



Cisco Supervisor Desktop User Guide

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 8.5
November 2010

Americas Headquarters

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)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Supervisor Desktop User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Inhoud

Cisco Supervisor Desktop Gebruikershandleiding 5

- Inleiding 5
 - Doelgroep 5
 - Nieuw in deze versie 5
- Supervisor Desktop-functieniveaus 6
- Aanmelden bij Supervisor Desktop 7
 - Uw wachtwoord wijzigen 8
 - Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router 9
- Automatische updates 10
- Het venster Supervisor Desktop 11
 - Voorkeuren instellen 13
 - Agentstructuur 16
 - Agentnamen in de agentstructuur opmaken 16
 - De standaardlay-out van de interface herstellen 17
 - Toegankelijkheid 18
 - Werkbalkknoppen en sneltoetsen 18
 - Geïntegreerd browserdeelvenster 21
 - Statusbalk 22
- Real-timeweergaven 23
 - Vaardigheidsstatistieken team 23
 - Samenvatting vaardigheidsstatistieken 25
 - Vaardigheidsstatistieken agent 26
 - Statistieken teamagent 27
 - Status teamagent 28
 - Statistieken Agent - Team 29
 - Logboek gesprekken agent 33
 - Logboek ACD-status agent 34
 - Actieve gesprekken agent 35
 - Bedrijfsgegevens 35
 - Historie gesprekken 36

Inhoud

- Agenten volgen 37
 - Volgen op basis van CAD 37
 - Volgen op basis van Unified CM 38
- Een webpagina naar een agent pushen 40
- Binnenvallen in gesprekken 41
- Gesprekken onderscheppen 42
- Gesprekken opnemen 43
- De ACD-status van agenten wijzigen 45
- Chatfunctie gebruiken 46
 - Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit 50
- De geïntegreerde browser gebruiken 50
 - Werkbalk van de browser 51
- Teamberichten versturen 52
- Supervisor-workflows maken 54
 - Voorbeeld: een supervisor-workflow instellen 56
 - Workflowbewerkingen 59
 - Bewerking Geluidssignaal 59
 - Bewerking Berichtvak 61
 - Bewerking Rapportering 61
 - Bewerking Structuurbesturing 62
 - Bewerking melding via e-mail 63
- Vaardigheden agent opnieuw bepalen 66
- Supervisor Record Viewer gebruiken 70
- Automatisch herstel van service 74

Index 75

Cisco Supervisor Desktop Gebruikershandleiding

Inleiding

Cisco Supervisor Desktop voor Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) is een robuuste integratieoplossing voor computertelefonie voor IP-gebaseerde contact centers met enkele en meerdere sites, die eenvoudig te installeren, te configureren en te beheren is. Supervisors beschikken hiermee over krachtige hulpmiddelen om de productiviteit en klanttevredenheid te verhogen.

Met de functies van Supervisor Desktop kunt u real-timestatistieken weergeven, agenten volgen en coachen, binnenvallen in gesprekken of gesprekken onderscheppen en zo nodig agentgesprekken opnemen. Dit alles draagt bij aan een effectief beheer van agentbronnen.

Doelgroep

Dit document is opgesteld voor supervisors van contact centers die met Supervisor Desktop op hun computer werken.

Nieuw in deze versie

Cisco Supervisor Desktop 8.5 ondersteunt de volgende nieuwe functies:

- Microsoft Internet Explorer 8 en Mozilla Firefox 3.6
- 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise en Ultimate
- 64-bits Microsoft Windows 7 met 32-bits Windows op emulatielaag 64-bit Windows (WoW64)
- Beperkingen voor volgen en opnemen niet-zakelijke gesprekken
- Verbeterde ondersteuning voor Freedom Scientific JAWS 11

Supervisor Desktop-functieniveaus

Er zijn drie functieniveaus van Cisco Supervisor Desktop: Standaard, Uitgebreid en Premium.

In de volgende tabel worden de beschikbare functies op elk functieniveau van Supervisor Desktop beschreven. Functies die niet zijn opgenomen in deze tabel, zijn op alle functieniveaus beschikbaar.

