

Последующий анализ записей

Выберите **Инструменты > Записанные файлы...**, чтобы открыть Звуковую библиотеку переговоров. Выберите день, с записями за который необходимо ознакомиться. Выберите **Продл. срок сущ.**, чтобы включить записи за последние 30 дней. Выберите запись, с которой необходимо ознакомиться, и нажмите кнопку **Воспроизв.**

Чтобы указать, что запись должна храниться в архиве, нажмите кнопку **Установить продл. срок сущ.**. Теперь запись будет храниться в течение 30 дней.

Настройка техпроцесса супервизора

Шаг 1 Выберите **Инструменты > Диспетчер техпроцессов супервизора** и нажмите кнопку **Добавить**.

Шаг 2 Введите имя нового техпроцесса и нажмите кнопку **ОК**.

Шаг 3 Выберите специализированные группы, к которым должен применяться техпроцесс, и нажмите кнопку **ОК**.

Шаг 4 Установите параметры для техпроцесса.

- a. Укажите, к каким показателям будут применяться пороговые значения ("Вызовов ожид-х" и/или "Тек. наиб. продолжит").
- b. Укажите верхний и нижний пределы для пороговых значений.
- c. Для каждого порогового значения укажите действие, которое будет происходить при превышении этого значения.

Шаг 5 Нажмите кнопку **ОК**, чтобы разрешить использование техпроцесса.



РУКОВОДСТВО ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise версии 7.2

- 1 Окно Supervisor Desktop
- 2 Панель инструментов
- 3 Общие задачи

Штаб-квартира в Америке
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Тел.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0883

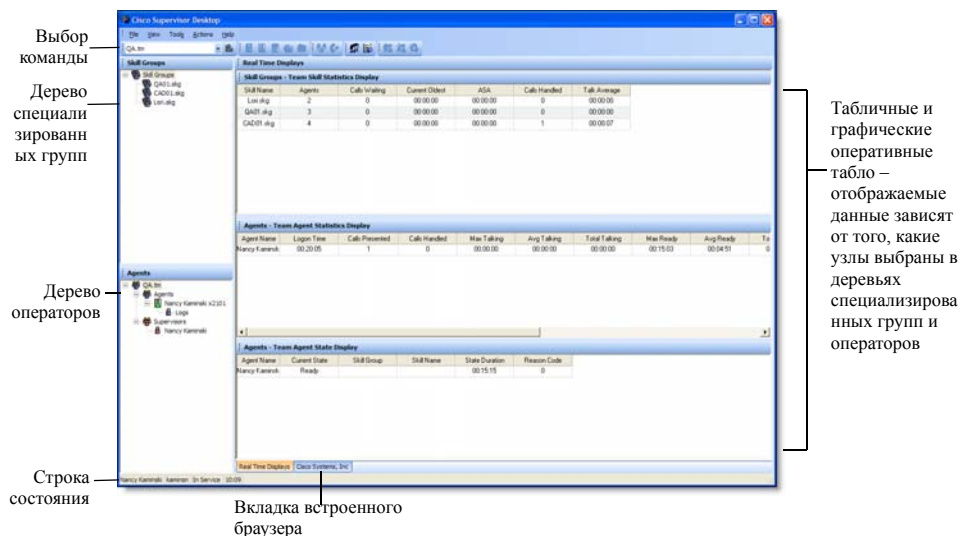


Cisco, Cisco Systems и логотип Cisco Systems являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и некоторых других странах. Все остальные товарные знаки, упомянутые в этом документе или на веб-сайте, являются собственностью их владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает наличия партнерских отношений между Cisco и любой другой компанией. (0610R)

© Cisco Systems, Inc., 2007. Все права защищены.

♻️ Напечатано в США на переработанной бумаге, на 10 % состоящей из вторсырья.

1 Окно Supervisor Desktop



Табличные и графические оперативные табло – отображаемые данные зависят от того, какие узлы выбраны в деревьях специализированных групп и операторов

2 Панель инструментов

Кнопка	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Обновить	Ctrl-F	Обновление информации в области представления данных.
	Выход из системы	Ctrl-L	Выход выбранного оператора из системы APB.
	Готов	Ctrl-E	Перевод выбранного оператора в состояние "Готов".
	Не готов	Ctrl-N	Перевод выбранного оператора в состояние "Не готов".
	К работе готов	Ctrl-D	Перевод выбранного оператора в состояние "К работе готов".
	К работе не готов	Ctrl-Y	Перевод выбранного оператора в состояние "К работе не готов".
	Вмешательство	Ctrl-B	Позволяет присоединиться к телефонному разговору оператора.
	Перехват	Ctrl-I	Позволяет перехватить телефонный разговор, отсоединив оператора от этого разговора.
	Интерактивная переписка	Ctrl-J	Открывает окно "Интерактивная переписка".
	Сообщение команды	Ctrl-X	Открывает диалоговое окно "Сообщение команды".
	Начать запись	Ctrl-R	Запуск записи выбранного телефонного разговора (только в выпусках Enhanced и Premium).
	Остановить запись	Ctrl-S	Остановка записи выбранного телефонного разговора (только в выпусках Enhanced и Premium).
	Запустить голосовой монитор	Ctrl-A	Запуск голосового отслеживания выбранного оператора.
	Остановить голосовой монитор	Ctrl-P	Остановка голосового отслеживания выбранного оператора.

3 Общие задачи

Настройка параметров

Выберите **Вид > Настройки**, чтобы открыть диалоговое окно "Настройки". В левой области выберите узел, для которого нужно настроить оперативные табло. В правой области перечисляются элементы, которые можно настроить в этом узле. После изменения настроек нажмите кнопку **Применить**, чтобы сохранить изменения.

Отправка сообщений для команды

Супервизор может отправить сообщение всем операторам команды (независимо от того, находятся ли эти операторы в системе APB), если у операторов открыто приложение Agent Desktop.

10 последних сообщений сохраняются, и их можно повторно отправить.

Чтобы отправить сообщение команде, выберите нужную команду и нажмите кнопку **Сообщение команды**. Введите срок действия сообщения (по умолчанию 30 минут), введите сообщение в поле для текста и нажмите кнопку **Пуск**.

Нажмите кнопку **Стоп**, чтобы досрочно прекратить отображение сообщения.

Отправка сообщений при переписке

Супервизор может посылать мгновенные сообщения одному или нескольким операторам своей команды и другим супервизорам. Операторы будут получать эти сообщения (независимо от того, находятся ли эти операторы в системе APB), если у операторов открыто приложение Agent Desktop.

Чтобы отправить сообщение, нажмите кнопку **Интерактивная переписка** и дважды щелкните имена контактов, с которыми начнется переписка. Введите сообщение в окне сеанса интерактивной переписки и нажмите кнопку **Отправить** или клавишу **ВВОД**. Если требуется, чтобы сообщение появилось на экране получателя во всплывающем окне, установите флажок **Высокий приор.**

Отправка веб-страницы оператору

Выберите оператора в дереве "Оператор", а затем выберите команды **Вмешательство > Инструктирование путем передачи страницы**. Введите URL-адрес веб-страницы, которую должен просмотреть оператор, выберите пункт обновления URL-адреса, а затем нажмите кнопку **Отправить**.

Настройка домашней страницы встроенного браузера

Выберите **Вид > Настройки** и установите флажок **Включить встроенный браузер**. В левой области выберите узел **Браузер**. В правой области, в поле "URL-адрес", введите URL-адрес веб-страницы, которая будет домашней, и нажмите кнопку **Применить**.