



## Посібник користувача **Agent Desktop** для **Cisco Webex Contact Center**

Первая публикация: 2020-12-02

Последнее изменение: 2022-07-28

### **Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

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

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

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

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

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

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

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

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

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved



## СОДЕРЖАНИЕ

---

ВСТУПЛЕНИЕ:	<b>Передмова</b>	<b>ix</b>
	Історія змін	<b>ix</b>
	Про цей посібник	<b>xvi</b>
	Аудиторія	<b>xvii</b>
	Related Documentation	<b>xvii</b>
	Communications, Services, and Additional Information	<b>xvii</b>
	Зворотний зв'язок щодо документації	<b>xvii</b>
	Умовні позначення	<b>xvii</b>

---

ГЛАВА 1:	<b>Вступ</b>	<b>1</b>
	Agent Desktop Overview	<b>1</b>
	Вимоги для Agent Desktop	<b>2</b>
	Вимоги до системи	<b>2</b>
	Browser Requirements	<b>2</b>
	Інфраструктура віртуальних робочих столів (VDI)	<b>3</b>
	Вимоги до телефону	<b>3</b>
	Agent Devices	<b>4</b>
	Localization	<b>5</b>
	Інтерфейс Agent Desktop	<b>5</b>
	Горизонтальний заголовок	<b>7</b>
	Навігаційна смуга	<b>8</b>
	Список завдань	<b>9</b>
	Спливаюче вікно	<b>11</b>
	Історія взаємодії з оператором	<b>14</b>
	Контроль взаємодії	<b>15</b>
	Робочий простір	<b>16</b>

Панель Допоміжна інформація	16
Загальні функції для New Digital Channels	18
Текстові вкладення	18
Вкладення електронної пошти	18
Шаблони	19
Розширене форматування	20
Режими введення тексту з форматуванням	21
Запуск робочого процесу	21
Оголошення	22
Сполучення клавіш	22
Сповіщення про доставку	22
Таймери стану та підключення	23
Сповіщення	26
Сповіщення типу «тост» – браузер	26
Налаштування браузера для Chrome	27
Сповіщення на робочому столі	28
Стани оператора	30
Стани доступності операторів	30
Стани голосового виклику	34
Стани електронної пошти та чату	35
Спеціальні можливості	35
Screen Reader Support	40
Сполучення клавіш для доступу	42
Сполучення клавіш для оператора	43

---

ГЛАВА 2:	<b>Робота з Agent Desktop</b>	47
	Увійдіть у Agent Desktop	47
	Чутливість	49
	Установлення додатка Робочий стіл	51
	Змінення стану доступності	52
	Реагування на тайм-аут бездіяльності	52
	Застосуйте причину завершення	53
	Видалення припиненої взаємодії	54
	Вирішення проблем із Desktop	55

Спливаюче вікно на екрані	55
Доступ до спливаючого вікна на екрані	56
User Profile	57
Зміна команди	58
Перегляд спроможності каналу	59
Увімкнення або вимкнення налаштувань сповіщень	59
Доступ до Центру сповіщень	60
Завантаження звіту про помилку	61
Додаток Webex	62
Access Додаток Webex	63
Додайте емодзі до розмови WhatsApp	66
Вийти з Робочий стіл	66

---

**ГЛАВА 3:**

<b>Керування голосовими викликами</b>	<b>69</b>
Відповідь на виклик	69
Callback	70
Змінні пов'язаних із викликом даних	71
Редагування змінних пов'язаних із викликом даних	71
Утримування й продовження виклику	72
Запис голосового виклику	73
Передати виклик	74
Почати консультаційний виклик	77
Почати конференц-виклик	81
Здійснення набраного виклику	83
Здійснення набраного виклику з Історія взаємодії з оператором	86
Make an Outbound Preview Campaign Call	87
Завершення виклику	88

---

**ГЛАВА 4:**

<b>Керування новими цифровими контактами</b>	<b>89</b>
Керування Facebook Messenger	89
Про віджет Facebook Messenger	89
Відповідь на розмову Facebook Messenger	90
Передавання розмови через Facebook Messenger	91
Початок розмовної конференції через Facebook Messenger	92

Завершення розмови Facebook Messenger	92
Керування розмовами SMS	93
Про віджет SMS	93
Реагування на розмову через SMS	94
Передавання розмови через SMS	95
Початок розмовної конференції SMS	95
Завершення розмови SMS	96
Керування розмовами WebChat	96
Про віджет WebChat	97
Відповідь на WebChat розмову	97
Передавання розмови через WebChat	98
Початок конференції WebChat	99
Завершення розмови WebChat	100
Керування розмовами електронною поштою	100
Про віджет електронної пошти	101
Відповідь на розмову Email	101
Надсилання відповіді	102
Transfer an Email Conversation	103
Керування розмовами WhatsApp	104
Про віджет WhatsApp	104
Відповідь на розмову WhatsApp	105
Передавання розмови у WhatsApp	105
Початок розмовної конференції WhatsApp	106
Завершення розмови WhatsApp	107
ГЛАВА 5:	Керування чатами та електронною поштою (не підтримується)
	109
Керування чатами	109
Відповідь на повідомлення в чаті	109
Попередньо визначені відповіді в чаті	111
Передавання чату	111
Початок конференції в чаті	112
Завершення чату	113
Керування електронною поштою	114
Відповідь на електронний лист	114

Попередньо визначений шаблон електронного листа	115
Надсилання швидкої відповіді	116
Надсилання стандартної відповіді	116
Передавання електронної пошти	118

---

**ГЛАВА 6:**

<b>Керування віджетами</b>	<b>121</b>
Cisco Webex Experience Management	123
Стенограма IVR	123
Редагування макета робочого столу	123
Перетягування віджета	124
Змінення розміру віджета	125
Скидання макета робочого столу	126
Скинути весь макет робочого столу	126

---

**ГЛАВА 7:**

<b>Статистика ефективності оператора Звіти</b>	<b>129</b>
Access Статистика ефективності оператора	129
Підсумковий звіт	130
Статистика оператора – хронологічна	132
Статистика оператора – у режимі реального часу	134
Статистика операторів за станом – хронологічна	135
Статистика оператора за станом – у режимі реального часу	136
Стат. команди – хронологічна	137
Статистика команди в режимі реального часу	138
Стат. черги – хрон.	138
Звіт «Статистика черги – у реальному часі»	139
Стат. набр. ном. – хрон.	140
Стат. набр. ном. – у реж. реал. часу	140

---

**ГЛАВА 8:**

<b>Вимоги до мережі</b>	<b>143</b>
Пропускна здатність	143







## ВСТУПЛЕНИЕ

# Передмова

- [Історія змін, на странице ix](#)
- [Про цей посібник, на странице xvi](#)
- [Аудиторія, на странице xvii](#)
- [Related Documentation, on page xvii](#)
- [Communications, Services, and Additional Information, on page xvii](#)
- [Зворотний зв'язок щодо документації, на странице xvii](#)
- [Умовні позначення, на странице xvii](#)

## Історія змін

У цій таблиці перелічено зміни, внесені до цього посібника. Останні зміни відображаються у верхній частині.

Змінити	Див.	Дата
Додано два типи звітів статистики черги в реальному часі	<a href="#">Звіт «Статистика черги – у реальному часі», на странице 139</a>	Грудень 2022 р.
Оновлено примітку.	<a href="#">Вхід в Agent Desktop</a>	Вересень 2022 р.
Оновлено примітку. Додано третій пункт у кінці теми.	<a href="#">Спливаюче вікно на екрані, на странице 55</a>	Вересень 2022 р.
Видалено інформацію про точку входу, що не відображається.	<a href="#">Передати виклик, на странице 74</a>	Вересень 2022 р.
Додано відомості про ініціювання консультаційного виклику на номер набору, зіставлений із точкою входу.	<a href="#">Почати консультаційний виклик, на странице 77</a>	Серпень 2022 р.
Додано інформацію про перенесення виклику через номер набору в точку входу.	<a href="#">Передати виклик, на странице 74</a>	Серпень 2022 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано інформацію про змінні, що відображаються на спливаючому вікні голосового виклику та панелі Контроль взаємодії.	Спливаюче вікно, на сторінці 11 Контроль взаємодії, на сторінці 15 Відповідь на виклик, на сторінці 69 Змінні пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71 Почати консультаційний виклик, на сторінці 77	Серпень 2022 р.
Додано інформацію про тривалий тайм-аут відсутності активності.	Реагування на тайм-аут бездіяльності, на сторінці 52	Липень 2022 р.
Додано інформацію про макет робочого столу, призначений вашій групі.	Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47	Липень 2022 р.
Додано інформацію про ілюстрації фону на сторінці завдання.	Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47	Липень 2022 р.
Додано інформацію про мітку «Залучено».	Залучено, на сторінці 32 Таймери стану та підключення, на сторінці 23	Липень 2022 р.
Додано інформацію про функцію зворотного зв'язку.	Навігаційна смуга, на сторінці 8	Липень 2022 р.
Додано інформацію про підтримку Windows 11.	Вимоги до системи, на сторінці 2 Browser Requirements, на сторінці 2 Налаштування браузера для Chrome, на сторінці 27 Установлення додатка Робочий стіл, на сторінці 51	Липень 2022 р.
Додано інформацію про канал WhatsApp.	Керування розмовами WhatsApp, на сторінці 104 Додайте емодзі до розмови WhatsApp, на сторінці 66	Липень 2022 р.
Додано інформацію про стан зворотного виклику через сайт (зворотний виклик).	Callback, на сторінці 70	Червень 2022 р.
Додано відомості про спливаюче вікно підключення для вхідного запиту.	Спливаюче вікно, на сторінці 11 Відповідь на виклик, на сторінці 69	Груд. 2022 р.
Додано Agent Desktop підтримку локалізації посібника користувача для 12 нових мов.	Localization, на сторінці 5	Червень 2022 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано інформацію про повідомлення про помилки, коли не вдається здійснити набраний виклик.	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторонице 83</a>	Травень 2022 р.
Додано інформацію про захищені змінні.	<a href="#">Змінні пов'язаних із викликом даних, на сторонице 71</a> <a href="#">Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторонице 71</a>	
Видалено фонові ілюстрації на цільовій сторінці.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторонице 47</a>	Квітень 2022 р.
Додано відомості про перевпорядкування вкладок на панелі Допоміжна інформація.	<a href="#">Панель Допоміжна інформація, на сторонице 16</a>	Квітень 2022 р.
Додано інформацію про дані RONA.	<a href="#">Стани доступності операторів, на сторонице 30</a>	Квітень 2022 р.
Додано інформацію про взаємодію з клієнтами без зворотного зв'язку.	<a href="#">Видалення припиненої взаємодії, на сторонице 54</a>	Квітень 2022 р.
Додано інформацію про запам'ятовування оновлень налаштувань профілю.	<a href="#">Зміна команди, на сторонице 58</a>	
Додано інформацію про повідомлення в банерах.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторонице 47</a>	
Додано інформацію про вхід за допомогою коду країни.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторонице 47</a>	
	<a href="#">Пропускна здатність, на сторонице 143</a>	
Додано інформацію про функцію «Примітки».	<a href="#">Спеціальні можливості, на сторонице 35</a> <a href="#">Screen Reader Support, на сторонице 40</a>	
Додано інформацію про максимальний ліміт одночасних викликів у контакт-центрі та коди причин, які відображаються.	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторонице 83</a> <a href="#">Make an Outbound Preview Campaign Call, на сторонице 87</a> <a href="#">Callback, на сторонице 70</a>	Лютий 2022 р.
Видалено кнопку «Скасувати» в картці контакту в розділі «Запити на зворотний виклик».	<a href="#">Callback, на сторонице 70</a>	

Змінити	Див.	Дата
Оновлено інформацію про формат номера E.164 та дані міжнародного коду набору.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47</a> <a href="#">Передати виклик, на сторінці 74</a> <a href="#">Почати консультаційний виклик, на сторінці 77</a> <a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a>	Січень 2022 р.
Додано інформацію про максимальну кількість символів для значення змінної CAD.	<a href="#">Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71</a>	Січень 2022 р.
Додано інформацію про збереження даних про фільтр у звітах статистики ефективності оператора (APS).	<a href="#">Підсумковий звіт, на сторінці 130</a> <a href="#">Статистика оператора – хронологічна, на сторінці 132</a> <a href="#">Статистика операторів за станом – хронологічна, на сторінці 135</a>	Грудень 2021 р.
Оновлено список підтримуваних спеціальних символів у «Номері набору» для викликів.	<a href="#">Передати виклик, на сторінці 74</a> <a href="#">Почати консультаційний виклик, на сторінці 77</a> <a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a>	Грудень 2021 р.
Оновлено спливаючі мітки вхідних викликів.	<a href="#">Список завдань, на сторінці 9</a> <a href="#">Відповідь на виклик, на сторінці 69</a> <a href="#">Callback, на сторінці 70</a> <a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a> <a href="#">Make an Outbound Preview Campaign Call, на сторінці 87</a>	Грудень 2021 р.
Оновлено максимальну кількість даних запису на вкладці «Журнал контактів».	<a href="#">Панель Допоміжна інформація, на сторінці 16</a>	Листопад 2021 р.
Здійснення набраного виклику з Історія взаємодії з оператором.	<a href="#">Історія взаємодії з оператором, на сторінці 14</a> <a href="#">Здійснення набраного виклику з Історія взаємодії з оператором, на сторінці 86</a>	Жовтень 2021 р.
Додано підтримку локалізації двох нових мов – англійської (UK) і португальської (Португалія).	<a href="#">Localization, на сторінці 5</a>	Жовтень 2021 р.
Оновлено дані DN за замовчуванням.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47</a>	Вересень 2021 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано дані Додаток Webex.	Додаток Webex, на сторінці 62 Agent Devices, на сторінці 4 Сповіщення на робочому столі, на сторінці 28 Спеціальні можливості, на сторінці 35 Сполучення клавіш для оператора, на сторінці 43	Вересень 2021 р.
Оновлено постійні дані про вкладку.	Керування віджетами, на сторінці 121 Статистика ефективності оператора Звіти, на сторінці 129	Вересень 2021 р.
Оновлено параметри на сторінці «Зведення».	Підсумковий звіт, на сторінці 130	Вересень 2021 р.
Додано дані про домашню сторінку.	Інтерфейс Agent Desktop, на сторінці 5 Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47 Керування віджетами, на сторінці 121	
Додано нові цифрові канали: Facebook Messenger, WebChat, електронна пошта та SMS	Інтерфейс Agent Desktop, на сторінці 5 Загальні функції для New Digital Channels, на сторінці 18	Липень 2021 р.
Оновлено дані про спливаючі повідомлення на екрані.	Спливаюче вікно на екрані, на сторінці 55	Липень 2021 р.
Оновлено дані RONA.	Стани доступності операторів, на сторінці 30	Червень 2021 р.
Оновлено дані про гіперпосилання спливаючих повідомлень на екрані.	Горизонтальний заголовок, на сторінці 7 Сповіщення на робочому столі, на сторінці 28 Доступ до спливаючого вікна на екрані, на сторінці 56	Червень 2021 р.
Оновлено дані про підказку на горизонтальний заголовок.	Горизонтальний заголовок, на сторінці 7 Чутливість, на сторінці 49 Змінення стану доступності, на сторінці 52	Червень 2021 р.
Додано дані про зображення профілю.	User Profile, на сторінці 57	Червень 2021 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано інформацію про значки медіа типу.	<a href="#">Перегляд спроможності каналу, на сторонице 59</a>	Червень 2021 р.
Змінено посилання «Переглянути текст стенограми» на посилання «Переглянути повідомлення електронної пошти».	<a href="#">Панель Допоміжна інформація, на сторонице 16</a> <a href="#">Спеціальні можливості, на сторонице 35</a> <a href="#">Відповідь на електронний лист, на сторонице 114</a>	Червень 2021 р.
Додано покращення взаємодії з користувачем.	<a href="#">Панель Допоміжна інформація, на сторонице 16</a> <a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторонице 47</a>	Червень 2021 р.
Додано дані про мінімальну ширину та висоту для діалогового вікна «Список сполучень клавіш».	<a href="#">Сполучення клавіш для доступу, на сторонице 42</a>	Червень 2021 р.
Оновлено розкриті дані про номер набору.	<a href="#">Передати виклик, на сторонице 74</a> <a href="#">Почати консультаційний виклик, на сторонице 77</a>	Червень 2021 р.
Оновлено дані набору ANI за замовчуванням.	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторонице 83</a>	Червень 2021 р.
Видалено розділ «Керування обміном повідомленнями в соціальних мережах».	—	Травень 2021 р.
Додано дані про прийняття всіх завдань і нові відповіді.	<a href="#">Список завдань, на сторонице 9</a>	Квітень 2021 р.
Оновлено дані про час RONA.	<a href="#">Стани доступності операторів, на сторонице 30</a>	Квітень 2021 р.
Додано поле пошуку для фільтрування списку.	<a href="#">Змінення стану доступності, на сторонице 52</a>	Квітень 2021 р.
Оновлено дані про спеціальні символи.	<a href="#">Увійдіть у Agent Desktop, на сторонице 47</a> <a href="#">Передати виклик, на сторонице 74</a> <a href="#">Почати консультаційний виклик, на сторонице 77</a>	Квітень 2021 р.
Змінено назву мітки з «Номер набору» на «Номер телефону».	<a href="#">User Profile, на сторонице 57</a>	Березень 2021 р.
Оновлено дані заголовка та логотипа в меншій зоні перегляду.	<a href="#">Чутливість, на сторонице 49</a>	Березень 2021 р.

Змінити	Див.	Дата
Оновить параметр «Список» у діалогових вікнах «Запит на перенесення» та «Запит на консультацію».	<a href="#">Передати виклик, на сторінці 74</a> <a href="#">Почати консультаційний виклик, на сторінці 77</a> <a href="#">Передавання чату, на сторінці 111</a> <a href="#">Передавання електронної пошти, на сторінці 118</a>	Березень 2021 р.
Оновлено дані про вибір дати.	<a href="#">Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71</a>	Березень 2021 р.
Змінено назву значка «Вихідний» на «Набраний». Оновлено дані про спеціальні символи.	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a>	Березень 2021 р.
Оновлено дані RONA.	<a href="#">Стани доступності операторів, на сторінці 30</a>	Січень 2021 р.
Додано дані про зміну команди.	<a href="#">Зміна команди, на сторінці 58</a>	Січень 2021 р.
Оновлено дані набраного ANI.	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a>	Січень 2021 р.
Первинний випуск цього документа		Грудень 2020 р.
Робочий стіл виглядає інакше в рамках оновлення користувацького досвіду.		Грудень 2020 р.
Заголовок і логотип на робочому столі можна налаштувати.		Грудень 2020 р.
Підтримка браузера включає Edge Chromium.	<a href="#">Вимоги для Agent Desktop, на сторінці 2</a>	Грудень 2020 р.
Навігаційна смуга має значки, що налаштовуються.	<a href="#">Навігаційна смуга, на сторінці 8</a>	Грудень 2020 р.
Панель Список завдань містить такі оновлення: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запит блимає протягом декількох секунд, після чого ваш стан змінюється на RONA.</li> <li>• Відображаються непрочитані повідомлення чату та соціального чату.</li> </ul>	<a href="#">Список завдань, на сторінці 9</a>	Грудень 2020 р.
Панель Допоміжна інформація містить віджети, що налаштовуються.	<a href="#">Панель Допоміжна інформація, на сторінці 16</a>	Грудень 2020 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано дані про таймер стану оператора.	<a href="#">Таймери стану та підключення, на сторінці 23</a>	Грудень 2020 р.
Додано дані про тостові сповіщення та сповіщення на робочому столі.	<a href="#">Сповіщення, на сторінці 26</a>	Грудень 2020 р.
Значок «Профіль користувача» відображає такі дані: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спроможність каналу</li> <li>• Налаштування сповіщень</li> <li>• Скинути весь макет робочого столу</li> <li>• Сполучення клавіш</li> <li>• Завантаження звіту про помилку</li> </ul>	<a href="#">User Profile, на сторінці 57</a>	Грудень 2020 р.
Підтримка робочого процесу для спливаючих повідомлень на екрані.	<a href="#">Доступ до спливаючого вікна на екрані, на сторінці 56</a>	Грудень 2020 р.
Додано дані про зворотний виклик ввічливості.	<a href="#">Callback, на сторінці 70</a>	Грудень 2020 р.
Кілька операторів можуть редагувати та зберігати змінні CAD за допомогою оновлень у режимі реального часу.	<a href="#">Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71</a>	Грудень 2020 р.
Здійсніть набраний виклик у стані «Доступний».	<a href="#">Здійснення набраного виклику, на сторінці 83</a>	Грудень 2020 р.
Додано дані виклику кампанії для попереднього перегляду.	<a href="#">Make an Outbound Preview Campaign Call, на сторінці 87</a>	Грудень 2020 р.
Додано Cisco Webex Experience Management і віджети IVR.	<a href="#">Керування віджетами, на сторінці 121</a>	Грудень 2020 р.
Налаштуйте макет робочого столу за допомогою функцій перетягування та зміни розміру.	<a href="#">Редагування макета робочого столу, на сторінці 123</a>	Грудень 2020 р.

## Про цей посібник

У цьому посібнику описано, як користуватися Agent Desktop Webex Contact Center.

Взаємодію Agent Desktop із користувачем оновлено. У цьому посібнику описано повністю новий вигляд Agent Desktop та особливі функції випуску.



# Аудиторія

Цей посібник призначений для операторів Webex Contact Center, які використовують Agent Desktop.

## Related Documentation

To view the list of Webex Contact Center documentation, see <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

To view Webex Contact Center developer documentation and API references, see <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

## Communications, Services, and Additional Information

- To receive timely, relevant information from Cisco, sign up at [Cisco Profile Manager](#).
- To get the business impact you're looking for with the technologies that matter, visit [Cisco Services](#).
- To submit a service request, visit [Cisco Support](#).
- To discover and browse secure, validated enterprise-class apps, products, solutions and services, visit [Cisco Marketplace](#).
- To obtain general networking, training, and certification titles, visit [Cisco Press](#).
- To find warranty information for a specific product or product family, access [Cisco Warranty Finder](#).

### Cisco Bug Search Tool

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) is a web-based tool that acts as a gateway to the Cisco bug tracking system that maintains a comprehensive list of defects and vulnerabilities in Cisco products and software. BST provides you with detailed defect information about your products and software.

## Зворотний зв'язок щодо документації

Щоб надати коментарі щодо цього документа, надішліть електронний лист на таку адресу: [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)

Ми цінуємо ваші коментарі.

## Умовні позначення

У цьому посібнику використовуються такі умовні позначення.

Умовне позначення	Опис
Жирний шрифт	<p>Жирним шрифтом позначаються команди (наприклад, ті, що вводить користувач), клавіші, кнопки, назви папок і назви вкладених меню. Наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виберіть <b>Змінити</b> &gt; <b>Знайти</b>.</li> <li>• Натисніть <b>Finish</b> (Готово).</li> </ul>
Курсивний шрифт	<p>Курсивний шрифт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Позначає новий термін. Наприклад: <i>skill</i>-група – це сукупність операторів, які мають однакові навички.</li> <li>• Підкреслює важливу інформацію. Наприклад: <b>не використовуйте</b> спосіб іменування із числовими символами.</li> <li>• Позначає аргумент, для якого потрібно вказати значення. Наприклад: IF (умова, істинне-значення, хибне-значення)</li> <li>• Позначає заголовок. Наприклад: див. Посібник користувача <i>Agent Desktop</i>.</li> </ul>
Широкий шрифт	<p>Широкий шрифт позначає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текст коду або інформацію, яку відображає система. Наприклад: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc.&lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• Імена файлів. Наприклад: <code>tserver.properties</code>.</li> <li>• Шляхи до каталогів. Наприклад: <code>C: \Program Files\Adobe</code></li> </ul>



# ГЛАВА 1

## Вступ

---

- [Agent Desktop Overview, on page 1](#)
- [Вимоги для Agent Desktop, на странице 2](#)
- [Localization, on page 5](#)
- [Інтерфейс Agent Desktop, на странице 5](#)
- [Таймери стану та підключення, на странице 23](#)
- [Сповіщення, на странице 26](#)
- [Стани оператора, на странице 30](#)
- [Спеціальні можливості, на странице 35](#)

## Agent Desktop Overview

When you sign in to the Agent Desktop, the appearance depends on how the Webex Contact Center administrator has configured the desktop layout. The Agent Desktop display size must be greater than 500 x 500 pixels (width x height). You must set your web browser zoom to 100% for the best experience with the Agent Desktop. For more information, see [Чутливість, on page 49](#).



---

**Note** The administrator configures the agent profile for the permissions and desktop settings. The agents are assigned to a specific team that supports a specific function. For example, the group of agents in a team that supports Gold customers or manages billing.

---

The administrator specifies the following agent profile permissions and settings:

- Inbound (incoming) call capabilities
- Idle state reasons
- Queue transfer
- Agent consult and transfer
- Wrap up and wrap up timer details
- Agent auto available
- Outbound (outgoing) call capabilities
- Dial number and address book capabilities

- Access to agent performance statistics reports
- Access to widgets

**Note**

- A queue is where active contacts are kept and distributed to agents, while contacts wait to be responded by an agent.
- Your administrator configures the idle reasons that are appropriate for your enterprise. The idle state indicates that you are signed in but not ready to accept any routed requests. For example, Lunch Break.

## Вимоги для Agent Desktop

Agent Desktop вимагає наведеного далі налаштування, щоб переконатися, що всі функції працюють належним чином, перш ніж намагатися ввійти в систему вперше.

### Вимоги до системи

Нижче наведені мінімальні вимоги до системи:

- Пам'ять – 2 ГБ загальної пам'яті RAM для додатків, без урахування об'єму, виділеного для операційної системи.
- Підтримувані операційні системи (ОС):
  - Windows 10 і Windows 11
  - macOS 10.12, 10.13 і 10.14
  - Chrome OS 70 (64-розрядна) і пізніших версій

### Browser Requirements

The following table lists the supported browsers.

**Table 1: Supported Browsers**

Operating System	Browser Version
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809 and later</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 and later</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 and later)</li> </ul>
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V103.0.5060.114 and later</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V102.0 and later</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 and later)</li> </ul>

Operating System	Browser Version
macOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809 and later</li> <li>• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 and later</li> <li>• Edge Chromium (MS Edge V79 and later)</li> </ul>
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chromium V73 and later</li> <li>• Google Chrome V76.0.3809 and later</li> </ul>

The following browser options must be configured:

- Cookies and site data is enabled.
- Security level is set to *Medium*.
- Image option is enabled.
- Pop-up blocker is disabled.
- JavaScript is enabled.



**Note** If you are using Firefox Extended Support Release (ESR) V104.0 and later on Windows or macOS, disable **Enhanced Tracking Protection** toggle button in the browser for Agent Desktop URL. For more information, see [Enhanced Tracking Protection in Firefox for desktop](#).

## Інфраструктура віртуальних робочих столів (VDI)

Підтримуються такі віртуальні робочі столи:

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

## Вимоги до телефона

Оператори, які взаємодіють за допомогою голосового зв'язку, повинні мати телефон. Щоб переконатися в можливості підключення, зателефонуйте на свій телефонний номер (DN) з іншого телефона та перевірте голосовий зв'язок. Той самий DN необхідно ввести в діалоговому вікні **Облікові дані станції** (**Облікові дані станції** > **Набрати номер**) під час входу в систему. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47](#).

## Agent Devices

Cisco Webex Contact Center supports the following agent devices for calling:

- Webex Calling Desk Phone
- Webex Calling Desktop App (PC Audio)
- Webex Mobile App on the cell phone
- Додаток Webex that is integrated with Webex Calling (PC Audio)

If you are using a calling device, enter the calling extension that is configured by your administrator in the **Облікові дані станції** dialog box (**Облікові дані станції > Extension**) when you sign in. For more information, see [Увійдіть у Agent Desktop, on page 47](#).

### Додаток Webex as Client

The Додаток Webex downloaded on your system (personal device) refers to the Клієнт Webex. For more information, see [Download the App](#).

The Клієнт Webex can be used as an endpoint device when it is integrated with Webex Calling. To receive or make a voice call you must sign in to the Agent Desktop using the extension (**Облікові дані станції > Extension**).

If you are using the extension, you can answer a voice call from the Клієнт Webex. If you do not answer the call within the maximum available time, the call is returned to the queue and the system changes your state to **RONA**.

The Додаток Webex can also be accessed within the Agent Desktop to collaborate with other agents, supervisors, and subject matter experts (SMEs) of your organization without navigating away from the Agent Desktop. However, call control is not available. To receive and make calls, you still require the external, non-embedded Додаток Webex. For more information, see [Calling Apps](#).

For more information on how to access Додаток Webex within the Agent Desktop, see [Додаток Webex, on page 62](#).



---

**Note** If you are using Клієнт Webex and Додаток Webex within the Agent Desktop, the notifications appear for an incoming call as follows:

- When the **Список завдань** pane on the Agent Desktop is expanded, and you have an incoming call from a customer, the Клієнт Webex notification and the Agent Desktop popover appear.
  - When the Клієнт Webex and the Agent Desktop are inactive:
    - For an incoming call from a customer on the Клієнт Webex, you will receive a browser toaster notification and a Клієнт Webex notification.
    - For incoming calls from a customer on the Webex Client and a colleague on Webex at the same time, you will receive notifications from the browser, Клієнт Webex, and Webex.
-

# Localization

## Agent Desktop UI

The Agent Desktop UI supports localization in 29 languages.

The following are the supported languages:

Bulgarian, Catalan, Chinese (China), Chinese (Taiwan), Croatian, Czech, Danish, Dutch, English (UK), English (US), Finnish, French, German, Hungarian, Italian, Japanese, Korean, Norwegian, Polish, Portuguese (Brazil), Portuguese (Portugal), Romanian, Russian, Serbian, Slovak, Slovenian, Spanish, Swedish, and Turkish.

The Agent Desktop UI language is based on the language preference settings on your browser. For example, let us consider that you have selected the preferred language as French on the Google Chrome browser. When you launch the Agent Desktop in the Google Chrome browser, the Agent Desktop UI appears in Français (French).



---

**Note** In the Firefox browser, the Agent Desktop UI language is based on the preferred language that is selected for the web pages. You can select the web page language in the **Webpage Language Settings** dialog box (**Settings > General > Language and Appearance > Language > Choose...**). For more information, see [Choose display languages for multilingual web pages](#).

---

## Agent Desktop User Guide

The Agent Desktop User Guide supports localization in 25 languages. The default language is English (US).

The following are the supported languages:

Bulgarian, Chinese (Hong Kong), Chinese (Simplified), Croatian, Czech, Danish, Dutch, Finnish, French, German, Hungarian, Italian, Japanese, Korean, Norwegian, Polish, Portuguese (Brazil), Romanian, Russian, Serbian, Slovak, Slovenian, Spanish, Swedish, and Turkish. For more information, see [Translated End-User Guides](#).

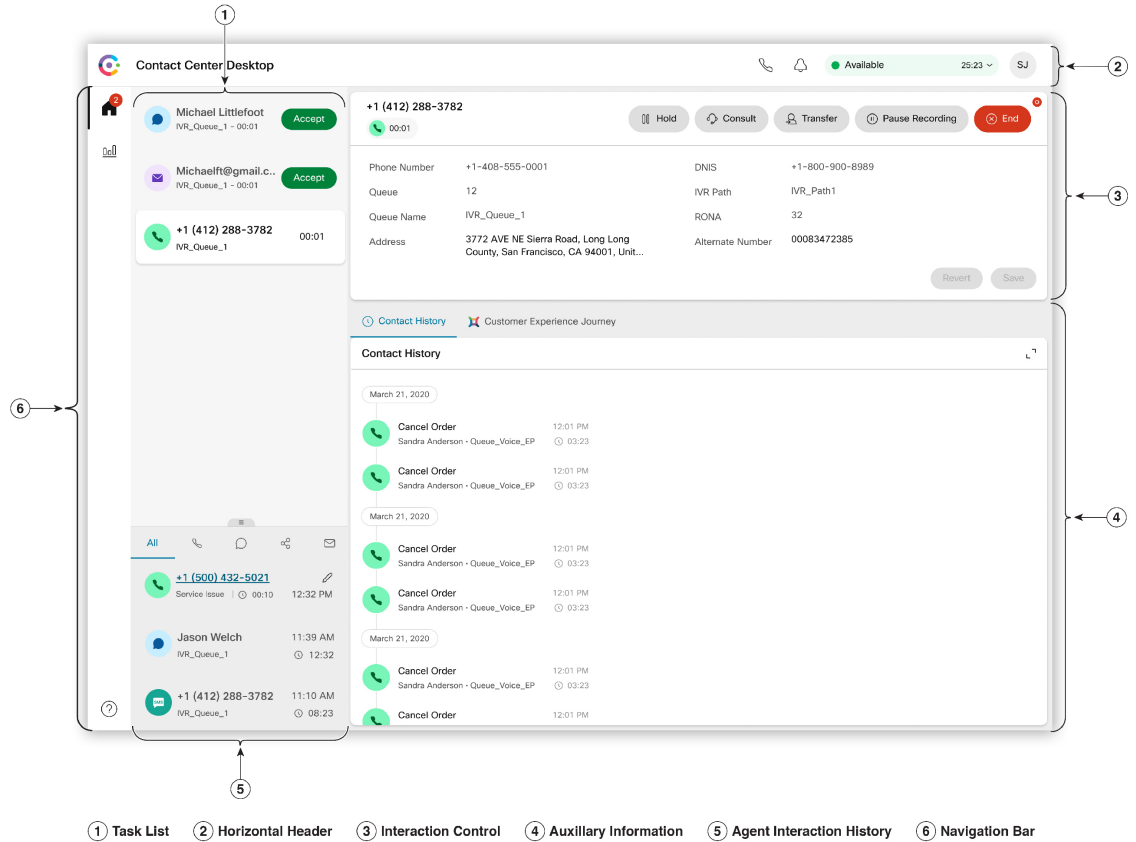
# Інтерфейс Agent Desktop

Коли ви входите в Agent Desktop, на домашній сторінці відображаються користувацькі віджети або постійні віджети на основі конфігурації макета робочого столу. Віджети, що відображаються на домашній сторінці, не залежать від будь-яких активних запитів або взаємодій.

