

## Startseite des integrierten Browsers konfigurieren

---

**Schritt 1** Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen**. Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.

**Schritt 2** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierten Browser aktivieren**.

**Schritt 3** Wählen Sie im linken Fensterbereich den **Browser-Knoten** aus.

**Schritt 4** Wählen Sie im rechten Fensterbereich einen Browser-Tab aus. Geben Sie im Feld „Browserhomepage“ einen URL ein, und klicken Sie auf **OK**.

---

## Voreinstellungen festlegen

---

**Schritt 1** Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen**. Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.

**Schritt 2** Wählen Sie im linken Fensterbereich einen Knoten aus. Die Einstellungen für diesen Knoten werden im rechten Fensterbereich aufgelistet.

**Schritt 3** Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor, und klicken Sie auf **OK**.

---

## Supervisor Workflow erstellen

---

**Schritt 1** Wählen Sie **Extras > Supervisor Workflow-Administrator**.

**Schritt 2** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster „Neuen Workflow hinzufügen“ wird angezeigt.

**Schritt 3** Geben Sie einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**. Das Fenster „Kennnisgruppenauswahl“ wird geöffnet.

**Schritt 4** Wählen Sie in der Liste „Verfügbare Kennnisgruppen“ eine Kennnisgruppe aus, und klicken Sie auf den linken Pfeil. Wiederholen Sie diesen Vorgang, wenn weitere Kennnisgruppen gewünscht werden. Klicken Sie anschließend auf **OK**.

**Schritt 5** Führen Sie im Fenster „Supervisor Workfloweinstellungen“ folgende Schritte aus.

- a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Wartende Anrufe“ und/oder das Kontrollkästchen „Momentan ältester“.
- b. Geben Sie Ober- und Untergrenzen für die Schwellenwerte an, die Sie ausgewählt haben.
- c. Fügen Sie die Aktionen hinzu, die ausgelöst werden sollen, sobald die Ober- und Untergrenzen überschritten werden.

**Schritt 6** Klicken Sie zweimal auf **OK**, um den Workflow zu aktivieren und Workflow-Administrator zu beenden.

---

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 Wortes „Partner“ impliziert keine offizielle Partnerschaft zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

♻️ Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier mit 10% wiederverwertbarem Abfall.



## KURZÜBERSICHT




## Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.0






- 1 Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen
- 2 Häufig durchgeführte Aufgaben

# 1 Symboleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen



## Die Datenanzeige aktualisieren

| Symbol  | Name          | Tasten kombination | Beschreibung  |
|---|---------------|--------------------|---|
|  | Aktualisieren | Strg+F             | Aktualisiert die Informationen im Datenansichtsfenster. |



## Agentenstatus ändern

| Symbol  | Name                | Tasten kombination | Beschreibung   |
|---|---------------------|--------------------|--|
|  | Abmelden            | Strg+L             | Meldet den ausgewählten Agenten aus dem ACD ab.                      |
|  | Bereit              | Strg+E             | Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Bereit“.              |
|  | Nicht bereit        | Strg+N             | Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Nicht bereit“.        |
|  | Arbeit bereit       | Strg+D             | Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Arbeit bereit“.       |
|  | Arbeit nicht bereit | Strg+Y             | Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Arbeit nicht bereit“. |



## Anrufe abwickeln

| Symbol  | Name        | Tasten kombination | Beschreibung  |
|---|-------------|--------------------|---|
|  | Aufschalten | Strg+B             | Ermöglicht Ihnen die Teilnahme an einem Agententelefonat.   |
|  | Übernehmen  | Strg+I             | Ermöglicht Ihnen das Unterbrechen eines Telefonanrufs. Der Agent wird hierbei vom Anruf getrennt. |




## Teamkommunikation

| Symbol  | Name        | Tasten kombination | Beschreibung                          |
|---|-------------|--------------------|---------------------------------------|
|   | Chat        | Strg+J             | Das Chatauswahlfenster wird geöffnet. |
|  | Teammeldung | Strg+X             | Öffnet das Fenster „Teammeldung“.     |

