

Abspielen von Aufzeichnungen

Wählen Sie **Tools > Aufgezeichnete Dateien**, um den Supervisor Record Viewer zu öffnen. Wählen Sie den Tag, von dem Sie die Aufzeichnungen überprüfen möchten. Klicken Sie auf **Erweiterte Lebensdauer**, um 30 Tage lang gespeicherte Aufzeichnungen zu erfassen. Wählen Sie die Aufzeichnung aus, die Sie abspielen möchten, und klicken Sie auf **Wiedergabe**.

Um eine Aufzeichnung zur erweiterten Archivierung zu markieren, wählen Sie die gewünschte Aufzeichnung, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Erweiterte Lebensdauer** festlegen. Die Aufzeichnung wird 30 Tage lang gespeichert.

Erstellen eines Supervisor Workflows

Schritt 1 Wählen Sie **Tools > Supervisor Work Flow Administrator**, und klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**.

Schritt 2 Geben Sie einen Namen für den neuen Workflow ein, und klicken Sie auf **OK**.

Schritt 3 Wählen Sie die Fähigkeitengruppen, auf die der Workflow angewendet werden soll, und klicken Sie auf **OK**.

Schritt 4 Legen Sie die Parameter für den Workflow fest:

- a. Wählen Sie die Statistiken, für die die Schwellenwerte zutreffen (**Wartende Anrufe** und/oder **Momentan älteste/r**).
- b. Legen Sie die obere und untere Grenze der Schwellenwerte fest.
- c. Legen Sie für jeden Schwellenwert die beim Überschreiten des Schwellenwerts auszulösende Aktion fest.

Schritt 5 Klicken Sie zum Aktivieren des Workflow auf **OK**.



KURZÜBERSICHT



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 7.2

- 1 Fenster „Supervisor Desktop“
- 2 Symbolleiste
- 3 Häufig durchgeführte Aufgaben

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

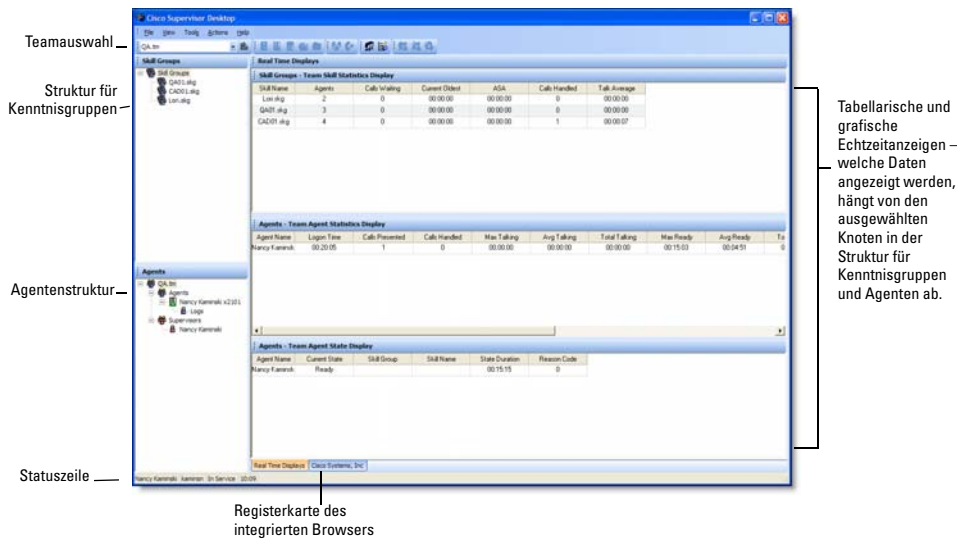


Cisco, Cisco Systems und das Cisco Systems-Logo sind eingetragene Marken oder Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Tochtergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Worts „Partner“ impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier aus 10 % wieder verwertbarem Abfall.