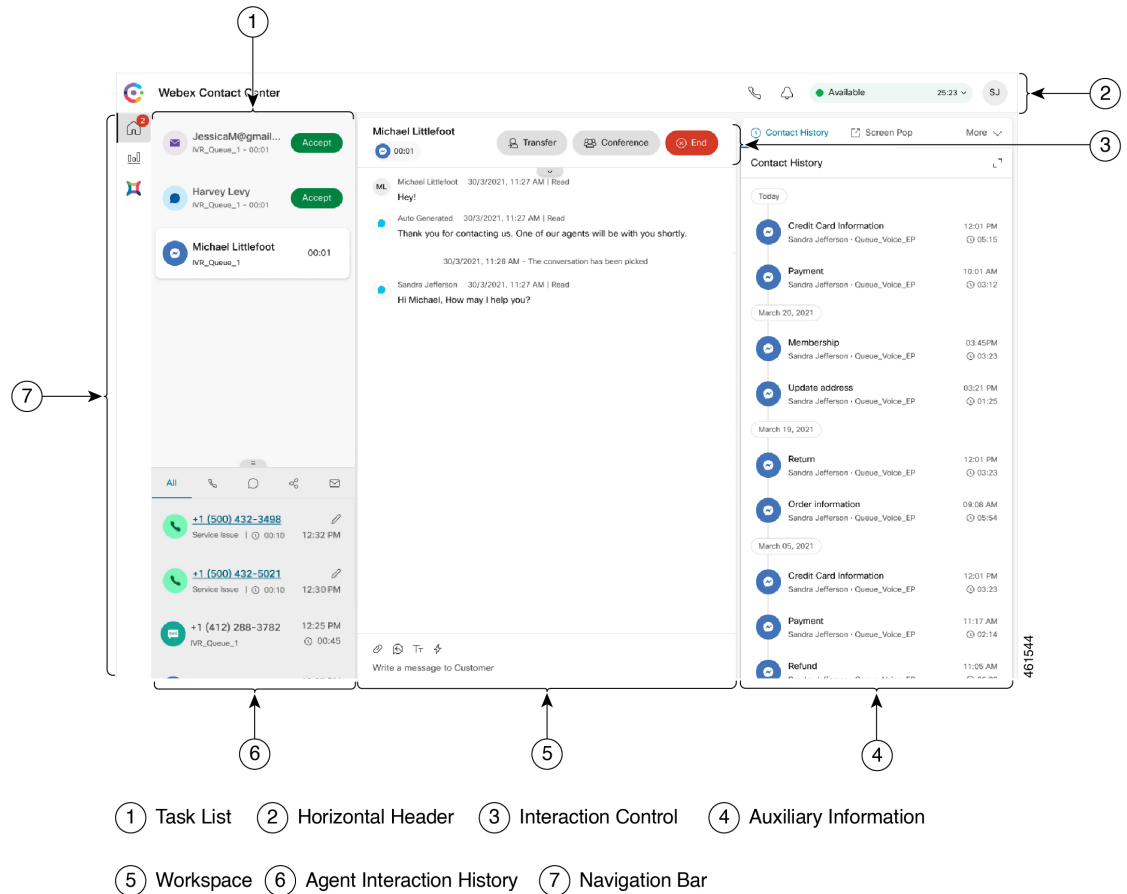
Інтерфейс користувача Agent Desktop складається з таких розділів:

- [Горизонтальний заголовок, на сторінці 7](#)
- [Навігаційна смуга, на сторінці 8](#)
- [Список завдань, на сторінці 9](#)
- [Історія взаємодії з оператором, на сторінці 14](#)
- [Контроль взаємодії, на сторінці 15](#)

- Робочий простір, на сторінці 16
- Панель Допоміжна інформація, на сторінці 16

Мал. 1: Зразок інтерфейсу **Agent Desktop** для голосових повідомлень



Мал. 2: Зразок інтерфейсу користувача **Agent Desktop** для **New Digital Channels**

## Горизонтальний заголовок

горизонтальний заголовок – це область, яка проходить уздовж верхньої частини інтерфейсу Agent Desktop. Для області «горизонтальний заголовок» доступні такі елементи:

- **Заголовок і логотип:** відображає логотип і назву Cisco Webex Contact Center у верхньому лівому куті екрана (за замовчуванням). Адміністратор може налаштувати заголовок і логотип відповідно до параметрів макета робочого столу.
- **Стан доступності:** відображає стан доступності для отримання й прийняття контактів за допомогою всіх каналів зв'язку (голосові виклики, чат, електронна пошта або обмін повідомленнями в соціальних мережах). Коли ви входите в Agent Desktop, ваш стан за замовчуванням – в режимі очікування. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).
- **Додаток Webex:** відображає інструмент для співпраці з іншими операторами, керівниками й профільними спеціалістами (SME) вашої організації без необхідності залишати Agent Desktop. Детальніше: [Додаток Webex, на сторінці 62](#).

- **Набраний виклик**: відображає елемент для здійснення набраного виклику. Значок **Набраний виклик** відображається залежно від вашої конфігурації профілю оператора. Детальніше: [Здійснення набраного виклику, на сторінці 83](#).
- **Центр сповіщень**: відображає кількість нових повідомлень, які ви отримали. Коли ви натискаєте значок **Центр сповіщень**, у діалоговому вікні відображаються повідомлення робочого столу та сповіщення. Детальніше: [Доступ до Центру сповіщень, на сторінці 60](#).  
Отримати доступ до попереднього спливаючого вікна на екрані можна також за допомогою його URL-адреси. Детальніше: [Доступ до спливаючого вікна на екрані, на сторінці 56](#).
- **Профіль користувача**: відображає інформацію про вас і ваші налаштування. Детальніше: [User Profile, на сторінці 57](#).



## Примечание

- Значки **Додаток Webex**, **Набраний виклик**, та **Центр сповіщень**, а також порядок їхнього відображення на горизонтальному заголовку залежать від конфігурації, яку визначив ваш адміністратор.
- Якщо ваш адміністратор налаштував віджети заголовків, вони відобразатимуться в області «горизонтальний заголовок». Щоб дізнатися більше про віджети, дивіться розділ [Керування віджетами, на сторінці 121](#).

## Навігаційна смуга




Навігаційна смуга відображається в лівій частині інтерфейсу Agent Desktop.



## Примечание

Доступність значків на Навігаційна смуга залежить від того, як ваш адміністратор налаштував макет робочого столу.

Для доступу до основних функцій доступні такі значки:

- **Головна** (.
- **Статистика ефективності оператора** (Статистика ефективності оператора Звіти, на сторінці 129.
- **Перезавантаження** (Посібник користувача Agent Desktop для Cisco Webex Contact Center



**Примечание** Значок **Перезавантаження** відображається, лише коли ви отримуєте доступ до Agent Desktop iFrame в iFrame.

- **Зворотний зв'язок** (↩): відображається сторінка зворотного зв'язку на новій вкладці браузера. Ви можете поділитися зворотним зв'язком про свій досвід використання робочого столу.
- **Довідка** (?): відображає розділи довідки в діалоговому вікні **Довідковий центр**. Щоб переглянути файл у форматі PDF із розділами довідки, натисніть **Переглянути як PDF**.



**Примечание**

- Залежно від конфігурації **Макета робочого столу** користувацькі значки (наприклад, Аналітика клієнтського досвіду) відображаються в **Навігаційна смуга** над значком **Довідка**.
- Коли доступ до Agent Desktop здійснюють уперше або видаляють кеш, користувацький заголовок, користувацький логотип і користувацькі значки завантажуються на **Навігаційна смуга** на кілька секунд пізніше.
- Користувацькі значки або користувацькі віджети завантажуються спочатку на основі кешу, а потім на основі синхронізації сервера. Якщо адміністратор оновлює конфігурацію макета робочого столу, необхідно очистити кеш і перезавантажити Agent Desktop, щоб переглянути останні користувацькі значки або користувацькі віджети. Спроба перезавантаження без очищення кешу може викликати мерехтіння екрана, а також може призвести до неочікуваної поведінки.

## Список завдань

Панель **Список завдань** відображається у верхньому лівому куті інтерфейсу Agent Desktop.

Коли запит спрямовується до вашої черги й ви доступні, на панелі **Список завдань** з'являється новий запит. Ви повинні прийняти запит, щоб почати спілкування з клієнтом. За замовчуванням панель **Список завдань** розгорнуто. Якщо панель **Список завдань** згорнуто, у правому нижньому куті робочого столу відображається спливаюче вікно для прийняття запиту. Детальніше: [Спливаюче вікно, на сторінці 11](#).



Якщо у вас є кілька запитів, останній із них відображається у верхній частині панелі **Список завдань**, а замовлення – це дзвінки, чати, обмін повідомленнями в соціальних мережах та повідомлення електронної пошти.

У запиті відображаються такі відомості:

- **Виклики**: відображається мітка та значок із зазначенням типу виклику, номера телефону клієнта, DNIS (послуги ідентифікації набраного номера), назви черги, яка перенаправляла вам виклик, а також таймера, що вказує час, який сплинув після отримання вами виклику. Стан вхідного виклику відображається як «Дзвінок».

У наведеній нижче таблиці перелічено типи викликів, значки та відповідні мітки:



Тип виклику	Мітка	Піктограма
Вхідний голосовий виклик	Вхідний виклик	
Зворотний виклик	Зворотний виклик	
Вихідний виклик кампанії перегляду	Виклик кампанії	
Набраний виклик	Набраний виклик	

- Чати: відображається  (чат), ім'я клієнта або унікальний ідентифікатор, адресу електронної пошти, чергу, яка спрямовувала чат до вас, і таймер, що вказує, як довго чат чекав вашого прийняття.
- Обмін повідомленнями в соціальних мережах: відображаються такі відомості:
  - Facebook Messenger. Запит відображає значок  (Messenger), чергу, яка направила запит чату до вас, унікальний ідентифікатор бізнес-сторінки Facebook і таймер, що вказує час, що минув з моменту отримання запиту в чаті.





## Примечание

Ім'я клієнта відображається на робочому столі, лише якщо інформація профілю клієнта у Facebook Messenger встановлена як загальнодоступна.

- SMS. У запиті відображається значок  (SMS), номер телефону клієнта, черга, яка направила запит на SMS-чат до вас, номер джерела (DN) і таймер, що вказує на час, що минув з моменту отримання запиту в чаті.
- Повідомлення електронної пошти: відображається значок  (електронна пошта), ім'я клієнта, черга, яка перенаправила вам електронний лист, ідентифікатор електронної пошти клієнта та таймер, що вказує час, що минув із моменту отримання запиту.



## Примечание

- Якщо навести вказівник на запит на панелі Список завдань, відображається значок  (розгорнути). Натисніть , щоб переглянути відомості про запит.
- Коли ви отримуєте чат, обмін повідомленнями в соціальних мережах або запит електронною поштою, лунає звукове сповіщення.
- Напис у кожному чаті й завданні обмін повідомленнями в соціальних мережах відображає кількість непрочитаних повідомлень.

На панелі Список завдань відображаються такі параметри:

- **Прийняти всі завдання:** натисніть **Прийняти всі завдання**, щоб прийняти всі запити (чатів, повідомлень електронної пошти або обмін повідомленнями в соціальних мережах) разом. Кнопка **Прийняти всі завдання** відображається, коли у вас більше п'яти нових запитів.
- **Нові відповіді:** натисніть **Нові відповіді**, щоб прокрутити для перегляду непрочитаних повідомлень (чатів або обмін повідомленнями в соціальних мережах).

Після того як ви приймете запит, таймер відобразить час, який минув після прийняття вами запиту. Детальніше: [Таймери стану та підключення, на сторінці 23](#).



#### Примечание

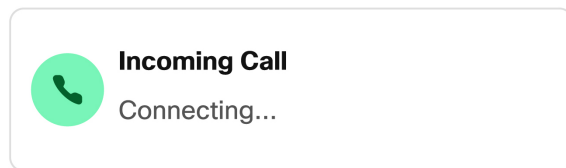
- Якщо ви не можете прийняти запит протягом зазначеного часу, що відображається в таймері, кнопка дії на спливаючому вікні блиматиме протягом декількох секунд, а ваш стан зміниться на **RONA** (Перенаправлення на режим без відповіді). Детальніше про стан RONA: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).
- Припустімо, ви виходите, коли панель Список завдань згорнуто. Якщо ви ввійдете в Agent Desktop, не очищаючи кеш, на панелі Список завдань буде збережено ваш попередній вибір – згорнутий стан.

## Спливаюче вікно

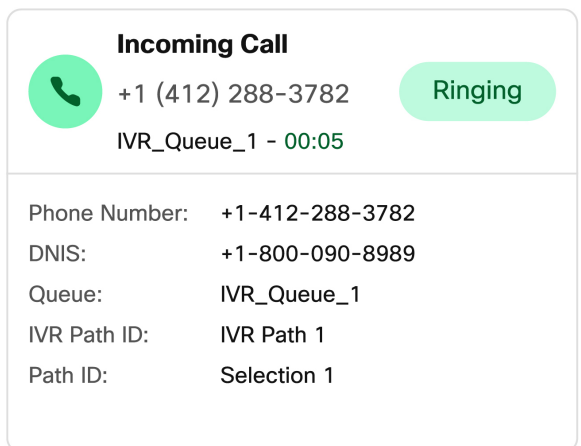
Якщо панель Список завдань згорнуто, ви можете побачити спливаюче вікно внизу праворуч від області «Робочий стіл». Спливаюче вікно – це спливаюче діалогове вікно, яке відображається, коли до вас спрямовується запит для таких видів активності: виклик, чат, електронна пошта або обмін повідомленнями в соціальних мережах.

Робочий стіл відображає такі спливаючі вікна:

- Спливаюче вікно підключення: воно повідомляє про те, що новий запит на контакт перебуває в процесі призначення.



- Спливаюче вікно запиту на контакт: воно з'являється після спливаючого вікна підключення. Перш ніж ваш стан зміниться на **RONA**, потрібно виконати дії для спливаючого вікна запиту на контакт. Спливаюче вікно відображає змінні, кнопки дії або посилання залежно від конфігурації, визначеної для кожного каналу.



**Примечание** Ви не можете вийти, якщо спливаюче вікно підключення або спливаюче вікно запиту на контакт відображається в області «Робочий стіл».

Спливаюче вікно відображає змінні, кнопки дій або посилання залежно від конфігурації, визначеної для кожного каналу. У наведеній нижче таблиці перелічено змінні, які відображаються на спливаючому вікні залежно від типу каналу:

Табл. 2: Змінні голосових каналів, що відображаються в спливаючому вікні

Тип виклику для голосового каналу	Змінні, що відображаються в спливаючому вікні
Вхідний голосовий виклик	<p>У конструкторі потоків адміністратор налаштовує змінні, мітки змінних і порядок, за яким вони повинні відображатися в області «Agent Desktop». У спливаючому вікні відображається від трьох до шести змінних. Спливаюче вікно, що надходить, не відображає змінні, які адміністратор позначив як безпечні.</p> <p><b>Примечание</b> На спливаючому вікні відображається щонайбільше дев'ять змінних для запиту на консультаційний виклик. Тобто три змінні за замовчуванням («Ім'я оператора», «DN оператора», «Група операторів») і щонайбільше шість змінних, які налаштував адміністратор. Три змінні за замовчуванням стосуються оператора, який ініціював консультаційний виклик.</p>
Зворотний виклик	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер телефону</li> <li>• Назва черги</li> <li>• DNIS (Послуга ідентифікації набраного номера)</li> </ul>

Тип виклику для голосового каналу	Змінні, що відображаються в спливаючому вікні
Вихідний виклик кампанії перегляду	Змінні, які залежать від конфігурації, визначає адміністратор.
Набраний виклик	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер телефону</li> <li>• Назва черги</li> <li>• DNIS (Послуга ідентифікації набраного номера)</li> </ul>

Табл. 3: Змінні цифрового каналу, що відображаються в спливаючому вікні

Тип цифрового каналу	Змінні, що відображаються в спливаючому вікні
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назва черги</li> <li>• Сторінка джерела</li> </ul>
Служба коротких повідомлень (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назва черги</li> <li>• Номер телефону</li> <li>• Номер джерела</li> </ul>
WebChat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ім'я клієнта</li> <li>• Електронна пошта</li> <li>• Назва черги</li> </ul>
Електронна пошта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ім'я клієнта</li> <li>• Електронна пошта</li> <li>• Назва черги</li> </ul>
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ім'я клієнта</li> <li>• Назва черги</li> </ul>

Коли ви маєте кілька запитів, спливаючі вікна розташовуються одне над одним. Якщо ви маєте більше п'яти запитів у будь-який момент часу, запити відображаються як 1–5 від <загальної кількості>.

Клацніть значок >, щоб переглянути наступні запити. Ви можете прийняти електронний лист, повідомлення в чаті або обмін повідомленнями в соціальних мережах, натиснувши кнопку **Прийняти** в кожному спливаючому вікні. Щоб прийняти всі запити разом, натисніть кнопку **Прийняти всі запити (<число>)**. Найраніший запит відобразатиметься вгорі. Електронні листи, обмін повідомленнями в соціальних мережах, чати та виклики впорядковуються зверху донизу.

## Історія взаємодії з оператором

Панель Історія взаємодії з оператором відображається у нижньому лівому куті інтерфейсу Agent Desktop. На цій панелі можна переглядати попередні повідомлення з розмови з клієнтом серед усіх каналів (голосова пошта, електронні листи, повідомлення в чаті та соціальних мережах). На панелі відображаються дані за останні 24 години.

Щоб переглянути попередню розмову на основі певних каналів протягом останніх 24 годин, виберіть одну з таких вкладок:

- **Усі:** відображає дані про попередню розмову серед усіх каналів, а також загальний час підключення та позначку часу, коли ви прийняли запит. Цей вибір встановлено за замовчуванням.
- **Виклики:** відображає дані голосових викликів разом із номером телефону клієнта, причину завершення, загальний час підключення та позначку часу, коли ви прийняли запит.

Ви можете зателефонувати, клацнувши номер телефону на панелі Історія взаємодії з оператором. Якщо це необхідно, ви також можете змінити номер телефону перш ніж зателефонувати.





Детальніше: [Здійснення набраного виклику з Історія взаємодії з оператором, на сторінці 86](#).

- **Чати:** відображає дані ваших чатів разом з іменем клієнта, причиною завершення, загальний час підключення та позначку часу, коли ви прийняли запит.
- **Обмін повідомленнями в соціальних мережах:** відображає дані вашого Facebook Messenger, SMS (служба коротких повідомлень) і чатів WhatsApp, а також ім'я клієнта (Facebook Messenger і WhatsApp), номер телефону клієнта (SMS), причину завершення, загальний час підключення та позначку часу, коли ви прийняли запит.
- **Електронні листи:** відображає дані ваших електронних листів разом з адресою електронної пошти клієнта, причиною завершення, загальний час підключення та позначку часу, коли ви прийняли запит.





## Примечание

- Панель Історія взаємодії з оператором містить деталі всіх завершених взаємодій разом із відповідною причиною завершення. Якщо взаємодія не завершена, причина завершення відображається як «Немає даних». Зверніть увагу, що причина завершення може не відобразитися на панелі Історія взаємодії з оператором протягом 6 секунд після завершення взаємодії; до цього часу вона відображається як н/д. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- Причина завершення на панелі Історія взаємодії з оператором може складатися максимум із 13 символів. Якщо кількість символів перевищує цю межу, з'являється значок у вигляді трьох крапок. Якщо навести вказівник миші на значок у вигляді трьох крапок, відобразиться підказка з повним текстом причини завершення.
- Ви можете змінити розмір або згорнути панель Історія взаємодії з оператором.
  - Щоб змінити розмір, наведіть вказівник миші на межу панелі Історія взаємодії з оператором. Коли вказівник миші зміниться на  (маркер зміни розміру), клацніть і перетягніть , щоб змінити розмір панелі Історія взаємодії з оператором по вертикалі. Змінені розміри панелі Історія взаємодії з оператором зберігаються, доки ви не вийдете із системи, не закриєте браузер або не очистите кеш браузера.
  - Щоб згорнути, наведіть вказівник миші на панель Список завдань або панель Історія взаємодії з оператором. Відобразиться значок (згорнути) . Натисніть , щоб закрити панель.


## Контроль взаємодії

Панель Контроль взаємодії відобразиться у верхній центральній частині інтерфейсу Agent Desktop.

Панель Контроль взаємодії містить таку інформацію:

- Інформація про клієнта з усіма змінними CAD для голосових викликів. У конструкторі потоків адміністратор налаштовує змінні, мітки змінних і порядок, у якому вони мають відобразитися на панелі Контроль взаємодії. На панелі Контроль взаємодії відображається максимум 30 змінних.
- Таймер підключеного стану, який включає тривалість вашого контакту з клієнтом до закінчення розмови.
- Разом із таймером підключеного стану на панелі Контроль взаємодії відображається інший таймер на основі стану, встановленого системою, і того, як ви продовжуєте спілкування. Наприклад, коли ви ставите виклик на утримання, таймер відображає час утримання поруч зі станом Консультації на утриманні.
- Кнопки керування, які використовуються для виконання завдань на основі конфігурації вашого профілю. Наприклад, для запису під час активного виклику можна скористатися кнопкою керування Почати записування.

Якщо ви приймаєте голосовий виклик (вхідний або вихідний), за замовчуванням панель Контроль взаємодії розгортається та відображається, навіть коли ви використовуєте Навігаційна смуга для змінення параметрів.

Коли ви приймаєте електронний лист, повідомлення в чаті або запит на обмін повідомленнями в соціальних мережах, за замовчуванням панель Контроль взаємодії згортається. За допомогою значка  (Розгортання) розгорніть панель Контроль взаємодії, щоб переглянути інформацію про клієнта.



Примечание

Щоб скопіювати інформацію про клієнта, наведіть на неї вказівник миші та натисніть .

Додаткову інформацію про таймер підключеного стану див. у розділі [Таймери стану та підключення, на сторінці 23](#). Відомості про оновлення змінних CAD див. у розділі [Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71](#).

## Робочий простір

Панель Робочий простір відображається в центрі інтерфейсу Agent Desktop, лише коли ви приймаєте електронний лист, чат або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах.



Примечание



Коли ви приймаєте голосовий виклик (вхідний або вихідний), на центральній панелі відображається панель Допоміжна інформація.

На центральній панелі відображаються відомості на основі вашого вибору картки контакту на панелі Список завдань. Наприклад, якщо ви виберете активний контакт електронної пошти, на центральній панелі відобразяться відомості про отримане повідомлення електронної пошти.

На центральній панелі також може відображатись інформація на основі вашого вибору в Навігаційна смуга. Наприклад, коли ви вибираєте [Статистика ефективності оператора](#) (якщо профіль налаштовано відповідним чином), на центральній панелі відображаються ваші звіти.



Примечание

Якщо навести вказівник миші на панель Список завдань або Історія взаємодії з оператором, відобразиться значок  (згорнути). Клацніть , щоб закрити панель і збільшити площу робочого простору.

## Панель Допоміжна інформація

Положення відображення панелі Допоміжна інформація на вашому інтерфейсі Agent Desktop залежить від типу активного запиту.

Якщо ви приймаєте запит на електронну пошту, чат або обмін повідомленнями в соціальних мережах, панель Допоміжна інформація відображається праворуч від робочого столу, а панель Робочий простір – у центрі робочого столу. Коли ви приймаєте голосовий виклик (вхідний або з набором номера), панель Допоміжна інформація відображається в центрі робочого столу.

Віджети відображаються на вкладках на панелі Допоміжна інформація на робочому столі. Кожна вкладка на панелі може містити один або кілька віджетів на основі параметрів макета робочого столу за замовчуванням, налаштованих вашим адміністратором. Детальніше: [Керування віджетами, на сторінці 121](#).

Докладні відомості про вкладки на панелі Допоміжна інформація:

- **Історія контактів** (за замовчуванням): відображає історію зв'язків із клієнтом за останні 60 днів. В історії контактів відображається максимум 300 записів. Коли ви розмовляєте з клієнтом через цифровий канал (користуючись електронною поштою, чатом або повідомленнями в соціальних мережах), на вкладці **Історія контактів** відображаються попередні контакти з клієнтом, здійснені за допомогою того самого каналу. Під час голосового виклику на вкладці **Історія контактів** відображається тільки історія голосових викликів.

Коли ви приймаєте контакт, на вкладці **Історія контактів** відомості про клієнта відображаються в хронологічному порядку. Історія взаємодії з клієнтом включає ім'я клієнта, причину завершення, назву черги, час перебування на зв'язку та час завершення. Ви також можете переглянути попередні електронні листи від клієнта, натиснувши посилання **Переглянути повідомлення електронної пошти**.



---

**Примечание** Вкладка **Історія контактів** містить деталі всіх завершених взаємодій разом із відповідною причиною завершення. Якщо взаємодія не завершена, причина завершення відображається як «Немає даних». Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

---

- **Спливаюче вікно**: відображає спливаючу вкладку на основі параметрів макета робочого столу за замовчуванням.
- **Користувацькі віджети**: відображає користувацькі віджети на вкладках на основі макета робочого столу за замовчуванням або організаційних налаштувань. Детальніше: [Керування віджетами, на сторінці 121](#).

Щоб побачити повне ім'я вкладки, наведіть вказівник миші на її заголовок.




---

**Примечание** На панелі Допоміжна інформація зберігаються вибрані вкладки для певної взаємодії, навіть якщо ви перемикаєтеся між взаємодіями або користувацькими сторінками. Припустімо, ви спілкуєтеся за допомогою голосового зв'язку й отримали доступ до вкладки **Спливаючого вікна** на панелі Допоміжна інформація. Потім ви перемикнулися на взаємодію в чаті й отримали доступ до вкладки **Історія контактів**. Коли ви знову почнете спілкуватися за допомогою голосового зв'язку, вибір вкладки **Спливаюче вікно** залишиться.


Вибір вкладки зберігається під час перезавантаження Agent Desktop. Але під час очищення кешу вибір вкладки буде втрачено.

---

Можна виконати такі дії:

- Клацніть , щоб розгорнути вибрану вкладку на панелі Допоміжна інформація.
- Щоб змінити порядок вкладок на панелі Допоміжна інформація, перетягуйте їх. Це може бути застосовано для таких вкладок:
  - Вкладки, які відображаються на панелі Допоміжна інформація.
  - Вкладки, згруповані під розкритим списком **More Tabs** (Інші вкладки) на панелі Допоміжна інформація. Клацніть розкритий список **More Tabs** (Інші вкладки) та виберіть потрібну вкладку.

Порядок вкладок буде збережено навіть після того, як ви перейдете з панелі Допоміжна інформація, перезавантажите браузер, очистите кеш браузера або вийдете та знову ввійдете в Agent Desktop.

Щоб скинути порядок вкладок до порядку за замовчуванням, клацніть значок  (Більше дій) > Скинути порядок вкладок.

## Загальні функції для New Digital Channels


### Текстові вкладення

Вкладення – це файл, який надсилається разом із текстовим повідомленням.

Щоб додати вкладений текст, виконайте такі дії:

#### Процедура

---

**Шаг 1** Оператори можуть **перетягувати** вкладення в поле введення або натискати значок  і переглядати файл, щоб завантажити вкладення разом із відповіддю в полі введення.

- Примечание**
- Надіслати вкладення можна лише у форматах, налаштованих адміністратором у політиці вкладень.
  - У кожне повідомлення можна додати одне вкладення.
  - Можна надіслати кілька вкладень із текстовим повідомленням.
  - Вкладення, які не відповідають правилу PCI, буде вилучено, вони відобразатимуться сірим кольором. Відобразиться значок інформації. Клацніть значок інформації, після чого відобразиться повідомлення про помилку з причиною вимкнення вкладень. Це повідомлення про помилку можна закрити, а несумісні вкладення залишаться вимкненими.

**Шаг 2** Оператори можуть переглянути файл та його розмір, перш ніж надсилати його клієнту.

**Шаг 3** Щоб видалити вкладення, клацніть значок **X**.

---


### Вкладення електронної пошти

Вкладення – це файл, надісланий разом із повідомленням електронної пошти. Вкладення можуть бути вбудовані в текст повідомлення електронної пошти або прикріплені як звичайне вкладення.

Щоб додати вкладення повідомлення електронної пошти, виконайте такі дії:

#### Процедура

---

**Шаг 1** Клацніть значок  та перегляньте файл, щоб завантажити вкладення.

- Адміністратор налаштовує максимальний розмір файлу, формати та максимальну кількість файлів, які можна завантажити.

- Ви можете переглядати та завантажувати вкладення з отриманих повідомлень електронної пошти з ланцюжка електронної пошти.
- Вкладення, які не відповідають правилу PCI, буде вилучено, вони відобразатимуться сірим кольором. Коли ви виберете такі вкладення, над редактором електронної пошти відобразиться банерне повідомлення про причину вимкнених вкладень, цей банер можна закрити, а несумісні вкладення залишаться вимкненими.
- Якщо ви залишите редактор електронної пошти, коли у вас буде вміст в основному тексті повідомлення електронної пошти, чернетку буде збережено.

**Шаг 2** Оператори можуть переглянути файл та його розмір, перш ніж надсилати його клієнту.

**Шаг 3** Щоб видалити вкладення, клацніть значок **X**.

---

## Шаблони

Оператори можуть використовувати збережені відповіді у вигляді шаблонів повідомлень. Ці шаблони допомагають підтримувати узгодженість у відповідях операторів і скорочувати час, необхідний для надсилання повідомлень, які часто використовуються.

### Вкладення шаблону

Щоб використовувати шаблон у розмові, виконайте наведені нижче дії.

#### Процедура

---

**Шаг 1** Клацніть значок  (Шаблон) у полі створення.

На екрані з'явиться модальне вікно зі списком налаштованих груп шаблонів.

Вкладка **Усі шаблони** складається зі списку всіх шаблонів, налаштованих для команди.

**Шаг 2** Натисніть кнопку **Додатково**, щоб переглянути повний список груп шаблонів, налаштованих для команди.

**Шаг 3** Виберіть групу шаблонів, щоб переглянути список шаблонів, створених у цій групі шаблонів.

**Шаг 4** Виберіть шаблон. Відповідна інформація завантажується у поле для створення.


**Примечание** За допомогою поля пошуку можна фільтрувати імена шаблонів, ввівши ключове слово в поле пошуку та вибравши шаблон на основі результатів.

**Шаг 5** Натисніть **Send** (Надіслати).

---

### Заблоковані шаблони

Адміністратори мають право блокувати шаблони під час їхнього створення в консолі адміністратора.

Поруч із заблокованими шаблонами відображається значок  (замок). Ви можете використовувати ці заблоковані шаблони як є і не можете їх редагувати. Якщо спробувати виконати редагування, на екрані з'явиться повідомлення про помилку.


## Шаблони із замінюваними параметрами

Адміністратори можуть створювати шаблони із замінюваними параметрами, щоб оператори мали змогу надсилати персоналізовані повідомлення клієнтам. Ці шаблони можна завантажити в поле введення й за допомогою клавіші Tab переміщатися між змінними параметрами й змінювати їх.

## Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату

Ви можете використовувати шаблони, налаштовані адміністраторами із системними параметрами в тексті шаблону. Коли ці шаблони використовуються в розмовах чату, відповідні системні параметри динамічно замінюються у вікні введення.

## Розширене форматування

Можна клацнути значок  (форматування), щоб застосувати стилі розширеного форматування до тексту перед відповіддю на повідомлення.

До відповіді в полі введення можна застосувати такі стилі розширеного форматування:

Стиль форматування	Опис
Жирний	Виділяє текст жирним шрифтом.
Курсив	Виділяє текст курсивом.
Перекреслення	Проводить лінію через текст.



**Примечание** До виділеного тексту можна застосувати лише один стиль. Наприклад, якщо ви вирішите виділити певне слово або речення жирним шрифтом, то не зможете виділити його курсивом.

## Розширене форматування в повідомленнях електронної пошти

До відповіді в тексті електронної пошти можна застосувати такі стилі розширеного форматування:

Стиль форматування	Опис
Жирний	Виділяє текст жирним шрифтом.
Курсив	Виділяє текст курсивом.
Підкреслення	Підкреслює текст.
Перекреслення	Проводить лінію через текст.
Заголовок 1	Застосовує до тексту попередньо встановлений шрифт і стиль.
Блок-цитата	Робить відступ тексту та позначає його як цитату вертикальною лінією на лівому полі.
Колір шрифту	Змінює колір шрифту.
Емодзі	Вставляє емодзі.

Стиль форматування	Опис
Лівий відступ	Робить відступ тексту ліворуч.
Правий відступ	Робить відступ тексту праворуч.
Відобразити впорядкованим списком	Створення впорядкованого списку.
Відобразити маркірованим списком	Створення маркірованого списку.
Посилання	Вставлення гіперпосилання на виділений текст.
Таблиця	Вставлення таблиці в текстову область.

## Режими введення тексту з форматуванням

Конструктор електронної пошти підтримує такі два режими:

- **Режим засобу читання:** ви можете натиснути на електронну пошту, щоб прочитати розмови, які в ній відбувалися.



**Примечание** Якщо ви отримаєте нове повідомлення електронної пошти в режимі перегляду, над конструктором з'явиться банер із повідомленням **View all the messages to take further action** (Переглянути всі повідомлення для подальших дій).

- **Режим конструктора:** ви можете надсилати стандартні повідомлення електронної пошти в цьому режимі, форматуючи текст, додаючи зображення, вкладаючи файли тощо.

## Запуск робочого процесу


Ви можете легко інтегрувати Webex Contact Center із зовнішніми системами, щоб забезпечити синхронізацію записів клієнтів у реальному часі. Цього можна досягти за допомогою робочих процесів. Ви можете запустити ці робочі процеси посеред розмови з клієнтом.



**Примечание** Клієнтам потрібно придбати новішу версію Connect, щоб мати можливість скористатися цією функцією.

Щоб запустити робочий процес, виконайте наведені нижче дії.

### Процедура

**Шаг 1** Клацніть значок  (Запуск робочого процесу) над полем створення.

На екрані з'явиться спливаюче вікно зі списком попередньо налаштованих робочих процесів.

- Шаг 2** Виберіть робочий процес і клацніть **Тригер**.
- Шаг 3** Якщо робочий процес був налаштований на приймання вхідних параметрів від оператора, з'явиться спливаюче вікно. Введіть необхідні параметри і клацніть **Тригер**.
- Після запуску робочого процесу до ланцюжка чату додається контрольний журнал у вигляді оголошення.
- Шаг 4** Натисніть **Send** (Надіслати).

## Оголошення

За допомогою оголошень можна отримати детальне уявлення про розмови в чаті. Оголошення в ланцюжку повідомлень можна переглядати під час розмови та роботи з аудиторським слідом.

Наприклад, оголошення **Conversation CLOSED** (Розмову ЗАКРИТО) з відміткою часу закриття попередньої розмови відображається щоразу, коли розмову **ПОВТОРНО ПОСТАВЛЕНО В ЧЕРГУ**.

## Сполучення клавiш

Сполучення клавiш **Agent Desktop** для розмов у чаті

Оператори можуть використовувати сполучення клавiш для повідомлень чату:

Дія	Сполучення клавiш
Надіслати повідомлення чату	Ctrl + Enter



**Примечание** Якщо повідомлення не надсилається навіть після натискання кнопки **Надіслати**, оператори можуть натиснути посилання **Клацнути**, щоб повторити спробу, щоб надіслати повідомлення знову. Посилання **Клацнути**, щоб повторити спробу відобразитиметься поруч з іменем оператора в ланцюжку чату.

Сполучення клавiш **Agent Desktop** для електронної пошти

Оператори можуть використовувати такі сполученні клавiш для повідомлень електронної пошти:

Дія	Сполучення клавiш
Відповісти	Ctrl + Shift + 6
Відповісти всім	Ctrl + Shift + 5
Надіслати електронний лист	Ctrl + Alt + S
Переадресувати електронний лист	Ctrl + Shift + 0

## Сповіднення про доставку

Щоразу, коли ви надсилаєте повідомлення клієнту, біля кожного повідомлення в ланцюжку повідомлень записується сповiщення про доставку. Для першого повідомлення записується сповiщення **SENT** (НАДІСЛАНЕ); для інших повідомлень записується сповiщення **DELIVERED** (ДОСТАВЛЕНЕ).



