zahtevo za SMS stopnjevati, lahko zahtevo za klepet prenesete na drugega zastopnika.

Če želite prenesti aktivno zahtevo za klepet v čakalno vrsto ali na zastopnika:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za SMS. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS, na strani 85.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za klepet.
- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Čakalne vrste in zastopniki (Izbirno) Kliknite ikono ↻ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.
Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Ko prenesete zahtevo za klepet na zastopnika, je zahteva za klepet izpuščena, če zastopnik ne sprejme zahteve za klepet.

Začetek pogovorne konference prek sporočil SMS

Če želite ustvariti zahtevo za trismerni konferenčni klepet med vami, stranko in drugim zastopnikom:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za SMS. Za več informacij glejte Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS, na strani 85.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Konferenca**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za konferenco**.

Korak 2 Določenega zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Ime zastopnika je pred barvno ikono, ki označuje trenutno stanje razpoložljivosti. Pred stanjem **Na voljo** je na primer zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Kliknite **Konferenca**.

Ko zastopnik sprejme zahtevo za konferenčni klepet, se stanje v podoknu Nadzor komunikacij spremeni iz **Zahtevana je konferenca** v **Konferenca**. Prikaže se sporočilo, da se je zastopnik pridružil klepetu.

Korak 4 Kliknite **Konec konference**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba
- Zastopnik, ki je udeleženec konference, lahko konferenčni klepet zapusti tako, da klikne **Izhod iz konference**. Klepet se nadaljuje med vami in stranko.

Končanje pogovora v pripomočku SMS

Ko stranki pomagate pri poizvedbah, morate pridobiti njeno soglasje za končanje seje v aplikaciji SMS. Ko končate sejo, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Če želite končati sejo v aplikaciji SMS:

Preden začnete

Zastopnik mora sprejeti zahtevo za SMS. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor prek pripomočka SMS, na strani 85.

Postopek

Korak 1 V aktivni seji v pripomočku SMS kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Korak 2 Želeni razlog lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Korak 3 Kliknite **Pošlji zaključevanje**. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Upravljanje pogovorov v pripomočku WebChat

Kanal WebChat omogoča podjetjem, da sodelujejo z obiskovalci in strankami svojega spletnega mesta ter jim zagotovijo podporo.

Stranke lahko začnejo WebChat z zastopnikom in mu pošljejo sporočila klepeta. Zastopnik lahko nato obravnava WebChat in pošlje odgovor stranki v pripomočku WebChat na namizju.

Pripomoček WebChat je pripomoček, ki ga ponuja Cisco in ki zastopnikom omogoča, da odgovorijo na sporočila klepeta prek podokna pogovora.

Pogovor prek aplikacije WebChat lahko prenesete in končate ali ga spremenite v konferenčni pogovor na namizju.

O pripomočku WebChat

Pripomoček WebChat podpira naslednje funkcije:

- Besedilne priloge, na strani 17
- Predloge, na strani 18
  - Dodajanje predloge, na strani 18
  - Zaklenjene predloge, na strani 19
  - Predloge z zamenljivimi parametri, na strani 19
  - Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet, na strani 19
- Potek dela sprožilnika, na strani 20
- Obvestila, na strani 21
- Bližnjica na tipkovnici, na strani 21

Pripomoček WebChat podpira naslednje komunikacije:

- Odgovarjanje na WebChatgovor, na strani 89
- Prenos pogovora v pripomočku WebChat, na strani 90
- Začetek konference WebChat, na strani 91
- Končanje pogovora v pripomočku WebChat, na strani 91

Odgovarjanje na WebChatgovor

Ko je zastopniku dodeljen pogovor v aplikaciji WebChat, se v pojavnem oknu aplikacije prikažejo ime stranke, e-poštni naslov, ime čakalne vrste, časovnik in gumb **Sprejmi**. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema pogovora v pripomočku WebChat.

Če želite odgovoriti na klepet:

Preden začnete

Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejeti zahteve, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi kliknite gumb **Sprejmi**. Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje in prikaže se podokno za komunikacijo.

Zastopnik si lahko nato v podoknu za komunikacijo ogleda te podrobnosti:

- Ime stranke
- Ime čakalne vrste

- Nit sporočila
- Ime zastopnika
- Datum
- Časovnik

Opomba Strankina sporočila so prikazana v obliki sivega mehurčka z začetnicami imena stranke v mehurčku. Sporočila zastopnika so prikazana v obliki polnega modrega mehurčka.

Korak 2 Vnesite odgovor v okno za ustvarjanje.

Opomba V okno za ustvarjanje lahko vnesete največ 1000 znakov. Če število znakov preseže konfigurirano omejitev, je gumb **Pošlji** onemogočen, pod oknom za ustvarjanje pa se prikaže sporočilo o napaki v rdeči barvi za popravek omejitve znakov.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** ali pritisnite **Enter** na tipkovnici.
Stranka prejme odgovor.

Prenos pogovora v pripomočku WebChat

Če ne morete razrešiti poizvedbe stranke in želite zahtevo za klepet stopnjevati, lahko zahtevo za klepet prenesete na drugega zastopnika ali nadzornika.

Če želite prenesti aktivno zahtevo za klepet v čakalno vrsto ali na zastopnika:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WebChat. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na WebChatgovor, na strani 89.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za klepet.
- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Čakalne vrste in zastopniki (Izbirno) Kliknite ikono ↻ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.

Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Ko prenesete zahtevo za klepet na zastopnika, je zahteva za klepet izpuščena, če zastopnik ne sprejme zahteve za klepet.

Začetek konference WebChat

Če želite ustvariti zahtevo za trismerni konferenčni klepet med vami, stranko in drugim zastopnikom:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WebChat. Za več informacij glejte Odgovarjanje na WebChatgovor, na strani 89.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Konferenca**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za konferenco**.

Korak 2 Določenega zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov. Ime zastopnika je pred barvno ikono, ki označuje trenutno stanje razpoložljivosti. Pred stanjem **Na voljo** je na primer zelena ikona. Za več informacij glejte Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Kliknite **Konferenca**.

Ko zastopnik sprejme zahtevo za konferenčni klepet, se stanje v podoknu Nadzor komunikacij spremeni iz **Zahtevana je konferenca** v **Konferenca**. Stranki in vam se prikaže sporočilo, da se je zastopnik pridružil klepetu.

Korak 4 Kliknite **Konec konference**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba
- Konferenčni klepet lahko končate samo vi, medtem ko ga zastopnik, ki je bil udeleženec konference, ne more.
- Zastopnik, ki je udeleženec konference, lahko konferenčni klepet zapusti tako, da klikne **Izhod iz konference**. Klepet se nadaljuje med vami in stranko.

Končanje pogovora v pripomočku WebChat

Seja klepeta v pripomočku Ko stranki pomagate s poizvedbami, vam priporočamo, da jo prosite, naj konča. Ko stranka konča sejo klepeta, se v pogovoru v klepetu prikaže sporočilo, da je stranka zapustila klepet.

Ko končate sejo klepeta, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Klepet lahko po potrebi tudi končate. V tem primeru se stranki prikaže sporočilo, da je zastopnik zapustil klepet.

Če želite zapreti sejo klepeta:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WebChat. Za več informacij glejte Odgovarjanje na WebChatgovor, na strani 89.

Postopek

Korak 1 V aktivni seji klepeta kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Korak 2 Želeni razlog lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Izberete lahko več razlogov za zaključevanje hkrati.

Korak 3 Kliknite **Pošlji zaključevanje**. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Upravljanje pogovorov po e-pošti

E-poštni kanal strankam omogoča pošiljanje e-poštnih sporočil s tabelami, vdelanimi povezavami in prilogami.

Pripomoček E-pošta je pripomoček, ki ga ponuja Cisco in ki zastopnikom omogoča, da odgovorijo na e-poštna sporočila prek podokna pogovora.

Na e-poštni pogovor lahko odgovorite in ga prenesete na namizju.

Opomba Če pri vzpostavljanju povezave pride do kakršne koli težave, kot je prekinjena povezava z internetom, se prikaže pasica s sporočilom *Povezava ni zaznana. Poskus vzpostavljanja povezave v ozadju*. Kliknite **Osveži**, če želite ročno osvežiti povezavo.

O pripomočku E-pošta

Pripomoček E-pošta podpira naslednje funkcije:

- E-poštne priloge, na strani 17
- Predloge, na strani 18
  - Zaklenjene predloge, na strani 19
  - Predloge z zamenljivimi parametri, na strani 19
  - Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet, na strani 19
- Potek dela sprožilnika, na strani 20
- Načini za ustvarjanje z obogatenim besedilom, na strani 20
- Oblikovanje z obogatenim besedilom, na strani 19

Pripomoček E-pošta podpira naslednje komunikacije:

• Odgovarjanje na pogovor v pripomočku E-pošta, na strani 93
• Pošiljanje odgovora, na strani 94
• Prenos e-poštnega pogovora, na strani 95

Odgovarjanje na pogovor v pripomočku E-pošta

Ko vam je dodeljen pogovor v aplikaciji E-pošta, se v pojavnem oknu aplikacije prikažejo ime stranke, e-poštni naslov, ime čakalne vrste, časovnik in gumb **Sprejmi**. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema pogovora v pripomočku E-pošta.

Če želite odgovoriti na klepet:

Preden začnete

Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejeti zahteve, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi kliknite gumb **Sprejmi**. Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje in prikaže se podokno za komunikacijo.

Zastopnik si lahko nato v podoknu za komunikacijo ogleda te podrobnosti:

- E-poštni naslov pošiljatelja
- E-poštni naslov prejemnika
- Zadeva e-poštnega sporočila
- E-poštna nit (če obstaja)
- Časovni žig in stanje e-poštnega sporočila (poslano/prejeto/DRs)
- Obvestila
- Priloge (če jih dohodno e-poštno sporočilo vsebuje)
- Ikone za možnosti »Odgovori«, »Odgovori vsem«, »Posreduje« in »Kp«
- Gumb za prenos

Korak 2 Odgovorite lahko na e-poštno sporočilo in oblikujete besedilo, dodate slike v sporočilo, priložite datoteke itd. Za več informacij glejte Pošiljanje odgovora, na strani 94.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** na tipkovnici.
Stranka prejme odgovor.

Pošiljanje odgovora

Odgovor lahko pošljete, če želite oblikovati odgovor na e-poštno sporočilo, dodati slike, priložiti datoteke ali dodati več prejemnikov.

