

Integroidun selaimen aloitussivun määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse Integroitu selain -valintaruutu.
- Vaihe 3** Valitse vasemmasta ruudusta Selain-solmu.
- Vaihe 4** Valitse oikeasta ruudusta selaimen välilehti. Kirjoita URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään ja valitse OK.

Asetusten määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse solmu vasemmasta ruudusta. Oikea ruutu näyttää solmun asetukset.
- Vaihe 3** Muuta arvoja tarpeen mukaan ja valitse OK.

Valvojan työnkulun hallinnan määrittäminen

HUOMAUTUS: ”Osaamisueryhmä” on toinen nimitys ”yhteyspalvelujonolle”.

- Vaihe 1** Valitse Työkalut > Valvojan työnkulun hallinta.
- Vaihe 2** Valitse Lisää. Lisää uusi työnkulku -ikkuna avautuu.
- Vaihe 3** Kirjoita nimi ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisueryhmän valitseminen -ikkuna.
- Vaihe 4** Valitse osaamisueryhmä Käytettävät osaamisueryhmät -luettelosta ja napsauta vasenta nuolta. Toista tämä, jos haluat lisätä osaamisueryhmiä. Kun olet valmis, valitse OK.
- Vaihe 5** Tee seuraavat toimet Valvojan työnkulun määrittämis-ikkunassa:
 - a. Valitse jompikumpi tai kumpikin valintaruuduista Puhelut odottamassa ja Tämänhetkinen vanhin.
 - b. Määritä valitsemillesi kynnyksille ylä- ja alarajat.
 - c. Lisää toiminnot, jotka käynnistetään, kun kynnyks ylittyy.
- Vaihe 6** Ota työnkulku käyttöön ja lopeta työnkulun hallinta valitsemalla OK kahdesti.

Amerikan pääkonttori
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Puh: +1 408 526 4000
+1 800 553 6387
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Cisco:n tavaramerkeistä on osoitteessa <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Cisco:n ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoituksena olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkiksi, kommentorivälyt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisäilyssä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on talhoon.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.



PIKA-ALOITUSOPAS




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0






- 1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet
- 2 Tavalliset tehtävät

1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet



Yritystietojen näytön päivittäminen

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|---|---------|-------------|--|
|  | Päivitä | Ctrl+F | Päivittää tietojen näyttöruudussa olevat tiedot. |


Edustajan tilan vaihtaminen

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|---|---------------|-------------|--|
|  | Kirjaudu ulos | Ctrl+L | Kirjaa valitun edustajan ulos ACD:stä. |
|  | Valmis | Ctrl+E | Muuttaa valitun edustajan tilaksi Valmis. |
|  | Ei valmiina | Ctrl+N | Muuttaa valitun edustajan tilaksi Ei valmiina. |
|  | Työ on valmis | Ctrl+D | Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ on valmis. |
|  | Työ on kesken | Ctrl+Y | Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ on kesken. |



Puhelun käsitteleminen

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|---|----------------------|-------------|--|
|  | Valvojan liittyminen | Ctrl+B | Mahdollistaa edustajan puhelinkeskusteluun osallistumisen. |
|  | Keskeytä | Ctrl+I | Kaappaa puhelu ja poista edustaja puhelusta. |




Ryhmän keskustelu

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|--|------------------|-------------|------------------------------------|
|  | Keskustelu | Ctrl+J | Avaa Keskustelun valinta -ikkunan. |
|  | Työryhmän sanoma | Ctrl+X | Avaa Työryhmän sanoma -ikkunan. |

Nauhoitus

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|---|-------------------|-------------|--|
|  | Aloita nauhoitus | Ctrl+R | (Vain Enhanced/Premium) Aloittaa valitun puhelun nauhoituksen. |
|  | Pysäytä nauhoitus | Ctrl+S | (Vain Enhanced/Premium) Lopettaa valitun puhelun nauhoituksen. |

Puheenseuranta

| Kuvake | Nimi | Pikanäppäin | Kuvaus |
|---|---------------------------------|-------------|---------------------------------------|
|  | Aloita puheenseuranta | Ctrl+A | Aloittaa valitun edustajan seurannan. |
|  | Pysäytä puheenseuranta | Ctrl+P | Lopettaa valitun edustajan seurannan. |
|  | Puheenseurannan äänenvoimakkuus | Ctrl+V | Avaa äänenvoimakkuuden liukusäätimen. |

2 Tavalliset tehtävät

Keskusteluviestien lähettäminen

- Vaihe 1** Napsauta työkalurivillä **Keskustelu**. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna.
- Vaihe 2** Valitse ainakin yhden henkilön nimi ja valitse **Toiminnot > Keskustelu**.
- Vaihe 3** Kirjoita viesti Keskusteluintunto-ikkunassa. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse **Suuri tärkeys** -valintaruutu.
- Vaihe 4** Napsauta **Lähetä** tai paina **Enter**.

Työryhmän sanomien lähettäminen

- Vaihe 1** Valitse työryhmä ja valitse **Työryhmän sanoma**.
- Vaihe 2** Kirjoita viesti tai valitse yksi 10 viimeksi lähettämästäsi viestistä.
- Vaihe 3** Anna halutessasi toinen vanhenemisaika. Oletusarvo on 30 minuuttia. (Pysäytä sanoma ennen sen vanhentumista valitsemalla **Pysäytä**.)
- Vaihe 4** Valitse **Aloita** ja valitse **Sulje**. Kaikki Agent Desktopia käyttävät työryhmän edustajat saavat sanoman, vaikka he eivät olisi kirjautuneina ACD:hen.

Nauhoitusten tarkasteleminen ja arkistointi

- Vaihe 1** Valitse **Työkalut > Nauhoitetut tiedostot**. Supervisor Record Viewer -ikkuna avautuu.
- Vaihe 2** Valitse päivämäärä, jossa tarkasteltavat tai arkistoitavat nauhoitukset ovat. Voit tuoda 30 päivän ajan tallennetut nauhoitukset näyttöön valitsemalla **Pidennetty käyttöikä**.
- Vaihe 3** Valitse nauhoitus ja valitse jompikumpi seuraavista toimista.
- Tarkastele nauhoitusta valitsemalla **Toista**.
 - Voit merkitä nauhoituksen pidennettyä arkistointia varten valitsemalla **Määritä pidennetty käyttöikä**. Nauhoitus tallennetaan 30 päiväksi.

Web-sivun lähettäminen edustajalle

- Vaihe 1** Valitse sivun vastaanottava edustaja Edustaja-puusta.
- Vaihe 2** Valitse **Kaappaus > Valmenna lähettämällä sivu**.
- Vaihe 3** Kirjoita tai valitse URL-osoite ja valitse **Lähetä**.