Tabel 1. Supervisor Desktop-functies

Functie	Standaard	Uitgebreid	Premium
Binnenvallen	•	•	•
Ondersteuning voor Cisco Mobile Agent	•	•	•
Integratie met Cisco Unified Presence-server	•	•	•
Geïntegreerde browser	•	•	•
Onderscheppen	•	•	•
Real-timeweergaven (grafieken)			•
Real-timeweergaven (tekst)	•	•	•
Opnemen		•	•
Stil volgen	•	•	•
Vaardigheidsstatistieken	•	•	•
Supervisorworkflows: alle bewerkingen behalve drempelmeldingen voor structuurbewerkingen			•
Supervisorworkflows: alleen drempelmeldingen voor structuurbewerkingen		•	•
Teamberichten	•	•	•
Pushen van webpagina's naar agenten			•

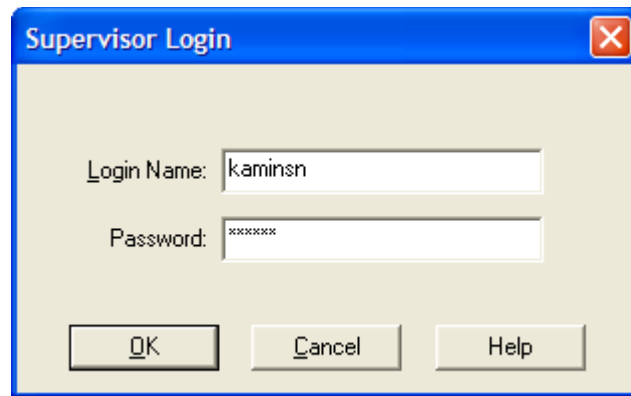
Aanmelden bij Supervisor Desktop

OPMERKING: Als u de volledige functionaliteit van Supervisor Desktop wilt gebruiken, moet u zich eerst aanmelden bij Agent Desktop. Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Cisco Agent Desktop* voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om Supervisor Desktop te starten:

1. Selecteer Start > Programma's > Cisco > Desktop > Supervisor. Het venster Aanmelding Supervisor verschijnt (Figuur 1).

Figuur 1. Venster Aanmelding Supervisor



OPMERKING: In het venster Aanmelding Supervisor wordt u verzocht uw naam of id op te geven, afhankelijk van de door uw beheerder geconfigureerde methode.

2. Voer in de betreffende velden uw aanmeldingsnaam/-id en wachtwoord van Supervisor Desktop in en klik op OK of druk op Enter. Supervisor Desktop wordt gestart.

OPMERKING: Wanneer u zich hebt aangemeld, worden er geen gegevens in de toepassing weergegeven en wordt op de statusbalk de tekst "Niet in bedrijf" weergegeven. In de vervolgkeuzelijst Team moet u een team selecteren om gegevens weer te geven.

OPMERKING: De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop, is het wachtwoord standaard leeg. U hoeft alleen uw aanmeldings-id in te voeren. Wanneer u zich hebt aangemeld, maakt u een wachtwoord via de functie Wachtwoord wijzigen.

OPMERKING: De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop, is het veld Aanmeldingsnaam of Aanmeldings-id leeg. De volgende keer dat u zich aanmeldt, wordt het veld Aanmeldingsnaam of Aanmeldings-id automatisch gevuld met de informatie die u eerder hebt opgegeven. Als u een computer met een andere supervisor deelt, moet u controleren of dit veld uw gegevens bevat en niet die van de andere supervisor.

OPMERKING: De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop, kan het even duren voordat Supervisor Desktop is gestart omdat er standaardrapportgegevens moeten worden gegenereerd.

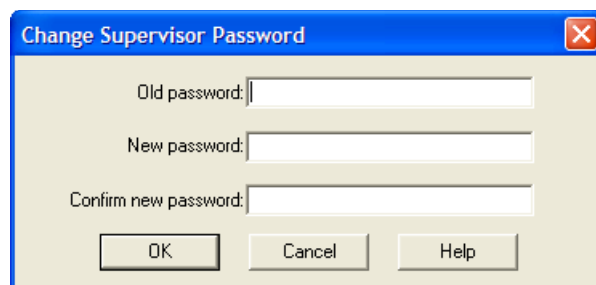
Uw wachtwoord wijzigen

Deel uw wachtwoord niet met anderen. Als iemand anders achter uw wachtwoord komt, gaat u als volgt te werk om uw wachtwoord te wijzigen.