Pošiljanje odgovora:

Preden začnete

Če želite prejeti zahtevo za e-pošto, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi za e-pošto kliknite gumb **Sprejmi**. Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje e-poštnega sporočila in prikaže se podokno za komunikacijo.

Korak 2 Kliknite ikono ⌄ na desni strani e-poštnega sporočila, da prikažete telo e-poštnega sporočila in druge možnosti, kot so **Odgovori**, **Odgovori vsem** in **Posreduj**.

Korak 3 Možnost **Odgovori** izberite, če želite odgovor poslati samo pošiljatelju, možnost **Odgovori vsem** izberite, če želite odgovoriti vsem vse prejemnikom, možnost **Posreduj** pa izberite, če želite sporočilo poslati novemu prejemniku.

- Če med odgovarjanjem (na e-poštno sporočilo) prejmete novo e-poštno sporočilo, se v pasici nad orodjem za ustvarjanje e-poštnih sporočil prikaže sporočilo **Oglejte si vsa sporočila za nadaljnje ukrepanje**. Novo e-poštno sporočilo je prikazano v modri barvi na vrhu niti.
- Ko **odgovarjate** na e-poštno sporočilo, sta polji **Za** in »Zadeva« samodejno izpolnjeni in ju ne morete urediti.
- Ko **odgovarjate vsem** na e-poštno sporočilo, sta polji **Za** in **Zadeva** samodejno izpolnjeni in ju ne morete urediti. Polje **Kp** je vnaprej izpolnjeno z izvirnim naslovom **Kp** iz tega e-poštnega sporočila. V polje **Kp** lahko dodate ali iz njega odstranite ID-je e-poštnih naslovov.
- Ko **posredujete** e-poštno sporočilo, je polje »Zadeva« samodejno izpolnjeno. V polji **Za** in **Kp** lahko dodate ali iz njiju odstranite ID-je e-poštnih naslovov. V telo e-poštnega sporočila je vstavljeno najnovejše e-poštno sporočilo iz okna za ustvarjanje.
- Če namesto možnosti **Odgovori** izberete možnost **Odgovori vsem**, je polje **Za** samodejno izpolnjeno. V polji **Za** in **Kp** lahko dodate ali iz njiju odstranite ID-je e-poštnih naslovov. Telo e-poštnega sporočila je ohranjeno v orodju za sestavljanje.
- Če namesto možnosti **Odgovori** izberete možnost **Posreduj**, sta polji **Za** in **Kp** izpraznjeni, telo e-poštnega sporočila pa je ohranjeno v orodju za sestavljanje..
- Če namesto možnosti **Odgovori vsem** izberete možnost **Posreduj**, sta polji **Za** in **Kp** izpraznjeni, telo e-poštnega sporočila pa je ohranjeno v orodju za sestavljanje..
- Če namesto možnosti **Odgovori vsem** izberete možnost **Odgovori**, je polje **Za** samodejno izpolnjeno, polje **Kp** je izpraznjeno, telo e-poštnega sporočila pa je ohranjeno v orodju za sestavljanje..
- Če namesto možnosti **Posreduj** izberete možnost **Odgovori**, je polje **Za** samodejno izpolnjeno, telo e-poštnega sporočila pa je ohranjeno v orodju za sestavljanje.

- Če namesto možnosti **Posreduj** izberete možnost **Odgovori vsem**, sta polji **Za** in **Kp** samodejno izpolnjeni, telo e-poštnega sporočila pa je ohranjeno v orodju za sestavljanje.

Korak 4 (izbirno) Kliknite **Kp**, če želite kopijo svojega e-poštnega sporočila poslati več prejemnikom.

Korak 5 Sestavite e-poštno sporočilo v telesu e-poštnega sporočila.

Korak 6 (izbirno) Uporabite lahko Oblikovanje z obogatenim besedilom, na strani 19.

Korak 7 (izbirno) Dodate lahko E-poštne priloge, na strani 17.

Korak 8 (izbirno) Priložite lahko Predloge, na strani 18.

Če vnesete besedilo v okno za ustvarjanje in nato izberete predlogo, je obstoječe besedilo zamenjano s predlogo.

Korak 9 Lahko Potek dela sprožilnika, na strani 20.

Korak 10 Če si želite ogledati celotno zgodovino e-poštnega pogovora, lahko kliknete ikono s tropičjem v telesu e-poštnega sporočila.

Korak 11 Kliknite ikono za minimiziranje, da minimizirate okno za ustvarjanje.

Korak 12 Kliknite ikono za maksimiziranje, da maksimizirate okno za ustvarjanje.

Korak 13 Kliknite ikono za zavrženje, da zavržete e-poštno sporočilo.

Korak 14 Kliknite **Pošlji**.

Prenos e-poštnega pogovora

Če je e-poštno sporočilo napačno razvrščeno ali ne morete razrešiti poizvedbe stranke, ga lahko prenesete v drugo čakalno vrsto. Ko začnete prenos e-poštnega sporočila, lahko na seznama e-poštnih čakalnih vrst v podjetju izberete e-poštno čakalno vrsto. E-poštnega sporočila ne morete prenesti na katerega koli določenega zastopnika ali nadzornika.

Če želite prenesti zahtevo za e-pošto v čakalno vrsto:

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.

Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, v katere lahko prenesete zahtevo za e-pošto.

Korak 3 Kliknite **Prenesi**.

Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje.

Upravljanje pogovorov v pripomočku WhatsApp

Kanal v pripomočku WhatsApp omogoča podjetjem učinkovito komuniciranje s strankami z enostavno, hitro in varno aplikacijo. Stranke lahko vzpostavijo stik z zastopniki prek računa za WhatsApp za podjetja in začnejo pogovor v pripomočku WhatsApp tako, da pošljejo sporočila na številko pripomočka WhatsApp za podjetja. Na sporočila lahko odgovorite s pripomočkom WhatsApp.

Pripomoček WhatsApp je pripomoček, ki ga ponuja Cisco, s katerim lahko odgovorite na sporočila v pripomočku WhatsApp prek podokna pogovora v aplikaciji Agent Desktop.

Agent Desktop lahko uporabite za prenos in končanje pogovora v pripomočku WhatsApp ter spreminjanje pogovora v konferenčni pogovor.

O pripomočku WhatsApp

Pripomoček WhatsApp podpira naslednje funkcije:

- Besedilne priloge, na strani 17
- Predloge, na strani 18
  - Dodajanje predloge, na strani 18
  - Zaklenjene predloge, na strani 19
  - Predloge z zamenljivimi parametri, na strani 19
  - Predloge z dinamično zamenjavo parametrov sistema v konzoli za klepet, na strani 19
- Oblikovanje z obogatenim besedilom, na strani 19
- Dodajanje čustvenih simbolov v pogovor v pripomočku WhatsApp
- Potek dela sprožilnika, na strani 20
- Obvestila, na strani 21
- Bližnjica na tipkovnici, na strani 21
- Potrdila o dostavi, na strani 22

Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp

Ko vam je dodeljen pogovor v aplikaciji WhatsApp, so v pojavnem oknu prikazani ime stranke, telefonska številka stranke, izvorna številka, ime čakalne vrste in gumb »Sprejmi«. Časovnik prikazuje pretečeni čas od prejema zahteve za pogovor v pripomočku WhatsApp.

Preden začnete

Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejeti zahteve, morate ročno spremeniti stanje iz **RONA** v **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi kliknite gumb **Sprejmi**.

Zahteva se odpre v oknu za ustvarjanje in prikaže se podokno Nadzor komunikacij, v katerem so prikazane naslednje podrobnosti:

- Ime stranke
- Ime čakalne vrste
- Izvorna številka
- Telefonska številka stranke
- Nit sporočila
- Časovni žig
- Potrdila o branju

Strankina sporočila so prikazana v obliki sivega mehurčka s črko C v mehurčku. Sporočila zastopnika so prikazana v obliki polnega modrega mehurčka.

Korak 2 Vnesite odgovor v okno za ustvarjanje. V okno orodja za ustvarjanje lahko vnesete največ 4096 znakov.

Če presežete dovoljeno omejitev znakov, je gumb **Pošlji** onemogočen. Prikaže se sporočilo o napaki z opomnikom, da morate izbrisati znake.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** ali pritisnite **Enter** na tipkovnici.

Prenos pogovora v pripomočku WhatsApp

Če ne morete razrešiti poizvedbe stranke in želite zahtevo za WhatsApp stopnjevati, lahko zahtevo za klepet prenesete na drugega zastopnika.

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WhatsApp. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 96.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.

Korak 2 Izvedite eno do teh dejanj:

- Izberite določenega zastopnika na spustnem seznamu.
- Uporabite pogoje iskanja, da filtrirate seznam.

Korak 3 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: Izberite želeno čakalno vrsto na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za WhatsApp.
- **Zastopnik**: na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Izberite zastopnika na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 4 (Izbirno) Kliknite **Osveži seznam**, če želite pridobiti trenutni seznam čakalnih vrst in zastopnikov. Na seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 5 Kliknite **Prenesi**.

Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Če zastopnik ne sprejme prenesene zahteve za WhatsApp, je zahteva za WhatsApp izpuščena.

Začetek pogovorne konference v pripomočku WhatsApp

Ustvarite lahko zahtevo za trismerno konferenco v pripomočku WhatsApp med vami, stranko in drugim zastopnikom.

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WhatsApp. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 96.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Konferenca**.

Korak 2 Izvedite eno do teh dejanj:

- Izberite določenega zastopnika na spustnem seznamu.
- Uporabite pogoje iskanja, da filtrirate seznam.

Korak 3 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: Izberite želeno čakalno vrsto na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za WhatsApp.
- **Zastopnik**: na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Izberite zastopnika na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 4 Kliknite **Konferenca**.

Stanje v podoknu Nadzor komunikacij se spremeni v stanje **Konferenca**. Ko izbrani zastopnik sprejme zahtevo za konferenco, se stranki prikaže sporočilo, da se je drugi zastopnik pridružil pogovoru.

Korak 5 Ko končate konferenco, kliknite **Konec konference**.

Opomba Zastopnik, ki je udeleženec konference, lahko klikne **Izhod iz konference**, da zapusti konferenco v pripomočku WhatsApp. Konferenca se nadaljuje med vami in stranko.

Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Končanje pogovora v pripomočku WhatsApp

Ko ste pomagali stranki, vam priporočamo, da jo prosite, naj konča sejo pripomočka WhatsApp. Ko stranka konča sejo pripomočka WhatsApp, WhatsApp pogovor prikaže sporočilo, da je stranka zapustila sejo.

