

建立工作區並新增檢視

您可以建立各自包含不同檢視內容的工作區。您可以將各個檢視畫面各自與特定工作相關聯，例如用來管理通話或電子郵件。如果有不需要的自訂工作區，可加以刪除。

建立自訂工作區

- 請執行下列其中一項動作。
 - 點選**新增**按鈕右邊的向下鍵，然後選取**工作區**。
 - 選取**工作區 > 建立工作區**。
- 在**建立新的工作區**對話中，輸入**名稱**及**說明**，然後選取工作區的圖示。
- 點選**確定**。

新增檢視

您可以新增檢視，如**我的互動**或**公司通訊錄**來自訂檢視。您可以新增同一個檢視內容至多個工作區。

- 開啟要新增檢視的工作區，執行下列其中一項動作：
 - 點選**檔案 > 新增 > 檢視**。
 - 點選**新增**按鈕右邊的向下鍵，然後選取**檢視**。
 - 按快速鍵 **Ctrl+Shift+N**。
- 在**建立新的檢視**對話方塊中，找出並選取要新增至工作區的檢視，然後點選**確定**。

管理電話通話

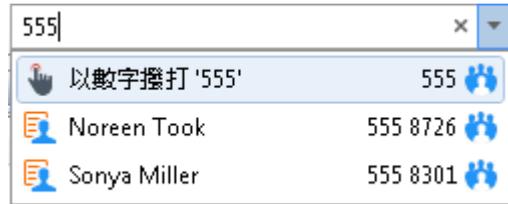
使用工具列



若要管理互動，請使用佇列檢視上的工具列按鈕，例如「我的互動」。以滑鼠右鍵點選互動會列出許多動作指令。

撥打新的通話

在**輸入要撥打的姓名或號碼**下拉式清單中輸入號碼，然後按**Enter** 鍵，或從清單中選取號碼。



撥打最近撥過的號碼

請執行下列其中一項動作：

- 點選**輸入要撥打的姓名或號碼**下拉式清單末端的箭頭。然後點選最近撥過的號碼清單中的任何號碼。
- 在**通話歷程記錄**檢視中，按兩下選取的號碼。或以滑鼠右鍵點選號碼，然後點選**撥號**。

撥打組織內部的號碼

在公司通訊錄中，執行下列其中一項動作：

- 在通訊錄清單的名稱上按兩下。
- 點選任何電話號碼**連結**，然後點選撥號提示上的是。
- 在名稱上點選滑鼠右鍵，然後點選任一個顯示為「撥號...」的項目。

接聽電話

- 如果您尚未連接至其他通話，請拿起您的電話聽筒。
- 如果您已連接到其他通話，則請點選**接聽**按鈕。Interaction Desktop 會保留第一次通話。

保留通話

- 選取您要保留的通話，然後點選**保留**，或以滑鼠右鍵點選通話，接著選擇**保留**。
- 若要重新連接至通話，請再次點選**保留**。
- 若要將來電方的保留音樂設為靜音，請先在點選**保留**之前或之後點選**靜音**。

轉接來電

- 點選**我的狀態**下拉式清單，並選取**可用的**，**轉接**。
- 點選**我的狀態**清單右側的**設定狀態詳細資料**按鈕。接著會顯示**設定狀態**快顯訊息。



- 在**轉到**中，輸入來電要轉到的遠端電話號碼。
- 若要儲存狀態詳細資料，請點選快顯訊息外的位置。

中斷通話

- 若要中斷聽筒的通話，只要掛上電話即可。

若要使用 Interaction Desktop 來中斷通話，請選取通話，然後點選**斷線**按鈕，或以滑鼠右鍵點選通話，接著選擇**斷線**。

轉接和駐留通話



將來電轉接給其他人

- 通知轉接來電方，並在「佇列控制」工具列上點選轉接按鈕。接著會開啟轉接對話方塊。
- 在轉接至中，輸入所有或部分轉接接聽者的名稱或號碼。在下拉式清單中，選取適當的連絡人姓名和相關聯的分機或電話號碼，或選取「以數字撥打 [您的輸入項目]」，將文字項目轉換成數字。
- 點選轉接按鈕或從下列轉接選項中選擇：
 - 駐留**：將通話保留在接聽者的「我的互動」佇列中。
 - 語音郵件**：將通話轉到接聽者的語音郵件。
 - 諮詢**：開啟**諮詢電話**對話方塊。您可在此選取**諮詢**按鈕，在保留來電方的同時，與轉接的接聽者交談。或選取**來電方**按鈕，在不結束轉接作業的情況下與來電方交談。如果接聽者接聽了電話，並同意轉接，請選取**立即轉接**按鈕。

管理語音郵件

聽取您的語音郵件

在電子郵件收件匣中，開啟附有語音郵件的電子郵件。依據您在 **Voicemail Player 選項**對話方塊中所做的選擇，使用 **Interaction Voicemail Player** 或選取的媒體播放器來播放訊息。

在錄製語音郵件時接聽通話

您可以在來電方錄製語音郵件訊息時接聽通話，方式是選取佇列檢視中的該通來電，然後點選「接聽」。您也可以通話上點選右鍵，然後選擇「接聽」。

電話會議



建立電話會議

- 撥打電話給電話會議中的參與者，然後點選「保留」按鈕以保留通話。
- 針對每位參與者重複步驟 1 的操作。
- 從要進行會議中選取任一通話，然後在按住滑鼠按鈕的同時，將該通話拖曳至**我的互動**中的其他通話然後放開。您會看到新的「會議」互動。

電話會議提示

- 若要**新增電話會議通話方**，請將已連結的通話拖放至「會議」互動上。
- 若要**加入**電話會議，請選取想要加入的通話或電話會議，然後點選「加入」按鈕。
- 若要讓電話會議中的某人**斷線**，請先選擇會議中已有人加入的通話，接著選擇清單中的參與者，然後點選**斷線**按鈕，或用滑鼠右鍵點選並選擇**斷線**。

管理個人提示

錄製個人提示

1. 開啟**選項**功能表，點選**組態**，展開**通話**節點，然後點選**個人提示**。

2. 在**個人提示**頁面中，點選您要錄製之提示的按鈕。

Interaction Desktop 會撥打電話到您的工作站。



3. 請接聽電話並錄製提示，然後按 **1** 即可結束錄製。

提示：如果您已選取 **SIP Soft Phone** 作為登入時的**工作站類型**，請選取「個人提示」內容窗格上的**按 1** 按鈕以結束錄製。

4. 若要檢閱錄製的提示，請點選**預覽**按鈕。
5. 若要將提示退回到一般錄製階段，請點選**重設**按鈕。
6. 點選**套用**以儲存變更。

管理狀態

設定您的狀態

請執行下列其中一項動作：

- 從**我的狀態**下拉式清單中選取狀態。
- 在工作列的通知區域區段中 (主視窗右下角)，用滑鼠右鍵點選狀態圖示，然後選取狀態。
- 點選「快速狀態」按鈕。



新增或移除「快速狀態」按鈕

1. 在**我的狀態**下拉式清單中，指向但不點選某個狀態。
2. 請執行下列其中一項動作：
 - 若要新增**快速狀態**按鈕，請點選灰色星號。
 - 若要移除**快速狀態**按鈕，請點選黃色星號。

設定其他人員的狀態

1. 注意：您必須具備變更狀態使用者的存取控制權限，才能讓特定使用者能夠變更使用者的狀態。
2. 前往「公司通訊錄」或其他通訊錄檢視，在使用者的姓名上點選滑鼠右鍵。
3. 從顯示的功能表中選取變更使用者的狀態。接著會顯示設定狀態對話方塊。
4. 在下拉式清單中選取狀態，然後輸入其他適用的狀態資訊。
5. 點選確定。

進階使用者提示及快速鍵

Interaction Desktop 為經常執行的工作提供快速鍵。

注意：您必須先選取**互動**或**檢視**才能使用快速鍵。您必須選定檢視，才能使用快速鍵。標籤中的名稱以粗體顯示時，表示選定該檢視。

正確操作快速鍵的方式是先按住 **Ctrl** 或 **Alt** 鍵，再同時按下第二個按鍵並隨即放開，如有需要再以同樣方式按下及放開第三個按鍵。

互動功能

快速鍵	功能	快速鍵	功能
Ctrl+B	回電	Ctrl+D	斷線
Ctrl+P	接聽	Ctrl+J	加入
Ctrl+H	保留	Ctrl+L	聽取
Ctrl+U	靜音	Ctrl+R	錄製
Ctrl+T	轉接	Ctrl+E	暫停
Ctrl+K	駐留暫存電話	Ctrl+I	私人
Ctrl+M	語音郵件	Ctrl+N	協助
Ctrl+Shift+P		內容	
Ctrl+Shift+R		從佇列中移除	

功能表快速鍵

快速鍵	功能
Alt+F+O	登出
Alt+F+S	變更工作站
Alt+F4	關閉 (隱藏) Interaction Desktop
Alt+F+X	結束
Ctrl+Shift+N	建立新檢視
Alt+K+C	建立新的工作區
Alt+O+C	組態

更多鍵盤提示

Winkey 是 Windows 標誌按鍵，通常位於 **Ctrl** 及 **Alt** 鍵之間。

- 若要將 Interaction Desktop 置於任何其他執行中的 Windows 應用程式上方，在 Windows 8 中，請按下 **WinKey+N**。在前幾版 Windows 中，請按下 **WinKey+C**。如果某個互動已在佇列中，**我的互動** 就會是系統的選定項目。
- 若要將 Interaction Desktop 以全螢幕模式展開，請按 **Winkey+向上鍵**。若要還原為之前的大小，請按 **Winkey+向下鍵**。

關於 Interaction Desktop 的更多資訊

說明

- 若要瞭解檢視及工作區，請點選**說明 > 入門**。
- 若要深入瞭解管理**互動**，請點選**說明 > Interaction Client**。

線上教學

請向 **CIC** 管理員查詢線上教學的可用狀態，您可以透過該教學功能瞭解如何使用 Interaction Desktop。

我的連絡人資訊

公司電話號碼： _____

我的專線： _____

我的分機號碼： _____

我的密碼： _____

我的電子郵件地址： _____

其他： _____

著作權所有 1997–2015
Interactive Intelligence, Inc.
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278, USA
電話/傳真：+1 (317) 872-3000
www.ININ.com
DC-012-4.0-QRID1
適用於 CIC 2015 R3 或更新版本

Interactive Intelligence
Customer Interaction Center®

Interaction Desktop™
快速對照卡



**INTERACTIVE
INTELLIGENCE™**
DELIBERATE INNOVATION