Ga als volgt te werk om uw wachtwoord te wijzigen:

1. Ga via de menubalk naar Extra > Wachtwoord wijzigen. Het dialoogvenster Wachtwoord wijzigen verschijnt (Figuur 2).

Figuur 2. Dialoogvenster Wachtwoord supervisor wijzigen



2. Typ eerst uw oude wachtwoord en vervolgens twee keer uw nieuwe wachtwoord. Als uw oude wachtwoord niet wordt weergegeven, laat u het veld Oud wachtwoord leeg.

OPMERKING: Uw wachtwoord kan uit maximaal 32 alfanumerieke tekens bestaan.

3. Klik op OK. Uw wachtwoord is gewijzigd.

Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router

Wanneer een desktopcomputer vanwege een firewall of router gebruikmaakt van netwerkadresomzetting (NAT), moet op de desktopcomputer VPN-software (virtueel particulier netwerk) worden gebruikt om een volledig bidirectionele netwerkverbinding tussen de servers van contact centers en de desktop mogelijk te maken. Wanneer er geen VPN-software wordt gebruikt, treden er verbindingsproblemen op en werken bepaalde functies niet naar behoren. Zo kunnen er fouten optreden tijdens stille volgessies en kunnen er gegevens in de agentstructuur ontbreken.

OPMERKING: Het verdient aanbeveling een VPN te gebruiken wanneer u Supervisor Desktop buiten het contact center gebruikt, zodat u over een veiligere verbinding beschikt.

De VPN-verbinding moet tot stand worden gebracht voordat u Supervisor Desktop start. Indien de VPN-verbinding tijdens een sessie wordt verbroken, moet u Supervisor Desktop opnieuw starten nadat de verbinding is hersteld.

Als Supervisor Desktop zich bij alle services kan aanmelden behalve bij de chatservice, moet u Supervisor Desktop opnieuw starten als de chatservice weer online is.

De compatibiliteit van Cisco VPN 3000 Concentrator en Cisco VPN Client met Supervisor Desktop is geverifieerd. De toegang hiertoe wordt ondersteund. VPN-oplossingen van andere leveranciers kunnen wellicht goed werken, maar aangezien deze niet formeel zijn geverifieerd, wordt hiervoor geen ondersteuning geboden. Neem contact op met uw Cisco-distributeur als u een alternatieve oplossing wilt laten verifiëren.

Automatische updates

Met CAD kan de systeembeheerder alle exemplaren van Supervisor Desktop automatisch bijwerken naar een nieuwere versie.

Elke keer dat Supervisor Desktop wordt gestart, wordt er gecontroleerd of er een bijgewerkte versie beschikbaar is, of dat er een wijziging in de systeemconfiguratie is doorgevoerd die ook een wijziging in het Windows-register nodig maakt. Als dit het geval is, wordt de updateprocedure automatisch uitgevoerd.

Wanneer de updateprocedure wordt uitgevoerd, verschijnt er een dialoogvenster waarin wordt aangegeven dat uw exemplaar van Supervisor Desktop wordt bijgewerkt. Klik op OK en volg de instructies in de dialoogvensters die achtereenvolgens worden weergegeven.

Wanneer de update is voltooid, wordt een dialoogvenster weergegeven met de melding dat de update is voltooid. Klik op OK, start Supervisor Desktop opnieuw en meld u op de gebruikelijke wijze aan.

OPMERKING: Automatische updates functioneren alleen goed als Internet Explorer zo is geconfigureerd dat er wordt gecontroleerd op nieuwere versies van opgeslagen pagina's. U configureert deze instelling door Internet Explorer te starten en Extra > Internetopties te kiezen. Klik in het gedeelte Browsegeschiedenis op het tabblad Algemeen op Instellingen. Selecteer de optie Elke keer als ik de webpagina bezoek.

OPMERKING: Neem contact op met de beheerder als de automatische update mislukt.

