

## 收听录音

选择工具 > 已录音文件，打开 Supervisor Record Viewer。选择要收听录音的日期。单击**延长的使用寿命**可包括保存 30 天的录音。选择您要收听的录音，然后单击**播放**。

要将录音标记为延长存档，请选择录音，然后单击**设置延长的使用寿命**按钮。该录音将被保存 30 天。

## 设置主管工作流

**步骤 1** 选择工具 > Supervisor Work Flow Administrator，然后单击**添加**。

**步骤 2** 为新工作流输入一个名称，然后单击**确定**。

**步骤 3** 选择要应用工作流的技能组，然后单击**确定**。

**步骤 4** 为工作流设置参数：

- a. 选择在其中应用阈值的统计信息（“呼叫等待”和/或“当前最早的”）。
- b. 设置阈值的上限和下限。
- c. 对于每个阈值，设置超过该阈值时要触发的操作。

**步骤 5** 单击**确定**启用工作流。



## 快速入门指南



## Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center 企业版 7.2

- 1 Supervisor Desktop 窗口
- 2 工具栏
- 3 常见任务

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

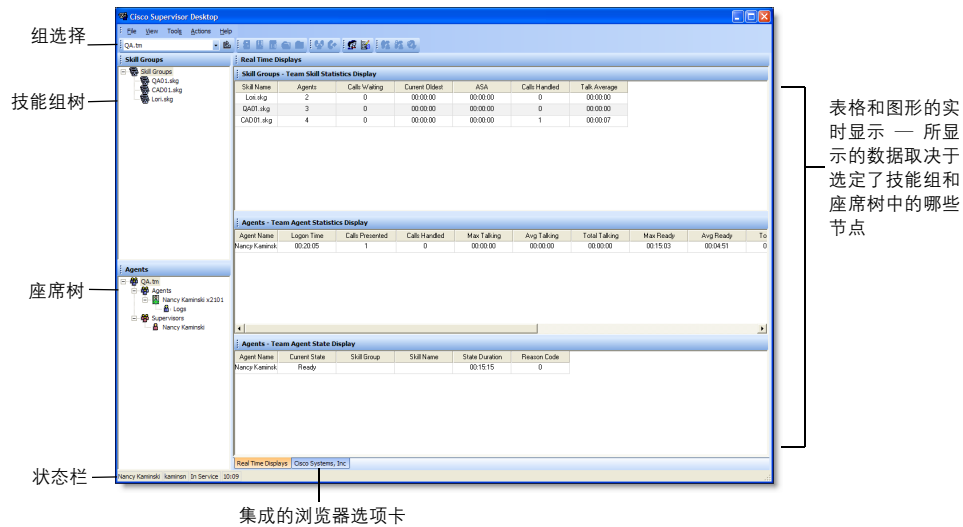


Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

# 1 Supervisor Desktop 窗口



表格和图形的实时显示 — 所显示的数据取决于选定了技能组和座席树中的哪些节点

# 2 工具栏

按钮	名称	快捷方式	说明
	刷新	Ctrl-F	刷新数据视图窗格中的信息。
	注销	Ctrl-L	从 ACD 中注销选定座席。
	就绪	Ctrl-E	将选定座席置于“就绪”状态。
	未就绪	Ctrl-N	将选定座席置于“未就绪”状态。
	工作就绪	Ctrl-D	将选定座席置于“工作就绪”状态。
	工作未就绪	Ctrl-Y	将选定座席置于“工作未就绪”状态。
	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电话呼叫，并将座席从原有呼叫中中断。
	聊天	Ctrl-J	打开“聊天”窗口。
	组消息	Ctrl-X	打开“组消息”对话框窗口。
	开始录音	Ctrl-R	开始对选定的通话进行录音（仅限增强版和高级版）。
	停止录音	Ctrl-S	停止对选定的通话进行录音。（仅限增强版和高级版）。
	开始语音监听	Ctrl-A	开始对选定座席的语音监听。
	停止语音监听	Ctrl-P	停止对选定座席的语音监听。

# 3 常见任务

## 设置首选项

选择视图 > 首选项，打开“首选项”对话框。从左侧窗格中，选择要配置实时显示的节点。在右侧窗格中，列出了可以为该节点配置的元素。根据需要更改设置，然后单击应用保存更改。

## 发送组消息 (TM)

只要座席的 Agent Desktop 处于打开状态，不论座席是否登录到 ACD，都可以将组消息发送给组中的所有座席。

您发送的最后 10 个组消息会被存储，并且可再次发送。

要发送组消息，请选择要向其发送消息的组，然后单击组消息按钮。输入消息的到期时间（默认情况下，组消息会在 30 分钟内有效），在文本输入窗格中输入您的消息，然后单击开始。

在消息到期之前，可单击停止来终结该消息。

## 发送聊天消息

您可以向所负责的组中的一个或多个座席以及其他主管发送即时消息。只要 Agent Desktop 处于打开状态，则无论座席是否登录到 ACD，都会收到您的消息。

要发送聊天消息，请单击聊天按钮，并双击您要与之聊天的人员名。在“聊天会话”窗口中键入您的消息，然后单击发送或按 Enter 键。如果要使消息在收件人的屏幕上弹出，请选中高优先级复选框。

## 将网页推送至座席

从座席树中选择要指导的座席，然后选择干预 > 通过推送页面指导。输入要座席查看网页的 URL，然后单击推送。

## 配置集成的浏览器主页

选择视图 > 首选项并选中 Enable Embedded Browser（启用嵌入的浏览器）复选框。在左侧窗格中选择浏览器节点。在右侧窗格的 URL 字段中，输入要作为浏览器主页的网页 URL，然后单击应用。