

De startpagina voor de geïntegreerde browser configureren

- Stap 1** Kies **Beeld > Voorkeuren**. Het venster **Voorkeuren** wordt weergegeven.
 - Stap 2** Schakel het selectievakje **Geïntegreerde browser inschakelen** in.
 - Stap 3** Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt **Browser**.
 - Stap 4** Selecteer in het rechterdeelvenster een browsertab. Geef een URL op in het veld **Startpagina browser** en klik op **OK**.
-

Voorkeuren instellen

- Stap 1** Kies **Beeld > Voorkeuren**. Het venster **Voorkeuren** wordt weergegeven.
 - Stap 2** Selecteer een knooppunt in het linkerdeelvenster. De instellingen voor dat knooppunt worden in het rechterdeelvenster weergegeven.
 - Stap 3** Pas de waarden naar wens aan en klik op **OK**.
-

Een supervisor-workflow instellen

OPMERKING: “Vaardigheidsgroep” is een andere term voor “contactservicewachtrij”.

- Stap 1** Kies **Extra > Supervisor workflowbeheer**.
 - Stap 2** Klik op **Toevoegen**. Het venster **Nieuwe workflow toevoegen** verschijnt.
 - Stap 3** Typ een naam en klik op **OK**. Het venster **Vaardigheidsgroep selecteren** verschijnt.
 - Stap 4** Selecteer een vaardigheidsgroep in de lijst **Beschikbare vaardigheidsgroepen** en klik op de pijl naar links. Herhaal deze procedure als u meer vaardigheidsgroepen wilt toevoegen. Klik op **OK** wanneer u klaar bent.
 - Stap 5** Voer de volgende stappen uit in het venster **Instelling supervisor-workflow**.
 - a.** Schakel het selectievakje **Gesprekken in wachtrij en/of Huidige oudste in**.
 - b.** Stel de boven- en ondergrens in voor de geselecteerde drempelwaarden.
 - c.** Stel in welke bewerkingen moeten worden geactiveerd wanneer een drempelwaarde wordt overschreden.
 - Stap 6** Klik twee keer op **OK** om de workflow in te schakelen en de functie voor workflowbeheer te verlaten.
-

Hoofdkantoor in Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
VS
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de VS en andere landen. Een lijst met handelsmerken van Cisco vindt u op <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Genoemde handelsmerken van derden zijn in het bezit van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (1005R)

Alle IP-adressen (Internet Protocol) die in dit document worden gebruikt, zijn geen werkelijke adressen. Alle voorbeelden, weergaven van opdrachten en cijfers die in dit document zijn opgenomen, zijn alleen bedoeld ter illustratie. Het gebruik van werkelijke IP-adressen ter illustratie is niet-bedoeld en vertrouwelijk.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.



AAN DE SLAG




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center, Enterprise-versie 10.0






- 1** Werkbalkknoppen en sneltoetsen
- 2** Algemene taken

1 Werkbalkknoppen en sneltoetsen



De gegevensweergave vernieuwen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vernieuwen	Ctrl+F	Hiermee vernieuwt u de informatie in het gegevensvenster.



Agentstatus wijzigen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u de geselecteerde agent af bij de ACD.
	Gereed	Ctrl+E	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Gereed.
	Niet gereed	Ctrl+N	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Niet gereed.
	Werk gereed	Ctrl+D	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Werk gereed.
	Werk niet gereed	Ctrl+Y	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Werk niet gereed.



Gesprekken afhandelen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Binnenvallen	Ctrl+B	Hiermee kunt u deelnemen aan het telefoongesprek van een agent.
	Onderscheppen	Ctrl+I	Hiermee kunt u een gesprek onderscheppen waarbij de agent van het gesprek wordt uitgesloten.




Teamcommunicatie

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Chatten	Ctrl+J	Hiermee wordt het venster Chatselectie geopend.
	Teambericht	Ctrl+X	Hiermee wordt het venster Teambericht geopend.

Opnemen

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Opname starten	Ctrl+R	(alleen in Uitgebreid en Premium) Hiermee start u de opname van het geselecteerde gesprek.
	Opname stoppen	Ctrl+S	(alleen in Uitgebreid en Premium) Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde gesprek.

Spraakmonitoring

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Spraakmonitor starten	Ctrl+A	Hiermee begint u met het volgen van de geselecteerde agent.
	Spraakmonitor stoppen	Ctrl+P	Hiermee stopt u met het volgen van de geselecteerde agent.
	Volume spraakmonitor	Ctrl+V	Hiermee opent u een volumeregelaar.

2 Algemene taken

Chatberichten versturen

- Stap 1** Klik op de werkbalk op **Chatten**. Het venster Chatselectie wordt geopend.
- Stap 2** Selecteer een of meer namen en kies **Bewerkingen > Chatten**.
- Stap 3** Typ uw bericht in het venster Chatsessie. Als u wilt dat uw bericht als pop-up op het scherm van de ontvanger verschijnt, schakelt u het selectievakje **Hoge prioriteit** in.
- Stap 4** Klik op **Verzenden** of druk op **Enter**.

Teamberichten versturen

- Stap 1** Selecteer een team en klik op **Teambericht**.
- Stap 2** Typ een bericht of selecteer een van de laatste tien berichten die u hebt verzonden.
- Stap 3** Geef desgewenst een andere vervaltijd op. De standaardinstelling is 30 minuten. (Als u een bericht wilt stopzetten voor het vervalt, klikt u op **Stoppen**.)
- Stap 4** Klik op **Starten** en vervolgens op **Sluiten**. Alle agenten in uw team die Agent Desktop uitvoeren ontvangen dit bericht, ongeacht of ze zich hebben aangemeld bij de ACD.

Opnamen beoordelen en archiveren

- Stap 1** Kies **Extra > Opgenomen bestanden**. Het venster Supervisor Record Viewer verschijnt.
- Stap 2** Selecteer de dag waarvan u de opnamen wilt beoordelen of archiveren. Als u opnamen wilt weergeven die al langer dan dertig dagen zijn opgeslagen, klikt u op **Langere levensduur**.
- Stap 3** Selecteer een opname en voer een van de volgende handelingen uit.
 - Als u de opname wilt beoordelen, klikt u op **Afspelen**.
 - Als u de opname wilt markeren voor langer opslaan, klikt u op **Langere levensduur instellen**. De opname wordt 30 dagen lang bewaard.

Een webpagina naar een agent pushen

- Stap 1** Selecteer de agent naar wie u een pagina uit de agentstructuur wilt pushen.
- Stap 2** Kies **Tussenkomst > Coachen** door een pagina te pushen.
- Stap 3** Typ of selecteer een URL en klik op **Pushen**.