

Opnamen beoordelen

Kies **Extra > Opgenomen bestanden** om de Supervisor Record Viewer te openen. Selecteer de dag waarvan u de opnamen wilt beoordelen. Klik op **Verlengde levensduur** om ook de opnamen die voor 30 dagen worden opgeslagen weer te geven. Selecteer de opname die u wilt beoordelen en klik op **Afspelen**.

Als u een opname wilt markeren voor langer opslaan, selecteert u de opname en klikt u op de knop **Verlengde levensduur instellen**. De opname wordt 30 dagen lang bewaard.

Een supervisor-workflow instellen

-
- Stap 1** Kies **Extra > Supervisor workflowbeheer** en klik vervolgens op **Toevoegen**.
- Stap 2** Voer een naam in voor de nieuwe workflow en klik op **OK**.
- Stap 3** Selecteer de vaardigheidsgroepen waarop u de workflow wilt toepassen en klik op **OK**.
- Stap 4** Stel de parameters voor de workflow in:
- Selecteer de statistieken waarop de drempelwaarden van toepassing zijn (Gesprekken in wachtstand en/of Huidige oudste).
 - Stel de bovengrens en de benedengrens in voor de drempelwaarden.
 - Stel voor elke drempelwaarde een bewerking in die wordt geactiveerd wanneer die drempelwaarde wordt overschreden.
- Stap 5** Klik op **OK** om de workflow in te schakelen.
-



HANDLEIDING VOOR SNEL STARTEN



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versie 7.2

- 1 Supervisor Desktop-venster
- 2 Werkbalk
- 3 Algemene taken

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

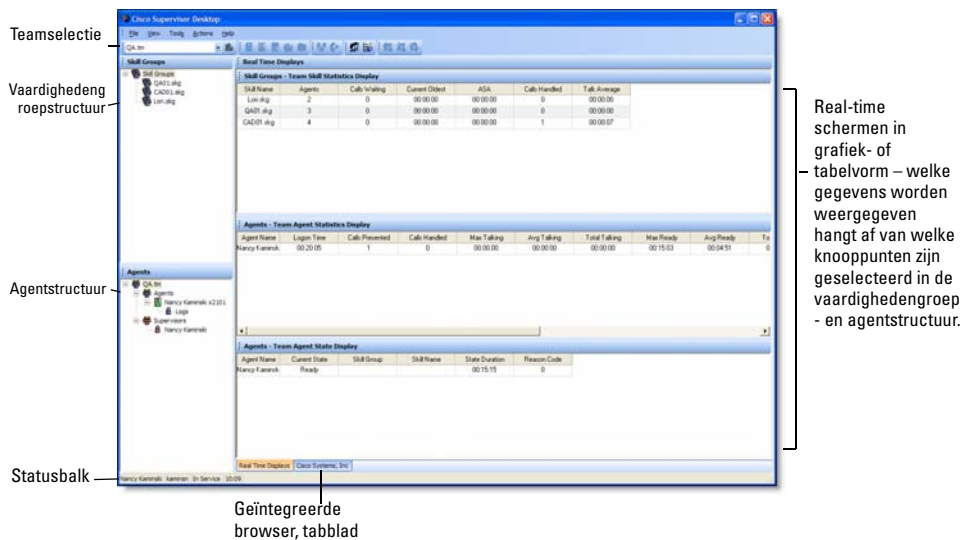


Cisco, Cisco Systems en het Cisco Systems-logo zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle overige handelsmerken die in dit document of deze website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Gedrukt in de VS op hergebruikt papier met 10% post-consument gerecycleerd papierafval.

1 Supervisor Desktop-venster



2 Werkbalk

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vernieuwen	Ctrl-F	Hiermee vernieuwt u de informatie in het gegevensvenster.
	Afmelden	Ctrl-L	Hiermee meldt u de geselecteerde agent af bij de ACD.
	Gereed	Ctrl-E	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Gereed.
	Niet gereed	Ctrl-N	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Niet gereed.
	Werk gereed	Ctrl-D	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Werk gereed.
	Werk niet gereed	Ctrl-Y	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Werk niet gereed.
	Binnenvallen	Ctrl-B	Hiermee kunt u deelnemen aan het telefoongesprek van een agent.
	Onderscheppen	Ctrl-I	Hiermee kunt u een telefoongesprek onderscheppen, waarbij de agent van het gesprek wordt uitgesloten.
	Chatten	Ctrl-J	Hiermee opent u het chatvenster.
	Teambericht	Ctrl-X	Hiermee opent u het dialoogvenster Teambericht.
	Opname starten	Ctrl-R	Hiermee start u de opname van het geselecteerde telefoongesprek (alleen in de versies Uitgebreid en Premium).
	Opname stoppen	Ctrl-S	Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde telefoongesprek. (alleen in de versies Uitgebreid en Premium).
	Spraakmonitor starten	Ctrl-A	Hiermee start u de spraakmonitor voor de geselecteerde agent.
	Spraakmonitor stoppen	Ctrl-P	Hiermee stopt u de spraakmonitor voor de geselecteerde agent.

3 Algemene taken

Voorkeuren instellen

Kies **Beeld > Voorkeuren** om het dialoogvenster Voorkeuren te openen. Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt waarvan u de real-time schermen wilt configureren. De elementen die u voor dat knooppunt kunt configureren, worden in het rechterdeelvenster weergegeven. Wijzig de instellingen zoals gewenst en klik op **Toepassen** om de wijzigingen op te slaan.

Een teambericht (TM) versturen

U kunt een teambericht (TM) versturen naar alle agents in een team, ongeacht of ze zijn aangemeld bij de ACD, zolang de agent Agent Desktop geopend heeft.

De laatste 10 TM's die u hebt verstuurd, worden opgeslagen zodat u ze nogmaals kunt versturen.

Als u een teambericht wilt versturen, selecteert u het team waaraan u het bericht wilt versturen en klikt u op de knop **Teambericht**. Voer een tijd in waarna het bericht vervalt (standaard worden TM's 30 minuten weergegeven), voer uw bericht in het tekst invoervak in en klik op **Start**.

Klik op **Stoppen** als u een bericht wilt stopzetten voordat het vervalt.

Chatberichten versturen

U kunt expresberichten versturen naar één of meerdere agents in uw team en naar andere supervisors. Zolang Agent Desktop is geopend ontvangen agents uw bericht, ongeacht of ze zijn aangemeld bij de ACD.

Als u een chatbericht wilt versturen, klikt u op de knop **Chatten**. Vervolgens dubbelklikt u op de namen van de personen met wie u wilt chatten. Typ uw bericht in het venster Chatsessie en klik op **Verzenden** of druk op **Enter**. Als u wilt dat uw bericht als pop-up op het scherm van de ontvanger verschijnt, schakelt u het selectievakje **Hoge prioriteit** in.

Een webpagina naar een agent pushen

Selecteer de agent die u wilt coachen in de agentstructuur en kies **Tussenkoms > Coachen door een pagina te pushen**. Voer de URL in van de webpagina die u de agent wilt laten zien, selecteer de optie URL bijwerken en klik op **Pushen**.

Een startpagina voor de geïntegreerde browser configureren

Kies **Beeld > Voorkeuren** en schakel het selectievakje **Geïntegreerde browser inschakelen** in. Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt **Browser**. Voer in het URL-veld in het rechterdeelvenster de URL in van de webpagina die u als startpagina van uw browser wilt instellen en klik op **Toepassen**.