

## Skicka en webbsida till en agent

- Steg 1** Markera den agent du vill skicka en webbsida till i agentträdet.
- Steg 2** Välj **Ingrip > Vägled genom att skicka en webbsida**.
- Steg 3** Skriv in eller välj en webbadress och klicka sedan på **Överför**.

## Ställa in startsidan i den integrerade webbläsaren

- Steg 1** Klicka på **Visa > Inställningar**. Fönstret **Inställningar** visas.
- Steg 2** Markera kryssrutan **Aktivera integrerad webbläsare**.
- Steg 3** I det vänstra fönstret markerar du noden **Webbläsare**.
- Steg 4** I det högra fönstret väljer du en webbläsarflik. Ange en webbadress i fältet **Startsida för webbläsare** och klicka sedan på **OK**.

## Göra inställningar

- Steg 1** Klicka på **Visa > Inställningar**. Fönstret **Inställningar** visas.
- Steg 2** Markera en nod i det vänstra fönstret. Nodens inställningar visas till höger.
- Steg 3** Gör dina ändringar och klicka sedan på **OK**.

## Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare

- Steg 1** Klicka på **Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare**
- Steg 2** Klicka på **Lägg till**. Fönstret **Lägg till nytt arbetsflöde** visas.
- Steg 3** Ange ett namn och klicka sedan på **OK**. Fönstret **Val av kunskapsgrupp** visas.
- Steg 4** Välj en kunskapsgrupp från listan **Tillgängliga kunskapsgrupper**, och klicka sedan på vänsterpilen. Uppprepa detta om du vill ha med flera kunskapsgrupper. Klicka på **OK** när du är klar.
- Steg 5** Gör följande i fönstret **Definiera arbetsflöde - arbetsledare**.

Americas Headquarters  
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)  
Fax: 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)

© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

♻️ Printed in the USA on recycled paper containing 10% postconsumer waste.



## SNABBGUIDE




## Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise version 7.5






- 1 Verktögsfältsknappar och kortkommandon
- 2 Vanliga uppgifter

# 1 Verktygsfältsknappar och kortkommandon



## Uppdatera informationsvisningen

| Ikon  | Namn      | Snabbkommando | Beskrivning                       |
|---|-----------|---------------|-----------------------------------|
|  | Uppdatera | Ctrl+F        | Uppdaterar informationen i rutan. |



## Ändra agentstatus

| Ikon  | Namn                 | Snabbkommando | Beskrivning   |
|---|----------------------|---------------|---|
|  | Utloggning           | Ctrl+L        | Loggar ut den markerade agenten från ACD.                       |
|  | Klar                 | Ctrl+E        | Ändrar den markerade agentens status till Klar.                 |
|  | Inte klar            | Ctrl+N        | Ändrar den markerade agentens status till Inte klar.            |
|  | Klar för samtal      | Ctrl+D        | Ändrar den markerade agentens status till Klar för samtal.      |
|  | Inte klar för samtal | Ctrl+Y        | Ändrar den markerade agentens status till Inte klar för samtal. |



## Samtalshantering

| Ikon  | Namn             | Snabbkommando | Beskrivning  |
|---|------------------|---------------|--|
|  | Bryt in i samtal | Ctrl+B        | Används för att ansluta till en agents samtal.                                   |
|  | Ta över          | Ctrl+I        | Används för att ta över ett telefonsamtal och koppla bort agenten från samtalet. |


## Gruppkommunikation



| Ikon  | Namn            | Snabbkommando | Beskrivning                         |
|---|-----------------|---------------|-------------------------------------|
|   | Chatt           | Ctrl+J        | Öppnar fönstret Chattval.           |
|  | Gruppmeddelande | Ctrl+X        | Öppnar dialogrutan Gruppmeddelande. |

## Spelar in

| Ikon  | Namn               | Snabbkommando | Beskrivning   |
|---|--------------------|---------------|---|
|  | Börja inspelning   | Ctrl+R        | (Endast Enhanced/Premium). Påbörjar en inspelning av det markerade telefonsamtalet. |
|  | Avsluta inspelning | Ctrl+S        | (Endast Enhanced/Premium). Avslutar inspelningen av det markerade telefonsamtalet.  |

## Röstövervakning

| Ikon  | Namn                   | Snabbkommando | Beskrivning                                   |
|---|------------------------|---------------|---|
|  | Starta röstövervakning | Ctrl+A        | Startar övervakning av den markerade agenten. |

| Ikon  | Namn                      | Snabbkommando | Beskrivning                                     |
|---|---------------------------|---------------|---|
|   | Stoppa röstövervakning    | Ctrl+P        | Stoppar övervakningen av den markerade agenten. |
|  | Volym för röstövervakning | Ctrl+V        | Visar ett skjutreglage för volymen.             |

# 2 Vanliga uppgifter

## Skicka chattmeddelanden

- Steg 1** Klicka på **Chatt** i verktygsfältet. Fönstret **Chattval** öppnas.
- Steg 2** Markera en eller flera personer och välj sedan **Åtgärder > Chatt**.
- Steg 3** Skriv in ditt meddelande i fönstret **Chattsession**. Om du vill att ditt meddelande ska poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan **Hög prioritet**.
- Steg 4** Klicka på **Skicka** eller tryck på **Retur**.

## Skicka gruppmeddelanden

- Steg 1** Markera en grupp och klicka på **Gruppmeddelande**.
- Steg 2** Skriv ett meddelande, eller välj ut ett av de 10 senaste meddelandena som du har skickat.
- Steg 3** Du kan också ange en annan tid då meddelandet ska upphöra att gälla. Standard är 30 minuter. (Klicka på **Stopp** om du vill ta bort meddelandet innan det förfaller.)
- Steg 4** Klicka på **Start**, och sedan på **Stäng**. Alla agenter i gruppen som kör **Agent Desktop** får meddelandet, även om de inte är inloggade på ACD.

## Granska och arkivera inspelningar

- Steg 1** Välj **Verktyg > Inspelare filer**. Fönstret **Inspelningsgranskare** för arbetsledare visas.
- Steg 2** Klicka på den dag vars inspelningar du vill lyssna på eller arkivera. Klicka på **Utökad livslängd** om du vill visa inspelningar som sparats i 30 dagar.
- Steg 3** Markera en inspelning och gör sedan något av följande.
  - Om du vill granska inspelningen, klicka på **Spela upp**.
  - Om du vill markera inspelningen för utökad arkivering klickar du på **Ange förlängd livslängd**. Inspelelingen sparas under 30 dagar.