Sejo pripomočka WhatsApp lahko po potrebi končate. V tem primeru se stranki prikaže sporočilo, da ste zapustili sejo.

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za WhatsApp. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na pogovor v pripomočku WhatsApp, na strani 96.

Postopek

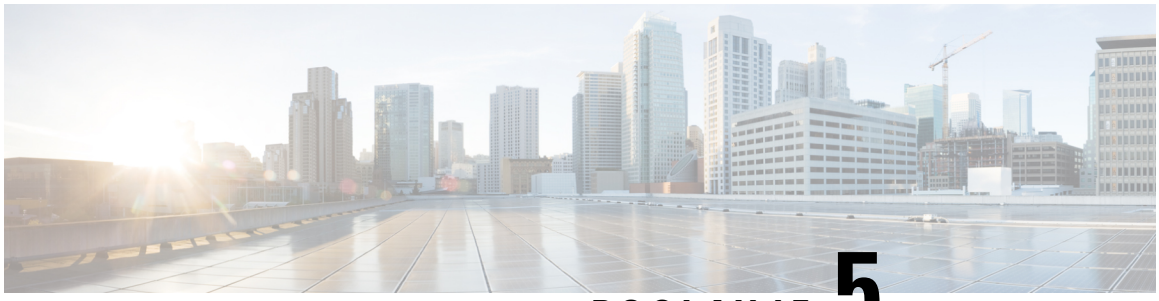
Korak 1 V aktivni seji pripomočka WhatsApp kliknite **Končaj**.

Korak 2 Izvedite eno od teh dejanj:

- Izberite razloge za zaključevanje na spustnem seznamu.
- Uporabite pogoje iskanja, da filtrirate seznam, in izberite razloge za zaključevanje.

Izberete lahko več razlogov. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Korak 3 Kliknite **Pošlji zaključevanje**.



POGLAVJE 5

Upravljanje pogovorov in e-pošte (zastarelo)

- Upravljanje klepetov, na strani 101
- Upravljanje e-poštnih sporočil, na strani 106

Upravljanje klepetov

Na namizju lahko prejemate zahteve strank prek klepeta in odgovarjate nanje. Skrbnik določi dovoljenja za dostop do klepetov v nastavitvah vašega večpredstavnostnega profila.

Odgovarjanje na klepet

Ko prejmete strankino zahtevo za klepet, so v pojavnem oknu zahteve za stik prikazani ikona (klepet), ime stranke ali enolični ID, e-poštni naslov, čakalna vrsta, ki je usmerila klepet k vam, in časovnik, ki prikazuje, kako dolgo čaka klepet na vaš sprejem.

Če stranka uporablja klepetalni robot, ji ta ponudi vnaprej nastavljene odgovore, preden zastopnik odgovori stranki. Če zahteve za klepet ne sprejmete v najdaljšem razpoložljivem času, se zahteva za klepet vrne v čakalno vrsto, sistem pa vaše stanje spremeni v **RONA**. Prikaže se pojavno okno z možnostmi za spreminjanje vašega stanja v **Na voljo** ali **Nedejaven**. Več informacij o pojavnem oknu stanja RONA najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Opomba Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejemati zahteve vseh predstavnostnih kanalov, vključno z novimi klepeti, morate stanje ročno spremeniti iz **RONA** v **Na voljo**.

Varnostna skladnost

PCI DSS (varnostni standard za podatke v industriji plačilnih kartic) zaradi zagotavljanja skladnosti z varnostnimi predpisi ne dovoli prejemanja ali pošiljanja občutljivih podatkov, kot so podatki o kreditni kartici in drugi osebno določljivi podatki. Če ima vsebina oznako, da vsebuje podatke, ki kršijo predpise standarda PCI DSS:

- Priloga klepeta ni poslana (je izpuščena).
- Pogovor v klepetu je v urejen (zakrit).

Opomba Glede na konfiguracijo, ki jo je določil skrbnik (urejanje ali izpustitev), je sporočilo klepeta, vključno s prilogo, izpuščeno ali pa je določena vsebina urejena.

Preden začnete

Če želite prejeti kater koli zahtevo za klepet, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi za klepet kliknite **Sprejmi**.

Prikaže se pogovor v klepetu in podokno Nadzor komunikacij. V podoknu Delovni prostor so prikazane podrobnosti o stranki, s katero klepetate. Prikazan je tudi pogovor, ki ga je klepetalni robot opravil s stranko, preden je sistem usmeril zahtevo za klepet k vam.

Opomba Odgovor klepetalni robot je prikazan z oznako. Primer: **Virtualni pomočnik stranke**. Za ogled zgodovine klepeta se pomaknite po klepetu stranke.

Korak 2 Vnesite odgovor v okno za ustvarjanje.

Opomba Vaše sporočilo lahko vsebuje največ 1000 znakov.

Korak 3 Kliknite **Pošlji** ali pritisnite **Enter** na tipkovnici.
Stranka prejme odgovor skupaj z imenom zastopnika.

Opomba Če je skrbnik konfiguriral vnaprej pripravljene predloge klepeta, lahko te predloge uporabite za komunikacijo s strankami. Več informacij najdete v poglavju Vnaprej pripravljeni odgovori za klepet, na strani 103.

Korak 4 (Izbirno) Kliknite **Priloži datoteke**, da naložite datoteke skupaj z odgovorom v oknu za ustvarjanje.

a) Če želite odstraniti naloženo datoteko, kliknite ✕.

Opomba

- Pogovor v klepetu in priloge morajo biti združljivi z zahtevami standarda PCI. Več informacij najdete v poglavju Varnostna skladnost.
- Ikona **Priloži datoteke** je na voljo, če vam je skrbnik omogočil pošiljanje prilog. Naložite lahko več datotek, skupna velikost datoteke pa mora biti manjša od 35 MB. Podprte so naslednje oblike zapisa datotek:

  .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 .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
- Če poskušate zapreti stran, ko je v oknu za ustvarjanje neposlana priloga ali besedilo, se prikaže sporočilo z opozorilom.

Korak 5 (Izbirno) Če si želite ogledati zgodovino stikov s stranko, kliknite zavihek **Zgodovina stika** v podoknu Pomožne informacije. Za več informacij o podrobnostih zavihka **Zgodovina stika** glejte Podokno Pomožne informacije, na strani 15.

Korak 6 (Izbirno) V podoknu Nadzor komunikacij lahko izvajate naslednja opravila:

- Prenesete zahtevo za klepet v čakalno vrsto ali na zastopnika. Več informacij najdete v poglavju Prenos klepeta, na strani 103.
- Začnete trismerno komunikacijo med vami, stranko in drugim zastopnikom. Več informacij najdete v poglavju Začetek konferenčnega klepeta, na strani 104.

Korak 7 Kliknite **Končaj**. Za več informacij glejte Končanje klepeta, na strani 105.

Vnaprej pripravljeni odgovori za klepet

Skrbnik določi vnaprej pripravljena sporočila klepeta, ki jih lahko uporabljate za komunikacijo s stranko.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Vnaprej pripravljeni odgovori za klepet**.

Korak 2 Želeno sporočilo lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam.

Opomba Dodate lahko več vnaprej pripravljenih odgovorov, da ustvarite en sam odgovor med klepetom s stranko.

Korak 3 (Izbirno) Odgovor lahko uredite, preden ga pošljete stranki.

Prenos klepeta

Če ne morete razrešiti poizvedbe stranke in želite zahtevo za klepet stopnjevati, lahko zahtevo za klepet prenesete na drugega zastopnika ali nadzornika.

Če želite prenesti aktivno zahtevo za klepet v čakalno vrsto ali na zastopnika:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klepet. Za več informacij glejte Odgovarjanje na klepet, na strani 101.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Izberite eno od naslednjih možnosti:

- **Čakalna vrsta**: želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, ki so na voljo za prenos zahteve za klepet.
- **Zastopnik**: zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazana imena zastopnikov, ki so na voljo. Pred imenom zastopnika je zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Čakalne vrste in zastopniki (Izbirno) Kliknite ikono (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam.

Na pridobljenem seznamu so prikazana trenutna stanja razpoložljivosti zastopnikov.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.
Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba Ko prenesete zahtevo za klepet na zastopnika, je zahteva za klepet izpuščena, če zastopnik ne sprejme zahteve za klepet.

Začetek konferenčnega klepeta

Če želite ustvariti zahtevo za trismerni konferenčni klepet med vami, stranko in drugim zastopnikom:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klepet. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na klepet, na strani 101.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Konferenca**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za konferenco**.

Korak 2 Določenega zastopnika lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Ime zastopnika je pred barvno ikono, ki označuje trenutno stanje razpoložljivosti. Pred stanjem **Na voljo** je na primer zelena ikona. Več informacij najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Korak 3 Kliknite **Konferenca**.

Ko zastopnik sprejme zahtevo za konferenčni klepet, se stanje v podoknu Nadzor komunikacij spremeni iz **Zahtevana je konferenca** v **Konferenca**. Stranki in vam se prikaže sporočilo, da se je zastopnik pridružil klepetu.

Korak 4 Kliknite **Konec konference**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Opomba
- Konferenčni klepet lahko končate samo vi, medtem ko ga zastopnik, ki je bil udeleženec konference, ne more.
- Zastopnik, ki je udeleženec konference, lahko konferenčni klepet zapusti tako, da klikne **Izhod iz konference**. Klepet se nadaljuje med vami in stranko.

V spodnji tabeli so navedena dejanja, ki jih lahko izvaja posamezni uporabnik med konferenčnim klepetom:

Zastopnik 1 – je zastopnik, ki začne konferenčni klepet.

Zastopnik 2 – je zastopnik za posvetovanje, ki je udeleženec konferenčnega klepeta.

Vloga	Povzetek

Stranka	• Stranka ne more začeti konferenčnega klepeta. • Stranka lahko prekine trenutni klepet z zastopnikom 1 in zastopnikom 2 in tako konča komunikacijo.
Zastopnik 1	• Zastopnik 1 lahko začne in konča konferenčni klepet. • Zastopnik 1 lahko konferenčni klepet konča tako, da klikne gumb **Konec konference**. Stranka in zastopnik 2 sta odstranjeni iz konferenčnega klepeta. • Ko stranka zapusti konferenčni klepet, je komunikacija zaključena, okno za ustvarjanje pa je onemogočeno za zastopnike. Zastopnik 1 za končanje konference klikne gumb **Konec konference**, zastopnik 2 pa je odstranjen iz konferenčnega klepeta.
Zastopnik 2	• Zastopnik 2 ne more končati konferenčnega klepeta. • Zastopnik 2 ne more uporabiti razloga za zaključevanje za konferenčni klepet. • Zastopnik 2 lahko konferenčni klepet konča tako, da klikne gumb **Izhod iz konference**. Klepet se nadaljuje med zastopnikom 1 in stranko. • Če je stranka odstranjena iz konferenčnega klepeta, se komunikacija konča. Zastopnik 2 je odstranjen iz klepeta brez razloga za zaključevanje.