# Таймери стану та підключення

Нижче наведено таймери, що відображаються на Agent Desktop для всіх каналів (голосовий виклик, набраний, вихідний і цифровий канали):

- Таймер стану: таймер стану оператора з'являється в полі **Стан доступності** горизонтальний заголовок. Таймер відображає час, протягом якого ви перебували в поточному стані. Стан включає варіанти **Доступний**, **RONA** або будь-які стани в режимі очікування, які налаштував ваш адміністратор. Таймер стану оновлюється щосекунди у форматі **хх:сс**. Якщо ви підключені більше однієї години, формат змінюється на **гг:хх:сс** (наприклад, 01:10:25). Під час зміни стану (наприклад, з **Доступний** на будь-який стан у режимі очікування) таймер скидається до 00:00.
- Таймер у режимі очікування: якщо ви перебуваєте в стані **У режимі очікування** та перемикаєтеся між будь-якими іншими станами в режимі очікування, таймер відображатиме час, упродовж якого ви перебуваєте в поточному стані в режимі очікування, і загальний час, коли ви перебували в станах у режимі очікування. Припустімо, ви перебуваєте в стані **У режимі очікування** 10 хвилин, а потім робите **обідню перерву** (налаштований стан у режимі очікування) протягом 20 хвилин. Потім таймер відображається як 20:00/30:00. Час **обідньої перерви** становить 20 хвилин (налаштований стан у режимі очікування), а загальний час, протягом якого ви перебували в стані **У режимі очікування**, становить 30 хвилин.

Коли ви приймаєте виклик, чат, електронну пошту або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах, відображається мітка **Залучено**. Мітка **Залучено** означає, що ви зайняті та на зв'язку з клієнтом. Під час взаємодії з клієнтом підключений таймер відображається на панелях **Список завдань** і **Контроль взаємодії**. Коли взаємодія завершується, таймер стану відображається в полі **Стан доступності** горизонтальний заголовок. Ви можете продовжувати отримувати активні запити на інших каналах, залежно від пропускну здатності вашого каналу.

Приклади:

- Урахуйте, що ви перебуваєте в стані **Доступний** протягом 2 хвилин, і прийміть запит на вхідний голосовий виклик. Стан **Доступний** змінюється на мітку **Залучено**. Час, що минув із моменту прийняття вами запиту до кінця взаємодії, становить 10 хвилин. Час завершення становить 2 хвилини. Потім таймер відображає 14:00, що включає таймер стану **Доступний** (2 хвилини), час взаємодії (10 хвилин) і час завершення (2 хвилини); і стан **Доступний**.
- Урахуйте, що ви перебуваєте в стані **Доступний** протягом 2 хвилин, і прийміть запит на вхідний голосовий виклик. Стан **Доступний** змінюється на мітку **Залучено**. Під час взаємодії з клієнтом ви змінюєте свій стан на варіант **У режимі очікування**, тому не приймаєте жодних вхідних запитів. Час, що минув після вашого переходу в стан **У режимі очікування** до завершення взаємодії, становить 10 хвилин. Час завершення становить 2 хвилини. Потім таймер відображає 12:00, що включає таймер стану **В режимі очікування** плюс час взаємодії (10 хвилин) і час завершення (2 хвилини); і стан **У режимі очікування**.



## Примечание

Ви можете переглядати звіти на основі стану доступності, а не на основі мітки **Залучено**, оскільки це не незалежний стан.

- Підключений таймер: коли ви приймаєте виклик, чат, електронну пошту або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах, таймер з'являється поруч із запитом на панелі **Список завдань**. Таймер відображає час, що минув після прийняття вами запиту. Таймер підключеного

стану оновлюється щосекунди у форматі хх:сс. Якщо ви підключені більше однієї години, формат змінюється на гг:хх:сс (наприклад, 01:10:25). Таймер підключеного стану також відображається на панелі Контроль взаємодії.

Разом із таймером підключеного стану на панелі Контроль взаємодії відображається інший таймер на основі стану, встановленого системою, і того, як ви продовжуєте спілкування. Наприклад, коли ви ставите виклик на утримання, таймер відображає час утримання поруч зі станом Консультації на утриманні. Для отримання додаткової інформації про стани, встановлені системою, див. [Стани голосового виклику, на сторінці 34](#) і [Стани електронної пошти та чату, на сторінці 35](#).

На панелі Історія взаємодії з оператором відображається час підключення, який ураховує тривалість контакту з клієнтом до завершення зв'язку. Наприклад, під час виклику з клієнтом ви консультуєтеся з іншим оператором, перш ніж завершити спілкування з клієнтом. Час у стані підключення враховує період, упродовж якого ви були на зв'язку з клієнтом, і час консультації з іншим оператором.

Табл. 4: Перемикач таймера на основі випадку

Випадок	Стан доступності в поданні	Таймер	Коментарі
У режимі очікування – стан за замовчуванням під час входу	Очікування	00:00	-
З одного стану «В режимі очікування» до іншого – коли ви вручну переходите в будь-який інший стан у режимі очікування. Наприклад, зі стану «У режимі очікування» до стану «Обідня перерва»	Новий «У режимі очікування» («Обідня перерва»)	00:00/00:00	Припустімо, ви перебуваєте в стані «У режимі очікування» 10 хвилин, а потім робите обідню перерву (налаштований стан у режимі очікування) на 20 хвилин. Потім таймер відображається як 20:00/30:00.
Від стану «В режимі очікування» до стану «Доступний» – перемикайтеся вручну, щоб отримувати запити на контакти, залежно від пропускну здатності каналу	Доступний	00:00	Щоб прийняти будь-який виклик, чат, електронну пошту або запити обмін повідомленнями в соціальних мережах, ви повинні встановити для себе стан «Доступний».
Від стану «Доступний» до стану «Залучено» – перемикання відбувається автоматично, коли ви приймаєте запит контакту	Залучено	Без таймера	Коли ви приймаєте запит контакту, стан Доступний (✔) змінюється на мітку Залучено (✔).

Випадок	Стан доступності в поданні	Таймер	Коментарі
Від мітки «Залучено» до стану «В режимі очікування» – перемикайтеся вручну в будь-який стан «У режимі очікування», щоб не приймати жодних запитів контакту під час вашої взаємодії з клієнтом	Залучено	Без таймера	Ви можете встановити для себе стан «У режимі очікування», якщо не хочете жодних вхідних викликів, чату, електронної пошти або запитів обмін повідомленнями в соціальних мережах під час вашої взаємодії з клієнтом.  Якщо під час вашої взаємодії з клієнтом ви вирішите перейти в будь-який стан «У режимі очікування», значок мітки <b>Залучено</b> змінюється з  («Залучено» в стані «Доступний») на  («Залучено» в стані «В режимі очікування»).
Від «Залучено» до «Доступний» – перемикається автоматично, коли ваша взаємодія завершується.	Доступний	00:00	Відображає загальний час, який ураховує, час стану «Доступний», коли ви прийняли запит на вміст, час, що минув після прийняття запиту до завершення взаємодії (таймер підключеного стану), і час завершення.
Від стану «В режимі очікування» до стану «Доступний» – «Залучено»	Залучено	Без таймера	Якщо ваш адміністратор визначив для параметра «Оператор стає доступним після набору номера» значення <b>Так</b> , після завершення набраного виклику ваш стан встановлюється як «Доступний», навіть якщо ви здійснили набраний виклик, перебуваючи «У режимі очікування».
Від стану «В режимі очікування» до стану «В режимі очікування» – «Залучено»	Залучено	Без таймера	Якщо ваш адміністратор задав для параметра «Оператор стає доступним після набору номера» значення <b>Ні</b> , після завершення набраного виклику ваш стан буде встановлено як «У режимі очікування».

Випадок	Стан доступності в поданні	Таймер	Коментарі
Від «Залучено» до «RONA» – перемикається автоматично, якщо ви не приймаєте запит контакту протягом зазначеного часу.	Від «Залучено» до «RONA»	«Залучено» – «Без таймера» «RONA» – 00:00	Ви повинні виконати дію на спливаючому вікні <b>Перенаправлення на режим без відповіді (RONA)</b> , а таймер стану починається з 00:00. Припустімо, ви перебуваєте в стані «Доступний» протягом 2 хвилин і прийняли запит на голосовий виклик. Під час вашої взаємодії з клієнтом упродовж приблизно 5 хвилин ви отримуєте запит на контакт електронною поштою. Якщо ви не приймете запит електронною поштою протягом зазначеного часу, відобразиться спливаюче вікно «RONA». Ви можете вибрати або <b>Перейти до викликів у режимі очікування</b> , або <b>Перейти до доступних</b> . Якщо ви виберете будь-який із цих варіантів, таймер стану почне з 00:00.



## Примечание

Ваш системний час має бути синхронізовано з мережевим часом, щоб таймер стану оператора й таймер стану підключення до запиту контакту відображалися правильно.

## Сповіщення

Сповіщення інформують про нові події на робочому столі, які потребують вашої уваги. Сповіщення з'являються незалежно від того, використовуєте ви додаток чи ні.

### Сповіщення типу «тост» – браузер

Сповіщення типу «тост» – це нативне сповіщення браузера, яке з'являється, тільки якщо вкладка браузера робочого столу знаходиться у фоновому режимі. Сповіщення типу «тост» відображаються у браузері, якщо Agent Desktop не є активним вікном або вкладкою браузера. Agent Desktop вікно чи вкладка браузера неактивні, коли

- Ви працюєте в інших вікнах або вкладках браузера.
- Ви працюєте в інших додатках.
- Ви згорнули Agent Desktop вікно браузера.

Якщо Agent Desktop не є активним вікном або вкладкою браузера, ви отримаєте звукове сповіщення на панелі завдань браузера на основі налаштувань вашого браузера. Вам необхідно клацнути сповіщення типу «тост», щоб активувати Agent Desktop вікно чи вкладку. Нижче наведено поведінку та обмеження щодо сповіщень браузера типу «тост»:

- Відображення сповіщень браузера типу «тост» залежить від вашої операційної системи та налаштувань браузера.
- Необхідно ввімкнути дозволи на відображення сповіщень браузера типу «тост» для операційної системи та браузера.
- Вам необхідно ввімкнути дозволи браузера, коли з'явиться відповідний запит.
- Позиціонування спливаючих вікон зі сповіщеннями браузера типу «тост» залежить від операційної системи.
- Сповіщення браузера типу «тост» не можна накопичити. Нове сповіщення замінює наявне спливаюче вікно.

Щоб отримати додаткові відомості про підтримувані браузери, див. [Browser Requirements, на сторінці 2](#).



#### Примечание

- Сповіщення типу «тост» з'являються щодо викликів, чатів, електронних листів і обмін повідомленнями в соціальних мережах. До сповіщень типу «тост» відносять попереджувальні повідомлення, номери телефону, імена чи адреси електронної пошти клієнта. Наприклад, вхідний електронний лист від johndoe@gmail.com.
- Адміністратор налаштовує інтервал для автоматичного закриття сповіщень типу «тост». Значення тайм-ауту зберігається в браузері Chrome в оперативних системах Windows, Chrome та macOS. Однак в інших підтримуваних браузерах налаштоване значення тайм-ауту сповіщень може не зберігатися.

## Налаштування браузера для Chrome

Спливаючі сповіщення можуть не з'являтися в браузері Chrome для Windows 10 і Windows 11. Щоб сповіщення відображалися на робочому столі, а не на панелі Керування сповіщеннями у Windows 10 і Windows 11, вимкніть функцію Увімкнути вбудовані сповіщення в браузері Chrome (версія 86 і попередні версії). Спливаючі сповіщення, що відображаються на робочому столі, матимуть формат вбудованих.

### Процедура

- Шаг 1** Відкрийте Chrome і введіть в адресний рядок **chrome://flags/#enable-native-notifications**.
- Шаг 2** Натисніть на клавіатурі клавішу **Enter**.
- Шаг 3** Виберіть із підписаного розкривного списку параметр **Вимкнено**.
- Шаг 4** Натисніть кнопку **Перезапустити зараз**.

Сповіщення відображатимуться на робочому столі у форматі вбудованих.

## Сповіщення на робочому столі

Сповіщення на рівні робочого столу або додатка відображаються в правому верхньому куті вікна Робочий стіл. Нижче описано роботу зі сповіщеннями на робочому столі та обмеження:

- Сповіщення на робочому столі можна складати.
- Сповіщення на робочому столі можна автоматично відхиляти або закривати.
- Сповіщення на робочому столі в Робочий стіл відображаються згідно з **Налаштуваннями сповіщень**. Детальніше: [Увімкнення або вимкнення налаштувань сповіщень, на сторінці 59](#).

Ваш адміністратор налаштовує такі параметри:

- Кількість сповіщень на робочому столі, які будуть відображатись одночасно.
- Проміжок часу для автоматичного закриття сповіщень на робочому столі. Налаштований тайм-аут для сповіщень застосовується для підтримуваних браузерів в ОС Windows і ОС Chrome. Браузери, які підтримуються в macOS, закривають сповіщення автоматично.

На робочому столі з'являються сповіщення про виклики, чати, електронні листів та обмін повідомленнями в соціальних мережах. Сповіщення містить ім'я клієнта, номер телефону, повідомлення чату або інформацію про запит. Нижче наведені приклади:

Дія	Сповіщення
Коли запис розмови поновлюється.	Автоматично продовжити запис Запис продовжиться через 5 секунд.
Коли кілька користувачів редагують значення змінних пов'язаних із викликом даних (CAD) одночасно.	Інформація про клієнта оновлена Зміни перезаписано з використанням оновлених даних про виклик.
Коли вам доставляється спливаюче вікно.	Спливаюче вікно доставлено Вам доставлено спливаюче вікно. <b>Відкрити спливаюче вікно ще раз або &lt;Screen Pop hyperlink&gt;</b> Примечание Залежно від конфігурації маршрутизації, установлені вашим адміністратором у конструкторі потоків, ви можете побачити або налаштований текст відображення, або гіперпосилання Відкрити спливаюче вікно ще раз.
Коли інший оператор приймає ваш запит на консультацію.	Консультацію підключено Ваш запит на консультацію прийнято.
Коли інший оператор приймає ваш запит на конференцію.	Конференцію підключено Ваш запит на конференцію прийнято.

Дія	Сповіщення
Коли запит на консультаційний виклик переведено на утримання.	Консультаційний виклик на утриманні Ваш консультаційний виклик переведено на утримання.
Коли виклик автоматично завершується.	Автоматичне завершення Ваш виклик автоматично завершено.
Коли ви отримуєте повідомлення чату від клієнта.	Повідомлення від Тараса Руденко Добре, зрозуміло. Дякую!
Коли ви надсилаєте вкладення клієнту.	Повідомлення від Тараса Руденко Надіслано вкладений файл.
Коли ви надсилаєте повідомлення чату конференції іншому оператору.	Повідомлення від Ганни Мельник Привіт, це Ганна Мельник. Як мені...
Коли клієнт завершує повідомлення чату.	Завершити чат від Івана Кравченко Ваш чат завершено.
Коли ви змінюєте свою команду.	Команда успішно змінена Тепер ви ввійшли в Sales_Team.
Коли ви отримуєте вхідний виклик від Додаток Webex.	Вхідний виклик від Світлани Омельченко 00:02
Коли ви отримуєте повідомлення чату від Додаток Webex.	Повідомлення від Тараса Руденко Добре, зрозуміло. Дякую!
Коли ви отримуєте запит на зустріч від Додаток Webex.	Вхідна зустріч з особистої кімнати Світлани Омельченко 00:02
Коли ви отримуєте запит на заплановану зустріч від Додаток Webex.	Запланована зустріч для демонстрації За 5 хвилин Примечание Якщо назва запланованої зустрічі не визначена, назва особистої кімнати за замовчуванням відображається як заголовок сповіщення. Наприклад, особиста кімната Світлани Омельченко.  Якщо зустріч почалася, то час, що залишився, замінюється словом Зараз. Запланована зустріч для демонстрації Зараз

**Примечание**

- На панелі Список завдань, Напис у кожному чаті й завданні обмін повідомленнями в соціальних мережах відображає кількість непрочитаних повідомлень.
- Коли ви отримуєте чат, обмін повідомленнями в соціальних мережах або запит електронною поштою, лунає звукове сповіщення.

## Стани оператора

Стан оператора стосується вашого робочого статусу під час використання Agent Desktop. Нижче наведені стани оператора:

- Стан, установлений вами: визначає, чи можна отримувати та приймати контакти в усіх каналах зв'язку (виклик, чат, електронна пошта або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах). Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).
- Стан, установлений системою: стан, який система призначає вам на основі каналу, через який ви спілкуєтеся. Щоб дізнатися більше, див. [Стани голосового виклику, на сторінці 34](#) і [Стани електронної пошти та чату, на сторінці 35](#).

## Стани доступності операторів

Нижче наведено стани оператора, що відображаються на Agent Desktop, які застосовуються до всіх каналів (голосовий виклик, набраний, вихідний і цифровий канали):

- [Доступний](#)
- [Очікування, на сторінці 31](#)
- [RONA, на сторінці 31](#)

Нижче наведена мітка оператора:

- [Залучено, на сторінці 32](#)

### Доступний

Стан **Доступний** указує, що ви готові приймати запити на контакти, які вам спрямовуються, і відповідати на них. Після входу в систему ви повинні вибрати варіант **Доступний** з розкритого списку, щоб приймати голосові виклики, повідомлення в чаті, електронні листи та обмін повідомленнями в соціальних мережах запити. Перед станом **Доступний** відображається зелений (✔) значок.



**Примечание**

- Будь-який канал комунікації, як-от голосовий виклик, повідомлення в чаті, електронні листи обмін повідомленнями в соціальних мережах або кампанія, спрямовується до вас, лише коли у вас встановлено стан **Доступний**. Детальніше: [Змінення стану доступності, на сторінці 52](#).
  - Якщо ви перезавантажите сторінку Робочий стіл, маючи стан **Доступний**, спочатку відображається стан **У режимі очікування**, а потім змінюється на **Доступний**, а таймер починає відлік спочатку, з 00:00.
- Затримка залежить від з'єднання з мережею.

**Очікування**

Стан **У режимі очікування** вказує на те, що ви ввійшли в систему, але не готові приймати будь-які маршрутизовані запити. Коли ви входите в систему на робочому столі, ваш стан встановлюється згідно з причиною простою за замовчуванням, що налаштовується адміністратором.

Адміністратор налаштовує більше причин для стану «У режимі очікування», які підходять для вашого підприємства. Якщо вам потрібно перейти в автономний режим і вийти на зустріч, навчання або обідню перерву, змініть свій стан на «У режимі очікування», вибравши варіант причини з розкривного списку. Перед причинами стану «У режимі очікування», налаштованими адміністратором, відображається сірий (⊖) значок.

Крім того, ви можете вибрати причину стану «У режимі очікування» під час взаємодії з клієнтом. Наприклад, під час сеансу чату з клієнтом або під час відповіді на повідомлення електронної пошти. Для отримання додаткової інформації про використання тієї чи іншої причини стану «У режимі очікування» зверніться до керівника.

**Примечание**

Якщо ви маєте стан **Доступний** або **У режимі очікування** без жодних постійних розмов, ваш керівник може вийти з Робочий стіл. Ви повинні знову ввійти, щоб отримати доступ до Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop, на сторінці 47](#).

**RONA**

Стан **RONA** (Redirection on No Answer) вказує на те, що ви не відповіли на голосовий виклик, повідомлення в чаті, електронний лист або обмін повідомленнями в соціальних мережах запит протягом зазначеного часу. Голосовий виклик, повідомлення в чаті, електронний лист або обмін повідомленнями в соціальних мережах запит повертаються в чергу. Система змінює ваш стан з **Доступний** на **RONA**. Перед станом **RONA** відображається червоний (⊖) значок.

Адміністратор налаштовує час, доступний для прийняття вхідного запиту з будь-якого каналу. Якщо налаштований максимальний час становить більше восьми секунд, кнопка дії у спливаючому вікні блимає за п'ять секунд до того, як ваш стан зміниться на **RONA**.

Якщо ви не можете прийняти запит протягом зазначеного часу, що відображається в таймері, кнопка дії на спливаючому вікні блиматиме протягом декількох секунд, а ваш стан зміниться на **RONA** (Перенаправлення на режим без відповіді). Запит повертається в чергу.

Система не може відобразити для вас будь-які нові запити на контакти за таких умов:

- Відповідь на запит не отримана під час стану **Доступний**.
- Наданий номер набору чи внутрішній номер неправильні.

Коли ваш стан змінюється на **RONA**, з'являється спливаюче вікно з такими параметрами:

- **Перехід у режим очікування**: клацнувши на **Перехід у режим очікування**, ви змінюєте свій стан з **RONA** на причину режиму очікування за замовчуванням, налаштовану адміністратором.
- **Перехід у режим «Доступний»**: клацнувши на **Перехід у режим «Доступний»**, ви змінюєте свій стан з **RONA** на **Доступний**. Стан **Доступний** указує, що ви готові приймати запити на контакти, які вам спрямовуються, і відповідати на них.

Якщо запит на вхідний виклик не доставляється вам через збій мережі, телефона або інших пристроїв, ваш стан змінюється на **RONA**. Ви можете натиснути кнопку **Перейти у режим очікування**, що відображається у спливаючому вікні, і зв'язатися з адміністратором для роз'яснення ситуації.

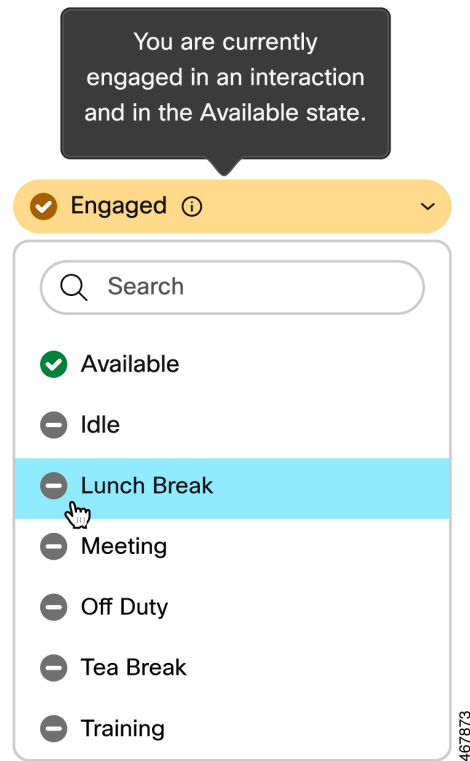




#### Примечание

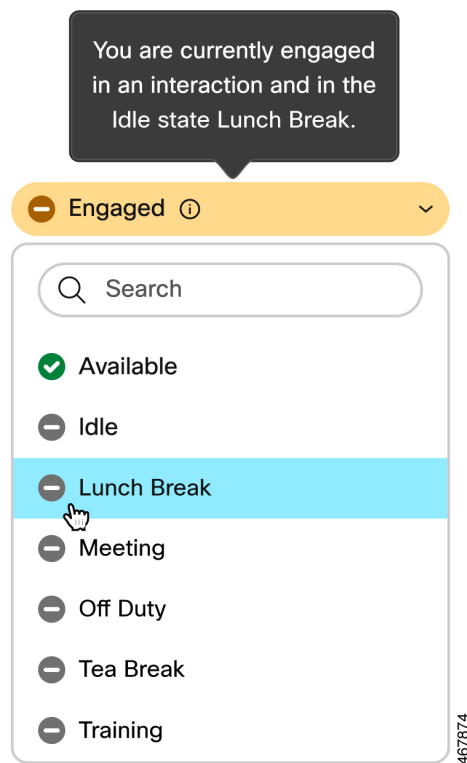
- Ви не можете змінити свій стан на **RONA** вручну.
- Щоб прийняти голосовий виклик, повідомлення в чаті, електронний лист або обмін повідомленнями в соціальних мережах запит, вам необхідно змінити свій стан з **RONA** на **Доступний** вручну.
- Якщо Робочий стіл додаток не є активним вікном або вкладкою браузера, ви отримуете спливаюче сповіщення типу «гост», якщо ваш стан зміниться на **RONA**. Детальніше: [Сповіщення типу «гост» – браузер, на сторінці 26](#).

#### Залучено

Мітка **Залучено** означає, що ви зайняті та на зв'язку з клієнтом. Коли ви приймаєте запит на контакт, стан **Доступний** (✔) змінюється на мітку **Залучено** (✔).



Якщо під час вашої взаємодії з клієнтом ви вирішите перейти в будь-який стан «У режимі очікування», значок мітки **Залучено** змінюється з  («Залучено» в стані «Доступний») на  («Залучено» в стані «В режимі очікування»).



Підключений таймер відображається на панелі Контроль взаємодії, а не в полі Стан доступності. Коли взаємодія закінчується, відображається стан і таймер. Детальніше: [Таймери стану та підключення, на сторінці 23](#).

Коли ваш стан встановлено на **Доступний** (✓), ви можете продовжувати отримувати активні запити іншими каналами, залежно від пропускну здатності каналу.



**Примечание** У Agent Desktop зберігається стан доступності, навіть якщо ви закриваєте браузер або видаляєте кеш браузера.

## Стани голосового виклику

Стани голосових викликів ініціюються системою. Стан виклику змінюється залежно від вашої дії під час виклику та від того, чи спілкуєтеся ви з клієнтом або іншим оператором. Наприклад, коли ви поставите виклик клієнта на утримання, на панелі Контроль взаємодії відобразиться стан **Виклик на утриманні**.

Підключений таймер: коли ви приймаєте виклик, чат, електронну пошту або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах, таймер з'являється поруч із запитом на панелі Список завдань. Таймер відображає час, що минув після прийняття вами запиту. Таймер підключеного стану оновлюється щосекунди у форматі `xx:cc`. Якщо ви підключені більше однієї години, формат змінюється на `гг:xx:cc` (наприклад, `01:10:25`). Таймер підключеного стану також відображається на панелі Контроль взаємодії.

Коли ви спілкуєтеся з абонентом, що телефонує (клієнтом), або іншим оператором, з огляду на вашу дію, система встановлює такі стани голосового виклику:

- **Дзвінок** – означає, що спливаюче вікно вхідного виклику відображається в правому нижньому куті робочого столу. Якщо ви не зможете відповісти на виклик протягом часу, налаштованого адміністратором, виклик повернеться в чергу. Система змінює ваш стан з **Доступний на RONA**.
- **Виклик на утриманні** – означає, що ви поставили клієнта на утримання.
- **Запит на консультацію надіслано** – означає, що ви ініціювали консультаційний виклик.
- **Консультація** – означає, що ви консультуєтеся з іншим оператором.
- **Консультація на утриманні** – означає, що ви поставили на утримання оператора, з яким консультуєтеся.
- **Значок Конференція з <номером телефону або іменем оператора>** означає тристоронній зв'язок між вами, клієнтом та іншим оператором.
- **Завершення** – означає, що ви завершили голосовий виклик із клієнтом.

## Стани електронної пошти та чату

Стани запитів чату й електронної пошти ініціюються системою та змінюються під час подальших комунікацій.

### Стан електронної пошти

- **Завершення** – означає, що ви припинили листування електронною поштою з клієнтом.

### Стани чату та соціальних каналів

Нижче наведено стани запиту чату та соціальних каналів:

- **Надано запит на конференцію** – означає, що ви ініціювали конференц-чат.
- **Конференція** – означає тристоронній зв'язок між вами, клієнтом та іншим оператором.
- **Завершення** – означає, що ви завершили свій чат або обмін повідомленнями в соціальних мережах з клієнтом.

## Спеціальні можливості

Agent Desktop підтримує функції, які покращують спеціальні можливості для користувачів з поганим зором і вадами зору. У наведеній нижче таблиці показано, як переміщатися в межах Agent Desktop із використанням функцій для людей з обмеженими можливостями.

## Спеціальні можливості браузера

<b>Agent Desktop</b> Елемент	Щоб виконати наведені нижче дії,	Використовуйте наведені кнопки
Увійти	Прокрутити збережені адреси електронної пошти в розкритому списку.	Стрілки вгору та вниз
Увійти	Вибрати адресу електронної пошти.	Enter
Увійти	Змінити вибрану адресу електронної пошти.	Клавіатура комп'ютерів Mac: сполучення клавіш Command + стрілка вліво  Клавіатура Windows: клавіші Alt + стрілка вліво
Увійти	Увійти у Agent Desktop.	Enter
Облікові дані станції	Вибрати <b>Номер для набору</b> або <b>Розширення</b> .	Стрілка вправо та Enter
Облікові дані станції	Щоб зосередитися та вибрати параметр у діалоговому вікні <b>Номер для набору</b> або <b>Розширення</b> .	Клавіша табуляції Стрілки вправо та вліво
Облікові дані станції	Переміщайтесь між елементами в діалоговому вікні <b>Номер для набору</b> або <b>Розширення</b> .	Клавіша табуляції
Облікові дані станції	Виберіть назву команди з розкритого списку <b>Команда</b> .	Стрілки вгору та вниз
Облікові дані станції	Вибрати параметр.	Enter
Облікові дані станції	Закрийте діалогове вікно <b>Облікові дані станції</b> .	Esc
Примітки	Перейдіть до значка <b>Примітки</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Примітки	Переміщайтесь між параметрами в діалоговому вікні <b>Примітки</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Центр сповіщень	Доступ до <b>Центру сповіщень</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Центр сповіщень	Прокрутити сповіщення.	Стрілки вгору та вниз
Центр сповіщень	Позначте всі сповіщення як прочитані, знову відкрийте спливаюче вікно на екрані, закрийте сповіщення та проігноруйте сповіщення.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Центр сповіщень	Закрийте діалогове вікно <b>Центру сповіщень</b> .	Esc, Enter або пробіл

<b>Agent Desktop</b> Елемент	Щоб виконати наведені нижче дії,	Використовуйте наведені кнопки
Стан оператора	Прокрутити стан оператора з розкритого списку.	Стрілки вгору та вниз
Стан оператора	Вибрати стан оператора.	Enter
Стан оператора	Закрити діалогове вікно стану оператора.	Esc, Enter або пробіл
Профіль користувача	Доступ до діалогового вікна профілю користувача.	Enter або пробіл
Профіль користувача	Переходити між параметрами в діалоговому вікні профілю користувача.	Клавіша табуляції та Enter
Профіль користувача	Закрити діалогове вікно профілю користувача.	Esc
Налаштування сповіщень	Доступ до <b>Налаштування сповіщень</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Налаштування сповіщень	Увімкніть або вимкніть параметри (кнопки-перемикачі) у <b>Налаштуваннях сповіщень</b> .	Клавіша табуляції та пробіл
Налаштування сповіщень	Збільшення або зменшення гучності звуку.	Стрілки
Налаштування сповіщень	Увімкнути, вимкнути або програвати звук.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Режим темряви	Переключитися в режим темряви (кнопка перемикання).	Клавіша табуляції та пробіл
Сполучення клавіш	Перейдіть до діалогового вікна <b>Сполучення клавіш</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Сполучення клавіш	Переміщайтеся між елементами в діалоговому вікні <b>Список комбінацій клавіш</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Сполучення клавіш	Очистітьте критерії пошуку в полі пошуку.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Сполучення клавіш	Сортування стовпців у діалоговому вікні <b>Список сполучень клавіш</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Сполучення клавіш	Прокрутіть список сполучень клавіш.	Клавіша табуляції, а потім стрілки вгору або вниз
Сполучення клавіш	Розгортання, відновлення та закриття діалогового вікна <b>Список сполучень клавіш</b> .	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Повідомлення про помилки	Завантажити звіт про помилку.	Клавіша табуляції та Enter

<b>Agent Desktop</b> Елемент	Щоб виконати наведені нижче дії,	Використовуйте наведені кнопки
Статистика ефективності оператора Звіти	Переміщайтеся по звітах.	Стрілки вліво або вправо
Статистика ефективності оператора Звіти	Вибрати звіт.	Enter
Список завдань	Переключення між завданнями.	Стрілки
Список завдань	Виберіть завдання.	Enter або пробіл
Історія взаємодії з оператором	Переміщення по всіх каналах у межах Історія взаємодії з оператором.	Стрілки вправо та вліво
Історія взаємодії з оператором	Виберіть канал.	Enter
Історія взаємодії з оператором	Переключення між історією контактів у певному каналі.	Клавіша табуляції
Спливаюче вікно	Прийміть запит на спливаюче вікно.	Enter
Спливаюче вікно	Перемикається між запитом на спливаюче вікно.	Клавіша табуляції
Контроль взаємодії	Переміщення між елементами в Контроль взаємодії.	Клавіша табуляції
Контроль взаємодії	Вибрати параметр.	Enter
Змінні CAD	Переключення між значеннями змінних CAD.	Клавіша табуляції
Змінні CAD	Виберіть значення змінної CAD.	Enter або пробіл
Передача, Консультація або Конференція	Виберіть параметр перемикача.	Стрілки вправо та вліво
Передача, Консультація або Конференція	Виберіть з розкривного списку.	Стрілки вгору та вниз
Передача, Консультація або Конференція	Вибрати параметр.	Enter
Передача, Консультація або Конференція	Закрийте діалогове вікно.	Esc
Чат і Обмін повідомленнями в соціальних мережах	Переміщення по параметрах.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Чат і Обмін повідомленнями в соціальних мережах	Розгортання або згортання контактної інформації.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл



<b>Agent Desktop</b> Елемент	Щоб виконати наведені нижче дії,	Використовуйте наведені кнопки
Електронна пошта	Переміщення по параметрах.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Електронна пошта	Розгортання або згортання контактної інформації.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Електронна пошта	Виберіть стиль оформлення тексту з форматуванням.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Набраний виклик	Виберіть Адресну книгу або Панель набору.	Стрілки вправо та вліво
Набраний виклик	Прокрутіть записи Адресної книги або набраний номер на Панелі набору.	Стрілки вгору та вниз
Набраний виклик	Очистіть критерії пошуку в полі пошуку.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Набраний виклик	Виберіть контакт з Адресної книги, щоб зробити виклик.	Клавіша табуляції та Enter
Набраний виклик	Перейдіть між кнопками номера клавіатури на Панелі набору, щоб зробити виклик.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Набраний виклик	Закрийте діалогове вікно <b>Набраний виклик</b> .	Esc
Допоміжна інформація	Максимізуйте і відновлюйте віджети.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Допоміжна інформація	Переміщайтеся між вкладками на панелі Допоміжна інформація.	Стрілки вправо та вліво
Допоміжна інформація	Виберіть вкладку.	Enter або пробіл
Допоміжна інформація	Переміщайтеся між елементами на вкладці.	Клавіша табуляції або стрілки вгору та вниз
Допоміжна інформація	Перейдіть за посиланням <b>Переглянути повідомлення електронної пошти на вкладці Журнал контактів</b> .	Клавіша табуляції та Enter
Допоміжна інформація	Переміщайтеся між параметрами <b>Редагування макета</b> .	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Скидання макета робочого столу	Скинути весь макет робочого столу.	Клавіша табуляції та Enter
Скидання макета робочого столу	Переміщайтеся та вибирайте елементи в діалоговому вікні <b>Підтвердження скидання макета</b> .	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл

<b>Agent Desktop</b> Елемент	Щоб виконати наведені нижче дії,	Використовуйте наведені кнопки
Завершення	Розгорніть і згорніть діалогове вікно Причини завершення.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Завершення	Переміщайтеся між елементами в діалоговому вікні Причини обгортання.	Клавіша табуляції
Завершення	Скасувати автоматичне завершення.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Завершення	Виберіть параметр перемикача.	Стрілки вгору та вниз
Завершення	Надіслати запит на завершення.	Клавіша табуляції, потім Enter або пробіл
Довідка	Навігація між елементами в діалоговому вікні Довідковий центр.	Клавіша табуляції
Довідка	Вибрати параметр.	Enter
Довідка	Доступ до певної довідкової теми в новій вкладці.	Shift + клавіша табуляції та Enter
Довідка	Закриття діалогового вікна Довідковий центр.	Esc
Вийти	Вийти з Agent Desktop.	Клавіша табуляції Enter або пробіл
Додаток Webex	Переміщайтеся по елементах у Додаток Webex.	Клавіша табуляції, а потім стрілки вгору та вниз
Додаток Webex	Вибрати параметр.	Enter або пробіл

## Screen Reader Support

Agent Desktop also supports the JAWS screen reading software for the elements listed below.

For more information on the supported JAWS version, see the Voluntary Product Accessibility Templates (VPAT) report for [Cisco Webex Contact Center](#).

Pane or Page or Widget	Element	Notes
Agent Desktop	Icons and user interface	The screen reader reads the icon name, heading, field name, combo box, drop-down list, toggle button, text box, search option, error message, number of listed items, help text, expand or collapse, and keyboard shortcut to proceed.  <b>Note</b> The JAWS screen reader does not read the autocomplete drop-down list displayed based on the search criterion.
Sign In	Field names	The screen reader reads the email address and the next action item to proceed.
Station Credentials	Error in Облікові дані станції dialog box.	The screen reader reads the error message which results from unsuccessful submission of the Station Credentials details. Example, when the dial number is invalid.
Notes	Icon, options in the <b>Notes</b> dialog box and the notes.	The screen reader reads the icon name, options in the <b>Notes</b> dialog box, note title, notes, number of characters left for the notes, filter results, error message, number of listed notes and notes list.
Notification Center	Messages count	The screen reader reads the unread messages count and the options in the dialog box.
Agent State	List	The screen reader reads the agent state drop-down list.
User Profile	Options	The screen reader reads the profile options.
	Channel capacity	The screen reader reads the descriptive help text of the routing type associated to the profile.
Notification Settings	Help text	The screen reader reads the descriptive help text of the notification settings options: <b>Enable Notifications</b> , <b>Enable Silent Notifications</b> , and <b>Enable Sound Notifications</b> .
Keyboard Shortcuts	Column header and rows	The screen reader reads the column header title and the row values.
Download Error Report	Status	The screen reader reads the error report download status.
Статистика ефективності оператора	Title	The screen reader reads the widget title.
	Table	The screen reader reads each table header and each cell in the table.
Список завдань and Popover	Contact request	The screen reader reads the contact request name, phone number or the email address, and the channel type. Example, Email from johndoe@gmail.com.

Pane or Page or Widget	Element	Notes
Історія взаємодії з оператором	Contact history	The screen reader reads the contact request name, phone number or the email address, the channel type, and other details.
Widget	Title and content	The screen reader reads the title of a widget and its contents.
Outdial Call	<b>Address Book</b>	The screen reader reads the contents of the address book.
Outdial Call	<b>Dialpad</b>	The screen reader reads the number on the dialpad.
Help	Dialog box	The screen reader reads the options in the <b>Help Center</b> dialog box, the table of contents, and the hyperlink text.

## Сполучення клавiш для доступу

Використовуйте сполучення клавiш для легкого доступу до функцій робочого столу. Сполучення клавiш визначають альтернативний спосiб виконання певної дiї на робочому столі. Щоб виконати комбiнацiю клавiш, переконайтеся, що фокус знаходиться всередині екрана робочого столу.



**Примечание** Переконайтеся, що для мови вiдображення клавіатури в операційній системі встановлено значення English (США), щоб усі Робочий стіл сполучення клавiш вiдповiдали належним чином.

Щоб отримати доступ до списку сполучень клавiш:

Підготовчі дiї

Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

Процедура

**Шаг 1** Натисніть Профiль користувача в правому верхньому куті Робочий стіл.





**Шаг 2** У розділі Довідка виберіть пункт Сполучення клавiш.  
У діалоговому вікні Список сполучень клавiш зазначено таке:

- Попередньо визначені сполучення клавiш
- Конфліктні сполучення клавiш

**Примечание**

- Ви можете отримати доступ до Списку сполучень клавiш за допомогою комбiнацiї клавiш Ctrl + Alt + F.
- Сполучення клавiш не вiдповiдають, якщо є однакові клавiші, яким призначено виконувати бiльше однієї дiї. Щоб усунути конфліктні сполучення клавiш, потрібно звернутися до адміністратора.
- Використовуйте поле пошуку, щоб вiдфiльтрувати список.

**Шаг 3** (Необов'язково) Щоб перетягнути або змінити розмір діалогового вікна Список сполучень клавiш, виконайте такі дії:

- Щоб перетягнути діалогове вікно, наведіть вказівник миші на діалогове вікно. Вказівник миші зміниться на . Натисніть і перетягніть діалогове вікно на необхідне місце.
- Щоб змінити розмір діалогового вікна, наведіть вказівник миші на межу діалогового вікна. Вказівник миші змінюється на  або  (маркер зміни розміру) залежно від розташування вказівника. Клацніть і перетягніть маркер зміни розміру, щоб змінити розмір діалогового вікна.
- Ви не можете змінити розмір діалогового вікна понад мінімальну ширину та висоту 480 x 320 пікселів. Це гарантує, що вміст у діалоговому вікні завжди залишатиметься читабельним.
- Щоб розгорнути діалогове вікно, натисніть кнопку .

## Сполучення клавiш для оператора

У наведеній нижче таблиці перелічено сполучення клавiш оператора.



**Примечание** Якщо ви використовуєте клавіатуру Mac, замість клавiші **Alt** натисніть клавiшу **Option**. Наприклад, щоб перейти до стану доступності, натисніть Control+Option+R.

Табл. 5: Список сполучень клавiш в *Agent Desktop (Windows)*

Груповий	Дія	Сполучення клавiш
Стан оператора	Перейти до стану доступності	Ctrl+Alt+R
	Перейти до стану очікування	Ctrl+Alt+N
Програма	Прийняти повідомлення в чаті/електронний лист/повідомлення в соціальній мережі	Ctrl+Alt+A
	Перемикається між спливаючими вікнами	Ctrl+Alt+P
	Розгорнути/згорнути спливаюче вікно	Ctrl+Shift+9
	Прийняти всі (видимі) спливаючі вікна	Ctrl+Shift+4
Обробка електронної пошти	Надіслати електронний лист	Ctrl+Alt+S
	Відповісти	Ctrl+Shift+6
	Відповісти всім	Ctrl+Shift+5
Вбудований вид робочого столу	Відкрити вкладку навігації	Ctrl+Alt+T
	Оновити	Ctrl+Alt+B

Груповий	Дія	Сполучення клавіш
Контроль взаємодії	Утримати/продовжити виклик	Ctrl+Alt+V
	Призупинити/відновити запис	Ctrl+Shift+Z
	Запит на конференцію для виклику/чату	Ctrl+Alt+H
	Консультаційний запит на виклик	Ctrl+Alt+C
	Завершити для всіх каналів	Ctrl+Alt+E
	Запит на передачу для всіх каналів	Ctrl+Alt+X
	Зберегти відредаговані значення змінних CAD	Ctrl+Alt+M
	Повернути відредаговані значення змінних CAD	Ctrl+Alt+Z
	Розгорнути/Згорнути	Ctrl+Alt+Y
	Причина завершення	Ctrl+Alt+W
Навігація	Відкрити головну сторінку	Ctrl + Alt + 1
	Відкрити сторінку зі статистикою ефективності оператора	Ctrl + Alt + 2
Сповіщення	Відкрити Центр сповіщень	Ctrl+Alt+I
	Увімкнути беззвучні сповіщення	Ctrl+Alt+D
Набрані	Відкрити набраний виклик	Ctrl+Alt+O
Список завдань	Перемикається між активними завданнями	Ctrl+Shift+8
	Розгорнути/згорнути панель завдань	Ctrl+Shift+7
Профіль користувача	Відкрити профіль користувача	Ctrl+Alt+U
	Вийти	Ctrl+Alt+L
	Відкрити список сполучення клавіш	Ctrl+Alt+F
	Завантажити звіт про помилку	Ctrl+Shift+2
Додаток Webex	Відкрити додаток Webex	Ctrl+Shift+3
	Згорнути/відкрити додаток Webex	Ctrl+Shift+1



---

**Примечание**

- Порядок номера сполучення клавіш на панелі навігації залежить від порядку налаштування відповідного віджета або користувацької сторінки в макеті робочого столу. Наприклад, якщо значок Customer Experience Analytics є третім елементом на панелі навігації, сполучення клавіш Ctrl+Alt+3 відкриє сторінку Customer Experience Analytics.
  - Сполучення клавіш не чутливі до регістру використовуваних літер.
-







## ГЛАВА 2

# Робота з Agent Desktop

- Увійдіть у Agent Desktop, на [сторониці 47](#)
- Установлення додатка Робочий стіл, на [сторониці 51](#)
- Змінення стану доступності, на [сторониці 52](#)
- Реагування на тайм-аут бездіяльності, на [сторониці 52](#)
- Застосуйте причину завершення, на [сторониці 53](#)
- Видалення припиненої взаємодії, на [сторониці 54](#)
- Вирішення проблем із Desktop, на [сторониці 55](#)
- Спливаюче вікно на екрані, на [сторониці 55](#)
- User Profile, on [page 57](#)
- Додаток Webex, on [page 62](#)
- Додайте емодзі до розмови WhatsApp, на [сторониці 66](#)
- Вийти з Робочий стіл, на [сторониці 66](#)

## Увійдіть у Agent Desktop

Під час використання Agent Desktop пам'ятайте про такі моменти:

- Багаторазовий вхід: ви не можете отримати доступ до Agent Desktop з кількох браузерів або кількох вкладок одного вікна браузера.

Якщо ви ввійдете в систему в декількох екземплярах Agent Desktop і перемикатиметеся між браузерами або вкладками для доступу до Agent Desktop, з'явиться повідомлення з підказкою. Натисніть **Продовжити** в повідомленні з підказкою, щоб увійти в Agent Desktop у вікні цього браузера.

Якщо натиснути **Продовжити** під час виклику, завантаження панелі Контроль взаємодії триватиме 4–5 секунд.

- Проблеми з входом: щоб розв'язати будь-які проблеми, пов'язані з входом, зверніться до адміністратора. Наведені нижче сценарії можуть завадити вам увійти в Agent Desktop:
  - Якщо номер для набору неприпустимий, не зареєстрований або вже застосовується іншим користувачем.
  - Якщо дозволи та налаштування осередку, профілю, навичок або оператора не налаштовані.
  - Якщо є проблеми з мережею або API (інтерфейс прикладного програмування).

- **Перезавантаження браузера:** якщо ви не можете відновити сеанс через помилку підключення, закінчення сеансу або проблеми з локальним сховищем, перезавантажте браузер, щоб оновити сеанс.
- **Банер:** у верхній частині Agent Desktop з'являється повідомлення у вигляді банера про те, що деякі функції недоступні. Коли адміністратор розв'яже проблему, вам необхідно буде перезавантажити вебсторінку Agent Desktop. Під час перезавантаження браузера банер видаляється, а всі функції доступні на Agent Desktop.

### Підготовчі дії

Переконайтеся, що ваш телефон готовий до приймання викликів.

### Процедура

**Шаг 1** У рядку адреси браузера введіть URL-адресу, надану адміністратором.

**Шаг 2** Введіть своє ім'я користувача та натисніть **Далі**.

**Примечание** Щоб змінити вибрану адресу електронної пошти, натисніть клавіші **Alt + стрілка вліво** (Windows) або сполучення клавіш **Command + стрілка вліво** (Mac).

**Шаг 3** Введіть ім'я паролі, а потім натисніть **Увійти**.

З'явиться діалогове вікно **Облікові дані станції**.

**Примечание** Щоб отримати забутий пароль, натисніть **Забули пароль?** і введіть шестизначний код підтвердження, надісланий на вашу адресу електронної пошти.

Якщо адміністратор налаштує номер для набору (DN) за замовчуванням, цей номер буде попередньо внесено в поля **Набрати номер** та **Внутрішній номер**.

Якщо ваш адміністратор обмежує DN значенням за замовчуванням, ви не зможете редагувати попередньо внесений DN під час входу в Agent Desktop. Поля **Набрати номер** та **Внутрішній номер** доступні лише для читання. У цьому разі пропустіть кроки 4 й 5.

**Шаг 4** У розділі **Номер для набору / Внутрішній номер** введіть номер телефону для вхідних і набраних викликів. За замовчуванням вибрано перемикач **Набрати номер**.

- Установіть прапорець **Міжнародний формат набору номера**. На основі вашого географічного розташування виберіть код країни з розкритого списку. Також можна ввести код або назву країни, щоб відфільтрувати список. Введіть номер для набору. Номери для набору перевіряються на основі коду країни. Підтримуваний формат:

- Формат коду країни: + [Код країни][Номер телефону]

Виберіть код країни з розкритого списку та введіть тільки номер телефону.

Наприклад, <+120> 15532447

**Примечание** Установлено прапорець **Міжнародний формат набору номера**, значення за замовчуванням +1.

- Зніміть прапорець **Міжнародний формат набору номера**, щоб використовувати інший формат номера для набору. Введіть номер для набору. Підтримувані формати:

- Формат номера E.164: [+][Код країни][Номер]  
Наприклад, +11234567890
- Формат IDD (прямий міжнародний набір): [IDD][код країни][номер]  
Наприклад 01161123456789.

**Примечание** Формат номера для набору залежить від вашого місцезнаходження. Щоб дізнатися більше про налаштування формату, зверніться до адміністратора.

- Шаг 5** (Необов'язково) якщо ви використовуєте пристрій для викликів, виберіть перемикач **Внутрішній номер** і введіть внутрішній номер для виклику, налаштований вашим адміністратором (наприклад, 10078). Внутрішній номер підтримує максимум 18 цифр.
- Шаг 6** У розділі **Команда** виберіть команду для асоціювання з розкривного списку або скористайтесь полем пошуку, щоб відфільтрувати список.
- Шаг 7** (Необов'язково) Установіть прапорець **Запам'ятати мої облікові дані**, щоб зберегти облікові дані станції для майбутніх входів.

- Примечание**
- Якщо зняти прапорець **Запам'ятати мої облікові дані**, облікові дані не буде збережено для майбутніх входів. Вам потрібно буде вручну надавати облікові дані щоразу, коли ви входите в Agent Desktop.
  - Діалогове вікно **Облікові дані станції** підтримує функцію автозаповнення браузера. Автозаповнення економить ваш час завдяки автоматичному внесенню раніше введених номерів для набору й внутрішніх номерів. Кількість пропозицій, які надаються в автозаповненні, залежить від браузера. Щоб видалити збережені записи, необхідно очистити кеш браузера. Функція автозаповнення не підтримується в режимі приватного перегляду.

- Шаг 8** Натисніть **Submit** (Надіслати).

**Примечание** Якщо встановлено прапорець **Запам'ятати мої облікові дані**, може з'явитися повідомлення про те, що облікові дані не збережено. У такому разі потрібно ввести свої дані під час повторного входу в систему.

Адміністратор може налаштувати сторінку завдання так, щоб на ній відображалась ілюстрація як тло під час входу. Якщо ілюстрацію не налаштовано, сторінка завдання відображається з пустим тлом.

**Примечание** Якщо адміністратор призначить вашій команді незмінений макет, нові функції на основі макета відображатимуться під час входу в систему. Якщо ви вже ввійшли в систему, нові функції на основі макета відображатимуться під час перезавантаження браузера.

---

## Чутливість

Agent Desktop підтримує адаптивне подання, яке забезпечує легке читання та навігацію на екранах із різною роздільною здатністю. Розмір дисплея Agent Desktop повинен бути більше 500 × 500 пікселів (ширина × висота). Щоб найкраще взаємодіяти з Agent Desktop, установіть масштаб веббраузера 100 %.

Щоб отримати додаткові відомості про підтримувані версії браузерів, див. [Вимоги для Agent Desktop, на сторінці 2](#).

Інтерфейс налаштовується автоматично відповідно до розміру й орієнтації екрана та областей перегляду пристрою Agent Desktop. Agent Desktop демонструє чутливу роботу, як описано далі:

- **Горизонтальний заголовок** – якщо на горизонтальний заголовок є більше користувацьких віджетів або значків, відображається значок **Додатково** (⋮):
  - Після натискання цього значка в розкритому списку відображаються користувацькі віджети та значки.
  - Коли ви змінюєте розмір екрана, користувацькі віджети та значки відображаються на горизонтальний заголовок, як і очікувалося, без значка ⋮.
- **Навігаційна смуга** – ліва панель навігації згортається в горизонтальному заголовку в невеликих зонах перегляду. Коли ви натискаєте значок **Меню** (☰), разом зі значками з'являється рухома смуга.





---

**Примечание** Заголовок і логотип не відображаються, коли область перегляду має ширину менше 736 пікселів. Збільште ширину як мінімум до 737 пікселів, щоб бачити логотип і назву.

---

- Панелі **Список завдань**, **Історія взаємодії з оператором** і **Допоміжна інформація** накладаються на Робочий простір. У невеликих областях перегляду ці панелі за замовчуванням згорнуті.

Якщо клацнути значок  (розгорнути) кожної панелі, на рухомій смугі відобразяться докладні відомості. Коли ви розгортаєте одну панель, інші розгорнуті панелі згортаються, щоб робоча область не була прихована.

Якщо в поданні є більше вкладок, на панелі з'являється **Допоміжна інформація параметр Додатково**.




---

**Примечание** Якщо ви додасте мітку в довгі віджети, система скоротить ім'я мітки.

- Уникайте додавання міток у довгі віджети
  - Клацніть лише значок віджета. Не на всьому рядку розкритого списку **Додатково** можна клацнути.
- 

Agent Desktop можна встановити як додаток. Чутливість така сама, як і в Agent Desktop на основі браузера.



## Примечание

- Ваш адміністратор визначає, чи є користувацький віджет чутливим.
- Нечутливі віджети не можуть забезпечити оптимальну взаємодію з користувачем і не відображаються, коли область перегляду має ширину менше 736 пікселів. Збільште ширину як мінімум до 737 пікселів, щоб бачити будь-які віджети, налаштовані як нечутливі.

## Установлення додатка Робочий стіл

Ви можете встановити Робочий стіл як додаток, якщо доступ до Робочий стіл здійснюється за допомогою сучасного веббраузера, який підтримує прогресивну вебпрограму (PWA).

PWA – це вебпрограми, у яких використовуються переваги новітніх технологій для поєднання найкращих можливостей веб- і мобільних додатків. Розглядайте їх як вебсайти, створені за допомогою вебтехнологій, що працюють як додатки.

Операційні системи та браузери, що підтримують Робочий стіл як додаток:

- Операційні системи: Windows 10 і Windows 11, macOS і Chrome OS
- Веббраузери: Google Chrome і Edge Chromium (MS Edge)

### Підготовчі дії

- Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).
- Ви повинні використовувати сучасний веббраузер, який підтримує PWA, наприклад Google Chrome або Edge Chromium (MS Edge).

### Процедура

**Шаг 1** Перейдіть за посиланням **Установити додаток**, що відображається в повідомленні зі сповіщенням, або натисніть значок **Установити Webex CC Desktop**, що відображається в рядку адреси.

**Шаг 2** Натисніть **Установити**.

Після встановлення Робочий стіл відкриється в окремому вікні додатка й може використовуватися як окремий додаток для робочого столу. Ви можете розташувати додаток на головному екрані або закріпити на панелі завдань для легкого доступу.

- Примечание
- Коли ви входите в Робочий стіл або очищатимете кеш, то отримуватимете сповіщення про можливість установити Робочий стіл як додаток для робочого столу.
  - Ви не можете встановити Робочий стіл як додаток для робочого столу за допомогою веббраузера Firefox.
  - Коли ви отримуватимете доступ до Робочий стіл з веббраузера або як до додатка, взаємодія з користувачем (UX) залишатиметься незмінною, за винятком того, що адресний рядок відсутній у додатку для робочого столу.
  - Видалення додатка Робочий стіл:
    - Клацніть значок із трьома крапками в рядку заголовка додатка.
    - Натисніть **Видалити Webex CC Desktop > Видалити**.

## Змінення стану доступності

Коли ви входите в Agent Desktop, для вас за замовчуванням установлюється стан у режимі очікування (причина), налаштований вашим адміністратором. Щоб прийняти будь-який виклик, чат, електронну пошту або запитує повідомленнями в соціальних мережах, ви повинні встановити для себе стан **Доступний**.

Щоб змінити стан за замовчуванням, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Ви повинні увійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть розкритий список **Стан доступності**, який відображається на горизонтальний заголовок.
- Шаг 2** Виберіть потрібний стан доступності з розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список.
- У розкритому списку відобразяться стан **Доступний** і стани в режимі очікування, налаштовані вашим адміністратором.

## Реагування на тайм-аут бездіяльності

Діяльність оператора охоплює обробку контактів, роботу над користувацькими віджетами або виконання будь-якого завдання на Agent Desktop. Якщо ви не виконете жодних дій Agent Desktop в режимах «Доступний» або «У режимі очікування», вважається, що ви неактивні.

Адміністратор налаштовує значення тайм-ауту бездіяльності. Якщо ви неактивні на Agent Desktop протягом зазначеної тривалості, Agent Desktop автоматично виводить вас із системи. За хвилину до того, як налаштований тайм-аут настане, ви отримаєте сповіщення через діалогове вікно **Тривала бездіяльність з таймером**. Якщо ви не вживете заходів до того, як час на таймері закінчиться, Agent Desktop виведе вас із системи. Діалогове вікно відображається незалежно від стану вашої доступності. У вашому браузері відобразиться сповіщення типу «тост», якщо Agent Desktop – не активне вікно або вкладка браузера.

#### Підготовчі дії

- Ви повинні увійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).
- Відсутня активність на Agent Desktop протягом тривалого періоду.

#### Процедура

---

##### Шаг 1 Зробіть ось що:

- **Залишатися в системі:** дає змогу залишатися в системі, доки ви не вийдете до закінчення часу на таймері.
- **Вийти:** дає змогу вийти з Agent Desktop

Таймер зворотного відліку з'являється в діалоговому вікні **Тривала бездіяльність** за хвилину до появи налаштованого тайм-ауту.

##### Шаг 2 Якщо ви автоматично вийшли із системи, натисніть кнопку **ОК**, щоб закрити діалогове вікно.

---

## Застосуйте причину завершення

Причина завершення пояснює, чому клієнт зателефонував у контактний центр, а також містить запис про вашу взаємодію допомагаючи клієнту вирішити запити. Ваше підприємство використовує цю інформацію для вимірювання ефективності та успішності роботи контактного центру.

Причина завершення застосовується після того, як ви припините взаємодію з клієнтами. У наведених нижче сценаріях слід вибрати причину завершення:

- Коли ви завершуєте активний голосовий виклик, спілкуєтеся в чаті або обмін повідомленнями в соціальних мережах з клієнтом.
- Коли ви передаєте активний голосовий виклик, чат, електронну пошту або запит обмін повідомленнями в соціальних мережах.
- Коли ви надсилаєте клієнту відповідь електронною поштою.
- Коли клієнт завершує активний голосовий виклик або запит у чаті.

#### Підготовчі дії

Щоб застосувати причину завершення, необхідно мати активну взаємодію з клієнтом.

## Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть кнопку **Завершити, Передати** або **Надіслати** відповідно до сценарію.
- З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**.
- Таймер і причини завершення, які відображаються в діалоговому вікні **Причини завершення**, налаштовує адміністратор.
- Шаг 2** (Необов'язково) натисніть кнопку **Скасувати автоматичне завершення**, щоб запобігти автоматичному вимиканню робочого столу.
- Шаг 3** Ви можете вибрати потрібну причину з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. За один раз можна вибрати лише одну причину завершення.
- Примечание**
- Таймер підрахунку з'являється поруч зі станом **Завершення** із зазначенням часу, що минув із моменту завершення взаємодії.
  - Таймер зворотного відліку з'являється в діалоговому вікні **Причини завершення** із зазначенням часу, що залишився до автоматичного завершення взаємодії. Якщо ви не виберете причину завершення до того, як таймер досягне нуля, під час автозавершення буде зазначено причину завершення за замовчуванням.
- Шаг 4** Натисніть **Надіслати** запит на завершення.
- 

## Видалення припиненої взаємодії

Клієнт може не відповідати під час взаємодії (голосової або цифрової), коли запит API або подія не завантажує дані на панелі **Контроль взаємодії**. Коли під час взаємодії немає відповіді, неможливо виконувати будь-які операції (утримання, передавання, консультування, завершення). Ваш адміністратор може або завершити взаємодію з клієнтом, що залишається без відповіді, або примусово виконати ваш вихід із Agent Desktop.

Діалогове вікно **Взаємодія припинена** з'являється на Agent Desktop у таких сценаріях:

- Якщо ваш адміністратор припиняє взаємодію з клієнтом.
- Якщо ви проводите консультацію або конференц-виклик з іншим оператором і ваш адміністратор виконує ваш вихід із системи. Оператора, з яким проводять консультацію або конференцію, інформують.

### Підготовчі дії

- Зверніться до адміністратора. Ваш адміністратор повинен припинити взаємодію з клієнтом, який не відповідає.
- Діалогове вікно **Взаємодія припинена** повинно відобразитися на Agent Desktop.



## Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть кнопку **ОК** у діалоговому вікні **Взаємодія припинена**.
- Взаємодія з клієнтом видаляється з Agent Desktop. На вкладці **Журнал контактів** не відображаються взаємодії, видалені адміністратором.
- Шаг 2** (Необов'язково) перейдіть за посиланням **Деталі помилки**.
- Шаг 3** (Необов'язково) натисніть **Копіювати ідентифікатор відстеження**.
- Поділіться скопійованим ідентифікатором відстеження з адміністратором, щоб усунути проблему. Детальніше: [Вирішення проблем із Desktop, на сторінці 55](#).
- На панелі **Історія взаємодії з оператором** причина підведення підсумків відображається як **н/д (немає даних)**, оскільки взаємодія не завершена.
- 

## Вирішення проблем із Desktop

У разі помилки запиту API або завантаження даних події на робочий стіл, ви отримаєте повідомлення про помилку. Ви можете скопіювати ідентифікатор відстеження помилки та поділитися даними зі своїм адміністратором, щоб розв'язати проблему.



- Примечание** Якщо у вас виникли проблеми з робочим столом, ви можете надіслати журнали робочого столу адміністратору для дослідження проблеми. Детальніше: [Завантаження звіту про помилку, на сторінці 61](#).
- 

## Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть посилання **Дані про помилку** в діалоговому вікні повідомлення про помилку.
- Шаг 2** Натисніть кнопку **Копіювати ідентифікатор відстеження**.
- Поділіться скопійованим ідентифікатором відстеження з адміністратором, щоб розв'язати проблему.
- 

## Спливаюче вікно на екрані

Спливаюче вікно – це вікно або вкладка, які відображаються в області «Agent Desktop». Ініціація спливаючого вікна залежить від подій, які налаштував адміністратор.

У спливаючому вікні надається детальна інформація про запит. Наприклад, адміністратор створює процес для ініціювання спливаючого вікна під час прийняття вхідного виклику, яке відображає параметр у вигляді вкладки на панелі **Допоміжна інформація**. Під час приймання вхідного виклику спливаюче вікно відображається на вкладці **Спливаюче вікно** в області допоміжної інформації Agent Desktop.

Коли ви приймаєте запит, на екрані Agent Desktop відображається сповіщення про те, що запит пов'язано зі спливаючим вікном. Перегляд спливаючих вікон у Agent Desktop залежить від параметрів відображення.

Адміністратор може налаштувати відображення спливаючих вікон в один із таких варіантів:

- на наявній вкладці браузера замість попереднього спливаючого вікна;
- як нова вкладка браузера, що не впливає на вже наявне спливаюче вікно;
- як вкладена вкладка на вкладці **Спливаюче вікно** на панелі Допоміжна інформація;
- як спливаюча користувацька сторінка, доступ до якої можна отримати, натиснувши значок **Спливаюче вікно** в області «Навігаційна смуга»;
- як один з віджетів на користувацькій сторінці, доступ до якої можна отримати, натиснувши користувацький значок в області «Навігаційна смуга».




#### Примечание

Якщо випадково ви закриєте спливаюче вікно, доступ до нього можна отримати, натиснувши на його посилання в **Центрі сповіщень**. Детальніше: [Доступ до спливаючого вікна на екрані, на сторінці 56](#).

У спливаючому вікні відображаються відомості про клієнта на основі вибраної взаємодії. Наприклад:

- Коли ви приймаєте запит на взаємодію від клієнта Світлани Омельченко, на вкладці **Спливаюче вікно** панелі Допоміжна інформація або на користувацькій сторінці відображається спливаюче вікно, пов'язане зі Світланою Омельченко.
- Коли ви переходите від одного клієнта (Світлана Омельченко) до іншого (Петро Юрченко), на вкладці **Спливаюче вікно** панелі Допоміжна інформація або на користувацькій сторінці відображається спливаюче вікно, пов'язане з Петром Юрченко.

Адміністратор може налаштувати для запиту кілька спливаючих вікон. Спливаючі вікна відображаються як вкладені вкладки у вкладці з назвою **Спливаюче вікно**. Щоб розгорнути спливаюче вікно, що

відображається на вкладеній вкладці, натисніть кнопку .

Коли ви надсилаєте причину завершення для запиту, пов'язане спливаюче вікно на панелі Допоміжна інформація або на користувацькій сторінці закривається.



#### Примечание


- Якщо спливаюче вікно налаштоване для відображення на користувацькій сторінці, значок **Спливаюче вікно** відобразатиметься в області «Навігаційна смуга», незалежно від того, прийнято запит чи завершено.
- Якщо налаштувати відображення спливаючого вікна на користувацькій сторінці в макеті робочого столу, але не визначити процес у конструкторі потоків, користувацька сторінка буде пустою.

## Доступ до спливаючого вікна на екрані

Щоб отримати доступ до спливаючого вікна на екрані, яке ви випадково закрили:

## Процедура

---

- Шаг 1** Клацніть значок  (Центр сповіщень) на горизонтальний заголовок.
- У розкритому списку відображається повідомлення Спливаюче вікно на екрані доставлено час, що минув, і автоматична ідентифікація номера (ANI) голосового виклику.
- Шаг 2** Натисніть гіперпосилання на спливаюче вікно на екрані. Текст відображення гіперпосилання на спливаюче вікно визначається адміністратором. Залежно від конфігурації маршрутизації, установлені вашим адміністратором у конструкторі потоків, ви можете побачити або налаштований текст відображення, або гіперпосилання Відкрити спливаюче вікно ще раз.
- Спливаюче вікно відображається одним із таких способів:
- на наявній вкладці браузера замість попереднього спливаючого вікна;
  - як нова вкладка браузера, не впливаючи на вже наявне спливаюче вікно;
  - як нова вкладка на панелі Допоміжна інформація;
  - як налаштовувана сторінка;
  - як один із віджетів на користувацькій сторінці.
- 

# User Profile

The Профіль користувача icon is displayed at the top-right corner of your Робочий стіл.

When you click the Профіль користувача icon, the following information is displayed:

- Profile picture



---

**Note** If your profile picture is not configured, the initials are displayed based on the first name and last name. You can configure your profile picture while activating your account or later on your [Cisco Webex profile page](#). For more information, see [Add Your Profile Picture](#).

---

- Username
- Phone Number
- **Team:** View or edit the current team to which you are associated. For more information, see [Зміна команди, on page 58](#).
- **Channel Capacity:** The number of contacts that you can handle on each media channel at a given time. For more information, see [Перегляд спроможності каналу, on page 59](#).
- **User Settings:** The following options appear in the **User Settings** section:

- **Notification Settings:** Settings to display the desktop notifications and alerts. For more information, see [Увімкнення або вимкнення налаштувань сповіщень, on page 59](#).
- **Reset Entire Desktop Layout:** The option to restore the default desktop layout view configured by your administrator. For more information, see [Скидання макета робочого столу, on page 126](#).
- **Switch to Dark Mode:** The toggle button to enable or disable the dark background theme of the Робочий стіл. The dark mode selection is retained until you clear the browser cache.
- **Help:** The following options appear in the **Help** section:
  - **Keyboard Shortcuts:** The option to access the keyboard shortcut list. For more information, see [Сполучення клавіш для доступу, on page 42](#).
  - **Download Error Report:** The option to download error reports. For more information, see [Завантаження звіту про помилку, on page 61](#).
- **Sign Out:** The option to sign out from the Робочий стіл. For more information, see [Вийти з Робочий стіл](#).

## Зміна команди

Ви можете змінити команду, якщо не маєте активної розмови або запиту на контакт.

### Підготовчі дії

- Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).
- Ви повинні бути пов'язані з більш ніж однією командою.

### Процедура

**Шаг 1** Клацніть Профіль користувача у правому верхньому куті області Робочий стіл.

- Примечание**
- За замовчуванням у розділі Команда відображається поточна команда, яку вибрано в діалоговому вікні Облікові дані станції під час входу.
  - Ви не можете змінити команду, якщо маєте активні завдання, взаємодії або вхідні запити на виконання завдання. Параметр Команда вимкнено.

**Шаг 2** Клацніть Команда.

**Шаг 3** У розділі Команда виберіть команду з розкритого списку Команда або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список.

**Примечание** Назви команд відображаються за алфавітом. За замовчуванням вибрано поточну команду.

**Шаг 4** Натисніть Зберегти виділення.

**Примечание** Параметр Зберегти виділення вимикається, якщо ви не пов'язані з кількома командами.

Відобразиться повідомлення з підказкою для підтвердження змінення команди.

**Шаг 5** Натисніть **Змінити команду**.

Відобразиться повідомлення про успішне змінення команди. Застосовується макет робочого столу й стратегія маршрутизації (голосовий або цифровий канал) нової команди.

## Перегляд спроможності каналу

Адміністратор налаштовує кількість контактів, які можна обробляти в кожному медіаканалі в певний момент часу, залежно від профілю мультимедіа, включно із чергою в певному каналі.

- Щоб переглянути пропускну здатність каналу, натисніть **Профіль користувача** у правому верхньому кутку Робочий стіл.

У розділі **Спроможність каналу** відображається тип маршрутизації та кількість контактів, які можна обробляти в кожному медіаканалі.

До медіаканалів належать чат, електронну пошту, голос та соціальні мережі. Наприклад, якщо навпроти значка медіаканалу **Голос** стоїть цифра 1, а навпроти значка **Чат** – цифра 3, то ви можете отримувати лише один вхідний голосовий виклик і три запити на чат.



**Примечание** Значки медіаканалів виділяються, лише якщо навантаження призначено. Наприклад, якщо кількість контактів, які ви можете обробляти для каналу **Голос**, – 1, а для каналу **Чат** – 0, то значок медіаканалу для каналу **Голос** буде виділений, а для каналу **Чат** – сірим.

Нижче наведено відомості про медіаканал:

Тип маршрутизації	Деталі
Змішаний	Дає змогу обробляти кілька контактів одночасно в усіх каналах. Наприклад, чат – 2, електронна пошта – 4, голос – 1 та соціальні мережі – 2.
Змішаний у реальному часі	Дає змогу обробляти один обов'язковий канал у реальному часі, голос або чат, а також інші налаштовані канали. Наприклад, електронна пошта – 4 та голос – 1.
Ексклюзивний	Дає змогу обробляти лише один контакт у певний момент часу. Наприклад, голос – 1.

## Увімкнення або вимкнення налаштувань сповіщень

Сповіщення тримають вас у курсі справ, повідомляючи про щось нове, що може вимагати вашої уваги. Сповіщення на робочому столі включають оповіщення, нові повідомлення, зміни стану тощо. Детальніше: [Сповіщення на робочому столі, на сторінці 28](#).

Щоб увімкнути сповіщення на робочому столі:

### Підготовчі дії


Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Клацніть Профіль користувача у правому верхньому куті області Робочий стіл.
- Шаг 2** У розділі Налаштування користувача клацніть Налаштування сповіщень.
- Шаг 3** Натисніть перемикач Увімкнути сповіщення, щоб увімкнути або вимкнути відображення сповіщень на робочому столі.




**Примечание**

- Якщо сповіщення увімкнено, значок  (Центр сповіщень) відображається на горизонтальний заголовок.
- За замовчуванням увімкнено перемикач Увімкнути сповіщення.

- Шаг 4** Натисніть перемикач Увімкнути безшумні сповіщення, щоб увімкнути або вимкнути відображення візуальних оповіщень на робочому столі. Коли увімкнено безшумні сповіщення, оповіщення на робочому столі доставляються до Центру сповіщень. Детальніше: [Доступ до Центру сповіщень, на сторінці 60](#).

**Примечание** За замовчуванням перемикач Увімкнути безшумні сповіщення вимкнено.

- Шаг 5** Натисніть перемикач Увімкнути звукові сповіщення, щоб увімкнути або вимкнути звук сповіщень на робочому столі. Ви можете використовувати повзунок для регулювання гучності.

- Натисніть , щоб вимкнути звук, а щоб увімкнути звук, натисніть кнопку .
- Натисніть , щоб прослухати звук за замовчуванням.

**Примечание** За замовчуванням кнопка перемикач Увімкнути звукові сповіщення увімкнена, а гучність установлена на 80 відсотків.

Ваші зміни в Налаштуваннях сповіщень зберігаються, доки ви не очистите кеш браузера. Коли ви виходите із системи та знову входите до неї, Налаштуванням сповіщень призначаються значення за замовчуванням.

---

## Доступ до Центру сповіщень

У Центрі сповіщень відображаються повідомлення робочого столу та сповіщення.



Щоб отримати доступ до Центру сповіщень, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Переконайтеся, що вибрано параметр Увімкнути сповіщення в розділі Налаштування сповіщень для доступу до Центру сповіщень. Детальніше: [Увімкнення або вимкнення налаштувань сповіщень, на сторінці 59](#).

## Процедура

---

- Шаг 1** Клацніть значок  (Центр сповіщень) на горизонтальний заголовок. Відобразиться перелік усіх непрочитаних повідомлень разом із часом, що минув після кожного з них.
- Шаг 2** (Необов'язково) натисніть кнопку **Позначити всі як прочитане**, щоб позначити всі повідомлення як прочитані та видалити непрочитані сповіщення.
- Примечание**
- На значку відображається напис із зазначенням кількості непрочитаних повідомлень (наприклад, ).
  - Сповіщення на робочому столі можна складати, автоматично відхиляти або закривати вручну. Натисніть кнопку **Ігнорувати сповіщення**, щоб відхилити сповіщення.
  - Сповіщення на робочому столі видаляються під час виходу з робочого столу.
- 

## Завантаження звіту про помилку

Якщо у вас виникли проблеми з робочим столом, ви можете надіслати журнали робочого столу адміністратору для дослідження проблеми.

### Підготовчі дії

Ви повинні увійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

## Процедура

---

- Шаг 1** Клацніть **Профіль користувача** у правому верхньому куті області Робочий стіл.
- Шаг 2** У розділі **Довідка** натисніть кнопку **Завантажити звіт про помилку**.
- Після успішного завантаження звіту про помилку на робочому столі можна надати спільний доступ до звіту адміністратору, щоб дослідити проблему.
- Примечание**
- Завантажити звіт про помилки можна навіть тоді, коли робочий стіл відновлюється після помилки підключення.
  - Якщо браузер зависає або аварійно завершує роботу, перш ніж ви зможете натиснути параметр **Завантажити звіт про помилку**, вам потрібно перезапустити браузер, не натискайте параметр **Завантажити звіт про помилку** відразу.
- Після перезапуску браузера журнали більше не будуть доступні. Зачекайте, поки на робочому столі знову не виникне проблема, а потім виберіть параметр.
-

## Додаток Webex

The Додаток Webex offered by Cisco is an enterprise solution for video conferencing, online meetings, screen sharing, and webinars. For more information, see <https://www.webex.com/all-new-webex.html>.

Додаток Webex along with its messaging, calling, and meeting functionalities, is configured within the Agent Desktop. This allows you to collaborate with other agents, supervisors, and subject matter experts (SMEs) of your organization without navigating away from the Agent Desktop. However, call control is not available. To receive and make calls, you still require the external, non-embedded Додаток Webex. For more information, see [Calling Apps](#).

Your administrator configures the Додаток Webex feature by updating the desktop layout.

The supervisors and SMEs must download the Клієнт Webex on their system (personal device) or access Додаток Webex by using Додаток Webex for Web (<https://web.webex.com/>). The Клієнт Webex refers to Додаток Webex downloaded on your system (personal device). For more information, see [Download the App](#).



---

**Note** If you have set your availability to Do Not Disturb (DND) on the Клієнт Webex, the browser notifications for incoming voice calls are not displayed on the Agent Desktop. For more information on accessing the Клієнт Webex as an endpoint device, see [Agent Devices, on page 4](#).

---

### Notifications

Notifications alert you on new Додаток Webex events that require your attention. Notifications appear irrespective of whether you are using Додаток Webex or not. For more information, see [Сповідання, on page 26](#).



---

**Note**

- Додаток Webex within the Agent Desktop supports only Do Not Disturb (DND) and not any preferences specified in notifications (**Settings > Notifications**).
- Even when you set your availability to DND, you may receive notification on the Agent Desktop in the following scenario:

Consider you signed in to the Agent Desktop, set your availability to DND, and did not minimize or close Додаток Webex within the Agent Desktop. Meantime, you accessed Додаток Webex in other instances (Клієнт Webex or Додаток Webex for Web). You may receive a notification. However, when you click the notification or access Додаток Webex within the Agent Desktop, then further notifications will not be displayed on the Agent Desktop.

---

### Toaster Notification—Browser

If Додаток Webex or the Agent Desktop is inactive, the browser toaster notifications are displayed. For more information, see [Сповідання типу «тост» – браузер, on page 26](#).

You must allow browser toaster notifications for the Додаток Webex for Web (<https://web.webex.com/>) by selecting the option when prompted, or by enabling the permissions on your browser settings. For more information, see the site permission section of your browser settings.






---

**Note** If you are using Додаток Webex within the Agent Desktop and the Клієнт Webex, you will receive two notifications. That is, on the Agent Desktop and the Клієнт Webex. It is highly recommended to sign out from the Клієнт Webex for the best user experience within the Agent Desktop.

---

### Desktop Notification

If you have minimized or closed Додаток Webex, the desktop notifications are displayed on the Agent Desktop. For more information, see [Сповіщення на робочому столі, on page 28](#).

The **Webex** icon displays a badge (for example, ) indicating the number of unread conversations. Додаток Webex notifications are not included in the **Notification Center**.



---

**Note** If you have set your availability to DND, the notifications are not displayed on the Agent Desktop for voice calls and conversations. However, the **Webex** icon displays a badge indicating the number of unread conversations and missed calls.

---

### Limitations

When you change the width of the Agent Desktop and Додаток Webex, the elements such as icons and search text box are overlapped in Додаток Webex. The default size of Додаток Webex displayed on the Agent Desktop is 900 x 600 pixels (width x height).

The preferred width to view the elements in Додаток Webex:

- When the **Navigation** menu and the **People and Spaces List** pane in Додаток Webex are expanded: Preferred width of Додаток Webex is 800 pixels or more.
- When the **Navigation** menu and the **People and Spaces List** pane in Додаток Webex are collapsed: Preferred width of Додаток Webex is 660 pixels or more.

## Access Додаток Webex


To access Додаток Webex within the Agent Desktop:

### Before you begin

You must be signed in to the Agent Desktop. For more information, see [Увійдіть у Agent Desktop, on page 47](#).


### Procedure

---

- Шаг 1** Click the  (**Webex**) icon displayed on the горизонтальний заголовок. Alternatively, you can access Додаток Webex by using the keyboard shortcut Ctrl+Shift+3.

Додаток Webex window appears at the bottom-right corner of the Agent Desktop. The default size of Додаток Webex window displayed is 900 x 600 pixels (width x height). For more information, see [Limitations, on page 63](#).

By default, the **Welcome Space** page is displayed along with a welcome message.

- Note**
- Додаток Webex does not require you to enter your sign-in credentials again because Single Sign-On (SSO) is supported.
  - When you close the web browser without signing out from the Agent Desktop and access the Agent Desktop again in the same browser, the Додаток Webex window appears without clicking the  icon.
  - If you have not activated your Додаток Webex account or have trouble signing in to Додаток Webex, contact your administrator. For more information, see [Sign-In Issues with Webex](#).

Додаток Webex supports a responsive view that enables easy reading and navigation across screen resolutions. For more information, see [Чутливість, on page 49](#).

For more information on Додаток Webex user interface, see [Your User Interface](#).

**Шаг 2** You can perform the following tasks in Додаток Webex:

- Send a message to another agent directly or to a group space, organize your messages, and share content. For more information, see [Message](#).
- Call another agent and set up calling preferences. For more information, see [Call](#).

- Note**
- You receive an audio alert for an incoming call.
  - You can receive an incoming call from a customer on the Agent Desktop and from a colleague on Додаток Webex at the same time. It is a good practice to accept the incoming call from the customer first.
  - When you accept an incoming call on Додаток Webex, the timer appears against the name. When minimized, Додаток Webex is displayed as a floating bar and the timer is displayed on it.
  - When you are handling an inbound or outdial call with a customer, you can still receive an incoming call from a colleague on Додаток Webex. It is a good practice to end your voice call with the customer first and then attend the call on Додаток Webex.
  - When you are busy with customer interactions or need some time to work without being interrupted by messages or calls, you can set your availability to Do Not Disturb (DND) on Додаток Webex. For more information, see [Let People Know You're Busy](#).

- Schedule meetings, set up your meeting preferences, and record meetings. For more information, see [Meet](#).









- Note**
- When you accept a meeting request on Додаток Webex, the timer appears against the room. When minimized, Додаток Webex is displayed as a floating bar and the timer is displayed on it.
  - Your administrator defines the meeting privileges for your Webex Enterprise Edition.

- Update your profile, status, notifications, and background. For more information, see [Personalize Webex](#).

- Note**
- The profile picture displayed on the Agent Desktop and Додаток Webex user profile are the same.
  - By default, Додаток Webex displays the background theme of the Agent Desktop. However, you can change the background theme of Додаток Webex either to *Default* or to *Light* (**Settings > Appearance**).
    - Додаток Webex background theme takes precedence over the Agent Desktop background theme.
    - If you reload or sign out of the Agent Desktop and sign in again, Додаток Webex displays the Agent Desktop background theme.

For more information on Додаток Webex functionalities and usage, see [Welcome to Webex](#).

**Шаг 3** (Optional) To drag or resize Додаток Webex, perform the following:

- To drag Додаток Webex, hover the mouse pointer over the header of Додаток Webex. The mouse pointer changes to . Click and drag Додаток Webex to the required position.
- To resize Додаток Webex, hover the mouse pointer over the border of Додаток Webex. The pointer changes to  or  (sizing handle) based on the placement of the pointer. Click and drag the sizing handle to resize Додаток Webex.
- You cannot resize Додаток Webex beyond the minimum width and height of 480 x 320 pixels. This ensures that the content in Додаток Webex remains readable.
- To maximize Додаток Webex, click . When Додаток Webex is maximized, Agent Desktop notifications are displayed at the top-right corner of Додаток Webex.
- To minimize Додаток Webex, click . Alternatively, use the keyboard shortcut Ctrl+Shift+1. When minimized, Додаток Webex is displayed as a floating bar, and it can be dragged to the desired position on the Agent Desktop.
  - To restore the minimized Додаток Webex, click the Додаток Webex floating bar. Alternatively, use the keyboard shortcut Ctrl+Shift+1 or click .
- To close Додаток Webex, click .
  - To open the closed Додаток Webex, click . Alternatively, use the keyboard shortcut Ctrl+Shift+3.
- The floating bar, size and position of Додаток Webex are persistent even when you switch between pages, or reload, or sign out of the Agent Desktop, and are retained until you clear the browser cache.

**Note** You cannot sign out of Додаток Webex from the Agent Desktop. When you sign out of the Agent Desktop, you are also signed out of Додаток Webex. For more information, see [Вийти з Робочий стіл, on page 66](#).

### Resolve Додаток Webex Issues

To resolve any issues on Додаток Webex, you can perform the following:

- Share the tracking ID of the error. For more information, see [Вирішення проблем із Desktop, on page 55](#).
- Share the Agent Desktop logs. For more information, see [Завантаження звіту про помилку, on page 61](#).
- Send logs from Додаток Webex (**Profile and preferences > Help > Send Logs**). For more information, see [Support for Webex](#).
- Clear the browser cache and try signing in to the Agent Desktop again.

## Додайте емодзі до розмови **WhatsApp**

Оператори можуть додати емодзі у відповідь і зробити розмову ефективною та інтерактивною.

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть значок **Емої** (Емодзі) в полі введення.  
На екрані з'явиться модальне вікно зі списком налаштованих емодзі.
- Шаг 2** Клацніть потрібне емодзі, щоб додати його до розмови.

## Вийти з Робочий стіл



**Важное примечание** Не закривайте браузер, щоб вийти з Робочий стіл. Ви не можете вийти з Робочий стіл, якщо ведете активну розмову. Завершіть усі активні розмови, перш ніж виходити. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на странице 53](#).

Щоб вийти з Agent Desktop, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Завершіть активну розмову із замовником.

### Процедура

- Шаг 1** Переконайтеся, що у вас встановлено стан **Очікування**. Клацніть **Профіль користувача** у правому верхньому куті області Робочий стіл.
- Шаг 2** Натисніть кнопку **Вийти**.

- Примечание
- Якщо ви маєте стан Доступний або У режимі очікування без жодних постійних розмов, ваш керівник може вийти з Робочий стіл. Ви повинні знову ввійти, щоб отримати доступ до Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop, на странице 47](#).
  - Перед виходом з'явиться повідомлення із запитом підтвердження.
-






## ГЛАВА 3

# Керування голосовими викликами

За допомогою робочого столу можна отримувати та здійснювати виклики клієнтів, відповідати на них залежно від дозволів, призначених адміністратором.

- [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#)
- [Змінні пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71](#)
- [Утримування й продовження виклику, на сторінці 72](#)
- [Запис голосового виклику, на сторінці 73](#)
- [Передати виклик, на сторінці 74](#)
- [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#)
- [Здійснення набраного виклику, на сторінці 83](#)
- [Make an Outbound Preview Campaign Call, on page 87](#)
- [Завершення виклику, на сторінці 88](#)

## Відповідь на виклик

Ви можете прийняти виклик клієнта, якщо адміністратор надасть вам необхідні дозволи. Коли ви приймаєте виклик від клієнта (вхідний виклик), післяспливаючого вікна підключення з'являється спливаюче вікно запиту контакту. У спливаючому вікні запиту контакту відображається мітка «Вхідний виклик», значок  (Вхідний виклик), змінні, налаштовані адміністратором, і таймер, який вказує час, що минув з моменту прийому виклику. Стан вхідного виклику відображається як «Дзвінок».

Якщо ви не відповісте на виклик протягом максимально доступного часу, його буде повернуто в чергу, і система змінить ваш стан на **RONA**. З'явиться спливаюче вікно з параметрами зміни стану на **Доступний** або **У режимі очікування**. Щоб отримати додаткову інформацію про спливаюче вікно на екрані **RONA**, див. [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).



**Примечание** Коли ви перебуваєте в стані **RONA**, ви не можете приймати жодних викликів. Щоб отримувати запити будь-яких медіаканалів, включно з новими голосовими викликами, ви повинні змінити свій стан з **RONA** на **Доступний** вручну.

Щоб відповісти на виклик:

### Підготовчі дії

Ви повинні бути в стані **Доступний**, щоб приймати виклики клієнтів.

### Процедура

---

- Шаг 1** Коли ви отримаєте запит на виклик на робочий стіл, скористайтеся фізичним телефоном, щоб відповісти на нього.  
Запуститься таймер, і відобразиться панель Контроль взаємодії.
- Шаг 2** Під час обробки виклику на панелі Контроль взаємодії можна виконати такі завдання:
- Оновити змінні, пов'язані з викликом. Детальніше: [Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71](#).
  - Утримувати та відновлювати активний виклик. Детальніше: [Утримування й продовження виклику, на сторінці 72](#).
  - Розпочинати та призупиняти запис голосового виклику. Детальніше: [Запис голосового виклику, на сторінці 73](#).
  - Передавати виклик до черги, оператора або номера набору. Детальніше: [Передати виклик, на сторінці 74](#).
  - Ініціювати консультаційний виклик до черги, оператора або номера набору. Детальніше: [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#).
  - Ініціювати тристороннє спілкування між вами, клієнтом та іншим оператором. Детальніше: [Почати конференц-виклик, на сторінці 81](#).
- Шаг 3** Натисніть кнопку **Завершити**. Детальніше: [Завершення виклику, на сторінці 88](#).
- 


## Callback

Customers can opt to receive a callback using an IVR (Interactive Voice Response) by calling, visiting the website, or using a chatbot (Virtual Agent) of a call center.

The following are the different callback types:

- **Courtesy Callback:** A customer can opt to receive a courtesy callback instead of waiting in the contact center queue for an agent to answer the call.
- **Web Callback (Callback):** A customer can opt to receive a callback by submitting a callback request along with a name and callback number when visiting the contact center website or interacting with a chatbot (Virtual Agent) on the website.

The callback requests are sent to the Webex Contact Center system. When an agent is available, the system initiates a callback to the customer. The customer can be offered the callback option during peak hours or non-working hours of the contact center.

Callback requests are routed to you as an incoming call request. The callback contact request popover displays the Callback label, the  (Callback) icon, phone number of the customer, DNIS (Dialed Number Identification



Service), the queue that routed the call to you, and a timer indicating the time elapsed since you received the call. The status of the incoming call is displayed as Ringing.

If the End Call feature for Web Callback is enabled by your administrator, the Ringing status is replaced with the **Cancel** button in the contact card request.

**Note**

The  icon that is displayed for Courtesy Callback and Web Callback is the same.


If the customer accepts the call, you are connected to the customer and the Контроль взаємодії pane is displayed. For more information on the tasks that you can perform when handling a call, see [Answer a Call](#).

**Note**

- To cancel the Web Callback before the customer answers the call, click **Cancel**. When the callback is canceled, the **Wrap Up Reasons** dialog box appears.
- If the customer does not answer the call, the call is returned to the queue.
- If the contact center has reached the maximum limit for concurrent calls that is set for the data center or tenant, you cannot make more calls, and the corresponding reason codes are displayed on the Agent Desktop. For more information on the maximum limit for concurrent calls, see [Здійснення набраного виклику, on page 83](#).

## Змінні пов'язаних із викликом даних

Змінні пов'язаних із викликом даних (CAD) дають змогу адміністратору збирати дані виклику, як-от номер запиту або будь-який код дії клієнта. У конструкторі потоків адміністратор налаштовує змінні, мітки змінних і порядок, за яким вони повинні відображатися на панелі Контроль взаємодії. На панелі Контроль взаємодії відображається максимум 30 змінних. Під час виклику ви можете редагувати змінні CAD, якщо адміністратор налаштовує змінні CAD в такий спосіб, що їх можна редагувати. Детальніше: [Редагування змінних пов'язаних із викликом даних, на сторінці 71](#).

Ваш адміністратор позначає змінні, що містять конфіденційну інформацію, наприклад особисті дані та дані вашої організації, як безпечні. Якщо змінна позначена як безпечна, поряд з іменем поля на панелі Контроль взаємодії з'являється значок  (Захищена змінна).

## Редагування змінних пов'язаних із викликом даних

Редагувати одну або кілька захищених або незахищених змінних CAD можна за допомогою панелі Контроль взаємодії.

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на виклик. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).



## Процедура

---

**Шаг 1** Клацніть у текстовому полі, яке можна редагувати, і введіть відповідне значення. Наприклад, введіть номер запиту або код дії.

**Примечание** Для значення змінної CAD можна ввести або вставити не більше 256 символів.

Можна виконати такі дії:

- Щоб змінити наявне значення, виділіть його та перезапишіть новим значенням.
- Щоб скопіювати значення змінної CAD, наведіть на неї вказівник миші та натисніть .
- Щоб вибрати дату й час, натисніть значок  (Вікно вибору дати) або натисніть на поле.

**Примечание**

- Під час консультації або передачі виклику, якщо кілька операторів одночасно редагують те саме значення змінної CAD, спочатку відобразяться зміни, які зберігаються першими, а іншим операторам надійде сповіщення. Наприклад, два оператори (оператор А й оператор Б) одночасно редагують ту саму змінну CAD, і оператор А зберігає її значення. Потім значення, що вводить оператор В, перезаписується, і йому надходить сповіщення.
- Під час редагування змінної CAD, яка відповідає даті й часу, для збереження її значення потрібно дотримуватися підтримуваного міжнародного стандарту.

**Шаг 2** (Додатково) Якщо значення захищених змінних відображаються із символом зірочки (\*), натисніть посилання Клацніть, щоб повторити спробу, щоб переглянути їхні значення.

**Шаг 3** Після редагування значень змінної CAD за необхідності натисніть кнопку Зберегти.

У разі спроби залишити вікно без збереження нових значень змінних CAD ви отримаєте сповіщення.

**Примечание**

- Система може відображати із затримкою оновлені значення змінних CAD залежно від конфігурації маршрутизації або подій у Конструкторі потоків. Збереження значень змінних CAD залежить від доступності мережі та інших експлуатаційних міркувань.
- Якщо оновлення не збережено, з'явиться повідомлення про помилку й необхідність повторного збереження.

Щоб відновити раніше збережені значення, натисніть кнопку Повернути.

---

## Утримування й продовження виклику

Ви можете перевести клієнта на утримання, щоб проконсультуватися з іншим оператором або знайти додаткову інформацію про клієнта.

Переведення виклику на утримання:

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на виклик. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть кнопку **Утримувати**.  
Стан **Виклик на утриманні** відображається поруч із таймером. Кнопку **Завершити** вимкнено.
- Шаг 2** Натисніть кнопку **Продовжити**, щоб зняти виклик з утримання.

**Примечание** Коли ви консультуєтеся з іншим оператором, ваш виклик із клієнтом автоматично переводиться на утримання. Коли ви знімаєте клієнта з утримання, оператора, який надає консультацію, автоматично переводять на утримання. Обидва виклики не можуть бути на утриманні одночасно. Для отримання додаткової інформації про консультації з іншим оператором див. [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#).

---

## Запис голосового виклику

Ваша розмова з клієнтом записується, за умови якщо адміністратор увімкнув запис розмови для вас.



- Примечание** Якщо адміністратор увімкнув функцію щита конфіденційності для вашої компанії, запис розмови можна призупинити під час отримання конфіденційної інформації, наприклад інформації про кредитну картку, від клієнта. Ваш керівник інструктує вас про те, коли призупинити запис.
- 


Щоб призупинити та відновити запис виклику:

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на виклик. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть кнопку **Призупинити запис**, щоб призупинити запис активного виклику.  
Адміністратор вказує тривалість, на яку робочий стіл призупиняє запис розмови. Після закінчення цього часу робочий стіл автоматично продовжує запис.
- Примечание** Значок  вказує на те, що запис триває.
- Шаг 2** (Необов'язково) Натисніть кнопку **Почати запис**, щоб продовжити запис вручну в будь-який момент часу.
-

# Передати виклик

Якщо ви не в змозі вирішити питання клієнта й хочете залучити колег, то можете передати активний голосовий виклик (вхідний або вихідний) іншому оператору або керівнику.

Щоб передати активний виклик до черги, оператора, точки входу або номера набору:

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на виклик. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).

Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть **Передати**.

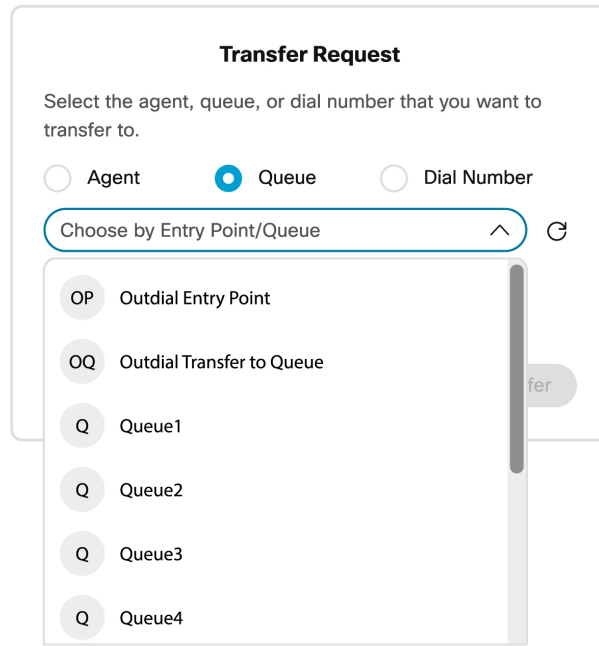
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.

**Шаг 2** Ви можете передати активний виклик до черги, оператора, точки входу або номера набору. Коли ви вибираєте чергу, оператора чи номер набору, зважайте на такі моменти:

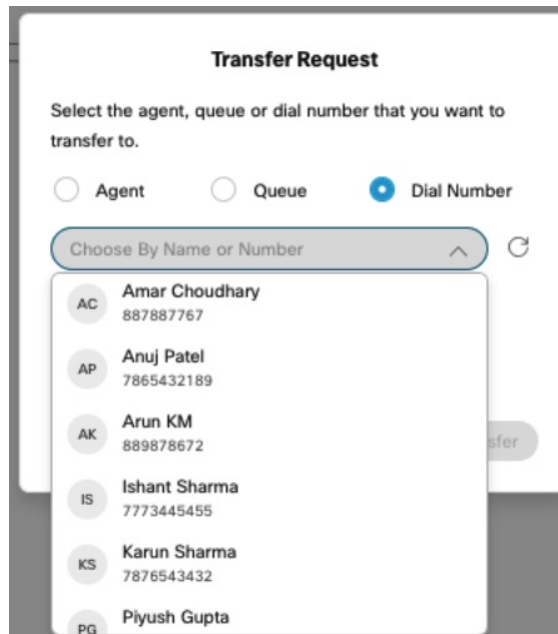
- **Оператор:** ви можете вибрати оператора з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкритий список містить імена доступних операторів. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Примечание** Перш ніж передавати виклик оператору, візьміть до уваги такі моменти:

- Ви не можете передати виклик оператору, який має стан **Завершення**.
- Під час передавання наосліп цільовий оператор (який отримує виклик) повинен мати стан **Доступний**. Виклик буде скинуто, якщо цільовий оператор його не прийме.
- **Черга:** ви можете вибрати чергу з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання виклику.



- **Набрати номер:** ви можете ввести ім'я або номер, вибрати ім'я або номер із розкривного списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкривний список містить згрупований список контактів із вашої адресної книги. Імена перелічені разом із номерами контактів з адресної книги.



Agent Desktop підтримує тільки спеціальні символи + (плюс), # (решітка), \* (зірочка) і : (двокрапка) у полі **Набрати номер**. Якщо ви скопіюєте номер зі спеціальними символами в поле **Набрати номер**, Agent Desktop збереже лише ті спеціальні символи, які підтримуються, і видалить усі інші спеціальні символи, перш ніж ви зможете передати виклик.


- Примечание**
- Agent Desktop перевіряє формат введеного вами номера для набору. Номер для набору може містити 3–14 цифр і підтримувані спеціальні символи.
  - Номер для набору підтримує такі формати:
    - Формат США: + [Код країни][Код зони][Семизначний номер телефону]  
Наприклад, +12015532447
    - Формат номера E.164: [+][Код країни][Номер]  
Наприклад, +11234567890
    - Формат IDD (прямий міжнародний набір): [IDD][код країни][номер]  
Наприклад 01161123456789.

Ваш адміністратор визначає робочі процеси, черги й точки входу на основі ваших організаційних вимог. Ви можете передати виклик до точки входу, пов'язаної з поточним або іншим робочим процесом. Припустімо, ви вирішуєте питання з клієнтом щодо його дебетової картки, а клієнт має намір здійснити транзакцію за даними кредитної картки. Тепер ви можете передати виклик із робочого процесу дебетової картки до робочого процесу кредитної картки.

Коли виклик передають до точки входу, змінні CAD із таким самим іменем і типом даних переносяться до нового робочого процесу. Наприклад, ви передаєте виклик із потоку 1 (EP\_Debit Card) до потоку 2 (EP\_Credit Card), а потік 2 (EP\_Credit Card) є активним робочим процесом:

- Змінні CAD з однаковим типом даних: якщо і потік 1, і потік 2 мають змінну CAD **customerID** типу *Ціле число*, значення змінної CAD **customerID** копіюється з потоку 1 до потоку 2.
- Змінні CAD із різними типами даних: якщо потік 1 і потік 2 мають змінну CAD **var1** із типом даних *Ціле число* у потоці 1 і *Рядок* у потоці 2, тоді **var1** не буде перенесено з потоку 1 до потоку 2.
- Змінні CAD з динамічними оновленнями (наприклад, баланс рахунку): якщо і потік 1, і потік 2 мають змінну CAD **acBalance** типу *Ціле число*, а дії, як-от **Задати змінну**, динамічно оновлюють значення змінної, тоді **acBalance** у потоці 2 матиме нове значення.

- Примечание**
- Коли виклик передано на точку входу, він не може бути спрямований назад до вас.
  - Номер для набору, зіставлений із точкою входу, може не спрацювати з таких причин:
    - Якщо ви не зможете отримати точку входу та/або номер набору зі списку.
    - Якщо ви введете неприпустиму точку входу або номер набору.
- Якщо проблема не зникне, зверніться до адміністратора, щоб вирішити її.
- Ініціюючи передачу наосліп, не використовуйте номер точки входу як номер набору.

**Шаг 3** (Необов'язково) натисніть значок  (Оновити список), щоб отримати найновіший список операторів, черг і номерів для набору.

Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.

**Шаг 4** Натисніть **Передати**.

Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** Якщо ви хочете негайно передати виклик (наосліп), виберіть пункт **Оператор** або **Набрати номер** та натисніть **Передати**. На виклик відповідає будь-який доступний оператор.

---

## Почати консультаційний виклик

Ви можете ініціювати консультаційний виклик з іншим оператором, поки у вас є активний виклик із клієнтом.

Підготовчі дії

У вас має бути активний виклик із клієнтом. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).

Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть **Проконсультуватися**.

З'явиться діалогове вікно **Запит на консультацію**.

**Примечание** Для взаємодії з іншим оператором рекомендується ініціювати консультаційний виклик за допомогою діалогового вікна **Запит на консультацію** в Agent Desktop, а не за допомогою телефонного пристрою (апаратного або програмного телефону).

**Шаг 2** Зробіть ось що:

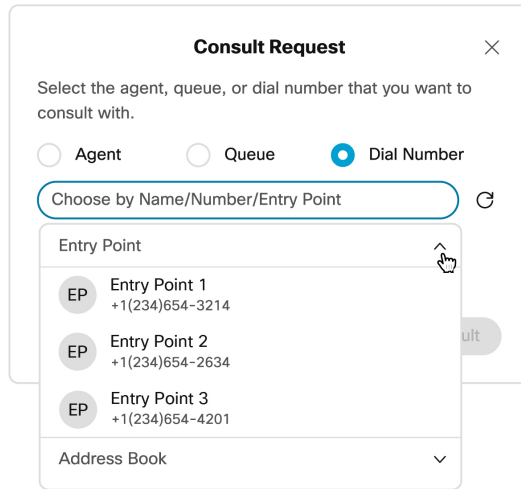
- **Оператор**: ви можете вибрати оператора з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. У розкритому списку відображаються імена операторів, яких можна викликати для консультації. Перед іменем оператора стоїть кольоровий значок, що вказує на поточний стан доступності. Наприклад, перед станом **Доступний** стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

- **Черга**: ви можете вибрати потрібну чергу з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. У розкритому списку відображаються черги, доступні для консультації щодо виклику.

**Примечание** Система шукає доступного оператора у вибраній черзі. Якщо ви не хочете чекати, натисніть кнопку **Скасувати консультацію**, щоб скасувати ініційований запит на консультацію.

- **Набрати номер**: ви можете ввести ім'я, номер або точку входу, вибрати ім'я, номер або точку входу з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкритий список містить згрупований список точок входу та контактів із вашої адресної книги.

У розкритому списку відображаються точки входу, зіставлені адміністратором як номери набору для вхідного виклику. Імена перелічені разом із номерами для точок входу й контактами з адресної книги.



Клацніть значок  $\nabla$  (Розгорнути) і виберіть номер із розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список.

Agent Desktop підтримує тільки спеціальні символи + (плюс), # (решітка), \* (зірочка) і : (двокрапка) у полі **Набрати номер**. Якщо ви скопіюєте номер зі спеціальними символами в поле **Набрати номер**, Agent Desktop збереже лише ті спеціальні символи, які підтримуються, і видалить усі інші спеціальні символи, перш ніж ви розпочнете консультаційний виклик.

- Примечание**
- Agent Desktop перевіряє формат введеного вами номера для набору. Номер для набору може містити 3–14 цифр і підтримувані спеціальні символи.
  - Номер для набору підтримує такі формати:
    - Формат США: + [Код країни][Код зони][Семизначний номер телефону]  
Наприклад, +12015532447
    - Формат номера E.164: [+][Код країни][Номер]  
Наприклад, +11234567890
    - Формат IDD (прямий міжнародний набір): [IDD][код країни][номер]  
Наприклад 01161123456789.
  - Ініціюючи передачу наосліп, не використовуйте номер точки входу як номер набору.

**Шаг 3** (Необов'язково) натисніть значок  $\mathcal{C}$  (Оновити список), щоб отримати найновіший список операторів, черг, точок входу й номерів для набору.

Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.

**Шаг 4** Натисніть **Проконсультуватися**.



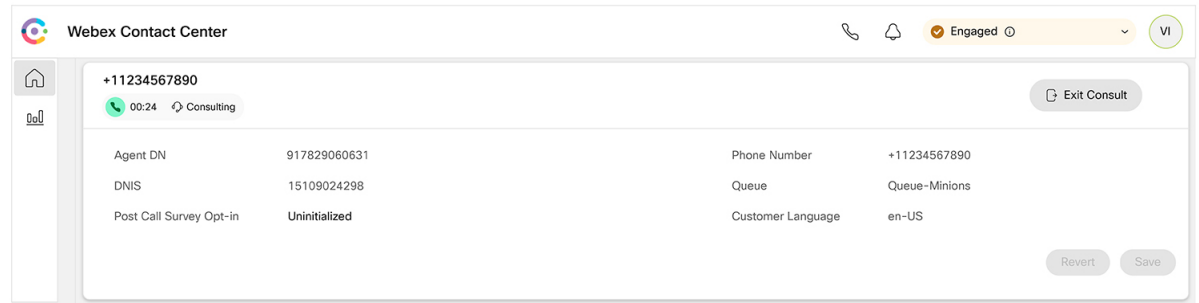
- Стан **Запит на консультацію надіслано** відображається поруч із таймером.
- На спливаючому вікні відображається щонайбільше дев'ять змінних для запиту на консультаційний виклик. Тобто три змінні за замовчуванням («Ім'я оператора», «DN оператора», «Група операторів») і щонайбільше шість змінних, які налаштував адміністратор. Три змінні за замовчуванням стосуються оператора, який ініціював консультаційний виклик.
- Коли запит на консультаційний виклик буде прийнято оператором, на робочому столі відобразяться дві панелі **Контроль взаємодії** разом зі змінними.
  - Абонент, що телефонує (клієнт): на панелі **Контроль взаємодії** відображаються відомості про клієнта. Стан оновлюється залежно від дій, які ви виконуєте. Наприклад, коли ви консультуєтеся з оператором, стан виклику клієнта – **Виклик на утриманні**.
  - Оператор, з яким консультуються: на панелі **Контроль взаємодії** відображаються відомості про оператора, з яким ви консультуєтеся (який приймає консультаційний виклик). Стан оновлюється залежно від дій, які ви виконуєте. Наприклад, коли ви починаєте консультуватися з оператором, статус змінюється на **Консультація**. Ви можете поставити оператора, який надає консультацію, на утримання, натиснувши **Утримувати**. Стан зміниться на **Consulting on Hold** (Консультація на утриманні). Детальніше: [Утримування й продовження виклику, на сторінці 72](#).

Оператор, з яким консультуються, може завершити виклик, натиснувши **Вийти з консультації**, і далі у виклику братимете участь ви та клієнт.

Якщо консультаційний виклик ініціюється через номер набору, зіставлений із точкою входу (EP-DN), зверніть увагу на такі моменти:

- Щоб ініціювати консультаційний виклик EP-DN, переконайтеся, що ви вибрали номер точки входу з розкритого списку.
- Критерієм пошуку має бути номер точки входу, а не спеціальні символи, як-от () (дужки) або - (дефіс).
- Якщо введений вами номер точки входу не збігається з кодом EP-DN, налаштованим адміністратором, консультаційний виклик ініціюється на номер набору, а не на EP-DN.
- Якщо оператор, з яким консультуються, не відповідає на консультаційний виклик або пристрій буде несправним, система змінить стан оператора, з яким консультуються, на RONA.
- Якщо оператор, з яким консультуються, не прийме консультаційний виклик, оператор, який ініціює цей виклик, отримає повідомлення про те, що консультаційний виклик не було здійснено.
- Доки оператор, з яким консультуються, не прийме консультаційний виклик, кнопки **Передати** та **Конференція** будуть вимкнуті для оператора, який ініціював консультаційний виклик.
- Кнопка **Продовжити** ввімкнена, навіть якщо оператор, з яким консультуються, ще не прийняв запит на консультаційний виклик.
- Запит на консультаційний виклик відображає максимум сім змінних. Тобто змінна за замовчуванням (DN оператора) і максимум шість змінних, налаштованих вашим адміністратором. Змінна за замовчуванням стосується оператора, який ініціював консультаційний виклик.

Мал. 3: Приклад відомостей про оператора, з яким консультуються



- Оператор, з яким консультуються, не може редагувати зміни. Щоб переглянути оновлені зміни, оператор, з яким консультуються, повинен оновити браузер.
- Консультаційний виклик може не бути здійснено з таких причин:
  - Ви не можете отримати точку входу та/або номер набору зі списку.
  - Ви вводите неприпустиму точку входу або номер набору.

Якщо проблема не зникне, зверніться до адміністратора, щоб вирішити її.

**Шаг 5** (Необов'язково) ви можете виконати описані нижче дії під час консультаційного виклику з іншим оператором:

- Натисніть **Продовжити**, щоб поставити оператора на утримання та зняти клієнта з утримання. Детальніше: [Утримання й продовження виклику, на сторінці 72](#).
- Натисніть **Передати**, щоб передати виклик оператору, який надає консультацію. Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Передати виклик, на сторінці 74](#).
- Натисніть **Конференція**, щоб установити тристоронній зв'язок між вами, клієнтом і оператором, що надає консультацію. Детальніше: [Почати конференц-виклик, на сторінці 81](#).

**Шаг 6** Натисніть **Завершити консультацію**. З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

У таблиці нижче описано дії, які кожен користувач може виконувати під час консультаційного виклику:

Оператор 1: оператор, який ініціює консультаційний виклик.

Оператор 2: оператор, який приймає консультаційний виклик.

Роль	Статистика
Клієнт	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клієнт не може ініціювати консультаційний виклик.</li> <li>• Коли оператор 1 консультується з оператором 2, клієнт перебуває на утриманні.</li> <li>• Клієнт може відмовитися від поточного виклику з оператором 1, у такий спосіб припинивши взаємодію.</li> </ul>

Оператор 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор 1 може ініціювати та завершувати консультаційний виклик.</li> <li>• Оператор 1 може продовжити виклик клієнта, якого було переведено на утримання.</li> <li>• Оператор 1 може проконсультуватися з оператором 2 і поставити оператора 2 на утримання.</li> <li>• Оператор 1 може передати виклик оператору 2. Коли запит на передачу ініціюється, з'явиться діалогове вікно <b>Причини завершення</b> для оператора 1. Виклик продовжиться за участі оператора 2 й клієнта.</li> <li>• Оператор 1 може почати конференц-виклик з оператором 2 і клієнтом.</li> <li>• Коли клієнт відключиться від консультаційного виклику, взаємодія завершиться та з'явиться діалогове вікно <b>Причини завершення</b> для оператора 1.</li> <li>• Оператор 1 може завершити консультаційний виклик, натиснувши кнопку <b>Завершити консультацію</b> або поклавши слухавку фізичного телефона. Клієнт і оператор 2 відключилися від консультаційного виклику.</li> </ul>
Оператор 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Коли оператор 1 продовжує виклик із клієнтом, якого було поставлено на утримання, оператор 2 опиняється на утриманні, а клієнта знімають з утримання.</li> <li>• Оператор 2 не може продовжити або завершити консультаційний виклик.</li> <li>• Оператор 2 не може застосувати причину завершення консультаційного виклику.</li> <li>• Оператор 2 може завершити консультаційний виклик, натиснувши кнопку <b>Вийти з консультації</b>, і виклик триватиме між оператором 1 і клієнтом.</li> <li>• Оператор 2 може прийняти заявку на передачу, зроблену оператором 1 під час консультаційного виклику.</li> <li>• Якщо оператор 1 почне конференц-виклик під час консультації з оператором 2, оператор 2 буде учасником конференц-виклику.</li> <li>• Якщо клієнт відключиться від консультаційного виклику, взаємодія завершиться. Оператор 2 відключився від виклику без завершення.</li> </ul>

## Почати конференц-виклик

Щоб розпочати тристоронній конференц-виклик між вами, клієнтом та іншим оператором:

### Підготовчі дії

Напевно, ви розпочали консультаційний виклик. Детальніше: [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#).

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть **Конференція** під час консультації з іншим оператором. Детальніше: [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#).

Значок **Конференція** відображається поруч із таймером. Клієнт знімається з утримання, і тоді ви, клієнт і оператор, який надає консультацію, можете спілкуватись один з одним.

- Примечание**
- Усі змінні від консультаційного виклику були перенесені на конференц-виклик. До змінних конференц-виклику належать ім'я оператора, який надає консультацію, і номер набору.
  - Натисніть **Передати**, щоб передати виклик оператору, який надає консультацію. Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Передати виклик, на сторінці 74](#).
  - Оператор, який надає консультацію, може завершити виклик, клацнувши **Вийти з конференції**, і далі у виклику братимете участь ви та клієнт.

**Шаг 2** Натисніть **Завершити конференцію**. З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

У таблиці нижче описано дії, які кожен користувач може виконувати під час конференц-виклику:

Оператор 1 – оператор, який починає конференц-виклик.

Оператор 2 – оператор, який надає консультації, і який бере участь у конференц-виклику.

Роль	Статистика
Клієнт	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клієнт не може ініціювати конференц-виклик.</li> <li>• Коли оператор 1 починає конференц-виклик, клієнта знімають з утримання. Виклик триває між оператором 1, оператором 2 та клієнтом.</li> <li>• Клієнт може відмовитися від продовження виклику з оператором 1 і оператором 2, у такий спосіб припинивши взаємодію.</li> <li>• Під час конференц-виклику клієнт не може бути поставлений на утримання.</li> </ul>
Оператор 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор 1 може почати й завершити конференц-виклик.</li> <li>• Оператор 1 може розпочати конференц-виклик з оператором 2, натиснувши кнопку <b>Конференція</b>.</li> <li>• Під час конференц-виклику оператор 1 не може поставити клієнта або оператора 2 на утримання.</li> <li>• Оператор 1 може передати виклик оператору 2. Коли запит на передачу ініціюється, з'явиться діалогове вікно <b>Причини завершення</b> для оператора 1. Виклик продовжиться за участі оператора 2 й клієнта.</li> <li>• Коли клієнт відключиться від конференц-виклику, взаємодія завершиться та з'явиться діалогове вікно <b>Причини завершення</b> для оператора 1.</li> <li>• Оператор 1 може завершити конференц-виклик, натиснувши кнопку <b>Завершити конференцію</b> або поклавши слухавку фізичного телефона. Клієнт і оператор 2 відключилися від конференц-виклику.</li> </ul>

Оператор 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор 2 не може завершити конференц-виклик.</li> <li>• Оператор 2 не може застосувати причину завершення конференц-виклику.</li> <li>• Оператор 2 може завершити конференц-виклик, натиснувши кнопку <b>Вийти з конференції</b>, і виклик триватиме між оператором 1 і клієнтом.</li> <li>• Якщо оператор 1 почне конференц-виклик під час консультації з оператором 2, оператор 2 буде учасником конференц-виклику.</li> <li>• Оператор 2 може прийняти заявку на передачу, зроблену оператором 1 під час конференц-виклику.</li> <li>• Якщо клієнт відключиться від конференц-виклику, взаємодія завершиться. Оператор 2 відключився від виклику без завершення.</li> </ul>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Здійснення набраного виклику


Якщо ваш профіль налаштовано для набирання номера, ви можете здійснити набраний виклик клієнту. Конфігурація набирання номера передбачає налаштування плану набору та/або адресної книги. Формат номера телефону, який ви можете набрати, визначається налаштуваннями у вашому профілі оператора. Наприклад, вам може бути заборонено вводити номери телефону певної довжини або починати з певних кодів зони.

Ви можете здійснити набраний виклик, перебуваючи в стані **Доступний** або в будь-якому стані **У режимі очікування**.

Значок **Набраний виклик** на горизонтальний заголовок ввімкнена на основі налаштувань вашого профілю. Ви не можете здійснити набраний виклик, якщо у вас активний вхідний голосовий дзвінок.

Для здійснення набраного виклику виконайте такі дії:

### Процедура

**Шаг 1** Клацніть значок  (Набраний виклик).

Якщо контактний центр досяг максимального ліміту одночасних викликів (вхідних і набраних), встановленого для центру обробки даних або осередку, більше викликів здійснювати не можна. Відповідні коди причин відображаються на Робочий стіл.

Код причини	Опис
26	Центр обробки даних досяг максимального ліміту для одночасних викликів.
27	Осередок досяг максимального ліміту для одночасних викликів.

**Шаг 2** Виберіть один із таких варіантів:

- **Адресна книга:** ви можете вибрати потрібний контакт із розкритого списку або використовувати поле пошуку для фільтрації списку. Контакти, які відображаються в адресній книзі, надходять із корпоративної адресної книги, налаштованої адміністратором.
- **Цифрова клавіатура:** введіть номер телефону за допомогою цифрової клавіатури. У вашому профілі оператора мають бути необхідні дозволи на набір номера за допомогою цифрової клавіатури.


- Примечание**
- Ви не можете використовувати внутрішній номер для здійснення набраного виклику.
  - Номер точки входу не можна використовувати як номер набору для здійснення набраного виклику.
  - Ввести номер телефону можна в таких форматах:
    - Формат США: + [Код країни][Код зони][Семизначний номер телефону]  
Наприклад, +12015532447
    - Формат номера E.164: [+][Код країни][Номер]  
Наприклад, +11234567890
    - Формат IDD (прямий міжнародний набір): [IDD][код країни][номер]  
Наприклад 01161123456789.
  - Робочий стіл підтримує тільки спеціальні символи + (плюс), # (решітка), \* (зірочка) і : (двокрапка) на цифровій клавіатурі. Якщо ви копіюєте номер зі спеціальними символами на цифровій клавіатурі, Робочий стіл зберігає тільки ті спеціальні символи, які підтримуються, і видаляє всі інші спеціальні символи, перш ніж дозволити вам здійснити набраний виклик.

**Шаг 3** (Необов'язково) виберіть набрані ANI з розкритого списку **Вибрати набрані ANI**. Цей номер використовується як номер абонента, що телефонує, і відображається в клієнтському ідентифікаторі такого абонента. Розкритий список відображається в алфавітному порядку.

Щоб видалити вибрані набрані ANI, виберіть мітку **Вибрати набрані ANI** з розкритого списку.

- Примечание**
- Ваш адміністратор додає до вашого профілю список набраних ANI.
  - Якщо ви не виберете набраний ANI, за замовчуванням набраний ANI вашої організації використовується як номер абонента, що телефонує. Ваш адміністратор налаштовує набраний ANI за замовчуванням.

**Шаг 4** Натисніть **Виклик поруч** із контактом в адресній книзі або на цифровій клавіатурі.

Ваш запит на виклик надсилається на зазначений вами номер телефону. У спливаючому вікні відображається мітка «Набраний виклик», значок  (набраний), номер телефону контактного центру, DNIS (служба ідентифікації набраного номера), черга, яка спрямовувала виклик до вас, і таймер, що показує час, який минув із моменту отримання виклику. Якщо адміністратор увімкнув функцію «Завершити виклик», у запиті на картку контакту з'явиться кнопка **Скасувати**.

Ви отримуєте виклик на свій фізичний телефон.

**Примечание** Якщо не вдається здійснити набраний виклик, Робочий стіл відображає повідомлення про помилки для таких сценаріїв:

- Не вдається з'єднатися з клієнтом під час набраного виклик. Наприклад, через проблеми з підключенням під час викликів.
- Ви відхиляєте набраний виклик. Наприклад, коли ви зайняті іншою взаємодією.
- Клієнт відключає вхідний виклик. Наприклад, клієнт скасовує вхідний виклик.
- Клієнт не відповідає на вхідний виклик. Наприклад, виклик здійснюється, але клієнт не відповідає на нього.

**Шаг 5** Відповідайте на виклик на своєму фізичному телефоні та чекайте, поки клієнт відповість.

Коли клієнт відповість на ваш виклик, запуститься таймер і відобразиться панель Контроль взаємодії.

**Шаг 6** Під час обробки виклику на панелі Контроль взаємодії можна виконати такі завдання:

- Утримувати та відновлювати активний виклик. Детальніше: [Утримування й продовження виклику, на сторінці 72](#).
- Розпочинати та призупиняти запис голосового виклику. Детальніше: [Запис голосового виклику, на сторінці 73](#).
- Передавати виклик до черги, оператора або номера набору. Детальніше: [Передати виклик, на сторінці 74](#).

**Примечание** Якщо адміністратор увімкнув функцію передачі до черги для набраних викликів, у діалоговому вікні Запит на передачу з'явиться параметр Черга. Інакше доступні лише параметри Оператор і Набрати номер.

- Ініціювати консультаційний виклик до черги, оператора або номера набору. Детальніше: [Почати консультаційний виклик, на сторінці 77](#).

**Шаг 7** Натисніть кнопку Завершити.

З'явиться діалогове вікно Причини завершення. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

Коли набраний виклик завершується, ваш стан доступності змінюється згідно з конфігурацією, визначеною вашим адміністратором. Якщо адміністратор визначив для параметра Оператор стає доступним після набору номера значення Так, після завершення набраного виклику ваш стан установлюється як Доступний, навіть якщо ви здійснили набраний виклик, перебуваючи У режимі очікування.

**Примечание** Коли ви здійснюєте набраний виклик у стані Доступний, існує короткий період, протягом якого ви можете отримати вхідний виклик, поки набраний виклик усе ще ініціюється.

У такому разі набраний виклик дзвінок не здійсниться й з'явиться повідомлення про помилку.

## Здійснення набраного виклику з Історія взаємодії з оператором

Щоб здійснити набраний виклик із панелі Історія взаємодії з оператором, виконайте такі дії:


### Підготовчі дії


Необхідно застосувати причину завершення для голосового виклику. На панелі Історія взаємодії з оператором відображаються попередні голосові виклики з клієнтом на вкладках **Усі** та **Виклики**.

### Процедура

**Шаг 1** На панелі Історія взаємодії з оператором виберіть вкладку **Усі** або **Виклики**.

**Шаг 2** Наведіть вказівник миші на номер телефону контакту, якому потрібно здійснити виклик, а потім виберіть пункт **Клацніть, щоб здійснити виклик**.

- Примечание**
- Не можна здійснити новий виклик із панелі Історія взаємодії з оператором під час активного виклику.
  - Ви можете змінити номер телефону, якщо потрібно, перед здійсненням виклику. Щоб відредагувати, клацніть значок  (**Змінити перед викликом**) і змініть номер телефону, який відображається на циферблаті, а потім натисніть кнопку **Виклик**.

Ваш запит на виклик надсилається на зазначений вами номер телефону. У спливаючому вікні відображається мітка «Набраний виклик», значок  (набраний), номер телефону контактного центру, DNIS (служба ідентифікації набраного номера), черга, яка спрямовувала виклик до вас, і таймер, що показує час, який минув із моменту отримання виклику. Якщо адміністратор увімкнув функцію «Завершити виклик», у запиті на картку контакту з'явиться кнопка **Скасувати**.

Ви отримуете виклик на свій фізичний телефон.

**Примечание** Якщо не вдається здійснити набраний виклик, Робочий стіл відображає повідомлення про помилки для таких сценаріїв:

- Не вдається з'єднатися з клієнтом під час набраного виклик. Наприклад, через проблеми з підключенням під час викликів.
- Ви відхиляєте набраний виклик. Наприклад, коли ви зайняті іншою взаємодією.
- Клієнт відключає вхідний виклик. Наприклад, клієнт скасовує вхідний виклик.
- Клієнт не відповідає на вхідний виклик. Наприклад, виклик здійснюється, але клієнт не відповідає на нього.

**Шаг 3** Відповідайте на виклик на своєму фізичному телефоні та чекайте, поки клієнт відповість.

Коли клієнт відповість на ваш виклик, запуститься таймер і відобразиться панель **Контроль взаємодії**.

Додаткові відомості про завдання, які виконуються на панелі **Контроль взаємодії** під час обробки виклику, див. у [Здійснення набраного виклику, на сторінці 83](#).


**Шаг 4** Натисніть кнопку **Завершити**.



З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

---

## Make an Outbound Preview Campaign Call

The administrator creates campaigns, configures dialing mode (preview), and assigns a team to the campaign. If you are part of the team for which campaigns are assigned, the  (**Campaign Contact**) icon is displayed on the горизонтальний заголовок, and you can make an outbound preview campaign call.

You can view the customer's contact information before making the campaign call.



To make an outbound preview campaign call:

### Before you begin

You must be in the **Available** state to accept an outbound preview campaign call.

### Procedure

---

- Шаг 1** Click the  (**Campaign Contact**) icon displayed on the горизонтальний заголовок. The **Campaign Contact** dialog box appears with the customer's contact information.
- Шаг 2** After you review the customer's contact information, click **Call** to make the call or click **Skip** to view the next preview campaign call request.
- If the contact center has reached the maximum limit for concurrent calls that is set for the data center or tenant, you cannot make more calls, and the corresponding reason codes are displayed on the Agent Desktop. For more information on the maximum limit for concurrent calls, see [Здійснення набраного виклику, on page 83](#).
- If you accept the call, the system places the call to the customer, and the **Campaign Contact** icon is disabled. The preview campaign call contact card request in the **Список завдань** pane displays the Campaign Call label, the  (**Campaign Contact**) icon, the details based on the configuration defined by your administrator and a timer indicating the time elapsed since you initiated the preview campaign call. The status of the call is displayed as Ringing. If the End Call feature is enabled by your administrator, the Ringing status is replaced with the **Cancel** button in the contact card request.
- If the customer accepts the call, you are connected to the customer and the **Контроль взаємодії** pane is displayed. For more information on the tasks that you can perform when handling a call, see [Answer a Call](#).
- Note** If the attempt fails, the **Campaign Contact** icon is enabled and you can start the campaign call again.
- The **Call Guide** tab is displayed in the **Допоміжна інформація** pane if your administrator has configured questions and answers at the campaign level. You are prompted to answer a question. Based on the

answer, you are prompted to traverse through the next set of questions in the call guide. You must submit your responses to complete your **Call Guide**.

---

## Завершення виклику

Після того як ви допомогли клієнту, рекомендуємо попросити його завершити голосовий виклик. Коли клієнт завершить виклик, з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. За необхідності ви також можете завершити виклик.



---

**Примечание** Не можна завершити виклик, який перебуває на утриманні. Детальніше: [Утримування й продовження виклику, на сторінці 72](#).

---

Щоб завершити виклик:

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на виклик. Детальніше: [Відповідь на виклик, на сторінці 69](#).

Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть кнопку **Завершити**.  
З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- Шаг 2** (Необов'язково) Якщо ви використовуєте слухавку або гарнітуру, потрібно покласти слухавку, щоб отримати наступний виклик.
-



## ГЛАВА 4

# Керування новими цифровими контактами

Webex Contact Center підтримує нові цифрові канали: Facebook Messenger, WebChat, електронну пошту, SMS і WhatsApp із розширеними можливостями. Цифрові канали розширюють охоплення будь-якого бізнесу. Демографічні показники та індивідуальні звички змінюються, тому споживачі очікують, що в них буде можливість зв'язатися з компанією за допомогою вибраного ними каналу – з будь-якого місця, у будь-який час і за будь-яких обставин. Тому вкрай важливо, щоб компанія була доступною в усіх популярних каналах зв'язку.

- [Керування Facebook Messenger, на сторінці 89](#)
- [Керування розмовами SMS, на сторінці 93](#)
- [Керування розмовами WebChat, на сторінці 96](#)
- [Керування розмовами електронною поштою, на сторінці 100](#)
- [Керування розмовами WhatsApp, на сторінці 104](#)

## Керування Facebook Messenger

Клієнти можуть зв'язатися з операторами через Facebook Messenger на сторінці Facebook або через мобільний додаток, а оператори можуть відповідати на повідомлення Facebook через віджет Facebook Messenger. Віджет Facebook Messenger, який пропонує Cisco, дає змогу операторам відповідати на повідомлення Facebook через панель розмов.

Ви можете використовувати робочий стіл для передавання, конференції та завершення розмови Facebook Messenger.

## Про віджет Facebook Messenger

Віджет Facebook Messenger підтримує такі функції:

- [Текстові вкладення, на сторінці 18](#)
- [Шаблони, на сторінці 19](#)
  - [Вкладення шаблону, на сторінці 19](#)
  - [Заблоковані шаблони, на сторінці 19](#)
  - [Шаблони із замінованими параметрами, на сторінці 20](#)
  - [Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату, на сторінці 20](#)

- Розширене форматування, на сторінці 20
- Запуск робочого процесу, на сторінці 21
- Оголошення, на сторінці 22
- Сполучення клавіш, на сторінці 22
- Сповіщення про доставку, на сторінці 22

Віджет Facebook Messenger підтримує такі взаємодії:

- Відповідь на розмову Facebook Messenger, на сторінці 90
- Передавання розмови через Facebook Messenger, на сторінці 91
- Початок розмовної конференції через Facebook Messenger, на сторінці 92
- Завершення розмови Facebook Messenger, на сторінці 92

## Відповідь на розмову Facebook Messenger

Коли вам буде призначено розмову Facebook Messenger, у спливаючому вікні запиту на контакт відобразяться назва черги, вихідна сторінка, таймер і кнопка **Прийняти**. Таймер показує час, що минув із моменту отримання розмови Facebook Messenger.

Щоб відповісти на повідомлення в чаті, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити, потрібно вручну змінити свій стан з **RONA** на **Доступний**.

### Процедура

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті. Запит відкриється в полі введення, а також відобразиться панель взаємодії.

Після цього оператор зможе переглянути такі деталі на панелі взаємодії:

- Ім'я клієнта
- Назва черги
- Ланцюжок повідомлень
- Ім'я оператора
- Дата
- Таймер

**Примечание** Повідомлення клієнта представлені сірою бульбашкою з ініціалами імені клієнта всередині. Повідомлення оператора представлені суцільною синьою бульбашкою.

**Шаг 2** Надрукуйте свою відповідь у полі введення.

**Примечание** У полі введення можна надрукувати максимум 1000 символів. Завжди, коли кількість символів перевищує налаштований ліміт, кнопку **Надіслати** вимкнено, а під полем введення червоним кольором відображається повідомлення про помилку, щоб користувач дотримався обмеження символів.

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** або клавішу **Enter** на клавіатурі.  
Замовник отримає відповідь.

---

## Передавання розмови через Facebook Messenger

Якщо ви не в змозі вирішити питання клієнта, то можете передати запит на чат у Facebook Messenger іншому оператору.

Щоб передати активний запит чату в чергу або операторові, виконайте такі дії:

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит через Facebook Messenger. Детальніше: [Відповідь на розмову Facebook Messenger, на сторінці 90](#).


Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть **Передати**.  
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.

**Шаг 2** Виберіть один із таких варіантів:

- **Черга** – ви можете вибрати потрібну чергу з розкривного списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. У розкривному списку відображаються черги, доступні для передавання запиту в чаті.
- **Оператор**: ви можете вибрати оператора з розкривного списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкривний список містить імена доступних операторів. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Черги й оператори (Необов'язково) натисніть значок  (**Оновити список**), щоб отримати найновіший список.

Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.

**Шаг 4** Натисніть **Передати**.  
Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** Запит у чаті буде відхилено, якщо його не прийме оператор, якому ви його передаєте.

---

## Початок розмовної конференції через Facebook Messenger

Щоб створити тристоронній запит на конференц-чат між вами, клієнтом та іншим оператором, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит через Facebook Messenger. Детальніше: [Відповідь на розмову Facebook Messenger, на сторінці 90](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Виберіть пункт Конференція.  
З'явиться діалогове вікно Запит на конференцію.
- Шаг 2** Ви можете або вибрати конкретного оператора з розкритого списку, або скористатися полем пошуку для фільтрації списку. Перед іменем оператора стоїть кольоровий значок, що вказує на поточний стан доступності. Наприклад, перед станом Доступний стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).
- Шаг 3** Виберіть пункт Конференція.  
Коли запит на конференц-чат буде прийнято оператором, панель Контроль взаємодії змінить стан із Запит на конференцію надіслано на Конференція. Ви можете побачити повідомлення про приєднання оператора до чату.
- Шаг 4** Натисніть Завершити конференцію.  
З'явиться діалогове вікно Причини завершення. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- Примечание** • Оператор, що брав участь у конференції, може вийти із чат-конференції, натиснувши Вийти з конференції. Чат триває між вами та клієнтом.
- 

## Завершення розмови Facebook Messenger

Після того як ви допоможете клієнту із запитом, ви повинні отримати від клієнта згоду на завершення сеансу Facebook Messenger. Після завершення сеансу з'явиться діалогове вікно Причини завершення.

Щоб закрити сеанс Facebook Messenger, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Оператор повинен був прийняти запит Facebook Messenger. Детальніше: [Відповідь на розмову Facebook Messenger, на сторінці 90](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** В активному сеансі Facebook Messenger натисніть кнопку Завершити.  
З'явиться діалогове вікно Причини завершення.

- Шаг 2** Ви можете вибрати потрібну причину з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку.
- Шаг 3** Натисніть **Надіслати запит на завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- 

## Керування розмовами SMS

Канал служби коротких повідомлень (SMS) дає клієнтам змогу зв'язуватися з операторами, надсилаючи SMS із будь-якого місця, навіть коли немає підключення для обміну даними. Клієнти можуть надсилати SMS на довгий код, короткий код або номер для безкоштовних викликів. Новий чат створюється у віджеті SMS, коли клієнт надсилає повідомлення. Потім оператори можуть обробляти чат і надсилати відповідь клієнту.

Віджет SMS, запропонований Cisco, дає операторам змогу відповідати на повідомлення SMS через область розмов в Agent Desktop.

Ви можете використовувати робочий стіл для передавання, конференції та завершення розмови SMS.

## Про віджет SMS

Віджет SMS підтримує такі функції:

- [Шаблони, на сторінці 19](#)
  - [Вкладення шаблону, на сторінці 19](#)
  - [Заблоковані шаблони, на сторінці 19](#)
  - [Шаблони із замінованими параметрами, на сторінці 20](#)
  - [Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату, на сторінці 20](#)
- [Запуск робочого процесу, на сторінці 21](#)
- [Оголошення, на сторінці 22](#)
- [Сполучення клавіш, на сторінці 22](#)
- [Сповіщення про доставку, на сторінці 22](#)

Віджет SMS підтримує такі взаємодії:

- [Реагування на розмову через SMS, на сторінці 94](#)
- [Передавання розмови через SMS, на сторінці 95](#)
- [Початок розмовної конференції SMS, на сторінці 95](#)
- [Завершення розмови SMS, на сторінці 96](#)

## Реагування на розмову через SMS

Після призначення розмови SMS оператору в спливаючому вікні показуються назва черги, номер телефону, номер джерела, таймер і кнопка **Прийняти**. Таймер показує час, що минув із моменту отримання розмови SMS.

Після призначення розмови SMS оператору вона потрапляє в панель «Список завдань», доступну в лівій панелі Agent Desktop. Оператор може переглядати назву черги, номер телефону, номер джерела, таймер і кнопку **Прийняти**. Таймер показує час, що минув із моменту отримання розмови SMS.

Щоб відповісти на повідомлення в чаті, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити, потрібно вручну змінити свій стан з **RONA** на **Доступний**.

### Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті. Запит відкриється в полі введення, а також відобразиться панель взаємодії.

Після цього оператор зможе переглянути такі деталі на панелі взаємодії:

- Ім'я клієнта
- Назва черги
- Ланцюжок повідомлень
- Ім'я оператора
- Дата
- Таймер

**Примечание** Повідомлення клієнта представлені сірою бульбашкою з ініціалами імені клієнта всередині. Повідомлення оператора представлені суцільною синьою бульбашкою.

**Шаг 2** Надрукуйте свою відповідь у полі введення.

**Примечание** У полі введення можна надрукувати максимум 1000 символів. Завжди, коли кількість символів перевищує налаштований ліміт, кнопку **Надіслати** вимкнено, а під полем введення червоним кольором відображається повідомлення про помилку, щоб користувач дотримався обмеження символів.

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** або клавішу **Enter** на клавіатурі. Замовник отримає відповідь.

---



## Передавання розмови через SMS

Якщо ви не в змозі вирішити питання клієнта, то можете за бажання передати запит SMS у чат іншому оператору.


Щоб передати активний запит чату в чергу або операторові, виконайте такі дії:

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит SMS. Детальніше: [Реагування на розмову через SMS, на сторінці 94](#).

Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть **Передати**.  
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.
- Шаг 2** Виберіть один із таких варіантів:
- **Черга** – ви можете вибрати потрібну чергу з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання запиту в чаті.
  - **Оператор**: ви можете вибрати оператора з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкритий список містить імена доступних операторів. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).
- Шаг 3** Черги й оператори (Необов'язково) натисніть значок  (**Оновити список**), щоб отримати найновіший список.  
Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.
- Шаг 4** Натисніть **Передати**.  
Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- Примечание Запит у чаті буде відхилено, якщо його не прийме оператор, якому ви його передаєте.
- 

## Початок розмовної конференції SMS

Щоб створити тресторонній запит на конференц-чат між вами, клієнтом та іншим оператором, виконайте такі дії:

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит SMS. Детальніше: [Реагування на розмову через SMS, на сторінці 94](#).

Процедура

---

- Шаг 1** Виберіть пункт **Конференція**.

З'явиться діалогове вікно **Запит на конференцію**.

**Шаг 2** Ви можете або вибрати конкретного оператора з розкритого списку, або скористатися полем пошуку для фільтрації списку. Перед іменем оператора стоїть кольоровий значок, що вказує на поточний стан доступності. Наприклад, перед станом **Доступний** стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Виберіть пункт **Конференція**.

Коли запит на конференц-чат буде прийнято оператором, панель **Контроль взаємодії** змінить стан із **Запит на конференцію надіслано** на **Конференція**. Ви можете побачити повідомлення про приєднання оператора до чату.

**Шаг 4** Натисніть **Завершити конференцію**.

З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** • Оператор, що брав участь у конференції, може вийти із чат-конференції, натиснувши **Вийти з конференції**. Чат триває між вами та клієнтом.

## Завершення розмови SMS

Після того як ви допоможете клієнту із запитом, ви повинні отримати від клієнта згоду на завершення сеансу SMS. Після завершення сеансу з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**.

Щоб закрити сеанс SMS, виконайте такі дії:

**Підготовчі дії**

Оператор повинен був прийняти запит SMS. Детальніше: [Реагування на розмову через SMS, на сторінці 94](#).

**Процедура**

**Шаг 1** В активному сеансі SMS натисніть кнопку **Завершити**.

З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**.

**Шаг 2** Ви можете вибрати потрібну причину з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку.

**Шаг 3** Натисніть **Надіслати запит на завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

## Керування розмовами WebChat

Канал WebChat дає змогу підприємствам залучати та підтримувати відвідувачів вебсайту та клієнтів.

Клієнти можуть ініціювати WebChat з оператором і надсилати повідомлення в чаті. Потім оператори можуть обробити WebChat та надіслати відповідь клієнту з віджета WebChat на робочому столі.

Віджет WebChat, який пропонує Cisco, дає змогу операторам відповідати на повідомлення в чаті через панель розмови.

Ви можете використовувати робочий стіл для передачі та завершення розмови WebChat, а також початку конференції.

## Про віджет **WebChat**

Віджет WebChat підтримує такі функції:

- [Текстові вкладення, на странице 18](#)
- [Шаблони, на странице 19](#)
  - [Вкладення шаблону, на странице 19](#)
  - [Заблоковані шаблони, на странице 19](#)
  - [Шаблони із замінованими параметрами, на странице 20](#)
  - [Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату, на странице 20](#)
- [Запуск робочого процесу, на странице 21](#)
- [Оголошення, на странице 22](#)
- [Сполучення клавіш, на странице 22](#)

Віджет WebChat підтримує такі взаємодії:

- [Відповідь на WebChat розмову, на странице 97](#)
- [Передавання розмови через WebChat, на странице 98](#)
- [Початок конференції WebChat, на странице 99](#)
- [Завершення розмови WebChat, на странице 100](#)

## Відповідь на **WebChat** розмову

Коли оператору буде призначено розмову WebChat, у спливаючому вікні буде показано ім'я клієнта, електронну пошту, назву черги, таймер і кнопку **Прийняти**. Таймер показує час, що минув із моменту отримання розмови WebChat.

Щоб відповісти на повідомлення в чаті, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити, потрібно вручну змінити свій стан з **RONA** на **Доступний**.

## Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті. Запит відкриється в полі введення, а також відобразиться панель взаємодії.

Після цього оператор зможе переглянути такі деталі на панелі взаємодії:

- Ім'я клієнта
- Назва черги
- Ланцюжок повідомлень
- Ім'я оператора
- Дата
- Таймер

**Примечание** Повідомлення клієнта представлені сірою бульбашкою з ініціалами імені клієнта всередині. Повідомлення оператора представлені суцільною синьою бульбашкою.

