

設定整合式瀏覽器的首頁

- 步驟 1** 選擇**檢視 > 偏好設定**。「偏好設定」視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 選取**啟用整合式瀏覽器核取方塊**。
- 步驟 3** 在左窗格中選取**瀏覽器節點**。
- 步驟 4** 在右窗格中選取**瀏覽器標籤**。在「瀏覽器首頁」欄位中輸入 URL，然後按一下**確定**。

設定偏好設定

- 步驟 1** 選擇**檢視 > 偏好設定**。「偏好設定」視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 在左窗格中選取**節點**。右窗格會隨即顯示該節點的設定。
- 步驟 3** 視需要變更值，然後按一下**確定**。

設定監督員工作流程

附註：「技術小組」是「聯絡服務佇列」的另一個術語。

- 步驟 1** 選擇**工具 > Supervisor Work Flow Administrator**。
- 步驟 2** 按一下**新增**。「新增工作流程」視窗會隨即顯示。
- 步驟 3** 鍵入名稱，然後按一下**確定**。「技術小組選擇」視窗會隨即顯示。
- 步驟 4** 從「可用的技術小組」清單中選取技術小組，然後按一下向左箭頭。如需其他技術小組，請重複此步驟。完成後，請按一下**確定**。
- 步驟 5** 在「Supervisor Work Flow 設定」視窗中執行下列步驟。
 - 選取「等候中的通話數」或「目前最久的」核取方塊，或同時選取兩者。
 - 設定所選臨界值的上限及下限。
 - 新增超出臨介值時所要觸發的動作。
- 步驟 6** 連按兩下**確定**，以啟用工作流程，並結束 Work Flow Administrator。

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 及 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及其位於美國境內及/或其他國家/地區之關係企業的商標。如需 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/trademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1005R)
本文中使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文中所述之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。
© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。
© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。



快速入門指南




Cisco Supervisor Desktop Cisco Unified Contact Center Enterprise 10.0 版






- 1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵
- 2 一般工作

1 工具列按鈕與鍵盤快速鍵



重新整理資料顯示

圖示	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。



變更代理狀態

圖示	名稱	捷徑	說明
	登出	Ctrl+L	將所選的代理登出 ACD。
	就緒	Ctrl+E	將所選代理的狀態變更為「就緒」。
	未就緒	Ctrl+N	將所選代理的狀態變更為「未就緒」。
	工作就緒	Ctrl+D	將所選代理的狀態變更為「工作就緒」。
	工作未就緒	Ctrl+Y	將所選代理的狀態變更為「工作未就緒」。



通話處理

圖示	名稱	捷徑	說明
	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。




小組通訊

圖示	名稱	捷徑	說明
	聊天	Ctrl+J	開啟「聊天選擇」視窗。
	小組訊息	Ctrl+X	開啟「小組訊息」視窗。

錄音中

圖示	名稱	捷徑	說明
	開始錄音	Ctrl+R	(僅限於 Enhanced/Premium 版)。開始對所選通話錄音。
	停止錄音	Ctrl+S	(僅限於 Enhanced/Premium 版)。停止對所選通話錄音。

語音監控

圖示	名稱	捷徑	說明
	開始語音監控	Ctrl+A	開始監控所選的代理。
	停止語音監控	Ctrl+P	停止監控所選的代理。
	語音監控音量	Ctrl+V	開啟音量滑桿控制。

2 一般工作

傳送聊天訊息

- 步驟 1** 按一下工具列上的**聊天**。「聊天選擇」視窗會隨即開啟。
- 步驟 2** 選取一或多人的名稱，然後選擇**動作 > 聊天**。
- 步驟 3** 在「聊天」作業階段視窗中鍵入您的訊息。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**。
- 步驟 4** 按一下**傳送**或按 **Enter**。

傳送小組訊息

- 步驟 1** 選取小組，然後按一下**小組訊息**。
- 步驟 2** 鍵入訊息，或從最近傳送的 10 則訊息中選取一則。
- 步驟 3** 視需要輸入不同的到期時間。預設為 30 分鐘。(若要在訊息到期之前停止訊息，請按一下**停止**。)
- 步驟 4** 按一下**開始**，再按**關閉**。小組中執行 Agent Desktop 的所有代理皆會收到訊息，即使其未登入 ACD 亦然。

重聽及封存錄音

- 步驟 1** 選擇**工具 > 檔案錄音**。Supervisor Record Viewer 視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 選取要重聽或封存之錄音的日期。若要顯示保存 30 天的錄音，請按一下**延長的留存時間**。
- 步驟 3** 選取錄音，然後選擇下列一項作業。
 - 若要重聽錄音，請按一下**播放**。
 - 若要標示需要延長封存的錄音，請按一下**設定延長的留存時間**。如此即會將錄音保留 30 天。

發送網頁給代理

- 步驟 1** 在「代理」樹狀目錄中，選取要接收所發送之網頁的代理。
- 步驟 2** 選擇**介入 > 發送網頁進行輔導**。
- 步驟 3** 鍵入或選取 URL，然後按一下**發送**。