Het venster Supervisor Desktop

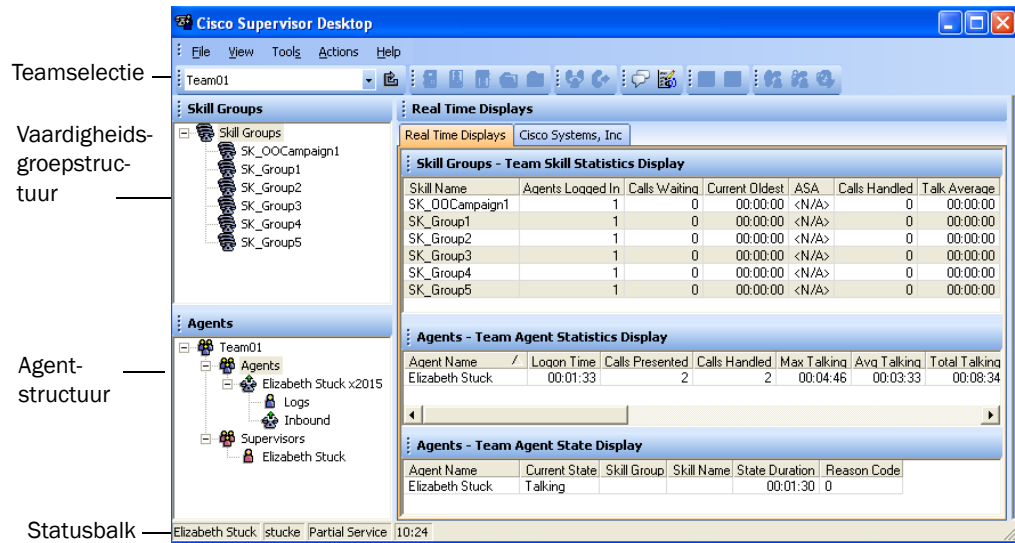
Het venster Supervisor Desktop is onderverdeeld in vijf gebieden:

- De vaardigheidsgroepstructuur, met alle vaardigheidsgroepen die zijn gekoppeld aan het team dat u in de vervolgkeuzelijst hebt gekozen
- De agentstructuur, met alle agenten en supervisors van het team
- Real-timeweergaven met informatie over vaardigheidsgroepen in grafiek- of tabelvorm
- Real-timeweergaven met informatie over agenten en teams in grafiek- of tabelvorm
- Geïntegreerde browser (indien ingeschakeld)

De Supervisor Desktop-interface is zeer configureerbaar. Standaard is de browser niet ingeschakeld en zijn de deelvensters niet dokbaar. U kunt wel real-timeweergaven toevoegen of verwijderen, de geïntegreerde browser inschakelen en alle deelvensters in de interface dokbaar maken (zodat u de grootte en locatie onafhankelijk kunt aanpassen). U kunt ook de grootte van de pictogrammen op de werkbalk wijzigen van de standaard 16 × 16 pixels naar 32 × 32 pixels.

Welke deelvensters worden weergegeven, hangt af van de geselecteerde knooppunten in de vaardigheidsgroep- en agentstructuur. Als u de geïntegreerde browser inschakelt, worden de real-timeweergaven en de browser als tabbladen weergegeven in het rechtervenster. [Figuur 3](#) geeft Supervisor Desktop weer met de geïntegreerde browser ingeschakeld en de standaard-real-timeweergaven (Vaardigheidsstatistieken team, Statistieken teamagent en Status teamagent).