**Шаг 2** Надрукуйте свою відповідь у полі введення.

**Примечание** У полі введення можна надрукувати максимум 1000 символів. Завжди, коли кількість символів перевищує налаштований ліміт, кнопку **Надіслати** вимкнено, а під полем введення червоним кольором відображається повідомлення про помилку, щоб користувач дотримався обмеження символів.

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** або клавішу **Enter** на клавіатурі. Замовник отримає відповідь.

---

## Передавання розмови через **WebChat**

Якщо ви не в змозі вирішити питання клієнта, то можете за бажання передати запит у чаті іншому оператору або керівнику.

Щоб передати активний запит чату в чергу або операторові, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит WebChat. Детальніше: [Відповідь на WebChat розмову, на сторінці 97](#).


## Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть **Передати**.  
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.

**Шаг 2** Виберіть один із таких варіантів:

- **Черга** – ви можете вибрати потрібну чергу з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання запиту в чаті.
- **Оператор**: ви можете вибрати оператора з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкритий список містить імена доступних операторів. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Черги й оператори (Необов'язково) натисніть значок  (Оновити список), щоб отримати найновіший список.

Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.

**Шаг 4** Натисніть **Передати**.  
Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** Запит у чаті буде відхилено, якщо його не прийме оператор, якому ви його передаєте.

---

## Початок конференції WebChat

Щоб створити тристоронній запит на конференц-чат між вами, клієнтом та іншим оператором, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит WebChat. Детальніше: [Відповідь на WebChat розмову, на сторінці 97](#).

### Процедура

---

**Шаг 1** Виберіть пункт **Конференція**.  
З'явиться діалогове вікно **Запит на конференцію**.

**Шаг 2** Ви можете або вибрати конкретного оператора з розкритого списку, або скористатися полем пошуку для фільтрації списку. Розкритий список містить імена операторів. Перед іменем оператора стоїть кольоровий значок, що вказує на поточний стан доступності. Наприклад, перед станом **Доступний** стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Виберіть пункт **Конференція**.  
Коли запит на конференц-чат буде прийнято оператором, панель **Контроль взаємодії** змінить стан із **Запит на конференцію надіслано на Конференція**. Клієнт і ви можете побачити повідомлення про те, що до чату приєднався оператор.

**Шаг 4** Натисніть **Завершити конференцію**.  
З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

- Примечание
- Тільки ви можете завершити конференцію в чаті, а не оператор, з яким ви спілкувалися.
  - Оператор, що брав участь у конференції, може вийти із чат-конференції, натиснувши Вийти з конференції. Чат триває між вами та клієнтом.

## Завершення розмови WebChat

Після того як ви допомогли клієнту, рекомендуємо попросити його завершити сеанс чату. Коли клієнт завершує сеанс чату, у розмові з'являється повідомлення про те, що клієнт залишив чат.

Коли сеанс чату завершуєте ви, з'являється діалогове вікно **Причини завершення**. За необхідності ви також можете завершити чат. У цьому разі клієнт побачить повідомлення про те, що оператор залишив чат.

Щоб закрити сеанс чату виконайте нижче вказані дії.

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит WebChat. Детальніше: [Відповідь на WebChat розмову, на сторінці 97](#).

### Процедура

- Шаг 1** Під час активного сеансу чату натисніть **Завершити**. З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**.
- Шаг 2** Ви можете вибрати потрібну причину з розкривного списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. Можна вибрати одночасно кілька причин завершення.
- Шаг 3** Натисніть **Надіслати запит на завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

## Керування розмовами електронною поштою

Канал електронної пошти дає змогу клієнтам надсилати повідомлення електронної пошти з таблицями, вбудованими посиланнями та вкладеннями.

Віджет електронної пошти, який пропонує Cisco, дає змогу операторам відповідати на повідомлення електронної пошти через панель розмови.

За допомогою робочого столу можна відповісти та передати розмову з використанням електронної пошти.



- Примечание** Якщо у вас виникнуть проблеми з підключенням, наприклад підключення до інтернету не працює, з'явиться банер із повідомленням про те, що підключення не виявлено. Спроба підключення у фоновому режимі. Натисніть кнопку **Оновити**, щоб оновити підключення вручну.

## Про віджет електронної пошти

Віджет електронної пошти підтримує такі функції:

- [Вкладення електронної пошти, на странице 18](#)
- [Шаблони, на странице 19](#)
  - [Заблоковані шаблони, на странице 19](#)
  - [Шаблони із замінованими параметрами, на странице 20](#)
  - [Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату, на странице 20](#)
- [Запуск робочого процесу, на странице 21](#)
- [Режими введення тексту з форматуванням, на странице 21](#)
- [Розширене форматування, на странице 20](#)

Віджет електронної пошти підтримує такі види взаємодії:

- [Відповідь на розмову Email, на странице 101](#)
- [Надсилання відповіді, на странице 102](#)
- [Transfer an Email Conversation, на странице 103](#)

## Відповідь на розмову Email

Коли вам буде призначено розмову Email, у спливаючому вікні буде показано ім'я клієнта, електронну пошту, назву черги, таймер і кнопку **Прийняти**. Таймер показує час, що минув із моменту отримання розмови Email.

Щоб відповісти на повідомлення в чаті, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити, потрібно вручну змінити свій стан з **RONA** на **Доступний**.

### Процедура

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті. Запит відкриється в полі введення, а також відобразиться панель взаємодії.

Після цього оператор зможе переглянути такі деталі на панелі взаємодії:

- З адреси електронної пошти
- На адресу електронної пошти
- Тема повідомлення електронної пошти
- Ланцюжок електронної пошти (якщо є)

- Часова позначка та статус повідомлення електронної пошти (надіслано/отримано/відновлено після відмови)
- Оголошення
- Вкладення (якщо такі є у вхідних повідомленнях електронної пошти)
- Значки «Відповісти», «Відповісти всім», «Переслати» та «Копія»
- Кнопка передачі

**Шаг 2** Ви можете відповідати на повідомлення електронної пошти та відформатувати текст, додати зображення до повідомлення, вкласти файли тощо. Детальніше: [Надсилання відповіді, на сторінці 102](#).

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** на клавіатурі. Замовник отримає відповідь.

## Надсилання відповіді

Ви можете надіслати відповідь, якщо хочете відформатувати електронний лист-відповідь, додати зображення, вкласти файли або додати більше одержувачів.


Щоб надіслати відповідь:

Підготовчі дії

Ви маєте бути в стані **Доступний**, щоб отримати запит електронною поштою.

Процедура

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті електронною поштою. Запит відкриється в конструкторі електронних листів, а також відобразиться панель взаємодії.

**Шаг 2** Клацніть значок  у верхньому правому куті повідомлення електронної пошти, щоб переглянути тіло повідомлення електронної пошти та інші параметри, як-от **Відповісти**, **Відповісти всім** і **Переслати**.

**Шаг 3** Виберіть параметр **Відповісти**, щоб надіслати відповідь лише відправнику, або виберіть параметр **Відповісти всім**, щоб відповідати всім одержувачам, або виберіть параметр **Переслати**, щоб надіслати його новому одержувачу.

- Якщо ви отримуєте нове повідомлення на електронну пошту під час надання відповіді (на електронний лист), над конструктором електронних листів з'явиться банерне повідомлення з написом **Переглянути всі повідомлення для подальших дій**. Нове повідомлення на електронну пошту відобразатиметься синім кольором у верхній частині ланцюжка.
- Коли ви натискаєте **Відповісти** на електронний лист, поля **Кому** та **Тема** заповнюються автоматично, і їх не можна редагувати.
- Коли ви натискаєте **Відповісти всім** на електронний лист, поля **Кому** та **Тема** заповнюються автоматично, і їх не можна редагувати. Поле **Копія** автоматично заповнюється оригінальною **Копією** цього повідомлення на електронну пошту. Ідентифікатори електронних листів можна додати або видалити в полі **Копія**. Крім того, ви можете приховати поле **Копія**.



- Під час **Пересилання** електронного листа, поле теми заповнюється автоматично. Ідентифікатори електронної пошти можна додавати або видаляти в полях **Кому** та **Копія**. Тіло електронного листа завантажується з останнього електронного листа у конструкторі.
- Під час переходу від функції **Відповісти** до **Відповісти всім** поля **Кому** та **Копія** заповнюються автоматично. Ідентифікатори електронної пошти можна додавати або видаляти в полях **Кому** та **Копія**. Текст електронного листа зберігається в конструкторі.
- Під час переходу від функції **Відповісти** до **Переслати** поля **Кому** та **Копія** очищаються, а текст електронного листа зберігається в конструкторі.
- Під час переходу від функції **Відповісти всім** до **Переслати** поля **Кому** та **Копія** очищаються, а текст електронного листа зберігається в конструкторі.
- Під час переходу від функції **Відповісти всім** до **Відповісти** поле **Кому** автоматично заповнюється, поле **Копія** очищається, а текст електронного листа зберігається в конструкторі.
- Під час переходу від функції **Переслати** до **Відповісти** поле **Кому** заповнюється автоматично, а текст електронного листа зберігається в конструкторі.
- Під час переходу від функції **Переслати** до **Відповісти всім** поля **Кому** та **Копія** заповнюються автоматично, а текст електронного листа зберігається в конструкторі.

- Шаг 4** (дополнительно) Натисніть кнопку **Копія**, щоб надіслати копію електронного листа іншим одержувачам.
- Шаг 5** Створіть електронний лист у полі для введення тексту електронного листа.
- Шаг 6** (дополнительно) Ви можете подати заявку [Розширене форматування](#), на [странице 20](#).
- Шаг 7** (дополнительно) Ви можете додати [Вкладення електронної пошти](#), на [странице 18](#).
- Шаг 8** (дополнительно) Ви можете прикріпити [Шаблони](#), на [странице 19](#).
- Якщо ви введете текст у конструкторі, а потім виберете шаблон, наявний текст буде замінено шаблоном.
- Шаг 9** Ви можете [Запуск робочого процесу](#), на [странице 21](#).
- Шаг 10** Можна клацнути значок трьох крапок у полі тексту електронного листа, щоб переглянути повний журнал листування електронною поштою.
- Шаг 11** Можна натиснути значок згортання, щоб згорнути вікно створення.
- Шаг 12** Можна клацнути значок розгортання, щоб розгорнути поле створення.
- Шаг 13** Можна натиснути значок скидання, щоб скинути електронний лист.
- Шаг 14** Натисніть **Send** (Надіслати).

---

## Transfer an Email Conversation

If an email is misclassified or you cannot resolve a customer query, you can transfer the email to another queue. When you initiate the email transfer, you can select an email queue from the list of email queues in your enterprise. You cannot transfer an email to any specific agent or supervisor.

To transfer an email request to a queue:

## Procedure

---

**Шар 1** Click **Transfer**.

The **Transfer Request** dialog box appears.

**Шар 2** You can either select the required queue from the drop-down list or use the search field to filter the list. The drop-down list displays the queues to which you can transfer the email request.

**Шар 3** Click **Transfer**.

The transfer request is initiated and the **Wrap Up Reasons** dialog box appears. For more information, see [Apply Wrap Up Reason](#).

---

# Керування розмовами WhatsApp

Канал WhatsApp дає змогу компаніям ефективно спілкуватися зі своїми клієнтами за допомогою простого, швидкого й безпечного додатка. Клієнти можуть зв'язуватися з операторами через обліковий запис WhatsApp Business і починати розмову у WhatsApp, надсилаючи повідомлення на номер WhatsApp Business. Ви можете відповідати на повідомлення через віджет WhatsApp.

Віджет WhatsApp – це віджет, що пропонує компанія Cisco, який дає змогу відповідати на повідомлення WhatsApp через панель розмови у Agent Desktop.

Ви можете використовувати Agent Desktop для передачі й завершення розмови у WhatsApp, а також початку конференції.

## Про віджет WhatsApp

Віджет WhatsApp підтримує такі функції:

- [Текстові вкладення, на странице 18](#)
- [Шаблони, на странице 19](#)
  - [Вкладення шаблону, на странице 19](#)
  - [Заблоковані шаблони, на странице 19](#)
  - [Шаблони із замінованими параметрами, на странице 20](#)
  - [Шаблони з динамічною заміною параметрів системи в консолі чату, на странице 20](#)
- [Розширене форматування, на странице 20](#)
- [Додайте емодзі до розмови WhatsApp](#)
- [Запуск робочого процесу, на странице 21](#)
- [Оголошення, на странице 22](#)
- [Сполучення клавіш, на странице 22](#)

- [Сповіщення про доставку, на странице 22](#)

## Відповідь на розмову WhatsApp

Коли вам призначається розмова WhatsApp, спливає вікно з іменем клієнта, його номером телефону, номером джерела, назвою черги та кнопкою «Прийняти». Таймер відображає час, що минув із моменту отримання вами розмови WhatsApp.

### Підготовчі дії

Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити, потрібно вручну змінити свій стан з **RONA** на **Доступний**.

### Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть кнопку **Прийняти** в запиті.

Запит відкриється в полі введення, і з'явиться панель Контроль взаємодії, на якій буде показано такі відомості:

- Ім'я клієнта
- Назва черги
- Номер джерела
- Номер телефону клієнта
- Ланцюжок повідомлень
- Відмітка часу
- Сповіщення про прочитання

Повідомлення клієнта представлені сірою бульбашкою з буквою С всередині. Повідомлення оператора представлені суцільною синьою бульбашкою.

**Шаг 2** Надрукуйте свою відповідь у полі введення. У полі введення можна надрукувати максимум 4096 символів.

Якщо ви перевищите дозволене обмеження символів, кнопку **Надіслати** буде вимкнено. З'являється повідомлення про помилку з нагадуванням про необхідність видалити символи.

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** або клавішу **Enter** на клавіатурі.

---

## Передавання розмови у WhatsApp

Якщо ви не можете вирішити питання клієнта, ви можете передати запит WhatsApp іншому оператору.

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит у WhatsApp. Детальніше: [Відповідь на розмову WhatsApp, на сторінці 105](#).

### Процедура

---

**Шаг 1** Натисніть **Передати**.

**Шаг 2** Використайте один із наведених способів:

- Виберіть оператора з розкритого списку.
- Щоб відфільтрувати список, використовуйте критерії пошуку.

**Шаг 3** Зробіть ось що:

- **Черга:** виберіть необхідну чергу з розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання запиту у WhatsApp.
- **Оператор:** розкритий список містить імена доступних операторів. Виберіть оператора з розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 4** (Необов'язково) Натисніть значок **Оновити список**, щоб отримати поточний список черг і операторів. У списку буде показано поточні стани доступності операторів.

**Шаг 5** Натисніть **Передати**.

Буде ініційовано запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** Якщо оператор не прийме запит WhatsApp, який ви передали, запит буде відхилено.

---

## Початок розмовної конференції WhatsApp

Ви можете створити тресторонню конференцію між вами, клієнтом та іншим оператором під час обробки запиту у WhatsApp.

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит у WhatsApp. Детальніше: [Відповідь на розмову WhatsApp, на сторінці 105](#).

### Процедура

---

**Шаг 1** Виберіть пункт **Конференція**.

**Шаг 2** Використайте один із наведених способів:

- Виберіть оператора з розкритого списку.
- Щоб відфільтрувати список, використовуйте критерії пошуку.

**Шаг 3** Зробіть ось що:

- **Черга:** виберіть необхідну чергу з розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання запиту у WhatsApp.
- **Оператор:** розкритий список містить імена доступних операторів. Виберіть оператора з розкритого списку або скористайтеся полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 4** Виберіть пункт Конференція.

Панелі Контроль взаємодії перейде в стан Конференція. Коли вибраний оператор прийме запит на конференцію, ви та клієнт побачите повідомлення про те, що до розмови приєднався ще один оператор.

**Шаг 5** Після завершення конференції натисніть Завершити конференцію.

**Примечание** Оператор конференції може натиснути кнопку Вийти з конференції, щоб вийти з конференції WhatsApp. Далі в конференції братимете участь ви й клієнт.

З'явиться діалогове вікно Причини завершення. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

---

## Завершення розмови WhatsApp

Після того як ви допоможете своєму клієнту, рекомендується попросити його завершити сеанс WhatsApp. Коли клієнт завершить сеанс WhatsApp, у розмові WhatsApp відобразиться повідомлення про те, що клієнт залишив сеанс.

За необхідності ви можете завершити сеанс WhatsApp. У цьому разі клієнт бачить повідомлення про те, що ви вийшли із сеансу.

Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит у WhatsApp. Детальніше: [Відповідь на розмову WhatsApp, на сторінці 105](#).

Процедура

---

**Шаг 1** Під час активного сеансу WhatsApp натисніть Завершити.

**Шаг 2** Виконайте одну з таких дій:

- Виберіть причини завершення з розкритого списку.
- За допомогою критеріїв пошуку відфільтруйте список і виберіть причини завершення.

Можна вибрати більш ніж одну причину. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53.](#)

**Шаг 3** Натисніть Надіслати запит на завершення.

---



## ГЛАВА 5

# Керування чатами та електронною поштою (не підтримується)

- [Керування чатами, на сторінці 109](#)
- [Керування електронною поштою, на сторінці 114](#)

## Керування чатами

На робочому столі можна отримувати запити клієнтів у чатах і відповідати на них. Адміністратор визначає дозволи в налаштуваннях мультимедійного профілю на доступ до чатів.

## Відповідь на повідомлення в чаті

Коли ви отримуєте запит у чаті від клієнта, спливаюче вікно запиту контакту відображає значок (чат), ім'я клієнта або унікальний ідентифікатор, адресу електронної пошти, чергу, яка спрямовувала чат до вас, і таймер, що вказує, як довго чат чекав вашого прийняття.

Якщо клієнт використовує чатбот, то до відповіді оператора, клієнту пропонуються попередньо налаштовані відповіді. Якщо ви не приймаєте запит на чат протягом максимально доступного часу, запит повертається в чергу, і система змінює ваш стан на **RONA**. З'явиться спливаюче вікно з параметрами зміни стану на **Доступний** або **У режимі очікування**. Щоб отримати додаткову інформацію про спливаюче вікно на екрані RONA, див. [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).



**Примечание** Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити будь-яких медіаканалів, включно з новими чатами, ви повинні змінити свій стан з **RONA** на **Доступний** вручну.

### Відповідність вимогам безпеки

Щоб забезпечити відповідність вимогам безпеки, Стандарт безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) забороняє вам отримувати або надсилати конфіденційну інформацію, як-от дані кредитних карток та іншу особисту інформацію (PII). Якщо зміст ідентифікується як такий, що містить дані, що порушують PCI DSS, то:

- Вкладення чату не надсилається (видаляється).

- Розмова в чаті відображається у зміненому вигляді (замаскована).



**Примечание** Залежно від конфігурації, визначеної адміністратором (редагування або видалення), повідомлення в чаті включно з вкладенням буде видалено, або буде відредаговано певний вміст.

### Підготовчі дії

Для отримання запиту на спілкування в чаті у вас має бути встановлений стан **Доступний**.

### Процедура

**Шаг 1** У запиті чату натисніть кнопку **Прийняти**.

З'явиться розмова в чаті та панель Контроль взаємодії. На панелі Робочий простір відображається інформація про клієнта, з яким ви спілкуєтесь. На ній також відображається розмова, яку чатбот мав із клієнтом до того, як система направила запит чату до вас.

**Примечание** Відповідь чатбот відображається з міткою. Наприклад, **Віртуальний помічник клієнта**. Ви можете прокручувати чат клієнта, щоб переглянути історію чату.

**Шаг 2** Надрукуйте свою відповідь у полі введення.

**Примечание** Ваше повідомлення не може перевищувати обмеження в 1000 символів.

**Шаг 3** Натисніть кнопку **Надіслати** або клавішу **Enter** на клавіатурі.

Клієнт отримує відповідь разом з ім'ям оператора.

**Примечание** Якщо адміністратор налаштував попередньо визначені шаблони чатів, ви можете використовувати ці шаблони для спілкування з клієнтами. Детальніше: [Попередньо визначені відповіді в чаті, на сторінці 111](#).

**Шаг 4** (Необов'язково) Клацніть **Вкласти файли**, щоб завантажити файли разом із відповіддю у полі введення тексту.

а) Щоб видалити завантажений файл, клацніть **X**.

**Примечание**

- Розмова в чаті та вкладення мають відповідати стандарту PCI. Додаткову інформацію див. у розділі про [відповідність вимогам безпеки](#).

- Значок **Вкласти файли** стає доступним, коли адміністратор надає дозвіл на надсилання вкладень. Ви можете завантажувати кілька файлів, а загальний розмір файлів не повинен перевищувати 35 МБ. Підтримувані формати файлів:

.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

- Якщо ви намагастесь вийти, коли в полі введення є ненадіслане вкладення або текст, з'явиться повідомленням з попередженням.



- Шаг 5** (Необов'язково) Клацніть вкладку **Журнал контактів** на панелі Допоміжна інформація, щоб переглянути журнал контактів клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію про вкладку **Журнал контактів**, див. [Панель Допоміжна інформація, на сторінці 16](#).
- Шаг 6** (Необов'язково) На панелі Контроль взаємодії можна виконати такі завдання:
- Перенести запит на чат у чергу або до оператора. Детальніше: [Передавання чату, на сторінці 111](#).
  - Ініціювати тристороннє спілкування між вами, клієнтом та іншим оператором. Детальніше: [Початок конференції в чаті, на сторінці 112](#).
- Шаг 7** Натисніть кнопку **Завершити**. Детальніше: [Завершення чату, на сторінці 113](#).
- 

## Попередньо визначені відповіді в чаті

Адміністратор визначає попередньо визначені повідомлення чату, які можна використовувати для спілкування з клієнтом.

### Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть **Попередньо визначені відповіді в чаті**.
- Шаг 2** Ви можете вибрати потрібне повідомлення з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку.
- Примечание** Ви можете додати кілька попередньо визначених відповідей, щоб скласти одну відповідь під час спілкування з клієнтом.
- Шаг 3** (Необов'язково) Ви можете відредагувати відповідь, перш ніж надіслати її клієнту.
- 

## Передавання чату

Якщо ви не в змозі вирішити питання клієнта, то можете за бажання передати запит у чаті іншому оператору або керівнику.

Щоб передати активний запит чату в чергу або операторові, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії


Ви повинні прийняти запит на чат. Детальніше: [Відповідь на повідомлення в чаті, на сторінці 109](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть **Передати**.  
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.
- Шаг 2** Виберіть один із таких варіантів:

- **Черга** – ви можете вибрати потрібну чергу з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. У розкритому списку відображаються черги, доступні для передавання запиту в чаті.
- **Оператор**: ви можете вибрати оператора з розкритого списку або скористатися полем пошуку, щоб відфільтрувати список. Розкритий список містить імена доступних операторів. Перед іменем оператора стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Черги й оператори (Необов'язково) натисніть значок  (Оновити список), щоб отримати найновіший список.

Отриманий список відображає поточні стани доступності оператора.

**Шаг 4** Натисніть **Передати**.

Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

**Примечание** Запит у чаті буде відхилено, якщо його не прийме оператор, якому ви його передасте.

## Початок конференції в чаті

Щоб створити тресторонній запит на конференц-чат між вами, клієнтом та іншим оператором, виконайте такі дії:

**Підготовчі дії**

Ви повинні прийняти запит на чат. Детальніше: [Відповідь на повідомлення в чаті, на сторінці 109](#).

**Процедура**

**Шаг 1** Виберіть пункт **Конференція**.

З'явиться діалогове вікно **Запит на конференцію**.

**Шаг 2** Ви можете або вибрати конкретного оператора з розкритого списку, або скористатися полем пошуку для фільтрації списку. Перед іменем оператора стоїть кольоровий значок, що вказує на поточний стан доступності. Наприклад, перед станом **Доступний** стоїть зелений значок. Детальніше: [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).

**Шаг 3** Виберіть пункт **Конференція**.

Коли запит на конференц-чат буде прийнято оператором, панель **Контроль взаємодії** змінить стан із **Запит на конференцію надіслано на Конференція**. Клієнт і ви можете побачити повідомлення про те, що до чату приєднався оператор.

**Шаг 4** Натисніть **Завершити конференцію**.

З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

- Примечание**
- Тільки ви можете завершити конференцію в чаті, а не оператор, з яким ви спілкувалися.
  - Оператор, що брав участь у конференції, може вийти із чат-конференції, натиснувши **Вийти з конференції**. Чат триває між вами та клієнтом.

У таблиці нижче описано дії, які кожен користувач може виконувати під час конференц-чату:

Оператор 1 – оператор, який починає конференц-чат.

Оператор 2 – оператор, з яким консультуються та який бере участь у конференц-чаті.

Роль	Статистика
Клієнт	<ul style="list-style-type: none"> <li>Клієнт не може ініціювати конференц-чат.</li> <li>Клієнт може відмовитися від продовження чату з оператором 1 і оператором 2, у такий спосіб припинивши взаємодію.</li> </ul>
Оператор 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оператор 1 може почати й завершити конференц-чат.</li> <li>Оператор 1 може завершити конференц-чат, натиснувши кнопку <b>Завершити конференцію</b>. Клієнт і оператор 2 відключаються від конференц-чату.</li> <li>Коли клієнт відключається від конференц-чату, взаємодія завершується, а поле введення вимикається для операторів. Оператор 1 завершує конференцію, натиснувши кнопку <b>Завершити конференцію</b>, і оператор 2 відключається від конференц-чату.</li> </ul>
Оператор 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оператор 2 не може завершити конференц-чат.</li> <li>Оператор 2 не може застосувати причину завершення конференц-чату.</li> <li>Оператор 2 може завершити конференц-чат, натиснувши кнопку <b>Вийти з конференції</b>. Чат триває між оператором 1 і клієнтом.</li> <li>Якщо клієнт відключиться від конференц-чату, взаємодія завершиться. Оператор 2 відключився від чату без завершення.</li> </ul>

## Завершення чату

Після того як ви допомогли клієнту, рекомендуємо попросити його завершити сеанс чату. Коли клієнт завершує сеанс чату, у розмові з'являється повідомлення про те, що клієнт залишив чат.

Коли сеанс чату завершуєте ви, з'являється діалогове вікно **Причини завершення**. За необхідності ви також можете завершити чат. У цьому разі клієнт побачить повідомлення про те, що оператор залишив чат.

Щоб закрити сеанс чату виконайте нижче вказані дії.

### Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на чат. Детальніше: [Відповідь на повідомлення в чаті, на сторінці 109](#).

### Процедура


- Шаг 1** Під час активного сеансу чату натисніть **Завершити**. З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**.

- Шаг 2** Ви можете вибрати потрібну причину з розкритого списку або відфільтрувати список за допомогою поля пошуку. Можна вибрати одночасно кілька причин завершення.
- Шаг 3** Натисніть Надіслати запит на завершення. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

## Керування електронною поштою

На робочому столі ви можете отримувати запити клієнтів електронною поштою та відповідати на них. Ваш адміністратор визначає дозволи в налаштуваннях мультимедійного профілю для доступу до електронної пошти клієнтів.

### Відповідь на електронний лист

Коли ви отримуете електронний лист від клієнта, у спливаючому вікні із запитом на контакт показуються значок  (електронна пошта), ім'я клієнта, черга, яка перенаправила вам електронний лист, ідентифікатор електронної пошти клієнта та таймер, що вказує час, що минув із моменту отримання запиту.

Якщо ви не приймаєте запит на листування протягом максимально доступного часу, запит повертається в чергу, і система змінює ваш стан на **RONA**. З'явиться спливаюче вікно з параметрами зміни стану на Доступний або У режимі очікування. Щоб отримати додаткову інформацію про спливаюче вікно на екрані RONA, див. [Стани доступності операторів, на сторінці 30](#).



**Примечание** Коли ви перебуваєте в стані **RONA** (перенаправлення на режим без відповіді), ви більше не можете отримувати жодних запитів від контактів. Щоб отримувати запити з медіаканалів, зокрема нові електронні листи, потрібно змінити стан з **RONA** на Доступний вручну.

#### Відповідність вимогам безпеки

Щоб забезпечити відповідність вимогам безпеки, Стандарт безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) забороняє вам отримувати або надсилати конфіденційну інформацію, як-от дані кредитних карток та іншу особисту інформацію (PII). Якщо вміст ідентифікується як такий, що містить дані, що порушують PCI DSS, то:

- Вкладення електронного листа не буде надіслано.
- Частина розмови буде вилучено (замасковано).



**Примечание** Залежно від конфігурації, визначеної адміністратором, електронний лист із вкладенням не буде надіслано або буде вилучено певний вміст.

#### Підготовчі дії

Ви маєте бути в стані Доступний, щоб отримати запит електронною поштою.

## Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть **Прийняти** в запиті на листування.  
Запит відкриється в полі створення електронного листа, і відобразиться область Контроль взаємодії.
- Шаг 2** Відповісти на електронний лист можна одним із таких способів:
- Швидкі відповіді дають змогу миттєво відреагувати на прості запити. Детальніше: [Надсилання швидкої відповіді, на сторінці 116](#).
  - Стандартні відповіді дають змогу формувати текст, додавати зображення до повідомлення, вкладати файли тощо. Детальніше: [Надсилання стандартної відповіді, на сторінці 116](#).
- Примечание** Якщо адміністратор налаштував попередньо визначений шаблон електронного листа, цей шаблон можна використовувати для спілкування з клієнтом. За замовчуванням попередньо визначена відповідь заповнюється у вікні створення листа. Детальніше: [Попередньо визначений шаблон електронного листа, на сторінці 115](#).
- Шаг 3** (Необов'язково) Клацніть вкладку **Журнал контактів** на панелі Допоміжна інформація, щоб переглянути журнал контактів клієнта. Щоб отримати додаткову інформацію про вкладку **Журнал контактів**, див. [Панель Допоміжна інформація, на сторінці 16](#).
- Примечание** Щоб переглянути листування електронною поштою на вкладці **Журнал контактів**, натисніть **Переглянути повідомлення електронної пошти**.
- Шаг 4** (Необов'язково) Передайте запит на листування в чергу. Детальніше: [Передавання електронної пошти, на сторінці 118](#).
- Шаг 5** (Необов'язково) Натисніть **Завершити**.  
З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- 

## Попередньо визначений шаблон електронного листа

Адміністратор визначає шаблон електронного листа, який можна використовувати для спілкування з клієнтом. Коли ви натискаєте **Відповісти** або **Відповісти всім**, відображається електронний лист із попередньо визначеним текстом (на основі налаштованих змінних) із такими відомостями:

- Ім'я клієнта
- Попередньо визначений текст електронного листа
- Ім'я оператора (ваше ім'я, яке відображається в профілі)

Ви можете змінити шаблон повідомлення, щоб надати повну та точну відповідь клієнту.



---

**Примечание** Попередньо визначений шаблон електронного листа не можна використовувати для швидких відповідей.

---

## Надсилання швидкої відповіді

Коли вхідний запит електронною поштою вимагає просту реакцію, можна надіслати швидку відповідь.



**Примечание** Для швидких електронних листів-відповідей не можна використовувати попередньо визначений шаблон електронного листа.

Порядок дій для надсилання швидкої відповіді:

Підготовчі дії

Ви маєте бути в стані **Доступний**, щоб отримати запит електронною поштою.

Процедура

- 
- Шаг 1** Натисніть **Прийняти** в запиті на листування.  
Запит відкриється в полі створення електронного листа, і відобразиться область **Контроль взаємодії**.
- Шаг 2** Введіть свою відповідь у текстовому полі **Введіть швидку відповідь тут...**
- Примечание**
- Ваша розмова електронною поштою має відповідати PCI. Додаткову інформацію див. у розділі про [відповідність вимогам безпеки](#).
  - Якщо ви залишите поле введення, коли у вас буде вміст в основному тексті повідомлення електронної пошти, чернетку буде збережено.
  - Поле **Введіть швидку відповідь тут...** підтримує лише звичайне форматування тексту. Щоб дізнатися більше про розширений стиль форматування тексту, див. розділ [Надсилання стандартної відповіді, на сторінці 116](#).
- Шаг 3** Натисніть **Send** (Надіслати).  
З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
- 

## Надсилання стандартної відповіді

Ви можете надіслати стандартну відповідь, якщо хочете відформатувати електронний лист, додати зображення, вкласти файли або додати одержувачів.

Щоб надіслати стандартну відповідь:

Підготовчі дії

Ви маєте бути в стані **Доступний**, щоб отримати запит електронною поштою.

## Процедура

- Шаг 1** Натисніть **Прийняти** в запиті на листування.  
Запит відкриється в полі створення електронного листа, і відобразиться область Контроль взаємодії.
- Шаг 2** Натисніть **Відповісти**, щоб надіслати відповідь лише відправнику, або натисніть **Відповісти всім**, щоб відповісти всім одержувачам.  
З'явиться текст відповіді. Поля **Кому** та **Тема** заповнюються автоматично. Ви не можете змінювати ці поля.
- Шаг 3** (Необов'язково) Натисніть **Копія**, щоб надіслати копію електронного листа іншим одержувачам.
- Шаг 4** Введіть відповідь у полі тексту електронного листа.  
**Примечание** Якщо адміністратор налаштував попередньо визначений шаблон електронного листа, цей шаблон можна використовувати для спілкування з клієнтом. За замовчуванням попередньо визначена відповідь заповнюється у вікні створення листа. Детальніше: [Попередньо визначений шаблон електронного листа, на сторінці 115](#).
- Шаг 5** Відповідь можна налаштувати за допомогою стилів RTF. Нижче наведено варіанти форматування відповіді.

Значки	Опис
Заголовок 1	Застосування до тексту попередньо встановленого шрифту й стилю.
Жирний	Виділення тексту жирним шрифтом.
Курсив	Виділення тексту курсивом.
Підкреслення	Підкреслення тексту.
Перекреслення	Перекреслення тексту.
Колір тексту	Зміна кольору тексту.
Відобразити впорядкованим списком	Створення нумерованого списку.
Відобразити маркірованим списком	Створення маркірованого списку.
Блок-цитата	Збільшення відступу тексту та позначення як цитату вертикальною лінією на лівому полі.
Таблиця	Вставлення таблиці в текстову область. Можна додавати або видаляти рядки та стовпці в таблиці.
Посилання	Вставлення гіперпосилання на виділений текст.
Правий відступ	Збільшення відступу тексту праворуч від курсора.
Лівий відступ	Збільшення відступу тексту ліворуч від курсора.

- Шаг 6** Натисніть **Вкласти файли**, щоб вивантажити файли разом з електронним листом. Адміністратор налаштовує максимальний розмір файлу та максимальну кількість файлів, які можна надіслати. Можна вивантажити максимум десять файлів, а загальний розмір файлів має бути меншим за 25 МБ.
- а) Щоб видалити завантажений файл, клацніть **X**.
- Примечание**
- Електронні листи та вкладення мають відповідати стандарту PCI. Додаткову інформацію див. у розділі про [відповідність вимогам безпеки](#).
  - Підтримувані формати файлів:  
 .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 .xslm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
  - Якщо ви залишите поле введення, коли у вас буде вміст в основному тексті повідомлення електронної пошти, чернетку буде збережено.
- Шаг 7** (Необов'язково) Натисніть **Переглянути оригінальний електронний лист**, щоб переглянути електронний лист клієнта.
- Примечание** Під час створення електронного листа, якщо ви переключаетесь між параметрами **Переглянути оригінальний електронний лист**, **Відповісти** або **Відповісти всім**, чернетка зберігається.
- Шаг 8** (Необов'язково) Натисніть кнопку з трьох крапок, щоб **Показати попередній ланцюжок** або **Приховати попередній ланцюжок** розмов із клієнтом.
- Шаг 9** Натисніть **Send** (Надіслати).  
З'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).

