Opsætning af Indstillinger

Ved hjælp af dialogboksen Indstillinger kan du konfigurere, hvilke oplysninger der vises i visningsruderne, samt hvordan brugergrænsefladen i Supervisor Desktop ser ud og fungerer.

trin 1 I menulinjen skal du vælge Vis > Indstillinger.

trin 2 I den venstre rude af dialogboksen Indstillinger skal du vælge den node, du vil konfigurere. Indstillingerne for denne node vises i højre rude.

trin 3 Konfigurer de ønskede indstillinger i den højre rude.

trin 4 I bunden af dialogboksen Indstillinger skal du vælge de ønskede indstillinger: **Aktiver flytbare vinduer**, **Aktiver store ikoner på værktøjslinjen** og **Aktiver integreret browser**.

trin 5 Klik på **OK**.

Virksomhedens hovedsæde
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tlf: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 526-4100

CCSP, CCVP, Cisco Square Bridge-logoet, Follow Me Browsing og StackWise er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn og iQuick Study er varemærker for tjenesteydelser tilhørende Cisco Systems, Inc.; og Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logoet, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logoet, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logoet, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient og TransPath er registrerede varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande.

Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0502R)

Lynoversigt

Lynoversigt over Cisco Supervisor Desktop

CAD 6.4 for Cisco Unified Contact Center Express 5.0
Cisco Unified Comunications Manager Express Edition

1 Værktøjslinje
2 Almindelige opgaver

1 Værktøjslinje

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opdater	Ctrl-F	Opdaterer oplysningerne i visningsruden for data.
	Log af	Ctrl-L	Logger den valgte agent af ACD'en.
	Klar	Ctrl-E	Sætter den valgte agent i tilstanden Klar.
	Ikke klar	Ctrl-N	Sætter den valgte agent i tilstanden Ikke klar.
	Chat	Ctrl-J	Åbner Chat-vinduet.
	Team-meddelelse	Ctrl-X	Åbner vinduet Teammeddelelse
	Start optagelse	Ctrl-R	Starter optagelsen af det valgte telefonopkald (kun versionerne Udvidet og Premium).
	Stop optagelse	Ctrl-S	Stopper optagelse af det valgte telefonopkald. (Kun versionerne Udvidet og Premium).
	Start stemmeovervågning	Ctrl-A	Starter stemmeovervågning af den valgte agent.
	Stop stemmeovervågning	Ctrl-P	Stopper stemmeovervågning af den valgte agent.

2 Almindelige opgaver

Overvågning af en agent

Hvis du vil overvåge en agent, skal du vælge en agent i ruden Teamvisning og klikke på knappen **Start stemmeovervågning**. For at stoppe overvågningen af en agent skal du klikke på knappen **Stop stemmeovervågning**.

Du kan ikke overvåge en agent, hvis du deltager i et telefonopkald.

Optage et opkald

Hvis du vil optage et opkald, skal du vælge en agent i ruden Teamvisning og klikke på knappen **Start optagelse**. Hvis du vil stoppe optagelsen af opkaldet, skal du klikke på knappen **Stop optagelse**.

Det kan være flere optagelser i gang på samme tid, men der kan kun foretages én optagelse pr. agent.

Gennemgang af optagelser

Vælg **Værktøjer > Optagede filer** i menulinjen for at åbne Optagelsesfremviser til supervisor. Vælg den dag, hvis optagelser du vil gennemse. Klik på **Udvidet levetid** for at medtage optagelser, der er gemt i 30 dage. Vælg den optagelse, du vil gennemse, og klik på **Afspil**.

Hvis du vil mærke en optagelse til udvidet arkivering, skal du vælge optagelsen og derefter klikke på knappen **Indstil udvidet levetid**. Optagelsen vil blive gemt i 30 dage.

Ændring af en agents agenttilstand

Hvis du vil ændre en agents agenttilstand, skal du vælge agenten i vinduet Teamvisning og derefter klikke på den relevante agenttilstandsknap (herunder Log af) på værktøjslinjen. Agenten skal være en del af dit team.

Afsendelse af chatmeddelelser

Du kan sende en onlinemeddelelser til en eller flere agenter i dit team og til andre supervisorer, så længe Agent Desktop åben er åbenog de er logget på.

Hvis du vil sende en chatmeddelelse, skal du klikke på knappen **Chat** og dobbeltklikke på navnene på de personer, du vil chatte med. Indtast din meddelelse i vinduet Chatsession, og klik derefter på **Send**, eller tryk på **Enter**. Hvis du ønsker, at din meddelelse skal vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet **Høj prioritet**.

Afsendelse af en teammeddelelse (TM)

Du kan sende en TM til alle agenter i et team, så længe agenten har Agent Desktop åben og agenten er logget på.

Hvis du vil sende en TM, skal du klikke på knappen Teammeddelelse for at åbne TM-vinduet. Vælg det team, du vil sende meddelelsen til, angiv et udløbstidspunkt for meddelelsen (TM'er kører som standard i 30 minutter), angiv din meddelelse i tekstfeltet, og klik på **Start**. Klik på **Stop** for at stoppe meddelelsen, før den udløber. De sidste 10 teammeddelelser gemmes, sådan at de nemt kan genbruges.

Vise realtidsvisninger

Der er to typer realtidsvisninger: tabelformat og grafisk (kun Premium).

- Tabelformatet viser aktuelle oplysninger om faggruppe, team og agenter i et gitter. Oplysninger i tabelformat kan sorteres i stigende eller faldende rækkefølge ved at klikke på en kolonneoverskrift i gitteret.
- Grafiske visninger angiver de samme oplysninger som søjlediagrammer, undtagen for agent- vs. teamstatistik, som angives som to cirkeldiagrammer.