1 Fenster „Supervisor Desktop“



2 Symboleiste

Schaltfläche	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aktualisieren	Strg-F	Aktualisiert die Informationen im Datenansichtsfenster.
	Abmelden	Strg-L	Meldet den ausgewählten Agenten aus dem ACD ab.
	Bereit	Strg-E	Aktiviert für den ausgewählten Agenten den Status Bereit .
	Nicht bereit	Strg-N	Aktiviert für den ausgewählten Agenten den Status Nicht bereit .
	Arbeit bereit	Strg-D	Aktiviert für den ausgewählten Agenten den Status Arbeit bereit .
	Arbeit nicht bereit	Strg-Y	Aktiviert für den ausgewählten Agenten den Status Arbeit nicht bereit .
	Barge-in	Strg-B	Ermöglicht Ihnen die Teilnahme an einem Agententelefonat.
	Unterbrechen	Strg-I	Ermöglicht Ihnen das Unterbrechen eines Telefonanrufs. Der Agent wird hierbei vom Telefonanruf ausgeschlossen.
	Chat	Strg-J	Öffnet das Chatfenster.
	Teammeldung	Strg-X	Öffnet das Dialogfenster Teammeldung .
	Aufzeichnung starten	Strg-R	Beginnt die Aufzeichnung des ausgewählten Telefonanrufs (nur erweiterte Version und Premium-Version).
	Aufzeichnung anhalten	Strg-S	Beendet das Aufzeichnen des ausgewählten Telefonanrufs (nur erweiterte Version und Premium-Version).
	Sprachmonitor starten	Strg-A	Startet die Sprachüberwachung des ausgewählten Agenten.
	Sprachmonitor stoppen	Strg-P	Beendet die Sprachüberwachung des ausgewählten Agenten.

3 Häufig durchgeführte Aufgaben

Festlegen der Einstellungen

Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen**, um das Dialogfenster **Voreinstellungen** zu öffnen. Wählen Sie im linken Bereich den Knoten, dessen Echtzeitanzeigen Sie konfigurieren möchten. Im rechten Bereich sind die für diesen Knoten konfigurierbaren Elemente aufgelistet. Ändern Sie die Einstellungen wie gewünscht, und klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Änderungen zu speichern.

Senden einer Teammeldung (TM)

Sie können an alle Agenten eines Teams eine TM senden. Dabei ist es egal, ob der Agent am ACD angemeldet ist oder nicht, solange der Agent Desktop des Agenten geöffnet ist.

Die letzten 10 von Ihnen gesendeten TMs werden gespeichert und können erneut gesendet werden.

Wählen Sie zum Senden einer TM ein Team, an das die Nachricht gesendet werden soll. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Teammeldung**. Geben Sie einen Zeitpunkt, an dem die Meldung abläuft (standardmäßig werden Meldungen 30 Minuten ausgeführt), und den Meldungstext ins Texteingabefeld ein. Klicken Sie anschließend auf **Start**.

Klicken Sie auf **Stopp**, um die Meldung vor Ablauf zu beenden.

Senden von Chatnachrichten

Sie können Sofortnachrichten an mindestens einen Agenten in Ihrem Team und an andere Supervisor senden. Ist der Agent Desktop geöffnet, erhalten Agenten Ihre Meldung. Dabei ist es egal, ob sie am ACD angemeldet sind oder nicht.

Klicken Sie zum Senden einer Chatnachricht auf die Schaltfläche **Chat**, und doppelklicken Sie auf die Namen der Personen, mit denen Sie chatten möchten. Geben Sie die Nachricht ins Chatsitzungsfenster ein, und klicken Sie anschließend auf **Senden**, oder drücken Sie die **Eingabetaste**. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hohe Priorität**.

Weitergabe einer Webseite per push an einen Agenten

Wählen Sie in der Agentenstruktur den Agenten aus, den Sie betreuen möchten, und wählen Sie anschließend **Eingriff > Betreuen durch Pushen einer Seite** aus. Geben Sie die URL der dem Agenten anzuzeigenden Webseite ein, wählen Sie die URL-Aktualisierungsoption, und klicken Sie auf **Push**.

Konfigurieren einer Homepage für den integrierten Browser

Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen** aus, und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen **Enable Embedded Browser (Eingebetteten Browser aktivieren)**. Klicken Sie im linken Bereich auf den Knoten **Browser**. Geben Sie im rechten Bereich im Feld **URL** die URL der Webseite ein, die als Homepage angezeigt werden soll, und klicken Sie auf **Übernehmen**.