

Asetusten määrittäminen

Vaihe 1 Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.

Vaihe 2 Valitse solmu vasemmasta ruudusta. Oikea ruutu näyttää solmun asetukset.

Vaihe 3 Muuta arvoja tarpeen mukaan ja valitse OK.

Valvojan työnkulun hallinnan määrittäminen

Vaihe 1 Valitse Työkalut > Valvojan työnkulun hallinta.

Vaihe 2 Valitse Lisää. Lisää uusi työnkulku -ikkuna avautuu.

Vaihe 3 Kirjoita nimi ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisalueryhmän valitseminen -ikkuna.

Vaihe 4 Valitse osaamisalueryhmä Käytettävät osaamisalueryhmät -luettelosta ja napsauta vasenta nuolta. Toista tämä, jos haluat lisää osaamisalueryhmiä. Kun olet valmis, valitse OK.

Vaihe 5 Tee seuraavat toimet Valvojan työnkulun määrittämis -ikkunassa:

- a. Valitse jompikumpi tai kumpikin valintaruuduista Puhelut odottamassa ja Tämänhetkinen vanhin.
- b. Määritä valitsemillesi kynnyksille ylä- ja alarajat.
- c. Lisää toiminnot, jotka käynnistetään, kun kynnys ylittyy.

Vaihe 6 Ota työnkulku käyttöön ja lopeta työnkulun hallinta valitsemalla OK kahdesti.



PIKA-ALOITUSOPAS



Cisco Supervisor Desktop

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Työkalurivi
- 2 Tavalliset tehtävät

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 Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Painettu Yhdysvalloissa 10 %:sti kierrätetylle paperille.



1 Työkalurivi

Painike	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Päivitä	Ctrl+F	Päivittää tietojen näyttöruudussa olevat tiedot.
	Kirjautu ulos	Ctrl+L	Kirjaa valitun edustajan ulos ACD:stä.
	Valmis	Ctrl+E	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Valmis.
	Ei valmiina	Ctrl+N	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Ei valmiina.
	Työ	Ctrl+D	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ.
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa Keskustelun valinta -ikkunan.
	Työryhmän sanoma	Ctrl+X	Avaa Työryhmän sanoma -ikkunan.
	Aloita nauhoitus	Ctrl+R	Aloittaa valitun puhelun nauhoittamisen (Vain Enhanced ja Premium).
	Pysäytä nauhoitus	Ctrl+S	Lopettaa valitun puhelun nauhoituksen (Vain Enhanced ja Premium).
	Aloita puheenseuranta	Ctrl+A	Aloittaa valitun edustajan seurannan.
	Pysäytä puheenseuranta	Ctrl+P	Lopettaa valitun edustajan puheenseurannan.
	Puheenseurannan äänenvoimakkuus	Ctrl+V	Avaa äänenvoimakkuuden liukusäätimen.

2 Tavalliset tehtävät

Keskusteluviestien lähettäminen

- Vaihe 1** Napsauta työkalurivillä Keskustelu. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna.
- Vaihe 2** Valitse ainakin yhden henkilön nimi ja paina Enter tai valitse Toiminnot > Keskustelu.
- Vaihe 3** Kirjoita viesti Keskusteluistunto-ikkunassa. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse Suuri tärkeys -valintaruutu.
- Vaihe 4** Napsauta Lähetä tai paina Enter.

Työryhmän sanomien lähettäminen

- Vaihe 1** Valitse työryhmä ja valitse Työryhmän sanoma.
- Vaihe 2** Kirjoita viesti tai valitse yksi 10 viimeksi lähettämästäsi viestistä.
- Vaihe 3** Anna halutessasi toinen vanhenemisaika. Oletusarvo on 30 minuuttia. (Pysäytä viesti ennen sen vanhentumista valitsemalla Pysäytä.)
- Vaihe 4** Valitse Aloita ja valitse Sulje. Kaikki Agent Desktopia käyttävät työryhmän edustajat saavat viestin, vaikka he eivät olisi kirjautuneena ACD:hen.

Nauhoitusten tarkasteleminen ja arkistointi

- Vaihe 1** Valitse Työkalut > Nauhoitetut tiedostot. Supervisor Record Viewer -ikkuna avautuu.
- Vaihe 2** Valitse päivämäärä, jossa tarkasteltavat tai arkistoitavat nauhoitukset ovat. Voit tuoda 30 päivän ajan tallennetut nauhoitukset näyttöön valitsemalla Pidennetty käyttöikä.
- Vaihe 3** Valitse nauhoitus ja valitse jokin seuraavista toimista:
- Tarkastele nauhoitusta valitsemalla Toista.
 - Voit merkitä nauhoituksen pidennettyä arkistointia varten valitsemalla Määritä pidennetty käyttöikä. Nauhoitus tallennetaan 30 päiväksi.

Web-sivun lähettäminen edustajalle

- Vaihe 1** Valitse sivun vastaanottava edustaja Edustaja-puusta.
- Vaihe 2** Valitse Kaappaus > Valmenna lähettämällä sivu.
- Vaihe 3** Kirjoita tai valitse URL-osoite ja valitse Lähetä.

Integroidun selaimen aloitussivun määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse Integroitu selain -valintaruutu.
- Vaihe 3** Valitse vasemmasta ruudusta Selain-solmu.
- Vaihe 4** Valitse oikeasta ruudusta selaimen välilehti. Kirjoita URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään ja valitse OK.