

Keskusteluviestin lähettäminen

Napsauta työkalurivillä Keskustelu. Kaksoisnapsauta Keskustelun valinta -ikkunassa sen henkilön nimeä, jonka kanssa haluat keskustella. Kirjoita haluamasi viesti näyttöön avautuvan keskusteluikkunan alaosaan. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse Suuri tärkeys -valintaruutu.

Voit soittaa puhelun, siirtää puhelun tai luoda puhelinneuvottelun kenen tahansa Keskustelun valinta -ikkunassa olevan henkilön kanssa puhelunhallintatoimien avulla. Napsauta sen henkilön nimeä, jolle haluat soittaa, ja valitse haluamasi toiminto pikavalikosta. Jos haluat soittaa jollekulle, sinun on oltava myös kirjautuneena Agent Desktopiin ja oltava edustajatilassa, joka sallii puhelun soittamisen.

Integroidun selaimen käyttäminen

Jos järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön, voit tarkastella intranet- ja Internet-Web-sivuja integroidulla selaimella Agent Desktopissa. Integroidussa selaimessa voi olla enintään 10 välilehteä, joista kussakin voi olla eri Web-sivu. Ensimmäinen välilehti on aina varattu Web-sivuille, joita valvoja lähettää sinulle. Tällöin valvoja voi auttaa sinua puhelun aikana antamalla tietoja, joiden avulla voit työskennellä asiakkaan kanssa.

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen, voit avata toisen Web-sivuston valitsemalla sen Toimipaikat-luettelosta tai kirjoittamalla URL-osoitteen Osoite-kenttään. Palaa kotisivulle napsauttamalla Alkuun.

Sähköpostiviestiin vastaaminen

(Vain Premium) Jos sinut on määritetty sähköpostiyhteyspalvelujonoon, voit vastata asiakkaan sähköpostiin. Vastanota seuraava yhteyspalvelujonossa saatavilla oleva sähköpostiviesti napsauttamalla Sähköposti valmis -painiketta. Lue sähköpostiviesti integroidun selaimen Edustajan sähköposti -välilehdessä valitsemalla viesti Yhteystiedon ulkoasu -ikkunassa. Vastaa sähköpostiviestiin kirjoittamalla vastauksesi Vastaus-ruutuun ja valitsemalla Lähetä.

Voit siirtää sähköpostiviestin toiseen yhteyspalvelujonoon, palauttaa sähköpostiviestin jonoon, jotta toinen edustaja voi käsitellä sitä, tallentaa sähköpostiviestin vedoksena myöhemmin käsiteltäväksi tai poistaa sähköpostiviestin.

Jos vastaanotat puhelun, käsiteltävä sähköpostiviesti tallennetaan automaattisesti vedokseksi.

Järjestelmänvalvoja määrittää, kuinka monta sähköpostiviestiä Yhteystiedon ulkoasu -ruudussa voi olla yhtä aikaa. Suurin sallittu määrä on neljä vedokseksi tallennettua ja yksi käsitelyssä eli yhteensä viisi sähköpostiviestiä.

Amerikan pääkonttori
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Puh: +1 408 526 4000
+1 800 553 6387
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco, Cisco Systems ja Cisco Systems -logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhteistyökumppaneiden Yhdysvalloissa ja tietyissä muissa maissa rekisteröityjä tavaramerkkejä tai tavaramerkkejä. Kaikki muut tässä asiakirjassa tai Web-sivustossa mainitut tavaramerkit ovat omistajiensa tavaramerkkejä. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Cison ja minkään muun yrityksen välillä. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

♻️ Painettu Yhdysvalloissa 10 %:sti kierrätetylle paperille.



