

配置集成浏览器的主页

- 步骤 1** 选择视图 > 首选项。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 选中启用集成浏览器复选框。
- 步骤 3** 在左侧窗格中选择浏览器节点。
- 步骤 4** 在右侧窗格中，选择一个浏览器选项卡。在“浏览器主页”字段中输入一个 URL 并单击确定。

设置首选项

- 步骤 1** 选择视图 > 首选项。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 在左侧窗格中选择一个节点。右侧窗格中便会显示该节点的设置。
- 步骤 3** 根据需要更改设置的值，然后单击确定。

设置主管 workflow

注意：“技能组”是“联络服务队列”的另一个术语。

- 步骤 1** 选择工具 > Supervisor Work Flow Administrator。
- 步骤 2** 单击添加。此时将显示“添加新 workflow”窗口。
- 步骤 3** 键入一个名称，然后单击确定。此时会出现“技能组选择”窗口。
- 步骤 4** 从“可用的技能组”列表中选择技能组，然后单击左箭头键。如果需要其他技能组，则重复以上操作。完成后单击确定。
- 步骤 5** 在“Supervisor Work Flow 设置”窗口中，执行下列步骤。
 - 选中“呼叫等待”复选框或“当前最早的”复选框，或同时选中两个复选框。
 - 设置所选阈值的上限和下限。
 - 添加超过阈值时要触发的操作。
- 步骤 6** 单击两次确定启用 workflow 并退出 Work Flow Administrator。

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883

Cisco 和 Cisco 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国及其它国家 / 地区的分支机构的商标。可以在 <http://www.cisco.com/go/trademarks> 上找到 Cisco 商标的列表。此处提及的第三方商标均属于其各自所有者所有。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(11005R)
本文中使用的 IP 地址都是虚构的地址。本文档包括的任何示例、命令显示输出和图示均用于演示目的。若本文档演示内容中的 IP 地址与真实地址有所雷同，纯属无意和巧合。
© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。
© 2010 Calabrio, Inc. 保留所有权利。



快速入门指南




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center 企业版 10.0






- 1 工具栏按钮和键盘快捷键
- 2 常见任务

1 工具栏按钮和键盘快捷键



刷新数据显示

图标	名称	快捷方式	说明
	刷新	Ctrl+F	刷新数据视图窗格中的信息。



更改座席状态

图标	名称	快捷方式	说明
	注销	Ctrl+L	从 ACD 中注销选定座席。
	就绪	Ctrl+E	将选定座席的状态更改为“就绪”。
	未就绪	Ctrl+N	将选定座席的状态更改为“未就绪”。
	工作就绪	Ctrl+D	将选定座席的状态更改为“工作就绪”。
	工作未就绪	Ctrl+Y	将选定座席的状态更改为“工作未就绪”。



呼叫处理

图标	名称	快捷方式	说明
	强插	Ctrl+B	使您能够加入座席的电话会话。
	截取	Ctrl+I	允许截取选定座席的呼叫，并将座席从原有呼叫中中断开。




组通讯

图标	名称	快捷方式	说明
	聊天	Ctrl+J	打开“聊天选择”窗口。
	组消息	Ctrl+X	打开“组消息”窗口。

录音

图标	名称	快捷方式	说明
	开始录音	Ctrl+R	(仅限增强版/高级版)。开始对选定呼叫进行录音。
	停止录音	Ctrl+S	(仅限增强版/高级版)。停止对选定呼叫的录音。

语音监听

图标	名称	快捷方式	说明
	开始语音监听	Ctrl+A	开始监听选定座席。
	停止语音监听	Ctrl+P	停止监听选定座席。
	语音监听音量	Ctrl+V	打开音量滑块控件。

2 常见任务

发送聊天消息

- 步骤 1** 在工具栏上，单击聊天。“聊天选择”窗口将打开。
- 步骤 2** 选择一名或多名用户的姓名，然后选择操作 > 聊天。
- 步骤 3** 在“聊天会话”窗口中键入消息。要使您的消息在接收者的屏幕上弹出，请选中高优先级复选框。
- 步骤 4** 单击发送或按 Enter 键。

发送组消息

- 步骤 1** 选择一个组，然后单击组消息。
- 步骤 2** 键入消息，或选择您最近发送的 10 条消息中的一条。
- 步骤 3** 如果需要，可以另外输入一个到期时间。默认值为 30 分钟。（要在消息到期之前停止消息，请单击停止。）
- 步骤 4** 单击开始，然后单击关闭。您的组中所有正在运行 Agent Desktop 的座席都将收到消息，即使他们未登录 ACD。

收听录音和对录音存档

- 步骤 1** 选择工具 > 已录音文件。此时会显示“Supervisor Record Viewer”窗口。
- 步骤 2** 选择您要收听或存档哪一天的录音。要显示保存时间达 30 天的录音，请单击延长的使用寿命。
- 步骤 3** 选择一个录音，然后选择以下操作之一。
 - 要收听录音，请单击播放。
 - 要将录音标记为延长存档，请单击设置延长的使用寿命。该录音将被保存 30 天。

将网页推送至座席

- 步骤 1** 从“座席”树中选择要将网页推送给的座席。
- 步骤 2** 选择干预 > 通过推送页面指导。
- 步骤 3** 键入或选择 URL，然后单击推送。