## Передавання електронної пошти

Якщо електронний лист неправильно класифіковано або ви не можете відповісти на запит клієнта, ви маєте змогу передати електронний лист в іншу чергу. Коли ви розпочинаєте передавання електронного листа, ви можете вибрати чергу електронної пошти з відповідного списку свого підприємства. Ви не можете передати електронний лист будь-якому конкретному оператору чи керівнику.

Щоб передати запит електронною поштою в чергу:


Підготовчі дії

Ви повинні прийняти запит на електронну пошту. Детальніше: [Відповідь на електронний лист, на сторінці 114](#).

Процедура

- Шаг 1** Натисніть **Передати**.  
Відкриється діалогове вікно **Запит на передачу**.



- Шаг 2** Ви можете вибрати потрібну чергу з розкритого списку або відфільтрувати розкритий список за допомогою поля пошуку. У розкритому списку відображаються черги, у які можна передати запит електронною поштою.
- Шаг 3** Черги (Необов'язково) натисніть значок  (Оновити список), щоб отримати найновіший список.
- Шаг 4** Натисніть **Передати**.  
Ініціюється запит на передачу та з'явиться діалогове вікно **Причини завершення**. Детальніше: [Застосуйте причину завершення, на сторінці 53](#).
-





## ГЛАВА 6

# Керування віджетами

Віджети – невіддільні елементи для налаштування робочого столу. Віджет – це компонент із втіленими певними функціями, який експортовано як користувацький HTML-елемент і який розміщують на робочому столі.

### Типи віджетів

Адміністратор налаштовує різні типи віджетів залежно від налаштувань організації. Серед типів віджетів є такі:

- Віджети за замовчуванням – це віджети, які є частиною робочого столу й відображаються залежно від налаштувань вашого профілю. Наприклад, Статистика ефективності оператора – віджет сторінки, доступ до якого можна отримати з панелі Навігаційна смуга. Детальніше: [Статистика ефективності оператора Звіти, на сторінці 129](#).
- Віджети від Cisco – віджети, які пропонує компанія Cisco і які відображаються залежно від налаштувань вашої організації. Наприклад, віджети Cisco Webex Experience Management і Стенограма IVR.
- Користувацькі віджети – віджети для сторонніх додатків, які додаються відповідно до вимог організації. Наприклад, Карти Google. Користувацькі віджети можуть бути частиною користувацьких сторінок, користувацьких вкладок на панелі Допоміжна інформація або в області «горизонтальний заголовок» Agent Desktop.

Адміністратор може налаштувати, щоб вкладки на користувацьких сторінках і користувацьких віджетах були постійними. Вибір вкладки на користувацьких сторінках і користувацьких віджетах можна скинути на вкладку за замовчуванням, якщо вийти з Agent Desktop, перезавантажити/оновити браузер або очистити кеш браузера.

- Постійні віджети – адміністратор може налаштувати, щоб будь-який користувацький віджет був постійним. Постійні віджети відображаються на всіх сторінках Agent Desktop. Якщо ви маєте будь-який активний запит на контакт або розмову, постійний віджет відобразиться як нова вкладка на панелі Допоміжна інформація. За замовчуванням постійні віджети відображаються на всіх сторінках Agent Desktop, разом із головною сторінкою. Постійні віджети не залежать від будь-яких активних запитів або завдань, і їх не можна приховати на головній сторінці.

**Примечание**

Постійні віджети не відображаються на головній сторінці так, як вони відображаються на інших сторінках. Однак якщо ви маєте активну взаємодію, постійні віджети відображаються на панелі Допоміжна інформація.


**Параметри відображення**

Відображення віджетів налаштовує ваш адміністратор. Параметри відображення віджетів в інтерфейсі робочого столу такі:

- Заголовок – віджети відображаються в області «горизонтальний заголовок».
- Користувацька вкладка – віджети відображаються на користувацьких вкладках панелі Допоміжна інформація. Кожна вкладка панелі може мати один і більше віджетів.
- Користувацька сторінка – віджети відображаються в центрі інтерфейсу робочого столу (панель Робочий простір). Доступ до користувацької сторінки можна отримати за допомогою значків в області «Навігаційна смуга». Кожна користувацька сторінка може містити один і більше віджетів.

Докладну інформацію про інтерфейс робочого столу див. в розділі [Інтерфейс Agent Desktop, на сторінці 5](#).

**Примечание**

- У віджета без назви розмір змінити не можна.
- Щоб розгорнути віджет, натисніть . Коли віджети розгорнуто, ви все одно можете переглядати Горизонтальний заголовок, Навігаційна смуга, панель Список завдань, панель Історія взаємодії з оператором і постійну панель Контроль взаємодії під час активного голосового виклику. Навіть коли віджети розгорнуто, можливість миттєво відповідати на будь-які нові запити залишається.
- Webex Contact Center ефективно використовує спільну ідентичність і взаємодію єдиного входу (SSO). Щоб дізнатися більше про керування користувацькими віджетами для користувача, для якого ввімкнено SSO, зверніться до адміністратора.

**Налаштування макета робочого столу**

Макет робочого столу можна налаштувати, відредагувавши макет за замовчуванням, який налаштував адміністратор. Детальніше: [Редагування макета робочого столу, на сторінці 123](#).

- [Cisco Webex Experience Management, на сторінці 123](#)
- [Стенограма IVR, на сторінці 123](#)
- [Редагування макета робочого столу, на сторінці 123](#)
- [Скидання макета робочого столу, на сторінці 126](#)

# Cisco Webex Experience Management

Указані нижче віджети Experience Management відображатимуться на робочому столі, лише якщо ваш адміністратор налаштував їх для вас.

Customer Experience Journey (CEJ). Показує всі попередні відповіді клієнта на опитування в хронологічному порядку. Віджет допомагає отримувати контекст щодо попередніх взаємодій клієнта з компанією та належним чином взаємодіяти з клієнтом. Цей віджет автоматично активується, коли оператор взаємодіє з клієнтом через телефон, чат або електронну пошту. Оператор може переглядати рейтинги та оцінки, як-от Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction (CSAT) і Customer Effort Score (CES), а також усі інші відгуки, зібрані від клієнта.


Customer Experience Analytics (CEA). Показує загальний пульс клієнтів або операторів за допомогою стандартних показників, як-от NPS, CSAT і CES або інших KPI, які відстежуються в Experience Management.

Коли оператор входить, віджет CEJ показує попередні відповіді клієнтів; віджет CEA показує ключові показники та KPI, отримані на основі попередніх взаємодій оператора з клієнтами. Це, зокрема, NPS, CES та інші KPI, як-от дружельюбність, ентузіазм, комунікативні навички оператора тощо.

## Стенограма IVR

Віджет Стенограма IVR показує стенограму розмови між віртуальним помічником і клієнтом (абонентом, що телефонує). Віджет відображатиметься на робочому столі, лише якщо адміністратор налаштував його для вас. Цей віджет лише для перегляду допомагає отримувати контекст щодо вимог клієнта та належним чином взаємодіяти з ним, що підвищує ефективність обслуговування.

## Редагування макета робочого столу

Макет робочого столу можна налаштувати, відредагувавши макет за замовчуванням, який налаштував адміністратор. Якщо адміністратор увімкнув функції перетягування та змінення розміру, значок  (Редагувати макет) відображатиметься внизу праворуч від користувацької сторінки або користувацького віджета.

Ви можете редагувати користувацькі сторінки або користувацькі віджети, доступ до яких здійснюється з панелі Навігаційна смуга, а також користувацькі віджети з вкладками, доступ до яких здійснюється з панелі Допоміжна інформація.

### Перетягування та змінення розміру віджетів

- Функція перетягування дає змогу перетягнути (і відпустити) віджет у потрібне положення на макеті робочого столу.
- Функція змінення розміру дає змогу звузити або розширити віджет до нестандартного розміру на макеті робочого столу.

Робочий стіл зберігатиме ці налаштування для наступних разів, коли ви входитьимете в браузер. Щоб дізнатися більше про скидання макета робочого столу, див. розділ [Скидання макета робочого столу, на сторінці 126](#).



**Примечание** Ці функції також можна застосовувати для сторонніх віджетів.

#### Обмеження

Нижче наведено обмеження стосовно функцій перетягування й змінення розміру.

- Переміщення й змінення розміру віджета є індивідуальним для користувача, що ввійшов у систему, використовуюваного браузера та використовуюваного пристрою.
- Переміщення та змінення розміру не застосовуються до віджетів заголовка та сторінки за замовчуванням. Наприклад, Статистика ефективності оператора.
- Переміщення та змінення розміру користувацьких віджетів із вкладками на панелі Допоміжна інформація застосовується, лише коли ви маєте активне завдання.



**Примечание**

- Якщо адміністратор змінить макет за замовчуванням, то налаштування макета робочого столу за замовчуванням перезапишуть зміни, які зробили ви. Зміни відобразяться після оновлення або входу в систему заново.
- У режимі редагування функції віджета вимикаються.
- Користувацькі значки або користувацькі віджети завантажуються спочатку на основі кешу, а потім на основі синхронізації сервера. Якщо адміністратор оновлює конфігурацію макета робочого столу, необхідно очистити кеш і перезавантажити Agent Desktop, щоб переглянути останні користувацькі значки або користувацькі віджети. Спроба перезавантаження без очищення кешу може викликати мерехтіння екрана, а також може призвести до неочікуваної поведінки.

## Перетягування віджета


Адміністратор увімкнув функцію перетягування. Функція перетягування дає змогу перетягнути (і відпустити) віджет у потрібне положення на макеті робочого столу.

Щоб перетягнути віджет:

#### Підготовчі дії

Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

#### Процедура

- Шаг 1** Щоб отримати доступ до віджетів на спеціальній сторінці, натисніть спеціальний значок на Навігаційна смуга або виберіть спеціальний віджет із вкладками на панелі Допоміжна інформація.
- Шаг 2** Натисніть **Змінити макет**.
- Шаг 3** Наведіть вказівник на віджет. Коли вказівник зміниться на , перетягніть віджет у необхідне положення на макеті робочого стола.

Перетягування віджета є індивідуальним для користувача, що ввійшов у систему, використовуваного браузера та використовуваного пристрою. У режимі редагування функції віджета вимикаються.

**Шаг 4** Натисніть **Зберегти макет**.

**Примечание** Щоб скасувати редагування макета робочого стола, натисніть кнопку **Скасувати редагування**.

---

## Змінення розміру віджета

Функція змінення розміру віджета вмикається адміністратором. Функція змінення розміру дає змогу звзвити або розширити віджет до нестандартного розміру на макеті робочого столу.



---

**Примечание** Якщо ви маєте лише один віджет на користувацькій сторінці або на користувацькій вкладці, ви не можете змінити його розмір.

---

Щоб змінити розмір віджета:

Підготовчі дії



Ви повинні ввійти в систему Робочий стіл. Детальніше: [Увійдіть у Agent Desktop](#).

Процедура



---

**Шаг 1** Щоб отримати доступ до віджетів на спеціальній сторінці, натисніть спеціальний значок на Навігаційна смуга або виберіть спеціальний віджет із вкладками на панелі Допоміжна інформація.

**Шаг 2** Натисніть **Змінити макет**.

**Шаг 3** Наведіть вказівник на межу віджета. Коли вказівник зміниться на  (маркер зміни розміру), клацніть і перетягніть , щоб змінити розмір віджета на макеті робочого столу.

Змінення розміру віджета є індивідуальним для користувача, що ввійшов у систему, використовуваного браузера та використовуваного пристрою. У режимі редагування функції віджета вимикаються.

**Примечание**  позначає зміну розміру по вертикалі, а  позначає зміну розміру по горизонталі.

**Шаг 4** Натисніть **Зберегти макет**.

**Примечание** Щоб скасувати редагування макета робочого стола, натисніть кнопку **Скасувати редагування**.

---

## Скидання макета робочого столу

Якщо ви модифікували макет робочого столу за допомогою функції перетягування або змінення розміру, макет користувацької сторінки або користувацької вкладки можна скинути до вигляду за замовчуванням.

Щоб скинути користувацьку сторінку або користувацький макет віджета з вкладками, виконайте такі дії:

### Підготовчі дії

Ви можете налаштувати макет робочого столу, відредагувавши макет за замовчуванням. Щоб отримати додаткову інформацію, див. [Перетягування віджета, на сторонице 124](#) або [Змінення розміру віджета, на сторонице 125](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Щоб отримати доступ до віджетів на спеціальній сторінці, натисніть спеціальний значок на Навігаційна смуга або виберіть спеціальний віджет із вкладками на панелі Допоміжна інформація.
  - Шаг 2** Натисніть Редагувати макет > Скидання макета.  
Відобразиться повідомлення з підтвердженням скидання вибраного макета.
  - Шаг 3** Натисніть **ОК**.  
Режим макета робочого столу за замовчуванням відновлюється для вибраної сторінки або користувацького віджета з вкладками.
- 

## Скинути весь макет робочого столу

Якщо ви змінили макет робочого столу за допомогою функції перетягування або зміни розміру, увесь макет робочого столу можна скинути до вигляду за замовчуванням.

Щоб Скинути весь макет робочого столу:

### Підготовчі дії

Ви можете налаштувати макет робочого столу, відредагувавши макет за замовчуванням. Щоб отримати додаткову інформацію, див. [Перетягування віджета, на сторонице 124](#) або [Змінення розміру віджета, на сторонице 125](#).

### Процедура

---

- Шаг 1** Натисніть Профіль користувача у верхньому правому куті робочого столу.
- Шаг 2** У розділі Налаштування користувача натисніть Скинути весь макет робочого столу.  
Відобразиться повідомлення з підтвердженням скидання всього макета робочого столу.
- Шаг 3** Натисніть **ОК**.



Вигляд макета робочого столу за замовчуванням відновлюється на різних сторінках і користувацьких віджетах із вкладками.

---





## ГЛАВА 7

# Статистика ефективності оператора Звіти

Ви можете використовувати Agent Desktop для доступу до звітів зі статистикою ефективності. Віджет сторінки за замовчуванням – Статистика ефективності оператора – відображається залежно від конфігурації, визначеної адміністратором.

Є два типи статистичних звітів:

- Хронологічні звіти, які містять хронологічні дані. Ці звіти оновлюються кожні 24 години.
- Звіти в режимі реального часу, які містять поточні дані. Ці звіти оновлюються через певний інтервал часу, налаштований адміністратором.



### Примечание

- Вкладка, яку вибрано на сторінці зі звітами Статистика ефективності оператора, зберігається, навіть якщо перейти на будь-яку іншу сторінку, а потім повернутися на сторінку зі звітами Статистика ефективності оператора. Вибрана вкладка скидається до вкладки за замовчуванням після виходу з Agent Desktop, оновлення/перезавантаження браузера або очищення кешу браузера.
- У звітах категорії Статистика ефективності оператора, які відображаються в Agent Desktop, використовується часовий пояс браузера.
- Звіти категорії Статистика ефективності оператора, які відображено в Agent Desktop, не підтримують функцію перегляду докладних відомостей.

- [Access Статистика ефективності оператора, on page 129](#)
- [Підсумковий звіт, на странице 130](#)

## Access Статистика ефективності оператора

- To access the reports, click **Статистика ефективності оператора** in the Навігаційна смуга. The following reports are displayed in the Робочий простір pane:
  - [Підсумковий звіт, on page 130](#)
  - [Статистика оператора – хронологічна, on page 132](#)
  - [Статистика оператора – у режимі реального часу, on page 134](#)
  - [Статистика операторів за станом – хронологічна, on page 135](#)

- Статистика оператора за станом – у режимі реального часу, on page 136
- Стат. команди – хронологічна, on page 137
- Статистика команди в режимі реального часу, on page 138
- Стат. черги – хрон., on page 138
- Звіт «Статистика черги – у реальному часі», on page 139
- Стат. набр. ном. – хрон., on page 140
- Стат. набр. ном. – у реж. реал. часу, on page 140

For more information on reports, see [Cisco Webex Contact Center Analyzer User Guide](#).



#### Note

- When you sign out of the desktop, you must close the browser. Launch the browser and sign in to the desktop again to reflect the Cisco Webex Contact Center Analyzer configuration updates.
- If you are accessing Статистика ефективності оператора in incognito (private browsing) mode, you must enable third-party cookies for Статистика ефективності оператора reports to load successfully.

## Підсумковий звіт

У підсумковому звіті відображається кількість клієнтів, з якими ви працювали, і середній час, який знадобився вам для завершення розмов.

Виберіть параметри з розкритих списків Назва команди, Назва черги, Тип каналу й Тривалість, щоб відфільтрувати звіт.

Agent Desktop збереже вибрані параметри фільтра, навіть якщо ви вийдете або оновите чи перезавантажите браузер. Щоб відновити значення фільтрів за замовчуванням, натисніть посилання [Скинути фільтри](#).



#### Примечание

Посилання [Скинути фільтри](#) з'являється, якщо змінити значення за замовчуванням у розкритому списку, щоб відфільтрувати звіт.

Виберіть один із параметрів у таких розкритих списках:

- Назва команди
  - Усі (за замовчуванням)
  - Певна команда. Назви команд відображаються в розкритому списку на основі налаштувань профілю оператора.
- Назва черги
  - Усі (за замовчуванням)


- Певна черга. Назви черг відображаються в розкритому списку на основі налаштувань профілю оператора.
- Тип каналу
  - Усі (за замовчуванням)
  - Чат
  - Електронна пошта
  - Соціальні мережі
  - Телефонія



Примечание Тип каналу «Соціальні мережі» відображається залежно від налаштувань організації.

- Тривалість
  - Сьогодні
  - Учора
  - Цього тижня
  - Минулого тижня
  - Останні 7 днів (за замовчуванням)
  - Цього місяця
  - Минулого місяця
  - Цього року



Примечание Щоб оновити дані, що відображаються, вручну, натисніть значок  (Оновити).

У наведеній нижче таблиці перелічено параметри, які відображаються у підсумковому звіті:

Параметр	Опис
Усього оброблено – команди	Загальна кількість взаємодій із клієнтами, які ваша команда обробила за вказаний період.
Середній час обробки – команди	Середній час, який команда витрачає на обробку взаємодії з клієнтом.
Середній час завершення – команди	Середній час, який команда витрачає на завершення взаємодії з клієнтами.
Усього оброблених – я	Загальна кількість взаємодій із клієнтами, які ви обробили.

Параметр	Опис
Середній час обробки – я	Середній час, який ви витрачаєте на обробку взаємодії з клієнтом.
Середній час завершення – я	Середній час, який ви витрачаєте на завершення взаємодії з клієнтом.
Контактів у черзі – у реальному часі	Кількість контактів у черзі, які очікують обробки командами в реальному часі.
Доступні оператори – у реальному часі	Кількість операторів у стані «Доступний» для команд у реальному часі

## Статистика оператора – хронологічна

Статистика оператора – історичний звіт містить вашу минулу статистику.

Виберіть параметри з розкривного списку **Інтервал** або **Тривалість**, щоб відфільтрувати звіт.

Agent Desktop збереже вибрані параметри фільтра, навіть якщо ви вийдете або оновите чи перезавантажите браузер. Щоб відновити значення фільтрів за замовчуванням, натисніть посилання **Скинути фільтри**.



**Примечание** Посилання **Скинути фільтри** з'являється, якщо змінити значення за замовчуванням у розкривному списку, щоб відфільтрувати звіт.

Параметри, які відображаються в розкривному списку **Інтервал**, залежать від того, яку вибрано **Тривалість**. Наприклад, якщо вибрано параметр **Тривалість** **За останні 7 днів**, у розкривному списку **Інтервал** відобразяться такі параметри:

- 30 хвилин
- Щогодини
- Щоденно (за замовчуванням)

Виберіть один із наведених нижче параметрів у розкривному списку **Тривалість**:

- Сьогодні
- Учора
- Цього тижня
- Минулого тижня
- Останні 7 днів (за замовчуванням)
- Цього місяця
- Минулого місяця
- Цього року

У таблиці нижче відображається розкритий список **Інтервал** залежно від того, яку вибрано **Тривалість**.

Табл. 6: Параметри тривалості та відповідного інтервалу

Тривалість	Інтервал
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сьогодні</li> <li>• Учора</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 хвилин</li> <li>• 30 хвилин</li> <li>• Щогодини</li> <li>• Щодня</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Цього тижня</li> <li>• Минулого тижня</li> <li>• За останні 7 днів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 хвилин</li> <li>• Щогодини</li> <li>• Щодня</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Цього місяця</li> <li>• Минулого місяця</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Щодня</li> <li>• Щотижня</li> </ul>
Цього року	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Щодня</li> <li>• Щотижня</li> <li>• Щомісяця</li> </ul>



**Примечание** Щоб оновити дані, що відображаються, вручну, натисніть значок  (Оновити).

Ваш звіт про минулу статистику відображається у вигляді графічного представлення даних у розділі **Діаграма статистики оператора**, а підсумок звіту – у розділі **Детальна статистика** таблиці.

Щоб переглянути звіт в аналізаторі Cisco Webex Contact Center, клацніть значок **Запустити**, який відображається праворуч на **Діаграмі статистики оператора** або в **Детальній статистиці**.



**Примечание** У вас мають бути дозволи на доступ до аналізатора Cisco Webex Contact Center.

Нижче наведені параметри, які відображаються в таблиці **Детальна статистика** звіту «Статистика оператора – хронологічна»:

Параметр	Опис
Інтервал	Часовий проміжок звіту.
Тип каналу	Режим взаємодії з клієнтами, як-от чат, електронна пошта, соціальні мережі або телефонія.

Параметр	Опис
Початковий час входу	Дата й місцевий час, коли оператор увійшов у систему.
Остаточний час виходу	Дата й місцевий час, коли оператор вийшов із системи.
Оброблено # контактів	Загальна кількість вхідних взаємодій із клієнтами, які обробляє оператор упродовж інтервалу.
Середній час обробки	Середній час, який оператор витрачає на обробку запиту клієнта. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Середній час завершення	Середній час, який оператор витрачає на завершення взаємодії з клієнтами.


Короткий зміст звіту відображається в кінці розділу **Детальна статистика** таблиці.

## Статистика оператора – у режимі реального часу

Статистика оператора – звіт у реальному часі відображає вашу статистику в реальному часі.



### Примечание

Щоб оновити дані, що відображаються, вручну, натисніть значок  (Оновити).

Ваш статистичний звіт у реальному часі відображається у вигляді графічного представлення даних на Діаграмі статистики оператора в режимі реального часу, а підсумок звіту – у таблиці **Детальна статистика**.

Щоб переглянути звіт у Cisco Webex Contact Center Analyzer, клацніть значок **Запустити**, який відображається праворуч на Діаграмі статистики оператора в режимі реального часу чи в **Детальній статистиці**.



### Примечание

У вас мають бути дозволи на доступ до аналізатора Cisco Webex Contact Center.

Нижче наведені параметри, які відображаються в розділі таблиці **Детальна статистика** звіту «Статистика оператора – у режимі реального часу»:

Параметр	Опис
Ідентифікатор сеансу оператора	Рядок для ідентифікації сеансу входу оператора.
Тип каналу	Режим взаємодії з клієнтами, як-от чат, електронна пошта, соціальні мережі або телефонія.
Час входу	Дата й місцевий час, коли оператор увійшов у систему.
Час виходу	Дата й місцевий час, коли оператор вийшов із системи.



Параметр	Опис
Оброблено # контактів	Загальна кількість вхідних взаємодій із клієнтами, які обробляє оператор упродовж інтервалу.
Середній час обробки	Середній час, який оператор витрачає на обробку запиту клієнта. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Середній час завершення	Середній час, який оператор витрачає на завершення взаємодії з клієнтами.

Короткий зміст звіту відображається в кінці розділу **Детальна статистика таблиці**.

## Статистика операторів за станом – хронологічна

Статистика оператора за станом: хронологічний звіт показує статистику для дії на основі станів.

Виберіть параметри з розкривного списку **Інтервал** або **Тривалість**, щоб відфільтрувати звіт.

Agent Desktop збереже вибрані параметри фільтра, навіть якщо ви вийдете або оновите чи перезавантажите браузер. Щоб відновити значення фільтрів за замовчуванням, натисніть посилання **Скинути фільтри**.



**Примечание** Посилання **Скинути фільтри** з'являється, якщо змінити значення за замовчуванням у розкривному списку, щоб відфільтрувати звіт.

Параметри, які відображаються в розкривному списку **Інтервал**, залежать від того, яку вибрано **Тривалість**. Наприклад, якщо вибрано параметр **Тривалість За останні 7 днів**, у розкривному списку **Інтервал** відобразяться такі параметри:

- 30 хвилин
- Щогодини
- Щоденно (за замовчуванням)


Виберіть один із наведених нижче параметрів у розкривному списку **Тривалість**:

- Сьогодні
- Учора
- Цього тижня
- Минулого тижня
- Останні 7 днів (за замовчуванням)
- Цього місяця
- Минулого місяця
- Цього року

Додаткову інформацію див. у розділі [Табл. 6: Параметри тривалості та відповідного інтервалу](#).



## Примечание

Щоб оновити дані, що відображаються, вручну, натисніть значок  (Оновити).

Хронологічна статистика графічно представлена на Діаграмі статистики операторів за станом, а підсумок звіту – у таблиці [Детальна статистика про стан](#).

Щоб переглянути звіт в аналізаторі Cisco Webex Contact Center, клацніть значок [Запустити](#), який відображається праворуч на Діаграмі статистики операторів за станом або в [Детальній статистиці про стан](#).



## Примечание

У вас мають бути дозволи на доступ до аналізатора Cisco Webex Contact Center.

Нижче наведені параметри, які відображаються в таблиці [Детальна статистика про стан](#) звіту «Статистика оператора за станом – хронологічний»:

Параметр	Опис
Інтервал	Часовий проміжок звіту.
Ідентифікатор сеансу оператора	Рядок для ідентифікації сеансу входу оператора.
Стан активності	Стан, установлений оператором або системою, як-от «У режимі очікування», «Доступний» тощо.
Тривалість стану	Час, упродовж якого оператор перебуває у відповідному стані.


Короткий зміст звіту відображається в кінці розділу [Детальна статистика](#) таблиці.

## Статистика оператора за станом – у режимі реального часу

Звіт «Статистика оператора за станом – у режимі реального часу» представляє статистику активності на основі ваших станів у режимі реального часу.



## Примечание

Щоб оновити дані, що відображаються, вручну, натисніть значок  (Оновити).

Ваш статистичний звіт у реальному часі відображається у вигляді графічного представлення даних на Діаграмі статистики операторів за станом, а підсумок звіту – у таблиці [Детальна статистика про стан](#).

Щоб переглянути звіт в аналізаторі Cisco Webex Contact Center, клацніть значок [Запустити](#), який відображається праворуч на Діаграмі статистики операторів за станом або в [Детальній статистиці про стан](#).



Примечание У вас мають бути дозволи на доступ до аналізатора Cisco Webex Contact Center.

Нижче наведені параметри, які відображаються в таблиці розділу **Детальна статистика про стан звіту «Статистика оператора за станом – у режимі реального часу»**:

Параметр	Опис
Ідентифікатор сеансу оператора	Рядок для ідентифікації сеансу входу оператора.
Стан активності	Стан, установлений оператором або системою, як-от «У режимі очікування», «Доступний» тощо.
Тривалість стану	Час, упродовж якого оператор перебуває у відповідному стані.

Короткий зміст звіту відображається в кінці розділу **Детальна статистика** таблиці.

## Стат. команди – хронологічна

Звіт «Стат. команди – хронологічна» відображає хронологічну статистику всіх команд, з якими ви зіставлені.

Нижче наведені параметри, які відображаються у звіті «Стат. команди – хронологічна»:

Параметр	Опис
Інтервал	Часовий проміжок звіту.
Назва команди	Назва команди.
Ім'я оператора	Ім'я оператора.
Оброблено # контактів	Загальна кількість взаємодій із клієнтами, які обробив оператор упродовж інтервалу.
Загальна кількість оброблених	Загальна кількість взаємодій із клієнтами, які оператор обробляв для типу каналу (наприклад, голосових викликів).
Inbound Contacts Handled (Оброблені вхідні контакти)	Загальна кількість вхідних взаємодій із клієнтами, які обробляв оператор.
Callbacks Handled (Оброблені зворотні виклики)	Загальна кількість взаємодій із клієнтами зі зворотним викликом, які обробляв оператор.
Outdials Handled (Оброблені набрані виклики)	Загальна кількість взаємодій із клієнтами з набраними номерами, які обробляв оператор.
Середній час обробки	Середній час, який оператор витрачає на обробку клієнта. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Середній час завершених	Середній час, який оператор витрачає на завершення взаємодії з клієнтами.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.

## Статистика команди в режимі реального часу

Звіт «Статистика команди в режимі реального часу» відображає статистику в реальному часі всіх команд, з якими ви зіставлені.

Нижче наведені параметри, які відображаються у звіті «Статистика команди в режимі реального часу»:

Параметр	Опис
Назва команди	Назва команди.
Ім'я оператора	Ім'я оператора.
Поточний стан	Стан оператора, як-от Очікування, Доступний тощо.
Оброблено # контактів	Загальна кількість взаємодій із клієнтами, які обробляє оператор упродовж інтервалу.
Середній час обробки	Середній час, який оператор витрачає на обробку клієнта. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Середній час завершених	Середній час, який оператор витрачає на завершення взаємодії з клієнтами.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.

## Стат. черги – хрон.

Звіт «Стат. черги – хрон.» відображає історичну статистику для всіх черг, з якими ви зіставлені.

Нижче наведені параметри, які відображаються у звіті «Стат. черги – хрон.»:

Параметр	Опис
Інтервал	Інтервал звіту.
Тип каналу	Режим взаємодії з клієнтами, як-от чат, електронна пошта, соціальні мережі або телефонія.
Назва черги	Назва черги.
# контактів	Кількість контактів клієнтів, на які оператор відповідає в межах порогового рівня обслуговування, який адміністратор надав для черги.
Середній час очікування в черзі	Середній час, упродовж якого контакт клієнта чекає в черзі, перш ніж оператор йому відповідь.
Найдовший контакт у черзі	Найдовший час, упродовж якого контакт клієнта проводить у черзі до відповіді оператора.
# пропущених контактів	Кількість контактів клієнтів, на які не відповідає жоден оператор.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.

## Звіт «Статистика черги – у реальному часі»

У звіті «Статистика черги – у реальному часі» відображається статистика для всіх черг, з якими ви зіставлені.

Є два типи звітів «Статистика черги – у реальному часі»:

- Відомості про контакти в черзі – сьогодні в реальному часі
- Відомості про контакти, які зараз у черзі, у реальному часі

Відомості про контакти в черзі – сьогодні в реальному часі:

Цей звіт містить відомості про контакти в черзі з початку дня.

Параметр	Опис
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.
Назва черги	Назва черги.
# контактів	Загальна кількість контактів із початку дня.
Оброблено # контактів	Кількість контактів, оброблених із початку дня.
Контакт із черги з найдовшим часом обробки	Найдовший час, який контакт провів у черзі з початку дня. Це значення обчислюється після зміни статусу виклику із запаркованого на підключений або завершений.
# пропущених контактів	Кількість пропущених контактів із початку дня.

Відомості про контакти, які зараз у черзі, у реальному часі:

Цей звіт містить відомості про контакти, які зараз у черзі.

Параметр	Опис
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.
Назва черги	Назва черги.
# контактів, які очікують у черзі	Кількість контактів, які очікують у черзі.
Середній час очікування в черзі	Середній час очікування в черзі для всіх активних викликів.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.

## Стат. набр. ном. – хрон.

Звіт «Стат. набр. ном. – хрон.» відображає історичну статистику для набраних викликів, здійснених оператором.

Нижче наведено параметри, які відображаються у звіті «Стат. набр. ном. – хрон.»:

Параметр	Опис
Ім'я оператора	Ім'я оператора.
Інтервал	Часовий проміжок звіту.
Тип каналу	Режим взаємодії з клієнтами, як-от чат, електронна пошта, соціальні мережі або телефонія.
Початковий час входу	Дата й місцевий час, коли оператор увійшов у систему.
Оброблені набрані контакти	Кількість набраних викликів, оброблених оператором протягом інтервалу.
Середній час обробки набраних викликів	Середній час, необхідний оператору для обробки набраних викликів. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Час набраних підключених	Загальна кількість часу, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, ураховуючи час утримання.
Середній час набраних підключених	Середній час, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, ураховуючи час утримання.
Час розмови за набраними номерами	Загальна кількість часу, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, не враховуючи час утримання.
Кількість передавань	Кількість переведень викликів.
Середня тривалість розмови з консультацією	Середня тривалість, протягом якої оператор консультувався з іншим оператором або третьою особою, поки абонент, що телефонує, був на утриманні.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.

## Стат. набр. ном. – у реж. реал. часу

Звіт «Стат. набр. ном. – у реж. реал. часу» відображає статистику в режимі реального часу для набраних викликів, які здійснив оператор.

Нижче наведено параметри, які відображаються у звіті «Стат. набр. ном. – у реж. реал. часу»:

Параметр	Опис
Інтервал	Часовий проміжок звіту.

Параметр	Опис
Ім'я оператора	Ім'я оператора.
Тип каналу	Режим взаємодії з клієнтами, як-от чат, електронна пошта, соціальні мережі або телефонія.
Час входу	Дата й місцевий час, коли оператор увійшов у систему.
Оброблені набрані контакти	Кількість набраних викликів, оброблених оператором протягом інтервалу.
Середній час обробки набраних викликів	Середній час, необхідний оператору для обробки набраних викликів. Середній час ураховує час підключення, час утримування та час завершення.
Час набраних підключених	Загальна кількість часу, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, ураховуючи час утримання.
Середній час набраних підключених	Середній час, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, ураховуючи час утримання.
Час розмови за набраними номерами	Загальна кількість часу, який оператор витрачає на розмову з клієнтом під час виклику з набором номера, не враховуючи час утримання.

Короткий зміст звіту відображається в кінці таблиці.







## ГЛАВА 8

# Вимоги до мережі

- [Пропускна здатність, на странице 143](#)

## Пропускна здатність

Нижче наведено вимоги до пропускної здатності для Agent Desktop.

- Для оптимальної швидкодії потрібне високошвидкісне підключення до інтернету з мінімальною рекомендованою пропускною здатністю мережі 512 Кбіт/с (кілобіт на секунду).
- Запити корисного навантаження даних: діапазон корисного навантаження даних становить у середньому від 1 до 100 Кбіт/с, а максимальне значення становить від 2 до 3 МБ.



Примечание

Величина корисного навантаження даних залежить від виду активності, запитів і частоти активності й запитів у Agent Desktop.

- Додаткова пропускна здатність: мінімальна рекомендована пропускна здатність мережі, що становить 100 Кбіт/с, має бути виділена окремо для голосового трафіку для всіх кінцевих пристроїв оператора, які підтримує Webex Contact Center.



Примечание

Коли доступ до Agent Desktop здійснюють уперше або видаляють кеш, користувацький заголовок, користувацький логотип і користувацькі значки завантажуються на Навігаційна смуга на кілька секунд пізніше.

### Орієнтовний час запуску **Agent Desktop**

Перший запуск додатка Agent Desktop триває не більше восьми секунд. Якщо дані додатка Agent Desktop збережено в кеші, запуск додатка триває не більше чотирьох секунд. Цей час залежить від швидкості й доступності мережі.

Якщо додаток Agent Desktop не завантажується, ви отримуєте повідомлення про помилку. Щоб налагодити несправність, ці відомості можна передати адміністраторові.

