Granska inspelningar

Markera **Verktyg > Inspelade filer** om du vill öppna Inspelningsgranskare för arbetsledare. Klicka på den dag vars inspelningar du vill lyssna på. Klicka på **Utökad livslängd** om du vill ta med inspelningar som sparats i 30 dagar. Markera den inspelning du vill lyssna på och klicka på **Spela upp**.

Om du vill ange att en inspelning ska sparas under längre tid markerar du inspelningen och klickar på knappen **Ange förlängd livslängd**. Inspelningen sparas under 30 dagar.

Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare

Steg 1 Klicka på **Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare**och klicka sedan på **Lägg till**.

Steg 2 Ange det nya arbetsflödets namn och klicka sedan på **OK**.

Steg 3 Markera de kunskapsgrupper som du vill att arbetsflödena ska gälla för och klicka sedan på **OK**.

Steg 4 Ange arbetsflödets parametrar:

- **a.** Markera den statistik som tröskelvärdena ska gälla för (Samtal som väntar och/eller Aktuellt äldsta).
- **b.** Ange den övre och undre gränsen för tröskelvärdena.
- **c.** Ange den åtgärd som ska utlösas när tröskeln överskrids (för varje tröskelvärde).

Steg 5 Klicka på **OK** för att aktivera arbetsflödet.

Huvudkontor Amerika
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

Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems och logotypen Cisco Systems är registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA eller andra länder. Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte att ett partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

Tryckt i USA på återvunnet papper som innehåller 10 % återvunnet hushållsavfall.

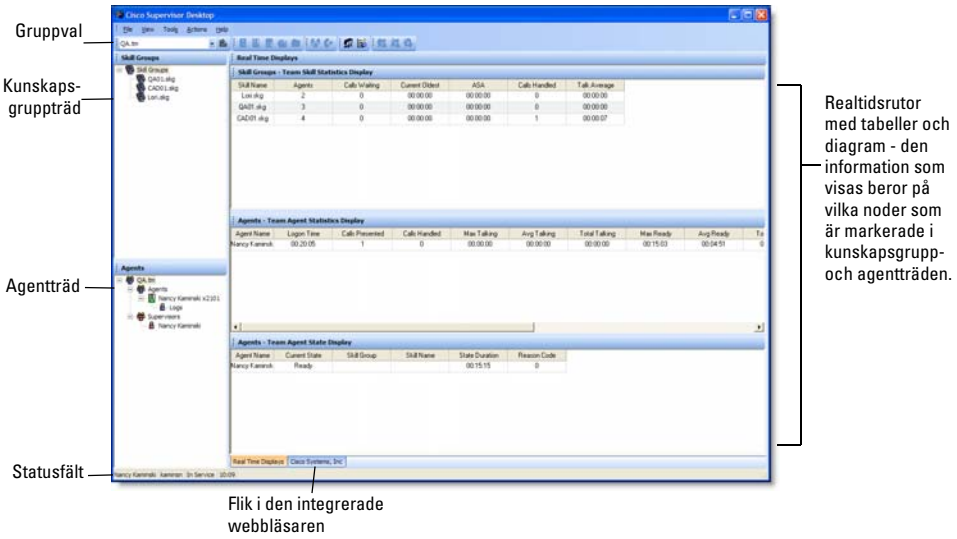
SNABBGUIDE

Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise version 7.2

1. Fönstret Supervisor Desktop.
2. Verktygsfält
3. Vanliga uppgifter

1 Fönstret Supervisor Desktop.



2 Verktygsfält

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Uppdatera	Ctrl+F	Uppdaterar informationen i rutan.
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut den markerade agenten från ACD.
	Klar	Ctrl-E	Ändrar den markerade agentens status till Klar.
	Inte klar	Ctrl-N	Ändrar den markerade agentens status till Inte klar.
	Klar för samtal	Ctrl+D	Ändrar den markerade agentens status till Sammanfattar.
	Inte klar för samtal	Ctrl+Y	Ändrar den markerade agentens status till Avslutar.
	Bryt in	Ctrl+B	Används för att ansluta till en agents samtal.
	Ta över samtal	Ctrl-I	Används för att ta över ett telefonsamtal och koppla bort agenten från samtalet.
	Chatt	Ctrl-J	Öppnar chattfönstret.
	Gruppmeddelande	Ctrl-X	Öppnar dialogrutan Gruppmeddelande.
	Börja inspelning	Ctrl-R	Påbörjar inspelning av det markerade telefonsamtalet (endast Enhanced och Premium).
	Avsluta inspelning	Ctrl-S	Avslutar inspelningen av det markerade telefonsamtalet. (Endast Enhanced och Premium).
	Starta röstövervakning	Ctrl+A	Startar röstövervakning av den markerade agenten.
	Stoppa röstövervakning	Ctrl-P	Avbryter röstövervakning av den markerade agenten.

3 Vanliga uppgifter

Göra inställningar

Välj **Visa > Alternativ** för att öppna dialogrutan Alternativ. Klicka på den nod till vänster vars realtidsinformation du vill konfigurera. I det högra fönstret visas en lista över de objekt som du kan konfigurera i noden. Gör de ändringar du vill och klicka på **Verkställ** för att spara dina ändringar.

Skicka ett gruppmeddelande (GM)

Du kan skicka ett gruppmeddelande till alla agenter i en grupp, oavsett om agenten är inloggad i ACD eller inte, så länge agenten har Agent Desktop öppen.

De tio senaste gruppmeddelandena lagras och kan skickas på nytt.

Klicka på den grupp du vill skicka meddelandet till i grupplistan, och klicka sedan på **Gruppmeddelanden**. Ange en förfallotid för meddelandet (standard är 30 minuter), skriv meddelandet i textrutan och klicka sedan på **Starta**.

Klicka på **Stopp** för att ta bort meddelandet innan det förfaller.

Skicka chattmeddelanden

Du kan skicka snabbmeddelanden till en eller flera agenter i din grupp och till andra arbetsledare. Agenterna tar emot ditt meddelande oavsett om agenten är inloggad i ACD eller inte, så länge de har Agent Desktop öppen.

Om du vill skicka ett meddelande klickar du på knappen **Chatt** och dubbelklickar på namnen på de personer du vill chatta med. Skriv in ditt meddelande i fönstret Chattsession och klicka sedan på **Skicka** eller tryck på **Retur**. Om du vill att ditt meddelande ska poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan **Hög prioritet**.

Skicka en webbsida till en agent

Markera den agent du vill hjälpa i agentträdet och klicka på **Grip in > Vägled genom att skicka en webbsida**. Ange URL-adressen till den webbsida som ska visas för agenten, markera alternativet URL-uppdatering och klicka sedan på **Skicka**.

Ställa in en startsida i den integrerade webbläsaren

Markera **Visa > Inställningar** och markera kryssutan **Aktivera inbäddad webbläsare**. I det vänstra fönstret markerar du noden **Webbläsare**. I URL-fältet i det högra fönstret skriver du in den URL som du vill använda som startsida för webbläsaren och klickar sedan på **Verkställ**.