

## 重聽錄音

選擇工具 > 檔案記錄，以開啟監督員錄音聽取器。選取要聽取之錄音的日期。按一下**延長的留存時間**，以納入 30 天內所儲存的錄音。選取要聽取的錄音，然後按一下**播放**。

若要標記錄音為長期存檔，請選取錄音，然後按一下**設定延長的留存時間**按鈕。如此即會將錄音保留 30 天。

## 設定監督員工作流程

**步驟 1** 選擇工具 > Supervisor Work Flow Administrator，然後按一下**新增**。

**步驟 2** 輸入新工作流程的名稱，然後按一下**確定**。

**步驟 3** 選取要套用工作流程的技術小組，然後按一下**確定**。

**步驟 4** 設定工作流程的參數：

- a. 選取要套用臨界值的統計資料（通話等候及 / 或目前最久者）。
- b. 設定臨界值的上限及下限。
- c. 針對每一個臨界值，設定超過臨界值時所要觸發的動作。

**步驟 5** 按一下**確定**，以啟用工作流程。



## 快速入門指南



## Cisco Supervisor Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.2 版

- 1 Supervisor Desktop 視窗
- 2 工具列
- 3 一般工作

美國總公司  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

<http://www.cisco.com>  
電話：408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
傳真：408 527-0883

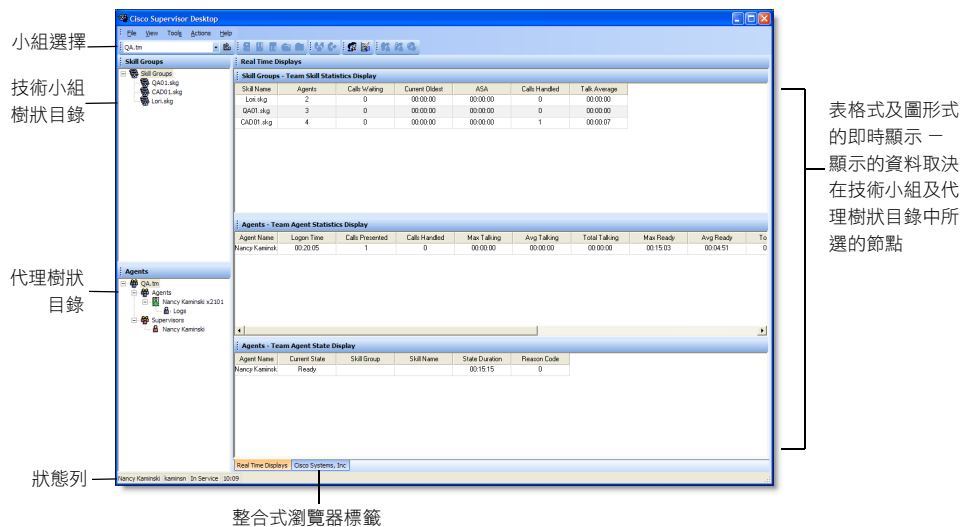
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

♻️ 美國印製：採用內含 10% 回收物的再生紙張。



# 1 Supervisor Desktop 視窗



表格式及圖形式的即時顯示 – 顯示的資料取決在技術小組及代理樹狀目錄中所選的節點

# 2 工具列

按鈕	名稱	捷徑	說明
	重新整理	Ctrl-F	重新整理資料檢視窗格中的資訊。
	登出	Ctrl-L	將所選的代理登出 ACD。
	就緒	Ctrl-E	將所選代理設為「就緒」狀態。
	未就緒	Ctrl-N	將所選代理設為「未就緒」狀態。
	工作就緒	Ctrl-D	將所選代理設為「工作就緒」狀態。
	工作未就緒	Ctrl-Y	將所選代理設為「工作未就緒」狀態。
	插撥	Ctrl-B	讓您加入代理的電話交談。
	攔截	Ctrl-I	讓您攔截通話，並中斷代理與通話的連線。
	聊天	Ctrl-J	開啟「聊天」視窗。
	小組訊息	Ctrl-X	開啟「小組訊息」對話方塊視窗。
	開始錄音	Ctrl-R	開始對所選的來電進行錄音（僅限於 Enhanced 版與 Premium 版）。
	停止錄音	Ctrl-S	停止對所選來電錄音。（僅限於 Enhanced 版與 Premium 版）。
	開始語音監控	Ctrl-A	開始對所選代理的語音監控。
	停止語音監控	Ctrl-P	停止對所選代理的語音監控。

# 3 一般工作

## 設定偏好設定

選擇**檢視 > 偏好設定**，以開啟「偏好設定」對話方塊。從左窗格選取要設定之即時顯示所屬的節點。如此將會在右窗格中列出您可以為該節點設定的元素。視需要變更設定，然後按一下**套用**，以儲存變更。

## 傳送小組訊息 (TM)

無論代理是否登入 ACD，只要代理開啟了 Agent Desktop，即可傳送小組訊息給小組中的所有代理。

您最後傳送的 10 則小組訊息會加以儲存，並可讓您重新傳送。

若要傳送小組訊息，請選擇訊息要傳送到的小組，然後按一下**小組訊息**按鈕。輸入訊息到期的時間（小組訊息預設會執行 30 分鐘），並在文字輸入窗格中輸入您的訊息，然後按一下**開始**。

按一下**停止**，以在訊息到期之前停止訊息。

## 傳送聊天訊息

您可以傳送即時訊息給小組中的一或多位代理及其他監督員。只要開啟了 Agent Desktop，則無論代理是否登入 ACD，均會收到您的訊息。

若要傳送聊天訊息，請按一下**聊天**按鈕，然後連按兩下聊天對象的姓名。在「聊天階段作業」視窗中輸入您的訊息，然後按一下**傳送**，或按 **Enter**。若要在受話者的螢幕上顯示快顯訊息，請選取**高優先順序**核取方塊。

## 發送網頁給代理

從代理樹狀目錄中選取要輔導的代理，再選擇**介入 > 發送網頁進行輔導**。輸入您要代理檢視的網頁 URL，並選取 URL 更新選項，然後按一下**發送**。

## 設定整合式瀏覽器的首頁

選擇**檢視 > 偏好設定**，並選取啟用**內嵌的瀏覽器**核取方塊。在左窗格中選取**瀏覽器**節點。在右窗格的 URL 欄位中，輸入要用為瀏覽器首頁的網頁 URL，然後按一下**套用**。