

Configurazione della home page del browser integrato

Passo 1 Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.

Passo 2 Selezionare la casella di controllo **Attiva il browser integrato**.

Passo 3 Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo **Browser**.

Passo 4 Nel riquadro a destra, selezionare una scheda del browser. Immettere un URL nel campo Home page browser, quindi fare clic su **OK**.

Impostazione delle preferenze

Passo 1 Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.

Passo 2 Nel riquadro a sinistra, selezionare un nodo. Nel riquadro destro vengono visualizzate le impostazioni del nodo.

Passo 3 Modificare i valori secondo necessità, quindi fare clic su **OK**.

Configurazione flusso di lavoro supervisore

Passo 1 Scegliere **Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator**.

Passo 2 Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiungi nuovo flusso di lavoro.

Passo 3 Immettere un nome, quindi fare clic su **OK**. Verrà visualizzata la finestra Selezione gruppo livello.

Passo 4 Selezionare un gruppo livello dall'elenco Gruppi livello disponibili, quindi fare clic sulla freccia sinistra. Ripetere l'operazione se sono necessari altri gruppi livello. Al termine, fare clic su **OK**.

Passo 5 Nella finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore, completare la seguente procedura:

- a. Selezionare una o entrambe le caselle di controllo **Chiamate in attesa** e **Prima chiamata corrente in coda**.
- b. Impostare il limite superiore e quello inferiore per le soglie selezionate.
- c. Aggiungere le azioni da attivare quando le soglie vengono superate.

Passo 6 Fare clic su **OK** due volte per attivare il flusso di lavoro e uscire da **Work Flow Administrator**.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 8.0

- 1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
- 2 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)


© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.






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

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida



Aggiornamento della visualizzazione dei dati

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Aggiorna	Ctrl+F	Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati.



Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Disconnessione	Ctrl+L	Disconnette l'agente selezionato dall'ACD.
	Pronto	Ctrl+E	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto.
	Non pronto	Ctrl+N	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto.
	Pronto a lavorare	Ctrl+D	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto a lavorare.
	Non pronto a lavorare	Ctrl+Y	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto a lavorare.



Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Interrompi	Ctrl+B	Consente di unirsi alla conversazione telefonica di un agente.
	Intercetta	Ctrl+I	Consente di intercettare una chiamata mentre si disconnette l'agente dalla chiamata.




Comunicazione con il team

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Chat	Ctrl+J	Apri la finestra Selezione chat.
	Messaggio team	Ctrl+X	Apri la finestra Messaggio team.

Registrazione in corso

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia registrazione	Ctrl+R	(solo Avanzata e Premium). Avvia la registrazione della chiamata selezionata.
	Interrompi registrazione	Ctrl+S	(solo Avanzata e Premium). Interrompe la registrazione della chiamata selezionata.

Controllo voce

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia controllo voce	Ctrl+A	Avvia il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Interrompi controllo voce	Ctrl+P	Interrompe il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Volume controllo vocale	Ctrl+V	Apri un dispositivo di scorrimento del volume.

2 Attività comuni

Invio di messaggi chat

- Passo 1** Sulla barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene visualizzata la finestra Selezione chat.
- Passo 2** Selezionare il nome di una o più persone, quindi scegliere **Azioni > Chat**.
- Passo 3** Nella finestra Sessione chat, digitare il proprio messaggio. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.
- Passo 4** Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.

Invio di messaggi team

- Passo 1** Selezionare un team, quindi fare clic su **Messaggi team**.
- Passo 2** Immettere un messaggio o selezionarne uno tra gli ultimi 10 messaggi inviati.
- Passo 3** Se necessario, immettere un periodo di scadenza diverso. dall'impostazione predefinita di 30 minuti. Per interrompere un messaggio prima della scadenza, fare clic su **Interrompi**.
- Passo 4** Fare clic su **Avvia**, quindi su **Chiudi**. Tutti gli agenti del proprio team che hanno in esecuzione Agent Desktop, riceveranno il messaggio, anche se non sono connessi ad ACD.

Esame e archiviazione delle registrazioni

- Passo 1** Scegliere **Strumenti > File registrati**. Viene visualizzata la finestra Supervisor Record Viewer.
- Passo 2** Selezionare il giorno che contiene le registrazioni che si desidera esaminare o archiviare. Per visualizzare le registrazioni salvate per 30 giorni, fare clic su **Durata estesa**.
- Passo 3** Selezionare una registrazione, quindi scegliere una delle seguenti operazioni.
- Per esaminare la registrazione, fare clic su **Riproduci**.
 - Per contrassegnare la registrazione per l'archiviazione estesa, fare clic su **Imposta durata estesa**. La registrazione verrà memorizzata per 30 giorni.

Push (invio) di una pagina Web a un agente

- Passo 1** Dalla struttura Agenti, selezionare l'agente a cui inviare in push la pagina.
- Passo 2** Scegliere **Intervento > Gestione mediante push (invio) di una pagina**.
- Passo 3** Immettere o selezionare un URL, quindi fare clic su **Push**.