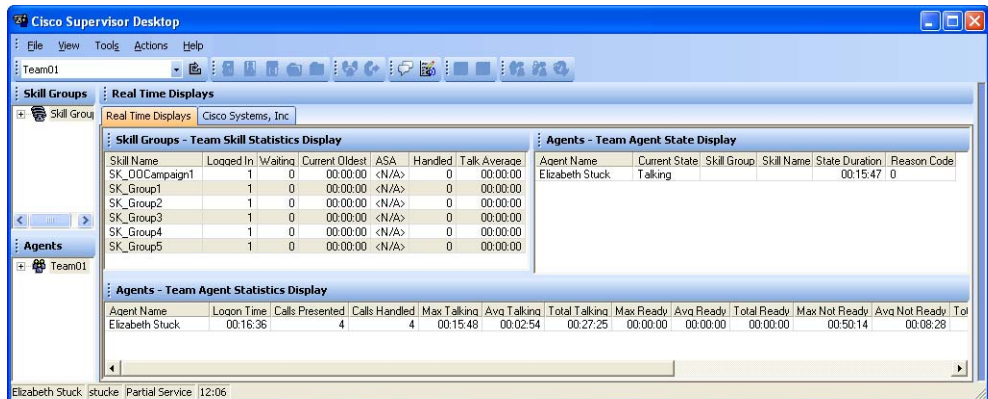
Figuur 3. Supervisor Desktop-interface



Met Supervisor Desktop in de standaardlay-out (verplaatsbare vensters zijn uitgeschakeld) worden de real-timeweergaven voor vaardigheidsgroepen in de bovenste helft van het rechterdeelvenster weergegeven en de real-timeweergaven voor agenten in de onderste helft van het deelvenster. U kunt de grootte van de deelvensters en deelvensters met real-timeweergaven aanpassen door de horizontale splitsers omhoog en omlaag en de verticale splitsers naar links en naar rechts te verplaatsen.

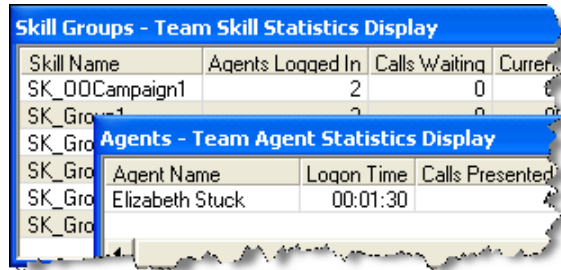
Als u ervoor kiest de verplaatsbare vensters in te schakelen (zie [“Voorkeuren instellen” op pagina 13](#)), kunt u de grootte van de deelvensters voor real-timeweergaven aanpassen en deze vrij over uw bureaublad verplaatsen. Elk type weergave kan echter alleen worden gedokt aan een andere weergave van hetzelfde type. Weergaven voor vaardigheidsgroepen kunnen dus aan andere weergaven voor vaardigheidsgroepen worden gedokt en weergaven voor agenten aan andere weergaven voor agenten. U kunt een weergave voor agenten bijvoorbeeld niet scheiden van een andere weergave voor agenten, hoewel u de grootte van deze weergaven ten opzichte van elkaar wel kunt veranderen ([Figuur 4](#)).

Figuur 4. Voorbeelden van verplaatste weergaven en weergaven met gewijzigde grootte



Aan de hand van de tekst in de titelbalken van real-timeweergaven kan worden bepaald of deze weergaven informatie bevatten over vaardigheidsgroepen of agenten (Figuur 5). Zie “Real-timeweergaven” op pagina 23 voor meer informatie over de beschikbare real-timeweergaven.

Figuur 5. Real-timeweergaven identificeren



Deze weergaven bevatten informatie over vaardigheidsgroepen en agenten.

Deze weergaven zijn verplaatsbare vensters: ze kunnen worden vergroot, verkleind en verplaatst op het bureaublad van uw computer.

Voorkeuren instellen

Het venster Voorkeuren beheert de informatie die wordt weergegeven in de deelvensters van de real-timeweergaven, en het gedrag van die deelvensters. Tabel 2 geeft een samenvatting van de parameters die u met het venster Voorkeuren kunt aanpassen voor vaardigheidsgroepen, vaardigheden, teams, agenten en gesprekken.