Končanje klepeta

Seja klepeta v pripomočku Ko stranki pomagate s poizvedbami, vam priporočamo, da jo prosite, naj konča. Ko stranka konča sejo klepeta, se v pogovoru v klepetu prikaže sporočilo, da je stranka zapustila klepet.

Ko končate sejo klepeta, se prikaže pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Klepet lahko po potrebi tudi končate. V tem primeru se stranki prikaže sporočilo, da je zastopnik zapustil klepet.

Če želite zapreti sejo klepeta:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za klepet. Za več informacij glejte Odgovarjanje na klepet, na strani 101.

Postopek

Korak 1 V aktivni seji klepeta kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**.

Korak 2 Želeni razlog lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Izberete lahko več razlogov za zaključevanje hkrati.

Korak 3 Kliknite **Pošlji zaključevanje**. Za več informacij glejte Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Upravljanje e-poštnih sporočil

Na namizju lahko prejemate zahteve strank za e-poštno sporočilo in odgovarjate nanje. Skrbnik opredeli dovoljenja za dostop do e-poštnih sporočil strank v nastavitvah vašega večpredstavnostnega profila.

Odgovarjanje na e-poštno sporočilo

Ko prejmete strankino e-poštno sporočilo, se v pojavnem oknu zahteve za stik v aplikaciji prikažejo ikona (e-pošta), ime stranke, čakalna vrsta, ki vam je poslala e-poštno sporočilo, ID e-poštnega naslova stranke in časovnik, ki prikazuje pretečeni čas od prejema zahteve za e-pošto.

Če zahteve za e-pošto ne sprejmete v najdaljšem razpoložljivem času, se zahteva vrne v čakalno vrsto, sistem pa vaše stanje spremeni v **RONA**. Prikaže se pojavno okno z možnostmi za spreminjanje vašega stanja v **Na voljo** ali **Nedejaven**. Več informacij o pojavnem oknu stanja RONA najdete v poglavju Stanja razpoložljivosti zastopnika, na strani 28.

Opomba Če je vaše stanje nastavljeno na **RONA**, ne morete sprejeti nobenih zahtev za stik več. Če želite prejemati zahteve vseh predstavnostnih kanalov, vključno z novimi e-poštnimi sporočili, morate stanje ročno spremeniti iz **RONA** v **Na voljo**.

Varnostna skladnost

PCI DSS (varnostni standard za podatke v industriji plačilnih kartic) zaradi zagotavljanja skladnosti z varnostnimi predpisi ne dovoli prejemanja ali pošiljanja občutljivih podatkov, kot so podatki o kreditni kartici in drugi osebno določljivi podatki. Če ima vsebina oznako, da vsebuje podatke, ki kršijo predpise standarda PCI DSS:

- Priloga e-poštnega poročila ni poslana (je izpuščena).
- E-poštni pogovor je v urejen (zakrit).

Opomba Glede na konfiguracijo, ki jo je določil skrbnik (urejanje ali izpustitev), je e-poštno sporočilo, vključno s prilogo, izpuščeno ali pa je določena vsebina urejena.

Preden začnete

Če želite prejeti zahtevo za e-pošto, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi za e-pošto kliknite **Sprejmi**.
Zahteva za e-pošto se odpre v oknu za ustvarjanje e-poštnega sporočila in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Korak 2 Na e-poštno sporočilo lahko odgovorite na enega od naslednjih načinov:

- Hitri odgovori omogočajo način takojšnjega odgovora na preproste poizvedbe. Več informacij najdete v poglavju Pošiljanje hitrega odgovora, na strani 107.
- Standardni odgovori vam omogočajo, da oblikujete besedilo, dodate slike v sporočilo, priložite datoteke itd. Več informacij najdete v poglavju Pošiljanje standardnega odgovora, na strani 108.

Opomba Če je skrbnik konfiguriral vnaprej pripravljeno predlogo e-poštnega sporočila, lahko to predlogo uporabite za komunikacijo s stranko. V oknu za ustvarjanje je privzeto vnesen vnaprej pripravljen odgovor. Več informacij najdete v poglavju Vnaprej pripravljena predloga e-poštnega sporočila, na strani 107.

Korak 3 (Izbirno) Če si želite ogledati zgodovino stikov s stranko, kliknite zavihek **Zgodovina stika** v podoknu Pomožne informacije. Za več informacij o podrobnostih zavihka **Zgodovina stika** glejte Podokno Pomožne informacije, na strani 15.

Opomba Za ogled e-poštne korespondence na zavihku **Zgodovina stika** kliknite **Ogled e-poštnega sporočila**.

Korak 4 (Izbirno) Prenesite zahtevo za e-pošto v čakalno vrsto. Za več informacij glejte Prenos e-poštnega sporočila, na strani 110.

Korak 5 (Izbirno) Kliknite **Končaj**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Vnaprej pripravljena predloga e-poštnega sporočila

Skrbnik opredeli vnaprej pripravljeno predlogo e-poštnega sporočila, ki jo lahko uporabite za komunikacijo s stranko. Ko kliknete **Odgovori** ali **Odgovori vsem**, se v telesu e-poštnega sporočila prikaže vnaprej pripravljeno besedilo (na podlagi konfiguriranih spremenljivk) z naslednjimi podrobnostmi:

- Ime stranke
- Vnaprej pripravljeno telo e-poštnega sporočila
- Ime zastopnika (vaše ime je prikazano v profilu)

Sporočilo predloge lahko uredite, da vnesete popoln in natančen odgovor stranki.

Opomba Vnaprej pripravljene predloge e-poštnega sporočila ne morete uporabiti za hiter odgovor na e-poštno sporočilo.

Pošiljanje hitrega odgovora

Če zahteva za dohodno e-poštno sporočilo zahteva preprosti odgovor, lahko pošljete hitri odgovor.

Opomba Vnaprej pripravljene predloge e-poštnega sporočila ne morete uporabiti za hiter odgovor na e-poštno sporočilo.

Če želite poslati hitri odgovor:

Preden začnete

Če želite prejeti zahtevo za e-pošto, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi za e-pošto kliknite **Sprejmi**.
Zahteva za e-pošto se odpre v oknu za ustvarjanje e-poštnega sporočila in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Korak 2 Vnesite svoj odgovor v besedilno polje **Hitro odgovorite tukaj**.

Opomba
- Vaš e-poštni pogovor mora izpolnjevati zahteve standarda PCI. Več informacij najdete v poglavju Varnostna skladnost.
- Če zaprete okno za ustvarjanje e-poštnega sporočila in imate vsebino v telesu e-poštnega sporočila, je vaš osnutek shranjen.
- V polje **Hitri odgovorite tukaj** podpira samo slog oblikovanja z navadnim besedilom. Več informacij o slogu oblikovanja obogatenega besedila najdete v poglavju Pošiljanje standardnega odgovora, na strani 108.

Korak 3 Kliknite **Pošlji**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Pošiljanje standardnega odgovora

Standardni odgovor lahko pošljete, če želite oblikovati odgovor na e-poštno sporočilo, dodati slike, priložiti datoteke ali dodati več prejemnikov.

Če želite poslati standardni odgovor:

Preden začnete

Če želite prejeti zahtevo za e-pošto, morate biti vaše stanje nastavljeno na **Na voljo**.

Postopek

Korak 1 V zahtevi za e-pošto kliknite **Sprejmi**.
Zahteva za e-pošto se odpre v oknu za ustvarjanje e-poštnega sporočila in prikaže se podokno Nadzor komunikacij.

Korak 2 Izberite **Odgovori**, če želite odgovor poslati samo pošiljatelju, ali **Odgovori vsem**, če želite odgovor poslati vsem prejemnikom.

Odpre se telo odgovora na e-poštno sporočilo. Polji **Za** in **Zadeva** sta samodejno izpolnjeni. Teh polj ne morete urediti.

Korak 3 (Izbirno) Kliknite **Kp**, če želite kopijo svojega e-poštnega sporočila poslati več prejemnikom.

Korak 4 Vnesite sporočilo odgovora v telo e-poštnega sporočila.

Opomba Če je skrbnik konfiguriral vnaprej pripravljeno predlogo e-poštnega sporočila, lahko to predlogo uporabite za komunikacijo s stranko. V oknu za ustvarjanje je privzeto vnesen vnaprej pripravljen odgovor. Več informacij najdete v poglavju Vnaprej pripravljena predloga e-poštnega sporočila, na strani 107.

Korak 5 Sporočilo odgovora lahko prilagodite s slogi oblikovanja z obogatenim besedilom. V nadaljevanju so opisane možnosti za oblikovanje sporočila odgovora:

Ikone	Opis
Naslov 1	Uporabi vnaprej nastavljeno pisavo in slog za besedilo.
Krepko	Uporabi krepko pisavo za besedilo.
Ležeče	Uporabi ležečo pisavo za besedilo.
Podčrtano	Podčrta besedilo.
Prečrtano	Nariše črto prek besedila.
Barva besedila	Spremeni barvo besedila.
Razvrščen seznam	Ustvari oštevilčen seznam.
Označen seznam	Ustvari označen seznam.
Blockquote	Zamakne besedilo in ga označi kot citat z navpično črto na levem robu.
Tabela	Vstavi tabelo v besedilno območje. V tabelo lahko dodate vrstice in stolpce ali jih izbrišete iz nje.
Povezava	Vstavi hiperpovezavo v izbrano besedilo.
Zamik desno	Zamakne besedilo na desno.
Zamik levo	Zamakne besedilo na levo.

Korak 6 Kliknite **Priloži datoteke**, če želite odgovoru na e-poštno sporočilo priložiti datoteke. Skrbnik konfigurira največjo velikost datoteke in največje število datotek, ki jih lahko pošljete. Priložite lahko največ deset datotek, skupna velikost datoteke pa mora biti manjša od 25 MB.

a) Če želite odstraniti naloženo datoteko, kliknite ✕.

