

Configurazione di una pagina principale del browser integrato

Scegliere **Visualizza > Preferenze** e selezionare la casella di controllo **Attiva browser integrato**. Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo **Browser**. Nel campo URL nel riquadro a destra, inserire l'URL della pagina Web scelto come pagina iniziale del browser e fare clic su **Applica**.

Esame delle registrazioni

Selezionare **Strumenti > File registrati** per aprire Supervisor Record Viewer. Selezionare il giorno delle registrazioni che si desidera esaminare. Fare clic su **Durata estesa** per includere le registrazioni salvate per 30 giorni. Selezionare la registrazione che si desidera esaminare, quindi fare clic su **Riproduci**.

Per configurare la durata estesa dell'archiviazione di una registrazione, selezionarla e fare clic sul pulsante **Imposta durata estesa**. La registrazione verrà memorizzata per 30 giorni.

Configurazione flusso di lavoro supervisor

Passo 1 Selezionare **Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator** e fare clic su **Aggiungi**.

Passo 2 Immettere il nome del nuovo flusso di lavoro, quindi fare clic su **OK**.

Passo 3 Selezionare i gruppi di livello ai quali applicare il flusso di lavoro, quindi fare clic su **OK**.

Passo 4 Per configurare i parametri del flusso di lavoro, effettuare la seguente procedura.

- a. Selezionare le statistiche alle quali sono applicate le soglie (Chiamate in attesa e/o Prima chiamata corrente in coda).
- b. Impostare il limite superiore e quello inferiore delle soglie.
- c. Per ciascuna soglia configurare l'operazione attivata quando essa viene superata.

Passo 5 Attivare il flusso di lavoro facendo clic su **OK**.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 7.2

- 1 Finestra Supervisor Desktop
- 2 Barra degli strumenti
- 3 Attività comuni

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

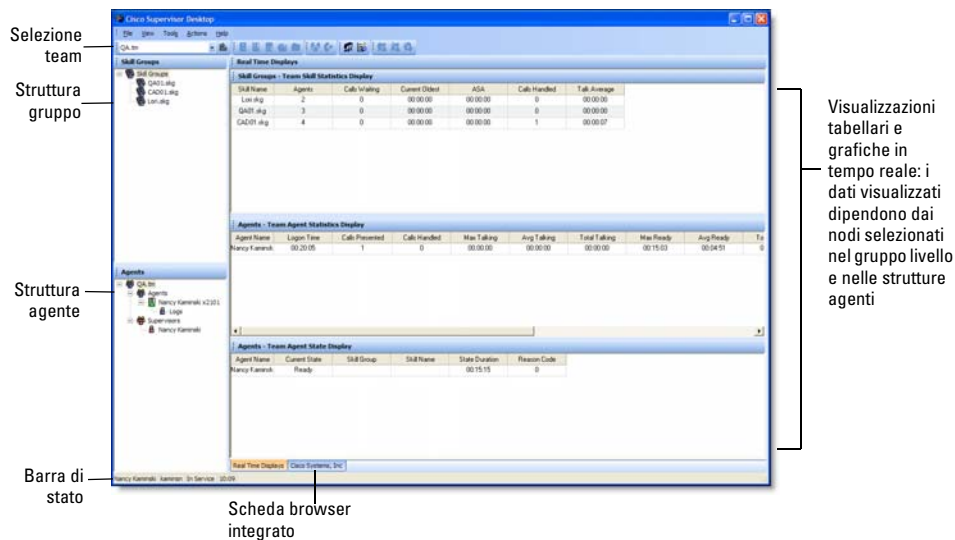


Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati o marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi menzionati in questo documento o sito Web sono proprietà dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

♻️ Stampata negli Stati Uniti su carta riciclata con il 10% di materiale riciclato.

1 Finestra Supervisor Desktop



2 Barra degli strumenti

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Aggiorna	Ctrl-F	Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati.
	Disconnessione	Ctrl-L	Disconnette l'agente selezionato dall'ACD.
	Pronto	Ctrl-E	Imposta lo stato Pronto per l'agente selezionato.
	Non pronto	Ctrl-N	Consente di impostare lo stato Non pronto per l'agente selezionato.
	Pronto per lavoro	Ctrl-D	Consente di impostare lo stato Pronto a lavorare per l'agente selezionato.
	Non pronto per lavoro	Ctrl-Y	Consente di impostare lo stato Non pronto a lavorare per l'agente selezionato.
	Interrompi	Ctrl-B	Consente di unirsi alla conversazione telefonica di un agente.
	Intercetta	Ctrl-I	Consente di intercettare una chiamata telefonica mentre si disconnette l'agente dalla chiamata.
	Chat	Ctrl-J	Apri la finestra Chat.
	Messaggio team	Ctrl-X	Consente di aprire la finestra di dialogo Messaggio team.
	Avvia registrazione	Ctrl-R	Avvia la registrazione della chiamata telefonica selezionata (solo versioni Avanzata e Premium).

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Interrompi registrazione	Ctrl-S	Interrompe la registrazione della chiamata telefonica selezionata (solo versioni Avanzata e Premium).
	Avvia controllo voce	Ctrl-A	Avvia il controllo voce dell'agente selezionato.
	Interrompi controllo voce	Ctrl-P	Interrompe il controllo voce dell'agente selezionato.

3 Attività comuni

Impostazione delle preferenze

Scegliere **Visualizza > Preferenze** per visualizzare la finestra di dialogo Preferenze. Dal riquadro a sinistra, selezionare il nodo del quale si vogliono configurare le visualizzazioni in tempo reale. Nel riquadro di destra sono elencati i possibili elementi da configurare. Modificare le impostazioni come desiderato e fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Invio di un messaggio team

È possibile inviare un messaggio team a tutti gli agenti di un team che abbiano aperto Agent Desktop, indipendentemente dal fatto che siano connessi o meno ad ACD.

Gli ultimi 10 messaggi team inviati vengono archiviati e sono disponibili per inviarli nuovamente.

Per inviare un messaggio team, scegliere il team di destinazione e fare clic sul pulsante **Messaggio team**. Immettere la scadenza del messaggio (per impostazione predefinita è di 30 minuti), il messaggio nell'apposito riquadro e fare clic su **Avvia**.

Per interrompere il messaggio prima della scadenza, fare clic su **Interrompi**.

Invio di messaggi chat

È possibile inviare messaggi istantanei a uno o più agenti del team e ad altri supervisor. Se hanno aperto Agent Desktop, gli agenti riceveranno il messaggio, indipendentemente dal fatto che siano connessi o meno ad ACD.

Per inviare un messaggio chat, fare clic sul pulsante **Chat**, quindi fare doppio clic sui nomi delle persone che si desidera invitare in chat. Digitare il messaggio nella finestra Sessione chat, quindi fare clic su **Invia** o premere **Invio**. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.

Push (invio) di una pagina Web a un agente

Selezionare l'agente che si desidera gestire dalla struttura Agenti e quindi scegliere **Intervento > Gestione mediante push di una pagina**. Immettere l'URL della pagina Web da visualizzare mediante l'agente, selezionare l'opzione di aggiornamento dell'URL e fare clic su **Esegui il push**.