

## Examinar gravações

Escolha **Ferramentas** > **Arquivos Gravados** para abrir o Visualizador de Registros do Supervisor. Selecione o dia das gravações que deseja examinar. Clique em **Duração Estendida** para incluir as gravações salvas por 30 dias. Selecione a gravação que deseja examinar e clique em **Reproduzir**.

Para marcar uma gravação para arquivamento estendido, selecione-a e clique no botão **Definir Duração Estendida**. A gravação será salva por 30 dias.

## Configurar um fluxo de trabalho de supervisor

**Etapa 1** Escolha **Ferramentas** > **Administrador de Fluxo de Trabalho do Supervisor** e clique em **Adicionar**.

**Etapa 2** Insira um nome para o novo fluxo de trabalho e clique em **OK**.

**Etapa 3** Selecione os grupos de habilidades aos quais deseja que o fluxo de trabalho se aplique e clique em **OK**.

**Etapa 4** Configure os parâmetros para o fluxo de trabalho:

- a. Selecione as estatísticas às quais os limites se aplicam (Chamadas Aguardando e/ou Duração Mais Antiga).
- b. Defina os limites superior e inferior para os limites.
- c. Para cada limite, configure uma ação para ser disparada quando o limite for ultrapassado.

**Etapa 5** Clique em **OK** para ativar o fluxo de trabalho.



## MANUAL DE INÍCIO RÁPIDO



## Cisco Supervisor Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 7.2

- 1 Janela do Supervisor Desktop
- 2 Barra de Ferramentas
- 3 Tarefas comuns

Matriz – Américas  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EUA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

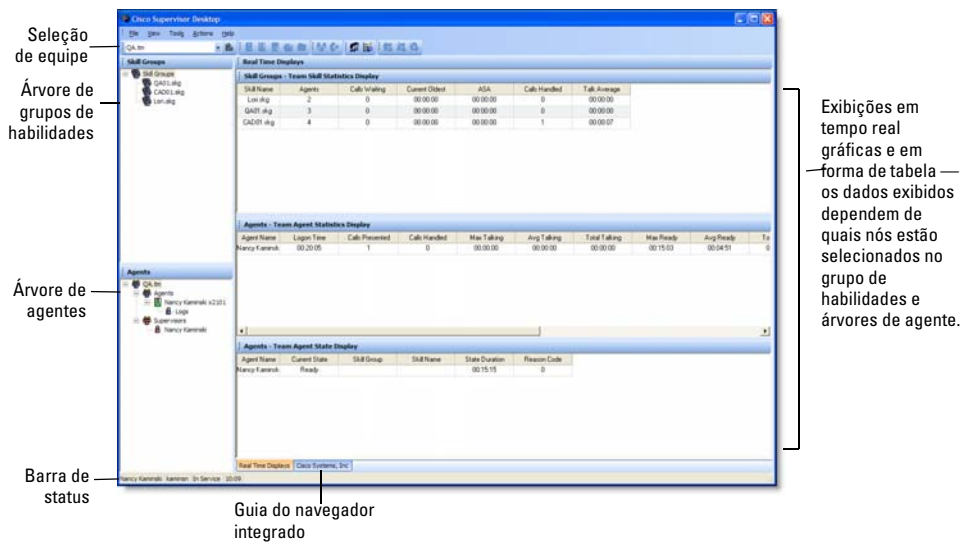


Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas associadas nos Estados Unidos e em alguns outros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site da Web pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

♻️ Impresso nos Estados Unidos em papel reciclado com 10% de resíduos de consumo.

# 1 Janela do Supervisor Desktop



# 2 Barra de Ferramentas

Botão	Nome	Atalho	Descrição
	Atualizar	Ctrl-F	Atualiza a informação no painel de exibição de dados
	Logoff	Ctrl-L	Desconecta o agente selecionado do ACD.
	Pronto	Ctrl-E	Coloca o agente selecionado no estado Pronto.
	Não Pronto	Ctrl-N	Coloca o agente selecionado no estado Não Pronto.
	Pronto para Trabalho	Ctrl-D	Coloca o agente selecionado no estado Pronto para Trabalho.
	Não Pronto para Trabalho	Ctrl-Y	Coloca o agente selecionado no estado Não Pronto para Trabalho.
	Forçar Entrada	Ctrl-B	Ativa a participação em uma conversa telefônica do agente.
	Interceptar	Ctrl-I	Ativa a interceptação de uma chamada telefônica enquanto desconecta o agente da chamada telefônica.
	Bate-Papo	Ctrl-J	Abre a janela de Bate-Papo.
	Mensagem da Equipe	Ctrl-X	Abre a caixa Mensagem da Equipe.
	Iniciar Gravação	Ctrl-R	Inicia a gravação da chamada telefônica selecionada (somente nas versões Enhanced e Premium).
	Interromper Gravação	Ctrl-S	Interrompe a gravação da chamada telefônica selecionada. (somente nas versões Enhanced e Premium).
	Iniciar Monitor de Voz	Ctrl-A	Inicia a monitoração de voz do agente selecionado.
	Interromper Monitor de Voz	Ctrl-P	Interrompe a monitoração de voz do agente selecionado.

# 3 Tarefas comuns

## Definir preferências

Escolha **Exibir > Preferências** para abrir a caixa de diálogo Preferências. No painel esquerdo, selecione o nó com as exibições em tempo real que deseja configurar. No painel direito são listados os elementos que podem ser configurados para aquele nó. Altere as configurações conforme o desejado e clique em **Aplicar** para salvar as alterações.

## Enviar uma mensagem da equipe

Você pode enviar uma mensagem da equipe para todos agentes de uma equipe, independente de o agente estar ou não conectado ao ACD, desde que o agente esteja com o Agent Desktop aberto.

As últimas 10 mensagens da equipe enviadas são armazenadas e estão disponíveis para reenvio.

Para enviar uma mensagem da equipe, escolha a equipe para a qual deseja enviar a mensagem e clique no botão **Mensagem da Equipe**. Insira uma hora para que a mensagem expire (por padrão, as mensagens da equipe são executadas por 30 minutos), insira a mensagem no painel de entrada de texto e clique em **Iniciar**.

Clique em **Interromper** para interromper a mensagem antes que ela expire.

## Enviar mensagens de bate-papo

Você pode enviar mensagens instantâneas para um ou mais agentes da sua equipe e para outros supervisores. Desde que o Agent Desktop esteja aberto, os agentes receberão a mensagem, independente de estarem ou não conectados ao ACD.

Para enviar uma mensagem de bate-papo, clique no botão **Bate-Papo** e clique duas vezes nos nomes das pessoas com as quais deseja iniciar o bate-papo. Digite a mensagem na janela Sessão de Bate-Papo e clique em **Enviar** ou pressione **Enter**. Se desejar que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.

## Distribuir uma página da Web para um agente

Na árvore de agentes, selecione o agente que deseja treinar e escolha **Intervenção > Treinar ao distribuir uma página**. Insira a URL da página da Web que deseja que seja exibida pelo agente, selecione a opção de atualização de URL e clique em **Distribuir**.

## Configurando a página inicial de um navegador integrado

Escolha **Exibir > Preferências** e marque a caixa de seleção **Ativar Navegador Integrado**. No painel esquerdo, selecione o nó **Navegador**. No campo URL no painel direito, insira o URL da página da Web que será a página inicial do navegador e clique em **Aplicar**.