

Configurazione della home page del browser integrato

- Passo 1** Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Passo 2** Selezionare la casella di controllo **Attiva il browser integrato**.
- Passo 3** Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo **Browser**.
- Passo 4** Nel riquadro a destra, selezionare una scheda del browser. Immettere un URL nel campo Home page browser, quindi fare clic su **OK**.

Impostazione delle preferenze

- Passo 1** Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Passo 2** Nel riquadro a sinistra, selezionare un nodo. Nel riquadro destro vengono visualizzate le impostazioni del nodo.
- Passo 3** Modificare i valori secondo necessità, quindi fare clic su **OK**.

Configurazione flusso di lavoro supervisore

- Passo 1** Scegliere **Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator**.
- Passo 2** Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiungi nuovo flusso di lavoro.
- Passo 3** Immettere un nome, quindi fare clic su **OK**. Verrà visualizzata la finestra Selezione gruppo livello.
- Passo 4** Selezionare un gruppo livello dall'elenco Gruppi livello disponibili, quindi fare clic sulla freccia sinistra. Ripetere l'operazione se sono necessari altri gruppi livello. Al termine, fare clic su **OK**.
- Passo 5** Nella finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore, completare la seguente procedura:
- Selezionare una o entrambe le caselle di controllo **Chiamate in attesa** e **Prima chiamata corrente in coda**.
 - Impostare il limite superiore e quello inferiore per le soglie selezionate.
 - Aggiungere le azioni da attivare quando le soglie vengono superate.
- Passo 6** Fare clic su **OK** due volte per attivare il flusso di lavoro e uscire da Work Flow Administrator.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 7.5

- 1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
- 2 Attività comuni

Sede americana
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)
(dal Nord America)




Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi menzionati in questo documento o sito Web sono proprietà dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.






♻️ Stampata negli Stati Uniti su carta riciclata con il 10% di materiale riciclato.

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida



Aggiornamento della visualizzazione dei dati

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|----------|------------------------|--|
|  | Aggiorna | CTRL+F | Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati. |



Modifica dello stato agente

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|-----------------------|------------------------|---|
|  | Disconnessione | CTRL+L | Disconnette l'agente selezionato dall'ACD. |
|  | Pronto | CTRL+E | Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto. |
|  | Non pronto | CTRL+N | Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto. |
|  | Pronto a lavorare | CTRL+D | Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto a lavorare. |
|  | Non pronto a lavorare | CTRL+Y | Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto a lavorare. |



Gestione delle chiamate

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|------------|------------------------|--|
|  | Interrompi | CTRL+B | Consente di unirsi alla conversazione telefonica di un agente. |
|  | Intercetta | CTRL+I | Consente di intercettare una chiamata mentre si disconnette l'agente dalla chiamata. |




Comunicazione con il team

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|----------------|------------------------|----------------------------------|
|  | Chat | CTRL+J | Apri la finestra Selezione chat. |
|  | Messaggio team | CTRL+X | Apri la finestra Messaggio team. |

Registrazione in corso

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|--------------------------|------------------------|--|
|  | Avvia registrazione | CTRL+R | (solo Avanzata e Premium). Avvia la registrazione della chiamata selezionata. |
|  | Interrompi registrazione | CTRL+S | (solo Avanzata e Premium). Interrompe la registrazione della chiamata selezionata. |

Controllo voce

| Icona | Nome | Tasto di scelta rapida | Descrizione |
|---|---------------------------|------------------------|---|
|  | Avvia controllo voce | CTRL+A | Avvia il monitoraggio dell'agente selezionato. |
|  | Interrompi controllo voce | CTRL+P | Interrompe il monitoraggio dell'agente selezionato. |
|  | Volume controllo vocale | CTRL+V | Apri un dispositivo di scorrimento del volume. |

2 Attività comuni

Invio di messaggi chat

- Passo 1** Sulla barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene visualizzata la finestra Selezione chat.
- Passo 2** Selezionare il nome di una o più persone, quindi scegliere **Azioni > Chat**.
- Passo 3** Nella finestra Sessione chat, digitare il proprio messaggio. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.
- Passo 4** Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.

Invio di messaggi team

- Passo 1** Selezionare un team, quindi fare clic su **Messaggi team**.
- Passo 2** Immettere un messaggio o selezionarne uno tra gli ultimi 10 messaggi inviati.
- Passo 3** Se necessario, immettere un periodo di scadenza diverso dall'impostazione predefinita di 30 minuti. Per interrompere un messaggio prima della scadenza, fare clic su **Interrompi**.
- Passo 4** Fare clic su **Avvia**, quindi su **Chiudi**. Tutti gli agenti del proprio team che hanno in esecuzione Agent Desktop, riceveranno il messaggio, anche se non sono connessi ad ACD.

Esame e archiviazione delle registrazioni

- Passo 1** Scegliere **Strumenti > File registrati**. Viene visualizzata la finestra Supervisor Record Viewer.
- Passo 2** Selezionare il giorno che contiene le registrazioni che si desidera esaminare o archiviare. Per visualizzare le registrazioni salvate per 30 giorni, fare clic su **Durata estesa**.
- Passo 3** Selezionare una registrazione, quindi scegliere una delle seguenti operazioni.
 - Per esaminare la registrazione, fare clic su **Riproduci**.
 - Per contrassegnare la registrazione per l'archiviazione estesa, fare clic su **Imposta durata estesa**. La registrazione verrà memorizzata per 30 giorni.

Push (invio) di una pagina Web a un agente

- Passo 1** Dalla struttura Agenti, selezionare l'agente a cui inviare in push la pagina.
- Passo 2** Scegliere **Intervento > Gestione mediante push (invio) di una pagina**.
- Passo 3** Immettere o selezionare un URL, quindi fare clic su **Push**.