

## 配置集成浏览器的主页

- 步骤 1** 选择视图 > 首选项。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 选中启用集成浏览器复选框。
- 步骤 3** 在左侧窗格中选择浏览器节点。
- 步骤 4** 在右侧窗格中，选择一个浏览器选项卡。在“浏览器主页”字段中输入一个 URL 并单击确定。

## 设置首选项

- 步骤 1** 选择视图 > 首选项。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 在左侧窗格中选择一个节点。右侧窗格中便会显示该节点的设置。
- 步骤 3** 根据需要更改值，然后单击确定。

## 设置 Supervisor Work Flow

- 步骤 1** 选择工具 > Supervisor Work Flow Administrator。
- 步骤 2** 单击添加。此时将显示“添加新工作流”窗口。
- 步骤 3** 键入一个名称，然后单击确定。此时会出现“技能组选择”窗口。
- 步骤 4** 从“可用的技能组”列表中选择技能组，然后单击左箭头键。如果需要其他技能组，则重复以上操作。完成后单击确定。
- 步骤 5** 在“Supervisor Work Flow 设置”窗口中，执行下列步骤。
  - 选中“呼叫等待”复选框或“当前最早的”复选框，或同时选中两个复选框。
  - 设置所选阈值的上限和下限。
  - 添加超过阈值时要触发的操作。
- 步骤 6** 单击两次确定以启用该工作流并退出 Work Flow Administrator。



## 快速入门指南



## Cisco Supervisor Desktop Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 8.0

- 1 工具栏按钮和键盘快捷键
- 2 常见任务

美国总部  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
电话: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
传真: 408 527-0883



Cisco、Cisco Systems 和 Cisco Systems 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国和某些其它国家分支机构的注册商标或商标。本文档或 Web 站点中提及的任何其它商标均属于其各自公司所有。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(0610R)


© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. 保留所有权利。

♻️ 使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

# 1 工具栏按钮和键盘快捷键



## 刷新数据显示

图标	名称	快捷键	说明
	刷新	Ctrl+F	刷新数据视图窗格中的信息。



## 更改座席状态

图标	名称	快捷键	说明
	注销	Ctrl+L	从 ACD 中注销选定座席。
	就绪	Ctrl+E	将选定座席的状态更改为“就绪”。
	未就绪	Ctrl+N	将选定座席的状态更改为“未就绪”。
	工作就绪	Ctrl+D	将选定座席的状态更改为“工作就绪”。
	工作未就绪	Ctrl+Y	将选定座席的状态更改为“工作未就绪”。



## 呼叫处理

图标	名称	快捷键	说明
	强插	Ctrl+B	使您能够加入座席的电话会话。
	截取	Ctrl+I	允许截取选定座席的呼叫，并将座席从原有呼叫中断开。




## 组通讯

图标	名称	快捷键	说明
	聊天	Ctrl+J	打开“聊天选择”窗口。
	组消息	Ctrl+X	打开“组消息”窗口。

## 录音

图标	名称	快捷键	说明
	开始录音	Ctrl+R	(仅限增强版/高级版)。开始对选定呼叫进行录音。
	停止录音	Ctrl+S	(仅限增强版/高级版)。停止对选定呼叫的录音。

## 语音监听

图标	名称	快捷键	说明
	开始语音监听	Ctrl+A	开始监听选定座席。
	停止语音监听	Ctrl+P	停止监听选定座席。
	语音监听音量	Ctrl+V	打开音量滑块控件。

# 2 常见任务

## 发送聊天消息

- 步骤 1** 在工具栏上，单击**聊天**。“聊天选择”窗口将打开。
- 步骤 2** 选择一个或多个人员的姓名，然后选择**操作 > 聊天**。
- 步骤 3** 在“聊天会话”窗口中键入消息。要使消息在收件人的屏幕上弹出，请选中**高优先级复选框**。
- 步骤 4** 单击**发送**或按 **Enter** 键。

## 发送组消息

- 步骤 1** 选择一个组，然后单击**组消息**。
- 步骤 2** 键入消息，或选择您最近发送的 10 条消息中的一条。
- 步骤 3** 如果需要，可以另外输入一个到期时间。默认值为 30 分钟。（要在消息到期之前终结该消息，请单击**停止**。）
- 步骤 4** 单击**开始**，然后单击**关闭**。您的组中所有正在运行 Agent Desktop 的座席都将收到消息，即使他们未登录 ACD。

## 收听录音和对录音存档

- 步骤 1** 选择**工具 > 已录音文件**。此时会显示“Supervisor Record Viewer”窗口。
- 步骤 2** 选择您要收听或存档哪一天的录音。要显示保存了 30 天的录音，请单击**延长的使用寿命**。
- 步骤 3** 选择一个录音，然后选择以下操作之一。
  - 要收听录音，请单击**播放**。
  - 要将录音标记为延长存档，请单击**设置延长的使用寿命**。该录音将被保存 30 天。

## 将网页推送至座席

- 步骤 1** 从“座席”树中选择要将网页推送给的座席。
- 步骤 2** 选择**干预 > 通过推送页面指导**。
- 步骤 3** 键入或选择一个 URL，然后单击**推送**。