Tabel 2. Configureerbare elementen van Supervisor Desktop

Structuur- besturing Knooppunt	Beschikbare real-timeweergaven	Configureren Kolommen?	Configureren Grafieken?	Kolommen Vernieuwen?
Vaardigheids- groepen	Vaardigheidsstatis- tieken team	Ja	Ja	Ja
Vaardigheid	Samenvatting vaar- digheidsstatistieken	Ja	Nee	Ja
	Vaardigheidsstatus agent	Ja	Ja	Nee
Team	Statistieken teamagent	Ja	Ja	Ja
	Status teamagent	Ja	Ja	Nee
Agent	Statistieken Agent - Team	Ja	Ja	Ja

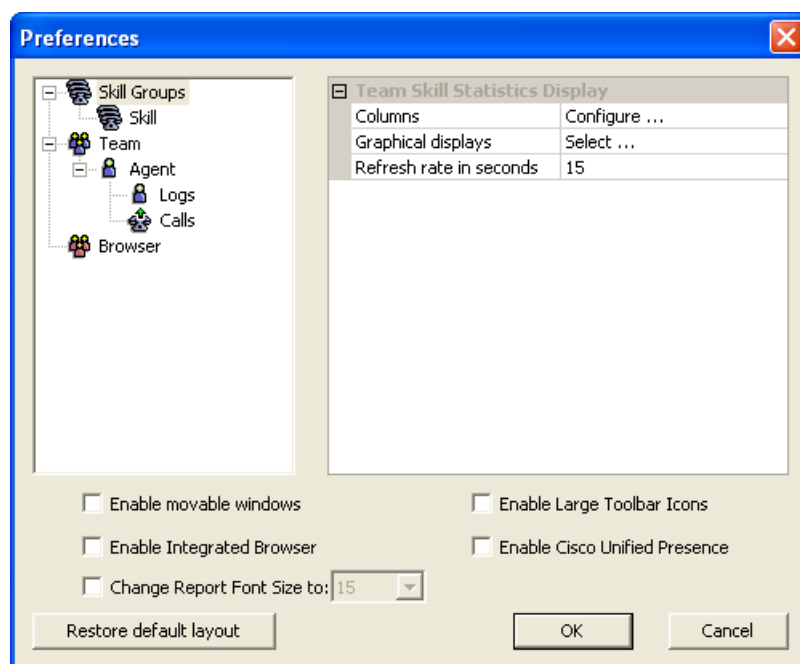
Tabel 2. Configureerbare elementen van Supervisor Desktop (vervolg)

Structuur- besturing Knooppunt	Beschikbare real-timeweergaven	Configureren Kolommen?	Configureren Grafieken?	Kolommen Vernieuwen?
Logbestanden	Logboek gesprekken agent	Ja	Nee	Nee
	Logboek ACD-status agent	Ja	Nee	Nee
Gesprekken	Actieve gesprekken agent	Ja	Nee	Nee
	Bedrijfsgegevens	Ja	Nee	Nee
	Historie gesprekken	Ja	Nee	Nee

Ga als volgt te werk om uw voorkeuren voor de interface in te stellen:

1. Kies Beeld > Voorkeuren. Het venster Voorkeuren wordt weergegeven (Figuur 6).

Figuur 6. Venster Voorkeuren



2. Selecteer een knooppunt in het linkerdeelvenster. De instellingen voor dat knooppunt worden in het rechterdeelvenster weergegeven.
OPMERKING: Als een weergave-element grijs wordt weergegeven, kunt u dit niet configureren.
3. Als u wilt instellen welke kolommen worden weergegeven, voert u de volgende stappen uit.
 - a. Selecteer Kolommen en klik op de puntjes (...). Het dialoogvenster Kolommen configureren verschijnt.
 - b. Selecteer de kolommen die u wilt opnemen in de weergave. Stel de gewenste volgorde van de kolommen in met de pijl-omhoog en pijl-omlaag.
 - c. Klik op OK wanneer u klaar bent.
4. Als u wilt instellen welke grafiek wordt weergegeven, voert u de volgende stappen uit.
 - a. Selecteer Grafische weergaven en klik op de puntjes (...). Het dialoogvenster Grafieken selecteren verschijnt.
 - b. Selecteer de grafiek die u wilt opnemen in de weergave en klik op OK. U kunt voor elke real-timeweergave slechts één grafiek selecteren.
5. Als u het vernieuwingsinterval wilt configureren, selecteert u Vernieuwingsinterval in seconden en past u het interval aan.
6. Als u de deelvensters met real-timeweergaven wilt kunnen verplaatsen, schakelt u het selectievakje Verplaatsbare vensters inschakelen in.
7. