

Configurando a página inicial de um navegador integrado

- Etapa 1** Selecione **Exibir > Preferências**. A janela **Preferências** é exibida.
 - Etapa 2** Marque a caixa de seleção **Ativar Navegador Integrado**.
 - Etapa 3** No painel esquerdo, selecione o nó **Navegador**.
 - Etapa 4** No painel direito, selecione uma guia de navegador. Insira uma URL no campo página inicial do navegador e clique em **OK**.
-

Definir preferências

- Etapa 1** Selecione **Exibir > Preferências**. A janela **Preferências** é exibida.
 - Etapa 2** No painel esquerdo, selecione um nó. O painel direito exibe as configurações desse nó.
 - Etapa 3** Altere os valores conforme desejar e clique em **OK**.
-

Configurando um fluxo de trabalho do supervisor

- Etapa 1** Selecione **Ferramentas > Administrador de Fluxo de Trabalho do Supervisor**.
 - Etapa 2** Clique em **Adicionar**. A janela **Adicionar Novo Fluxo de Trabalho** é exibida.
 - Etapa 3** Digite um nome, depois clique em **OK**. A janela **Seleção de Grupo de Habilidades** é exibida.
 - Etapa 4** Selecione um grupo de habilitados na lista **Grupos de Habilidades Disponíveis**, depois clique na seta esquerda. Repita se desejar grupos de habilidades adicionais. Clique em **OK** ao concluir.
 - Etapa 5** Na janela **Configuração do Fluxo de Trabalho do Supervisor**, realize as etapas a seguir.
 - a. Selecione uma das caixas de seleção **Chamadas Aguardando e Duração Mais Antiga** ou as duas.
 - b. Defina os limites superior e inferior para o(s) limite(s) selecionado(s).
 - c. Adicione as ações a serem disparadas o(s) limite(s) for(em) ultrapassado(s).
 - Etapa 6** Clique em **OK** duas vezes para ativar o fluxo de trabalho e saia do **Administrador do Fluxo de Trabalho**.
-

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

Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas associadas nos Estados Unidos e em alguns outros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site da Web pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

♻️ Impresso nos Estados Unidos em papel reciclado com 10% de resíduos de consumo.



MANUAL DE INÍCIO RÁPIDO




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 7.5






- 1 Botões da Barra de Ferramentas e Atalhos de Teclado
- 2 Tarefas comuns

1 Botões da Barra de Ferramentas e Atalhos de Teclado



Atualizando a Exibição de Dados

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Atualizar	Ctrl+F	Atualiza a informação no painel de exibição de dados.



Alterar o estado de agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Logoff	Ctrl+L	Desconecta o agente selecionado do ACD.
	Pronto	Ctrl+E	Altera o estado do agente selecionado para Pronto.
	Não Pronto	Ctrl+N	Altera o estado do agente selecionado para Não Pronto.
	Pronto para Trabalho	Ctrl+D	Altera o estado do agente selecionado para Pronto para Trabalho.
	Não Pronto para Trabalho	Ctrl+Y	Altera o estado do agente selecionado para Não Pronto para Trabalho.



Tratamento de Chamadas

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Forçar Entrada	Ctrl+B	Ativa a participação em uma conversa telefônica do agente.
	Interceptar	Ctrl+I	Ativa a interceptação de uma chamada enquanto desconecta o agente da chamada.




Comunicação da Equipe

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Bate-Papo	Ctrl+J	Abre a janela Sessão de Bate-papo.
	Mensagem da Equipe	Ctrl+X	Abre a janela Mensagem da Equipe.

Gravando

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Iniciar Gravação	Ctrl+R	(somente nas versões Enhanced/Premium). Inicia a gravação da chamada selecionada.
	Interromper Gravação	Ctrl+S	(somente nas versões Enhanced/Premium). Interrompe a gravação da chamada selecionada.

Monitoração de Voz

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Iniciar Monitor de Voz	Ctrl+A	Inicia a monitoração do agente selecionado.
	Interromper Monitor de Voz	Ctrl+P	Interrompe a monitoração do agente selecionado.
	Volume do monitor de voz	Ctrl+V	Abre um controle deslizante de volume.

2 Tarefas comuns

Enviar mensagens de bate-papo

- Etapa 1** Na barra de ferramentas, clique em **Bate-Papo**. A janela Seleção de Bate-papo é aberta.
- Etapa 2** Selecione os nomes de uma ou mais pessoas, escolha **Ações > Bate-papo**.
- Etapa 3** Na janela Sessão de Bate-papo, digite sua mensagem. Para fazer com que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.
- Etapa 4** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter**.

Enviando mensagens da equipe

- Etapa 1** Selecione uma equipe, depois clique em **Mensagem da Equipe**.
- Etapa 2** Digite uma mensagem ou selecione uma das últimas 10 mensagens que você enviou.
- Etapa 3** Se desejado, insira um tempo de expiração diferente. O padrão é 30 minutos. (Para interromper uma mensagem antes que ela expire, clique em **Interromper**.)
- Etapa 4** Clique em **Iniciar**, depois em **Fechar**. Todos os agentes em sua equipe que estejam executando o Agent Desktop receberão a mensagem, mesmo se não estiverem conectados ao ACD.

Revisando e Arquivando Gravações

- Etapa 1** Selecione **Ferramentas > Arquivos Gravados**. A janela Visualizador de Registros do Supervisor é exibida.
- Etapa 2** Selecione o dia que tem as gravações que deseja examinar ou arquivar. Para exibir gravações salvas por 30 dias, clique em **Duração Estendida**.
- Etapa 3** Selecione uma gravação, depois escolha uma das operações a seguir.
 - Para examinar a gravação, clique em **Reproduzir**.
 - Para marcar a gravação para arquivamento estendido, clique em **Definir Duração Estendida**. A gravação será salva por 30 dias.

Distribuir uma página da Web para um agente

- Etapa 1** Selecione o agente para o qual você deseja distribuir uma página da árvore de Agentes.
- Etapa 2** Selecione **Intervenção > Treinar ao Distribuir uma Página**.
- Etapa 3** Digite ou selecione uma URL e clique em **Distribuir**.