

使用整合式瀏覽器（僅限於 Premium 版）

管理員如有啟用，即可使用整合式瀏覽器從 Agent Desktop 內檢視網頁。管理員可以設定整合式瀏覽器，讓快顯網頁視窗顯示為整合式瀏覽器中的新標籤，或顯示為一般 Internet Explorer 快顯視窗。整合式瀏覽器最多可有 10 個標籤。第一個標籤一律會用於保留監督員發送給您的網頁。藉此方式，監督員即可在通話期間，提供有助您與客戶溝通的資訊。

管理員如有設定此功能，即可從工作站台清單中選取其他網站，或在「網址」欄位中鍵入其 URL。若要返回首頁，請按一下「首頁」。

回覆電子郵件

（僅限於 Premium 版）若您被指派到電子郵件聯絡服務佇列 (CSQ)，將可回覆客戶的電子郵件。按一下工具列上的「電子郵件就緒」按鈕，可擷取 CSQ 中下一封可用的電子郵件。從「聯絡外觀」視窗中選取電子郵件，可在整合式瀏覽器的「代理電子郵件」標籤中讀取電子郵件。在「回應」窗格中鍵入您的回覆，然後按一下「傳送」，可回覆電子郵件。

您也可以將電子郵件轉寄給其他 CSQ；重新將電子郵件排入佇列，交由其他代理處理；將電子郵件儲存為草稿，以便於稍後使用；或刪除電子郵件。

當您接聽來電時，會自動將目前的電子郵件儲存為草稿。

管理員會設定您在「聯絡外觀」窗格中，一次所能擁有的電子郵件數目。您最多可有五封電子郵件，包括四封儲存為草稿的電子郵件，以及一封處理中的電子郵件。

登出時將電子郵件重新排入佇列

如有啟用登出時重新排入佇列選項，則所有電子郵件將會在您登出時，重新排入其他代理的佇列。當您將電子郵件重新排入佇列時，所有您在草稿狀態中撰寫的回覆訊息，皆會自動隨原始電子郵件一併儲存。



快速入門指南



Cisco Agent Desktop

CAD 10.0 for Cisco Unified Contact Center Express 10.0

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
- 2 一般工作

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

Cisco 及 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 / 或其位於美國境內及 / 或其他國家 / 地區之關係企業的商標。如需 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/etrademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。[1005R]

本文件中所使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文件中所含之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。



1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵

圖示	名稱	捷徑	說明
	接聽 / 捨棄	Ctrl+A	接聽或放棄選取的來電。
	保留 / 取消保留	Ctrl+H	保留或取消保留選取的通話。
	會議	Ctrl+F	開啟「會議」視窗。在撥話時，原通話方將予保留。
	轉接	Ctrl+T	「轉接來電」視窗會隨即開啟。在撥話時，原通話方將予保留。
	按鍵式撥號	Ctrl+D	開啟「輸入按鍵式撥號」視窗。
	登入	Ctrl+L	登入 ACD（或登出）。
	登出	Ctrl+L	登出 ACD（或登入）。
	就緒	Ctrl+W	變更狀態為「就緒」，以表示您可以開始接聽 ACD 來電。
	未就緒	Ctrl+O	變更狀態為「未就緒」，表示您無法接聽 ACD 來電。
	工作	Ctrl+Y	將狀態變更為「工作」，表示完成整理工作之後，即可開始接聽 ACD 來電。
	工作 1-10	Alt+1、 Alt+2...、 Alt+0	管理員可設定一到十個工作按鈕執行一或多項功能。
	撥話	Ctrl+M	開啟可讓您撥話的視窗。
	聊天	Ctrl+J	開啟可讓您啟動聊天作業階段的視窗。
	報告	Ctrl+Q	開啟可顯示您的通話記錄與統計資料的視窗。
	聯絡管理	Ctrl+G	顯示或隱藏「聯絡管理」窗格。
	瀏覽器 *	Alt+B	顯示或隱藏整合式瀏覽器窗格。
	偏好設定	Alt+P	開啟可讓您設定「桌面偏好設定」的視窗。
	說明 / 關於	Alt+Ctrl+H	開啟列有「說明」與「關於」選項的功能表。
	電子郵件就緒 *	Ctrl+Shift+W	您可以接收電子郵件。
	電子郵件未就緒 *	Ctrl+Shift+O	您無法接收電子郵件。
	傳送 *	Ctrl+Enter	將您的電子郵件回覆傳送給客戶。
	轉接 *	Alt+T	顯示可以讓您轉寄電子郵件之聯絡服務佇列的下拉式清單。
	儲存 *	Ctrl+S	將目前的電子郵件儲存為草稿。
	重新排入佇列 *	Ctrl+R	將目前的電子郵件傳回聯絡服務佇列。
	刪除 *	Ctrl+ 退格鍵	刪除目前的電子郵件。
	列印 *	Ctrl+P	列印目前的電子郵件。
	轉寄 *	Ctrl+Shift+F	將目前的電子郵件轉寄至外部帳戶。
	附加 *	Ctrl+Shift+H	附加檔案至回覆中。
	範本 *	Ctrl+Shift+P	將預先定義的範本插入回覆中游標所在的位置。
	拼字檢查 *	F7	檢查回覆的拼字。

* 僅限於 Premium 版

2 一般工作

變更代理狀態

若要變更代理狀態，請按一下工具列上適當的狀態按鈕。如此將會停用無效狀態的按鈕。您若是在通話時（處於「通話中」狀態）變更代理狀態，則狀態在掛斷後才會變更。代理狀態按鈕會顯示您所點選的狀態，而不是您目前的狀態。

使用原因碼

當將狀態變更為「未就緒」或登出時，可能會提示您選取原因碼。原因碼由管理員設定，可說明您變更代理狀態的原因。

當提示您輸入原因碼時，請從「原因碼」視窗中選取適當的代碼，然後按一下確定。

使用整理資料說明

當將狀態變更為「工作」時，可能會提示您選取整理資料說明。整理資料說明由管理員設定，可說明通話的結果。

當提示您輸入整理資料時，請從「選取通話整理」視窗中選取適當的說明，然後按一下確定。

處理通話

去電：按一下「撥話」。在「撥話」視窗的「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下「撥號」。

轉接來電：對進行中的通話按一下「轉接」。在「轉接來電」視窗的「姓名：號碼」欄位中輸入電話號碼，然後按一下「撥號」。

電話會議：對進行中的通話按一下「會議」。在「電話會議」視窗的「號碼」欄位中輸入電話號碼，然後在電話響鈴或對方接聽之後按一下「加入會議」。重複步驟，直到將所有通話方加入電話會議為止。

傳送聊天訊息

按一下工具列上的聊天。在「聯絡活動選擇」視窗中，連按兩下您要與其聊天的人名。在開啟之聊天視窗的下方區段中鍵入您的訊息。若要在受話者的螢幕上快顯訊息，請選取「高優先順序」核取方塊。

您可以使用通話控制動作，針對「聯絡活動選擇」視窗中所列的人員，進行通話、轉接來電或安排電話會議等動作。在您要通話的人名上按一下滑鼠右鍵，然後從快顯功能表中選取所需的動作。若要撥話給某人，必須先登入 Agent Desktop，同時所處的代理狀態必須可以撥打電話。