PIKA-ALOITUSOPAS



Cisco Agent Desktop

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet
- 2 Tavalliset tehtävät

1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Kuvake Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Ctrl+A	Vastaa valittuun puhelun tai katkaisee sen.
	Ctrl+H	Asettaa valitun puhelun pitoon tai palauttaa sen pidosta.
	Ctrl+F	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Tee puhelusta Neuvottelu -ikkunan.
	Ctrl+T	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Siirrä puhelu -ikkunan.
	Ctrl+D	Avaa Anna äänitaajuudet -ikkunan.
	Ctrl+L	Kirjaa sinut ACD:hen (vaihtelee Kirjautu ulos -komennon kanssa).
	Ctrl+L	Kirjaa sinut ulos ACD:stä (vaihtelee Kirjautuminen-komennon kanssa).
	Ctrl+W	Muuttaa tilaksesi Valmis, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Ctrl+O	Muuttaa tilaksesi Ei valmiina, mikä osoittaa, että et ole saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Ctrl+Y	Muuttaa tilaksesi Työ, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen, kun olet saanut päättämistyön valmiiksi.
	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Järjestelmänvalvoja voi määrittää yhdestä kymmeneen painiketta suorittamaan yhden tai useita toimintoja.
	Ctrl+M	Avaa ikkunan, josta voit soittaa puhelun.
	Ctrl+J	Avaa ikkunan, josta voit aloittaa keskustelustunnon.
	Ctrl+Q	Avaa ikkunan, joka esittää puhelulokit ja -tilastot.
	Ctrl+G	Näyttää tai piilottaa Yhteystietojen hallinta -ruudut.
	Ctrl+B	Näyttää tai piilottaa integroidun selainruudun.
	Ctrl+P	Avaa ikkunan, jossa voit määrittää työpöydän asetukset.
	Alt+Ctrl+H	Avaa valikon, jossa on lueteltu Ohje- ja Tietoja-komennot.
—	Ctrl+S	Valitsee yhteystiedon Yhteystiedon ulkoasu -ruudusta.
—	Ctrl+E	Valitsee rivin Yhteystiedon hallinta -ikkunan Soittaj. tiedot -ruudusta.
—	Ctrl+Vaihto+E	Valitsee rivin yhteystiedon hallinnan Puhelun toiminnot -ruudusta.

Edustajan sähköpostipainikkeet (vain Premium)

	Ctrl+e	Pystyt vastaanottamaan sähköpostiviestejä.
	Ctrl+E	Et pysty vastaanottamaan sähköpostiviestejä.
	—	Lähetää sähköpostivastauksen asiakkaalle.
	—	Tuo näyttöön avattavan luettelon saatavilla olevista palvelujonoista, joihin voit siirtää sähköpostiviestin.

Kuvake Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	—	Tallentaa tämänhetkisen sähköpostiviestin vedokseksi.
	—	Palauttaa tämänhetkisen sähköpostiviestin yhteyspalvelujonoon.
	—	Poistaa tämänhetkisen sähköpostiviestin.

2 Tavalliset tehtävät

Edustajan tilan vaihtaminen

Vaihda edustajan tila napsauttamalla haluamasi tilan painiketta työkalurivillä. Virheellisten tilojen painikkeet eivät ole valittavissa. Kun vaihdat edustajan tilan puhelun aikana (Puhuu-tilassa), tila muuttuu, kun lopetat puhelun. Edustajan tila -painikkeet osoittavat napsautettua tilaa, eivät nykyistä tilaa.

Syykoodien käyttäminen

Kun siirryt Ei valmiina -tilaan tai kirjautut ulos, näyttöön voi tulla kehote valita syykoodi. Järjestelmänvalvoja määrittää syykoodit, jotka kuvaavat edustajan tilan vaihtamissyyn.

Kun näyttöön tulee kehote antaa syykoodi, valitse haluamasi syykoodi Syykoodit-ikkunasta ja valitse OK.

Päättämistietojen kuvausten käyttäminen

Kun siirryt Työ-tilaan, näyttöön voi tulla kehote valita päättämistiedot. Järjestelmänvalvoja määrittää päättämistietojen kuvaukset, jotka kuvaavat puhelun tulosta.

Kun näyttöön tulee kehote antaa päättämistiedot, valitse haluamasi kuvaus Valitse puhelun päättäminen -ikkunasta ja valitse OK.

Puheluiden käsitleminen

Puhelun soittaminen. Valitse Soita puhelu. Anna Soita puhelu -ikkunassa puhelinnumero Numero-kenttään ja valitse Valitse numero.

Puhelun siirtäminen. Kun puhelu on aktiivinen, valitse Siirrä. Anna Siirrä puhelu -ikkunassa puhelinnumero Nimi: Numero -kenttään ja valitse Valitse numero. Tee valvomaton siirto valitsemalla Siirrä, kun puhelin alkaa soida. Tee valvottu siirto seuraavasti: odota, että puhelimeen vastataan, ja valitse Siirrä.

Puhelun muuttaminen neuvotteluksi. Kun puhelu on aktiivinen, valitse Neuvottelu. Anna Tee puhelusta neuvottelu -ikkunassa puhelinnumero Nimi: Numero -kenttään ja valitse Valitse numero. Tee valvomaton neuvottelu valitsemalla Lisää neuvotteluun, kun puhelin alkaa soida. Tee valvottu neuvottelu seuraavasti: odota, että puhelimeen vastataan, ja valitse Lisää neuvotteluun. Toista, kunnes olet lisännyt kaikki osapuolet neuvotteluun.