Opomba

- Vaš e-poštni pogovor in priloge morajo izpolnjevati zahteve standarda PCI. Več informacij najdete v poglavju Varnostna skladnost.
- Podprte so naslednje oblike zapisa datotek:

  .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 .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
- Če zaprete okno za ustvarjanje e-poštnega sporočila in imate vsebino v telesu e-poštnega sporočila, je vaš osnutek shranjen.

Korak 7 (Izbirno) Kliknite **Ogled izvirnega e-poštnega sporočila**, če si želite ogledati strankino e-poštno sporočilo.

Opomba Če med sestavljanjem e-poštnega sporočila preklapljate med možnostmi **Ogled izvirnega e-poštnega sporočila**, **Odgovori** in **Odgovori vsem**, je vaš osnutek shranjen.

Korak 8 (Izbirno) Kliknite gumb tropičja, če želite izbrati možnost **Prikaži prejšnjo nit** ali **Skrij prejšnjo nit** za pogovor s stranko.

Korak 9 Kliknite **Pošlji**.
Prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.

Prenos e-poštnega sporočila

Če je e-poštno sporočilo napačno razvrščeno ali ne morete razrešiti poizvedbe stranke, ga lahko prenesete v drugo čakalno vrsto. Ko začnete prenos e-poštnega sporočila, lahko na seznama e-poštnih čakalnih vrst v podjetju izberete e-poštno čakalno vrsto. E-poštnega sporočila ne morete prenesti na katerega koli določenega zastopnika ali nadzornika.

Če želite prenesti zahtevo za e-pošto v čakalno vrsto:

Preden začnete

Sprejeti morate zahtevo za e-pošto. Več informacij najdete v poglavju Odgovarjanje na e-poštno sporočilo, na strani 106.

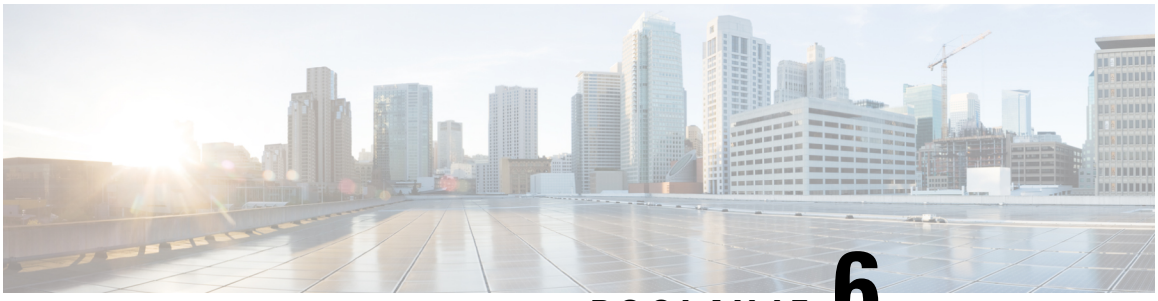
Postopek

Korak 1 Kliknite **Prenesi**.
Prikaže se pogovorno okno **Zahteva za prenos**.

Korak 2 Želeno čakalno vrsto lahko izberete na spustnem seznamu ali pa uporabite polje za iskanje, da filtrirate seznam. Na spustnem seznamu so prikazane čakalne vrste, v katere lahko prenesete zahtevo za e-pošto.

Korak 3 Čakalne vrste aplikacije (Izbirno) Kliknite ikono ⟳ (**Osveži seznam**), da pridobite najnovejši seznam.

Korak 4 Kliknite **Prenesi**.
Zažene se zahteva za prenos in prikaže se pogovorno okno **Razlogi za zaključevanje**. Več informacij najdete v poglavju Uporaba razloga za zaključevanje, na strani 48.



POGLAVJE 6

Upravljanje pripomočkov

Pripomočki so bistveni sestavni del prilagajanja namizja. Pripomoček je komponenta z določeno vdelano funkcijo, izvoženo kot element HTML po meri, ki je vstavljen na namizje.

Vrste pripomočkov

Skrbnik konfigurira različne vrste pripomočkov na podlagi nastavitev organizacije. Različne vrste pripomočkov so:

- Privzeti pripomočki – pripomočki, ki so del namizja in so prikazani na podlagi nastavitev vašega profila. Statistika uspešnosti zastopnika je na primer pripomoček strani, ki jo lahko odprete v Vrstica za krmarjenje. Več informacij najdete v poglavju Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«, na strani 117.
- Pripomočki družbe Cisco – pripomočki družbe Cisco, ki so prikazani na podlagi nastavitev vaše organizacije. Primer: pripomočka, Cisco Webex Experience Management in Prepis IVR.
- Pripomočki po meri – pripomočki za aplikacije drugih proizvajalcev, ki so dodani na podlagi zahtev organizacije. Primer: Google Zemljevidi. Pripomočki po meri so lahko del strani po meri, zavihkov po meri v podoknu Pomožne informacije ali vodoravna glava aplikacije Agent Desktop.

  Skrbnik lahko konfigurira zavihke na straneh po meri in pripomočke po meri tako, da so trajni. Izbrane zavihke na straneh po meri in v pripomočkih po meri lahko ponastavite na privzeti zavihek, ko se izpišete iz aplikacije Agent Desktop, znova naložite/osvežite brskalnik ali počistite predpomnilnik brskalnika.

  - Trajni pripomočki – skrbnik lahko kateri koli pripomoček po meri konfigurira tako, da je trajen. Trajni pripomočki so prikazani na vseh straneh aplikacije Agent Desktop. Ko imate aktivno zahtevo za stik ali pogovor, se trajni pripomoček prikaže kot nov zavihek v podoknu Pomožne informacije.

Opomba Trajni pripomočki niso prikazani na domači strani tako, kot so prikazani na drugih straneh. Če pa imate aktivno komunikacijo, se trajni pripomočki prikažejo v podoknu Pomožne informacije.

Možnosti prikaza

Skrbnik konfigurira prikaz pripomočkov. Možnosti prikaza pripomočka v vmesniku namizja so:

- Glava – prikaže pripomočke v vodoravna glava.

- Zavihek po meri – prikaže pripomočke na zavihkih po meri v podoknu Pomožne informacije. Na vsakem zavihku v podoknu je lahko en ali več pripomočkov.
- Stran po meri – prikaže stran po meri na sredini vmesnika namizja (podokno Delovni prostor). Stran po meri je mogoče odpreti prek ikon v Vrstica za krmarjenje. Na vsaki strani po meri je lahko en ali več pripomočkov.

Več informacij o vmesniku namizja najdete v poglavju Vmesnik Agent Desktop, na strani 5.

Opomba

- Velikosti pripomočka brez naslova ni mogoče spremeniti.
- Če želite maksimizirati pripomoček, kliknite . Ko so pripomočki razširjeni, so lahko Vodoravna glava, Vrstica za krmarjenje, podokno Seznam opravil, podokno Zgodovina komunikacij zastopnika in trajno podokno Nadzor komunikacij lahko še vedno prikazani med aktivnim glasovnim klicem. Možnost takojšnjega odgovora na morebitne nove zahteve je na voljo tudi, ko so pripomočki razširjeni.
- Webex Contact Center za komunikacijo uporablja funkciji skupne identitete in enotne prijave (SSO). Za več informacij o upravljanju pripomočkov po meri za uporabnika, za katerega je omogočena enotna prijava, se obrnite na skrbnika.

Prilagoditev postavitve namizja

Postavitev namizja lahko prilagodite tako, da uredite privzeto postavitev, ki jo konfigurira skrbnik. Za več informacij glejte Urejanje postavitve namizja, na strani 113.

- Cisco Webex Experience Management, na strani 112
- Prepis IVR, na strani 113
- Urejanje postavitve namizja, na strani 113
- Ponastavitev postavitve namizja, na strani 115

Cisco Webex Experience Management

Naslednji pripomočki Experience Management so na namizju prikazani samo, če je skrbnik konfiguriral pripomočke za vas.

Customer Experience Journey (CEJ) – prikaže vse pretekle odgovore stranke v anketi na kronološkem seznamu. S tem pripomočkom lahko pridobite kontekst o strankinih preteklih izkušnjah s podjetjem, da omogočite ustrezen način komunikacije s stranko. Ta pripomoček se samodejno aktivira, ko zastopnik sodeluje s stranko prek klica, klepeta ali e-pošte. Zastopnik si lahko ogleda ocene in rezultate, kot so rezultat Net Promoter Score (NPS), zadovoljstvo stranke (CSAT) in ocena truda strank (CES), ter vse druge zbrane strankine povratne informacije.

Customer Experience Analytics (CEA) – prikaže splošno razpoloženje strank ali zastopnikov prek standardnih meritev, kot so NPS, CSAT in CES, ali drugih ključnih kazalnikov uspešnosti, ki jih spremljate s funkcijo Experience Management.

Ko se zastopnik vpiše, pripomoček CEJ prikaže prejšnje odgovore strank, pripomoček CEA pa prikaže ključne meritve in KPI-je, zbrane v okviru prejšnjih komunikacij zastopnika s strankami. Mednje spadajo NPS, CES in drugi KPI-ji, kot so prijaznost zastopnika, zavzetost, komunikacijske spretnosti itd.

Prepis IVR

Pripomoček Prepis IVR prikaže prepis pogovora med virtualnim pomočnikom in stranko (klicatelj). Pripomoček se na namizju prikaže le, če je skrbnik konfiguriral pripomoček za vas. S tem pripomočkom, ki je samo za ogled, lahko pridobite kontekst o strankini zahtevi, da lahko ustrezno sodelujete s stranko in tako povečate učinkovitost storitev za stranko.

Urejanje postavitve namizja

Postavitev namizja lahko prilagodite tako, da uredite privzeto postavitev, ki jo konfigurira skrbnik. Če je skrbnik omogočil funkcijo »povleci in spusti« ter funkcijo spreminjanja velikosti, se v spodnjem desnem kotu strani po meri ali v pripomočku po meri prikaže ikona (**Uredi postavitev**).

Uredite lahko strani po meri ali pripomočke po meri, ki so dostopni v Vrstica za krmarjenje, ter pripomočke z zavihki po meri, ki so dostopni v podoknu Pomožne informacije.

Vlečenje in spuščanje ter spreminjanje velikosti pripomočka

- S funkcijo »povleci in spusti« lahko pripomoček povlečete (in spustite) na želeno mesto v postavitvi namizja.
- S funkcijo spreminjanja velikosti lahko pripomoček gradnik skrčite ali razširite na velikost po meri v postavitvi namizja.