## Aufzeichnen

| Symbol  | Name                  | Tasten kombination | Beschreibung   |
|---|-----------------------|--------------------|--|
|  | Aufzeichnung starten  | Strg+R             | (nur erweiterte Version und Premium-Version). Beginnt mit dem Aufzeichnen des ausgewählten Anrufs. |
|  | Aufzeichnung anhalten | Strg+S             | (nur erweiterte Version und Premium-Version). Beendet das Aufzeichnen des ausgewählten Anrufs.     |

## Sprachüberwachung

| Symbol  | Name                         | Tasten kombination | Beschreibung  |
|---|------------------------------|--------------------|---|
|  | Sprachmonitor starten        | Strg+A             | Beginnt mit der Überwachung des ausgewählten Agenten. |
|  | Sprachmonitor stoppen        | Strg+P             | Beendet die Überwachung des ausgewählten Agenten.     |
|  | Lautstärke Sprachüberwachung | Strg+V             | Öffnet einen Lautstärkeregler.                        |

# 2 Häufig durchgeführte Aufgaben

## Chatnachrichten senden

**Schritt 1** Klicken Sie in der Symboleiste auf **Chat**. Das Chatauswahlfenster wird geöffnet.

**Schritt 2** Wählen Sie die Namen von einer oder mehreren Personen aus, und klicken Sie dann auf **Aktionen > Chat**.

**Schritt 3** Geben Sie Ihre Nachricht in das Chatsitzungsfenster ein. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hohe Priorität**.

**Schritt 4** Klicken Sie auf **Senden**, oder drücken Sie die Eingabetaste.

## Teammeldungen senden

**Schritt 1** Wählen Sie ein Team aus, und klicken Sie auf **Teammeldung**.

**Schritt 2** Geben Sie eine Nachricht ein, oder wählen Sie eine der letzten 10 Nachrichten aus, die Sie gesendet haben.

**Schritt 3** Geben Sie bei Bedarf eine andere Ablaufzeit ein. Standardmäßig sind dies 30 Minuten. (Klicken Sie auf **Stopp**, um die Meldung vor Ablauf zu beenden.)

**Schritt 4** Klicken Sie auf **Start** und dann auf **Schließen**. Alle Agenten Ihres Teams, die Agent Desktop ausführen, werden die Nachricht erhalten, auch wenn sie nicht bei ACD angemeldet sind.

## Aufzeichnungen abspielen und archivieren

**Schritt 1** Klicken Sie auf **Extras > Aufgezeichnete Dateien**. Das Fenster „Supervisor Record Viewer“ wird angezeigt.

**Schritt 2** Wählen Sie den Tag der Aufzeichnungen, die Sie abspielen oder archivieren möchten. Um die Aufzeichnungen anzuzeigen, die in den letzten 30 Tagen gespeichert wurden, klicken Sie auf **Erweiterte Lebensdauer**.

**Schritt 3** Wählen Sie eine Aufzeichnung aus, und klicken Sie auf einen der folgenden Vorgänge.

- Um die Aufzeichnung abzuspielen, klicken Sie auf **Wiedergabe**.
- Zum Markieren der Aufzeichnung für eine verlängerte Archivierung wählen Sie **Erweiterte Lebensdauer festlegen**. Die Aufzeichnung wird 30 Tage lang gespeichert.

## Webseite per Push an einen Agenten weitergeben

**Schritt 1** Wählen Sie in der Agentenstruktur den Agenten aus, an den Sie eine Webseite weitergeben möchten.

**Schritt 2** Klicken Sie auf **Eingriff > Betreuen durch Pushen einer Seite**.

**Schritt 3** Geben Sie einen URL ein, und klicken Sie dann auf **Push**.