

## Konfiguration af en integreret browserhjemmeside

Vælg **Vis > Indstillinger** og marker afkrydsningsfeltet **Aktiver integreret browser**. Vælg noden **Browser** i den venstre rude. Indtast URL-adressen på den webside, der skal være din browsers startside i URL-feltet i den højre rude, og klik derefter på **Anvend**.

## Gennemgang af optagelser

Vælg **Værktøjer > Optagede filer** for at åbne Optagelsesfremviser til supervisor. Vælg den dag, hvis optagelser du vil gennemse. Klik på **Udvidet levetid** for at medtage optagelser, der er gemt i 30 dage. Vælg den optagelse, du vil gennemse, og klik på **Afspil**.

Hvis du vil mærke en optagelse til udvidet arkivering, skal du vælge optagelsen og derefter klikke på knappen **Indstil udvidet levetid**. Optagelsen vil blive gemt i 30 dage.

## Oprettelse af et supervisor-workflow:

- 
- trin 1** Vælg **Værktøjer > Supervisor-workflowadministrator**, og klik derefter på **Tilføj**.
  - trin 2** Indtast et navn på det nye workflow, og klik derefter på **OK**.
  - trin 3** Vælg de faggrupper, som workflowet skal gælde for, og klik derefter på **OK**.
  - trin 4** Indstil parametrene for workflowet:
    - a. Vælg de statistikker, som tærsklerne gælder for (Ventende opkald og/eller aktuelt ældste).
    - b. Angiv tærsklernes øvre og nedre grænse.
    - c. Angiv en handling, der skal udløses, når tærsklen overskrides, for hver tærskel.
  - trin 5** Klik på **OK** for at aktivere workflowet.
- 



## GUIDEN HURTIG START



## Cisco Supervisor Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 Vinduet Supervisor Desktop
- 2 Værktøjslinje
- 3 Almindelige opgaver

Hovedsæde i USA  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tlf: +1 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

♻️ Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10 % genbrugsaffald.

# 1 Vinduet Supervisor Desktop

Teamvalg

Faggruppe hierarki

Agenthierarki

Statuslinje

Fanen Integreret browser

Visninger i realtid i grafisk format og tabelformat – de data, der vises, afhænger af, hvilke ruder i faggruppe- og agenthierarkiet der er valgt.

# 2 Værktøjslinje

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opdater	Ctrl-F	Opdaterer oplysningerne i visningsruden for data.
	Log af	Ctrl-L	Logger den valgte agent af ACD'en.
	Klar	Ctrl-E	Sætter den valgte agent i tilstanden Klar.
	Ikke klar	Ctrl-N	Sætter den valgte agent i tilstanden Ikke klar.
	Arbejde udført	Ctrl-D	Sætter den valgte agent i tilstanden Arbejde udført.
	Arbejde ikke udført	Ctrl-Y	Sætter den valgte agent i tilstanden Arbejde ikke udført.
	Bryd ind	Ctrl-B	Gør det muligt at bryde ind i en agents telefonsamtale.
	Opfange	Ctrl-I	Gør det muligt at opfange et telefonopkald, mens agenten afbrydes i telefonopkaldet.
	Chat	Ctrl-J	Åbner Chat-vinduet.
	Team-meddelelse	Ctrl-X	Åbner dialogboksen for Teammeddelelse
	Start optagelse	Ctrl-R	Starter optagelsen af det valgte telefonopkald (kun versionerne Udvidet og Premium).
	Stop optagelse	Ctrl-S	Stopper optagelse af det valgte telefonopkald. (Kun versionerne Udvidet og Premium).

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Start stemmeovervågning	Ctrl-A	Starter stemmeovervågning af den valgte agent.
	Stop stemmeovervågning	Ctrl-P	Stopper stemmeovervågning af den valgte agent.

# 3 Almindelige opgaver

## Opsætning af Indstillinger

Vælg **Vis > Indstillinger** for at åbne dialogboksen Indstillinger. I den venstre rude skal du vælge den node, hvis realtidvisninger du vil konfigurere. I den højre rude er der angivet de elementer, du kan konfigurere for den pågældende node. Skift indstillingerne efter behov, og klik på **Anvend** for at gemme ændringerne.

## Afsendelse af en teammeddelelse (TM)

Du kan sende en TM til alle agenter i et team, uanset om agenten er logget på ACD'en eller ej, så længe agenten har Agent Desktop åben.

De seneste 10 TM'er, du har sendt, gemmes og kan sendes igen.

Hvis du vil sende en TM, skal du vælge det team, du vil sende meddelelsen til, og derefter klikke på knappen **Teammeddelelse**. Indtast et tidspunkt, hvor meddelelsen skal udløbe (TM'er kører som standard i 30 minutter), indtast din meddelelse i teksttruden, og klik derefter på **Start**.

Klik på **Stop** for at stoppe meddelelsen, før den udløber.

## Afsendelse af chatmeddelelser

Du kan sende onlinemeddelelser til en eller flere agenter i dit team og til andre supervisorer. Så længe Agent Desktop er åben, vil agenterne modtage din meddelelse, uanset om de er logget på ACD'en eller ej.

Hvis du vil sende en chatmeddelelse, skal du klikke på knappen **Chat** og dobbeltklikke på navnene på de personer, du vil chatte med. Indtast din meddelelse i vinduet Chatsession, og klik derefter på **Send**, eller tryk på **Enter**. Hvis du ønsker, at din meddelelse skal vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet **Høj prioritet**.

## Push webside til en agent

Vælg den agent, du vil vejlede, i agenthierarkiet, vælg **Indgreb > Vejled ved at pushe en webside**. Indtast URL-adressen på den webside, du vil have, at agenten skal se, vælg funktionen til opdatering af URL-adresser, og klik derefter på **Push**.