Namizje ohrani vaše izbrane možnosti, ko znova odprete brskalnik. Več informacij o ponastavitvi na privzeto postavitev namizja najdete v poglavju Ponastavitev postavitve namizja, na strani 115.

Opomba Te funkcije so na voljo tudi za pripomočke neodvisnih ponudnikov.

Prepovedi in omejitve

V nadaljevanju so opisane prepovedi in omejitve za funkcijo »povleci in spusti« ter funkcijo spreminjanja velikosti:

- Prerazporejanje in spreminjanje velikosti, ki je izvedeno v pripomočku, je uporabljeno samo za določenega vpisanega uporabnika, uporabljen brskalnik in uporabljeno napravo.
- Prerazporejanja in spreminjanja velikosti ni mogoče uporabiti za pripomočke v glavi in na privzeti strani. Primer: Statistika uspešnosti zastopnika.
- Prerazporejanje in spreminjanje velikosti pripomočkov z zavihki po meri v podoknu Pomožne informacije sta na voljo le, kadar imate aktivno opravilo.

Opomba

- Če skrbnik spremeni privzeto postavitev, so spremembe, ki ste jih naredili, prepisane s privzetimi nastavitvami postavitve namizja. Spremembe so uporabljene, ko osvežite stran ali se znova vpišete.
- V načinu urejanja so funkcije pripomočka onemogočene.
- Ikone po meri ali pripomočki po meri so naloženi glede na predpomnilnik in nato temeljijo na sinhronizaciji strežnika. Če skrbnik posodobi konfiguracijo postavitve namizja, morate počistiti predpomnilnik in znova naložiti Agent Desktop, da prikažete najnovejše ikone ali pripomočke po meri. Poskus ponovnega nalaganja brez brisanja predpomnilnika lahko povzroči utripanje zaslona in nepričakovano delovanje.

Vlečenje in spuščanje pripomočka

Funkcijo »povleci in spusti« omogoči skrbnik. S funkcijo »povleci in spusti« lahko pripomoček povlečete (in spustite) na želeno mesto v postavitvi namizja.

Če želite povleči in spustiti pripomoček:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

Postopek

Korak 1 Odprite stran s pripomočki po meri tako, da kliknete ikono po meri v Vrstica za krmarjenje, ali tako, da v podoknu »Pomožne informacije« izberete pripomoček z zavihki po meri.

Korak 2 Kliknite **Uredi postavitev**.

Korak 3 Premaknite kazalec miške nad pripomoček. Ko se kazalec spremeni v , kliknite in povlecite pripomoček na želeno mesto v postavitvi namizja.

Vlečenje in spuščanje ki je izvedeno v pripomočku, je uporabljeno samo za določenega vpisanega uporabnika, uporabljen brskalnik in uporabljeno napravo.V načinu urejanja so funkcije pripomočka onemogočene.

Korak 4 Kliknite **Shrani postavitev**.

Opomba Če želite preklicati urejanje postavitve namizja, kliknite **Prekliči urejanje**.

Spreminjanje velikosti pripomočka

Funkcijo za spreminjanje velikosti omogoči skrbnik. S funkcijo spreminjanja velikosti lahko pripomoček gradnik skrčite ali razširite na velikost po meri v postavitvi namizja.

Opomba Velikosti pripomočka ne morete spremeniti, če je na strani ali zavihku po meri samo en pripomoček.

Če želite spremeniti velikost pripomočka:

Preden začnete

Vpisani morate biti v aplikacijo Desktop. Več informacij najdete v poglavju Vpis v aplikacijo Agent Desktop.

Postopek

Korak 1 Odprite stran s pripomočki po meri tako, da kliknete ikono po meri v Vrstica za krmarjenje, ali tako, da v podoknu »Pomožne informacije« izberete pripomoček z zavihki po meri.

Korak 2 Kliknite **Uredi postavitev**.

Korak 3 Premaknite kazalec miške nad obrobo pripomočka. Ko se kazalec spremeni v ↕ (ročica za spreminjanje velikosti), kliknite in povlecite ↕, da spremenite velikost pripomočka v postavitvi namizja.

Spremenite velikost ki je izvedeno v pripomočku, je uporabljeno samo za določenega vpisanega uporabnika, uporabljen brskalnik in uporabljeno napravo.V načinu urejanja so funkcije pripomočka onemogočene.

Opomba ↕ označuje navpično spreminjanje velikosti, ↔ pa vodoravno spreminjanje velikosti.

Korak 4 Kliknite **Shrani postavitev**.

Opomba Če želite preklicati urejanje postavitve namizja, kliknite **Prekliči urejanje**.

Ponastavitev postavitve namizja

Če ste spremenili postavitev namizja s funkcijo »povleci in spusti« ali funkcijo za spreminjanje velikosti, lahko postavitev strani po meri ali zavihka po meri povrnete na privzeti pogled.

Če želite ponastaviti stran po meri ali postavitev pripomočka z zavihki po meri:

Preden začnete

Postavitev namizja lahko prilagodite tako, da uredite privzeto postavitev. Več informacij najdete v poglavju Vlečenje in spuščanje pripomočka, na strani 114 ali Spreminjanje velikosti pripomočka, na strani 114.

Postopek

Korak 1 Odprite stran s pripomočki po meri tako, da kliknete ikono po meri v Vrstica za krmarjenje, ali tako, da v podoknu »Pomožne informacije« izberete pripomoček z zavihki po meri.

Korak 2 Kliknite **Uredi postavitev** > **Ponastavi postavitev**.

Prikaže se potrditveno sporočilo, da ponastavite izbrano postavitev.

Korak 3 Kliknite **V redu**.

Privzeti pogled postavitve namizja je obnovljen na izbrano stran ali pripomoček z zavihki po meri.

Ponastavitev celotne postavitve namizja

Če ste postavitev namizja spremenili s funkcijo »povleci in spusti« ali funkcijo za spreminjanje velikosti, lahko celotno postavitev namizja ponastavite na privzeti pogled.

Če želite ponastaviti celotno postavitev namizja:

Preden začnete

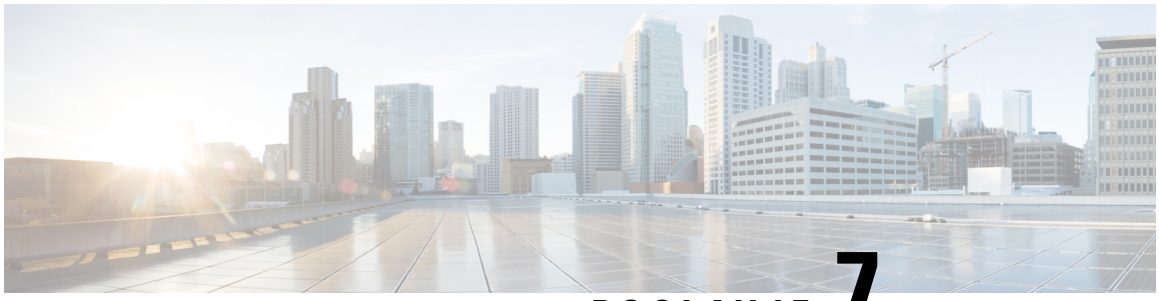
Postavitev namizja lahko prilagodite tako, da uredite privzeto postavitev. Več informacij najdete v poglavju Vlečenje in spuščanje pripomočka, na strani 114 ali Spreminjanje velikosti pripomočka, na strani 114.

Postopek

Korak 1 Kliknite **Uporabniški profil** v zgornjem desnem kotu namizja.

Korak 2 V razdelku **Uporabniške nastavitve** kliknite **Ponastavitev celotne postavitve namizja**.
Prikaže se potrditveno sporočilo za ponastavitev celotne postavitve namizja.

Korak 3 Kliknite **V redu**.
Privzeti pogled postavitve namizja je obnovljen na različnih straneh in v pripomočkih po z zavihki po meri.



POGLAVJE 7

Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«

V aplikaciji Agent Desktop lahko dostopate do poročil s statistiko svoje uspešnosti. Statistika uspešnosti zastopnika je privzeti pripomoček strani, ki je prikazan glede na konfiguracijo, ki jo je določil skrbnik.

Na voljo sta dve vrsti poročil s statistiko:

- Zgodovinska poročila – v njih so prikazani zgodovinski podatki. Poročila so posodobljena vsakih 24 ur.
- Sprotna poročila – v njih so prikazani trenutni podatki. Poročila so posodobljena v časovnem intervalu, ki ga konfigurira skrbnik.

Opomba

- Zavihek, ki ga izberete v poročilih »Statistika uspešnosti zastopnika«, je ohranjen tudi, če preklopite na katero koli drugo stran in se nato vrnete na stran s poročili »Statistika uspešnosti zastopnika«. Izbira zavihka je ponastavljena na privzeti zavihek, ko se izpišete iz aplikacije Agent Desktop, osvežite/znova naložite brskalnik ali počistite predpomnilnik brskalnika.
- Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«, prikazana v aplikaciji Agent Desktop, uporabljajo časovni pas brskalnika.
- Poročila »Statistika uspešnosti zastopnika«, prikazana v aplikaciji Agent Desktop, ne podpirajo funkcije pogled v globino.

- Dostop do Statistika uspešnosti zastopnika, na strani 117
- Zbirno poročilo, na strani 118

Dostop do Statistika uspešnosti zastopnika

- Za dostop do poročil kliknite **Statistika uspešnosti zastopnika** v Vrstica za krmarjenje. V podoknu Delovni prostor so prikazana naslednja poročila:
  - Zbirno poročilo, na strani 118
  - Statistični podatki zastopnika – zgodovinski, na strani 120
  - Statistični podatki zastopnika – sprotno, na strani 122
  - Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski, na strani 123

- Statistični podatki zastopnika glede na stanje – sprotno, na strani 124
- Statistični podatki skupine – zgodovinski, na strani 125
- Statistični podatki ekipe – sprotno, na strani 125
- Statistični podatki čakalne vrste – zgodovinski, na strani 126
- Poročilo »Statistika čakalne vrste – sprotno«, na strani 126
- Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – zgodovinski, na strani 127
- Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – sprotno, na strani 128

Več informacij o poročilih najdete v priročniku *Uporabniški priročnik za Cisco Webex Contact Center Analyzer*.

Opomba

- Ko se izpišete iz namizja, morate zapreti brskalnik. Znova zaženite brskalnik in se znova vpišite na namizje, da uveljavite posodobitve konfiguracije aplikacije Cisco Webex Contact Center Analyzer.
- Če Statistika uspešnosti zastopnika odprete v načinu brez beleženja zgodovine (zasebno brskanje), morate omogočiti piškotke neodvisnih ponudnikov, da omogočite uspešno nalaganje poročil Statistika uspešnosti zastopnika.

Zbirno poročilo

Zbirno poročilo vsebuje število strank, ki ste jih obravnavali, in povprečni čas, ki ste ga porabili za zaključek pogovora s stranko.

Izberite možnosti na spustnih seznamih **Ime skupine**, **Ime čakalne vrste**, **Vrsta kanala** in **Trajanje**, da filtrirate poročilo.

Agent Desktop ohrani vaše izbrane filtre, tudi če se izpišete ali osvežite ali znova naložite brskalnik. Če želite ponastaviti filtre na privzeto vrednost, kliknite povezavo **Ponastavi filtre**.

Opomba Povezava **Ponastavi filtre** se prikaže, ko na spustnem seznamu spremenite privzeto vrednost, da filtrirate poročilo.

Izbirate lahko med možnostmi na naslednjih spustnih seznamih:

- Ime skupine
  - Vse (privzeto)
  - Določena skupina. Imena skupin so prikazana na spustnem seznamu, ki temelji na nastavitvah profila zastopnika.
- Ime čakalne vrste
  - Vse (privzeto)

- Določena čakalna vrsta. Imena čakalnih vrst so prikazana na spustnem seznamu, ki temelji na nastavitvah profila zastopnika.

- Vrsta kanala
  - Vse (privzeto)
  - Klepet
  - E-pošta
  - Družbeno
  - Telefonija

Opomba Vrsta družbenega kanala je prikazana glede na nastavitve vaše organizacije.

- Trajanje
  - Danes
  - Včeraj
  - Ta teden
  - Prejšnji teden
  - Zadnjih 7 dni (privzeto)
  - Ta mesec
  - Prejšnji mesec
  - Letos

Opomba Če želite prikazane podatke osvežiti ročno, kliknite ikono (osveži).

V spodnji tabeli so prikazani parametri, ki so prikazani v zbirnem poročilu:

Parameter	Opis
Skupno število obravnavanih – ekipe	Skupno število komunikacij s strankami, ki jih je obravnavala vaša ekipa v določenem obdobju.
Povprečni čas obravnave – ekipe	Povprečni čas, ki ga porabi vaša ekipa za obravnavo komunikacije s strankami.
Povprečni čas zaključevanja – ekipe	Povprečni čas, ki ga vaša ekipa porabi za zaključek komunikacije s stranko.
Skupno število obravnavanih – jaz	Skupno število komunikacij s strankami, ki ste jih obravnavali.

Parameter	Opis
Povprečni čas obravnave – jaz	Povprečni čas, ki ga porabite za obravnavo komunikacije s strankami.
Povprečni čas zaključevanja – jaz	Povprečni čas, ki ga porabite za zaključek komunikacije s stranko.
Stiki v čakalni vrsti – sprotno	Število stikov s strankami, ki so sproti v čakalni vrsti za vaše ekipe.
Dosegljivi zastopniki – sprotno	Sprotno število zastopnikov s stanjem »Na voljo« za vaše ekipe

Statistični podatki zastopnika – zgodovinski

Poročilo »Statistični podatki zastopnika – zgodovinski« vsebuje zgodovinske statistične podatke.

Izberite možnosti na spustnem seznamu **Interval** ali **Trajanje**, da filtrirate poročilo.

Agent Desktop ohrani vaše izbrane filtre, tudi če se izpišete ali osvežite ali znova naložite brskalnik. Če želite ponastaviti filtre na privzeto vrednost, kliknite povezavo **Ponastavi filtre**.

Opomba Povezava **Ponastavi filtre** se prikaže, ko na spustnem seznamu spremenite privzeto vrednost, da filtrirate poročilo.

Možnosti, ki so prikazane na spustnem seznamu **Interval**, so odvisne od izbranega **trajanja**. Če na primer za **trajanje** izberete *Zadnjih 7 dni*, se na spustnem seznamu **Interval** prikažejo naslednje možnosti:

- 30 minut
- Urno
- Dnevno (privzeto)

Na spustnem seznamu **Trajanje** Izberite eno od naslednjih možnosti:

- Danes
- Včeraj
- Ta teden
- Prejšnji teden
- Zadnjih 7 dni (privzeto)
- Ta mesec
- Prejšnji mesec
- Letos

V spodnji tabela je prikazan spustni seznam **Interval** glede na izbrano **trajanje**.

Tabela 6: Trajanje in ustrezne možnosti intervala

Trajanje	Interval
• Danes • Včeraj	• 15 minut • 30 minut • Urno • Dnevno
• Ta teden • Prejšnji teden • Zadnjih 7 dni	• 30 minut • Urno • Dnevno
• Ta mesec • Prejšnji mesec	• Dnevno • Tedensko
Letos	• Dnevno • Tedensko • Mesečno

Opomba Če želite prikazane podatke osvežiti ročno, kliknite ikono (osveži).

Poročilo z zgodovinskimi statističnimi podatki je prikazano kot grafična predstavitev podatkov v razdelku **Grafikon statističnih podatkov zastopnika** in v povzetku poročila v razdelku **Podroben povzetek** v tabeli.

Če si želite ogledati poročilo v aplikaciji Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikono za **zagon**, ki je prikazana na desni strani **grafikona s statističnimi podatki zastopnika** ali **podrobnega povzetka**.

Opomba Imeti morate dovoljenja za dostop do aplikacije Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Spodaj so opisani parametri, ki so prikazani v tabeli **Podroben povzetek** poročila »Statistični podatki zastopnika – zgodovinski«:

Parameter	Opis
Interval	Časovni interval za poročilo.
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ura začetne prijave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik prijavil.

Parameter	Opis
Ura končne odjave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik odjavil.
Št. obravnavanih stikov	Skupno število dohodnih komunikacij s strankami, ki jih zastopnik obravnava v intervalu.
Povprečni čas obravnave	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo zahteve stranke. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.
Povprečni čas zaključevanja	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za zaključek komunikacije s stranko.

Povzetek poročila je prikazan na koncu razdelka **Podroben povzetek** tabele.

Statistični podatki zastopnika – sprotno

V poročilu »Statistični podatki zastopnika – sprotno« so prikazani vaši sprotni statistični podatki.

Opomba Če želite prikazane podatke osvežiti ročno, kliknite ikono (osveži).

Poročilo s sprotnimi statističnimi podatki je prikazano kot grafična predstavitev podatkov na **grafikonu sprotnih statističnih podatkov zastopnika** in v povzetku poročila v tabeli **Podroben povzetek**.

Če si želite ogledati poročilo v aplikaciji Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikono za **zagon**, ki je prikazana na desni strani **grafikona s sprotnimi statističnimi podatki zastopnika** ali **podrobnega povzetka**.

Opomba Imeti morate dovoljenja za dostop do aplikacije Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Spodaj so opisani parametri, ki so prikazani v tabeli **Podroben povzetek** poročila »Statistični podatki zastopnika – sprotno«:

Parameter	Opis
ID seje zastopnika	Niz za prepoznavo prijavne seje zastopnika.
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ura prijave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik prijavil.
Ura odjave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik odjavil.
Št. obravnavanih stikov	Skupno število dohodnih komunikacij s strankami, ki jih zastopnik obravnava v intervalu.
Povprečni čas obravnave	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo zahteve stranke. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.

Parameter	Opis
Povprečni čas zaključevanja	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za zaključek komunikacije s stranko.

Povzetek poročila je prikazan na koncu razdelka **Podroben povzetek** tabele.

Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski

V poročilu »Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski« so prikazani statistični podatki za dejavnost glede na vaša stanja.

Izberite možnosti na spustnem seznamu **Interval** ali **Trajanje**, da filtrirate poročilo.

Agent Desktop ohrani vaše izbrane filtre, tudi če se izpišete ali osvežite ali znova naložite brskalnik. Če želite ponastaviti filtre na privzeto vrednost, kliknite povezavo **Ponastavi filtre**.

Opomba Povezava **Ponastavi filtre** se prikaže, ko na spustnem seznamu spremenite privzeto vrednost, da filtrirate poročilo.

Možnosti, ki so prikazane na spustnem seznamu **Interval**, so odvisne od izbranega **trajanja**. Če na primer za **trajanje** izberete *Zadnjih 7 dni*, se na spustnem seznamu **Interval** prikažejo naslednje možnosti:

- 30 minut
- Urno
- Dnevno (privzeto)

Na spustnem seznamu **Trajanje** Izberite eno od naslednjih možnosti:

- Danes
- Včeraj
- Ta teden
- Prejšnji teden
- Zadnjih 7 dni (privzeto)
- Ta mesec
- Prejšnji mesec
- Letos

Več informacij najdete v poglavju Tabela 6: Trajanje in ustrezne možnosti intervala.

Opomba Če želite prikazane podatke osvežiti ročno, kliknite ikono (osveži).

Poročilo z zgodovinskimi statističnimi podatki je prikazano kot grafična predstavitev podatkov na **grafikonu statističnih podatkov zastopnika glede na stanje** in v povzetku poročila v tabeli **Podroben povzetek stanja**.

Če si želite ogledati poročilo v aplikaciji Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikono za **zagon**, ki je prikazana na desni strani **grafikona s statističnimi podatki zastopnika glede na stanje** ali **podrobnega povzetka stanja**.

Opomba Imeti morate dovoljenja za dostop do aplikacije Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v razdelku s tabelo **Podroben povzetek stanja** v poročilu »Statistični podatki zastopnika glede na stanje – zgodovinski«.

Parameter	Opis
Interval	Časovni interval za poročilo.
ID seje zastopnika	Niz za prepoznavo prijavne seje zastopnika.
Stanje dejavnosti	Stanje, ki ga je nastavil zastopnik ali sistem, npr. nedejaven, na voljo in drugi.
Trajanje stanja	Trajanje ustreznega stanja zastopnika.

Povzetek poročila je prikazan na koncu razdelka **Podroben povzetek** tabele.

Statistični podatki zastopnika glede na stanje – sprotno

V poročilu »Statistični podatki zastopnika glede na stanje – sprotno« so prikazani sprotni statični podatki za dejavnosti glede na vaša stanja.

Opomba Če želite prikazane podatke osvežiti ročno, kliknite ikono (osveži).

Poročilo s sprotnimi statističnimi podatki je prikazano kot grafična predstavitev podatkov na **grafikonu statističnih podatkov zastopnika glede na stanje** in v povzetku poročila v tabeli **Podroben povzetek stanja**.

Če si želite ogledati poročilo v aplikaciji Webex Contact Center Analyzer, kliknite ikono za **zagon**, ki je prikazana na desni strani **grafikona s statističnimi podatki zastopnika glede na stanje** ali **podrobnega povzetka stanja**.

Opomba Imeti morate dovoljenja za dostop do aplikacije Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v razdelku s tabelo **Podroben povzetek stanja** v poročilu »Statistični podatki zastopnika glede na stanje – sprotno«.

Parameter	Opis
ID seje zastopnika	Niz za prepoznavo prijavne seje zastopnika.
Stanje dejavnosti	Stanje, ki ga je nastavil zastopnik ali sistem, npr. nedejaven, na voljo in drugi.

Parameter	Opis
Trajanje stanja	Trajanje ustreznega stanja zastopnika.

Povzetek poročila je prikazan na koncu razdelka **Podroben povzetek** tabele.

Statistični podatki skupine – zgodovinski

Poročilo »Statistični podatki skupine – zgodovinski« prikazuje zgodovinske statistične podatke vseh skupin, v katere ste preslikani.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistični podatki skupine – zgodovinski«:

Parameter	Opis
Interval	Časovni interval za poročilo.
Ime skupine	Ime skupine.
Ime zastopnika	Ime zastopnika.
Št. obravnavanih stikov	Skupno število komunikacij s strankami, ki jih je zastopnik obravnaval v intervalu.
Skupno število obravnavanih stikov	Skupno število komunikacij s strankami, ki jih je zastopnik obravnaval za vrsto kanala (npr. glasovni klic).
Obravnavani dohodni stiki	Skupno število dohodnih komunikacij s strankami, ki jih je obravnaval zastopnik.
Obravnavani povratni klici	Skupno število povratnih klicev strank, ki jih je obravnaval zastopnik.
Obravnavani odhodni klici	Skupno število odhodnih komunikacij s strankami, ki jih je obravnaval zastopnik.
Povprečni čas obravnave	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo stranke. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.
Povprečni čas zaključevanja	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za zaključek komunikacije s stranko.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.

Statistični podatki ekipe – sprotno

Poročilo »Statistični podatki ekipe – sprotno« prikazuje sprotne statistične podatke vseh ekip, v katere ste preslikani.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistični podatki ekipe – sprotno«:

Parameter	Opis
Ime skupine	Ime skupine.

Parameter	Opis
Ime zastopnika	Ime zastopnika.
Trenutno stanje	Stanje zastopnika, na primer »Nedejaven«, »Na voljo« in druga.
Št. obravnavanih stikov	Skupno število komunikacij s strankami, ki jih zastopnik obravnava v intervalu.
Povprečni čas obravnave	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo stranke. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.
Povprečni čas zaključevanja	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za zaključek komunikacije s stranko.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.

Statistični podatki čakalne vrste – zgodovinski

V poročilu »Statistični podatki čakalne vrste – zgodovinski« so prikazani zgodovinski statistični podatki za vse čakalne vrste, v katere ste preslikani.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistični podatki čakalne vrste – zgodovinski«:

Parameter	Opis
Interval	Interval poročila.
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ime čakalne vrste	Ime čakalne vrste.
Št. stikov	Število stikov s stranko, ki jih zastopnik sprejme v okviru praga ravni storitve, ki ga je skrbnik nastavil za čakalno vrsto.
Povp. čas čakanja v čakalni vrsti	Povprečni čas čakanja stika s stranko v čakalni vrsti, preden zastopnik odgovori nanj.
Stik, ki je najdlje v čakalni vrsti	Najdaljši čas čakanja stika s stranko v čakalni vrsti, preden zastopnik odgovori.
Št. opuščenih stikov	Število stikov s strankami, na katere ne odgovori noben zastopnik.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.

Poročilo »Statistika čakalne vrste – sprotno«

V poročilu »Statistika čakalne vrste – sprotno« so prikazani sprotni statistični podatki za vse čakalne vrste, v katere ste preslikani.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistika čakalne vrste – sprotno«:

Parameter	Opis
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ime čakalne vrste	Ime čakalne vrste.
Št. stikov	Število stikov s stranko, ki jih zastopnik sprejme v okviru praga ravni storitve, ki ga je skrbnik nastavil za čakalno vrsto.
Št. obravnavanih stikov	Skupno število komunikacij s strankami, obravnavanih za čakalno vrsto.
Št. stikov, ki čakajo v čakalni vrsti	Število stikov s strankami v čakalni vrsti v določenem času.
Povp. čas čakanja v čakalni vrsti	Povprečni čas čakanja stika s stranko v čakalni vrsti, preden zastopnik odgovori nanj.
Stik, ki je najdlje obravnavan v čakalni vrsti	Najdaljši čas čakanja stika s stranko v čakalni vrsti, preden zastopnik odgovori. Upoštevani so klici, prejeti v zadnjih 24 urah. Klici, ki so trenutno v čakalni vrsti, niso upoštevani.
Št. opuščenih stikov	Število stikov s strankami, na katere ne odgovori noben zastopnik.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.

Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – zgodovinski

V poročilu »Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – zgodovinski« so prikazani zgodovinski statistični podatki za odhodne klice, ki jih je opravil zastopnik.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – zgodovinski«:

Parameter	Opis
Ime zastopnika	Ime zastopnika.
Interval	Časovni interval za poročilo.
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ura začetne prijave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik prijavil.
Obravnavani stiki za odhodni klic	Število odhodnih klicev, ki jih je obravnaval zastopnik v intervalu.
Povprečni čas obravnave za odhodni klic	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo odhodnih klicev. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.
Čas povezave odhodnih klicev	Skupni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu, vključno s časom zadržanja.

Parameter	Opis
Povprečni čas povezave odhodnih klicev	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu, vključno s časom zadržanja.
Čas pogovora pri odhodnih klicih	Skupni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu brez časa zadržanja.
Število preusmeritev	Število preusmeritev klicev.
Povprečno trajanje pogovora za posvetovanje	Povprečno trajanje posvetovanja zastopnika z drugim zastopnikom ali tretjo osebo, ko je bil klicatelj na čakanju.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.

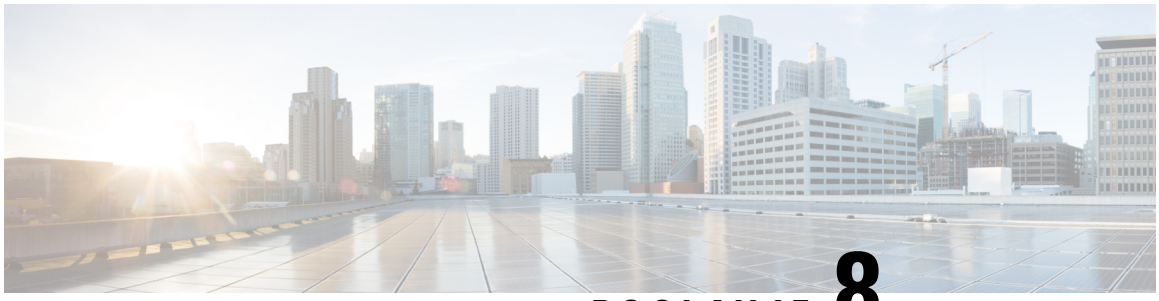
Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – sprotno

V poročilu »Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – sprotno« so prikazani sprotni statistični podatki za odhodne klice, ki jih je opravil zastopnik.

Spodaj so navedeni parametri, ki so prikazani v poročilu »Statistični podatki zastopnika za odhodne klice – sprotno«:

Parameter	Opis
Interval	Časovni interval za poročilo.
Ime zastopnika	Ime zastopnika.
Vrsta kanala	Način komunikacije s stranko, kot je klepet, e-pošta, družbeno ali telefonija.
Ura prijave	Datum in lokalna ura, ko se je zastopnik prijavil.
Obravnavani stiki za odhodni klic	Število odhodnih klicev, ki jih je obravnaval zastopnik v intervalu.
Povprečni čas obravnave za odhodni klic	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za obravnavo odhodnih klicev. Povprečni čas vključuje čas trajanja povezave, čas zadržanja in čas za zaključevanje.
Čas povezave odhodnih klicev	Skupni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu, vključno s časom zadržanja.
Povprečni čas povezave odhodnih klicev	Povprečni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu, vključno s časom zadržanja.
Čas pogovora pri odhodnih klicih	Skupni čas, ki ga zastopnik porabi za pogovor s stranko pri odhodnem klicu brez časa zadržanja.

Povzetek poročila je prikazan na koncu tabele.



POGLAVJE 8

Zahteve omrežja

- Pasovna širina, na strani 129

Pasovna širina

Spodaj so navedene zahteve glede pasovne širine za Agent Desktop:

- Optimalno delovanje: za hitro internetno povezavo potrebujete najmanjšo priporočeno pasovno širino omrežja 512 kb/s (kilobitov na sekundo).
- Zahteve za koristno vsebino prenesenih podatkov: koristna vsebina prenesenih podatkov se v povprečju giblje od 1 do 100 kb/s, v času največje zasedenosti pa od 2 do 3 MB.

Opomba Koristna vsebina prenesenih podatkov se razlikuje glede na dejavnosti aplikacije Agent Desktop, zahteve in pogostost dejavnosti ali zahtev.

- Dodatna pasovna širina: najmanjša priporočena pasovna širina omrežja 100 kb/s mora biti dodeljena posebej za glasovni promet za vse končne točke zastopnika, ki jih podpira Webex Contact Center.

Opomba Ko prvič odprete Agent Desktop ali počistite predpomnilnik, so nekaj sekund pozneje naslov po meri, logotip po meri in ikone po meri naložene v Vrstica za krmarjenje.

Predviden čas zagona aplikacije Agent Desktop

Ko prvič zaženete aplikacijo Agent Desktop, se naloži v manj kot osmih sekundah. Če so podatki aplikacije Agent Desktop predpomnjeni, se aplikacija naloži v manj kot štirih sekundah. Čas je odvisen od hitrosti in razpoložljivosti omrežja.

Če se aplikacija Agent Desktop ne naloži, se prikaže sporočilo o napaki. Podrobnosti lahko posredujete skrbniku, da bo lahko odpravil napako.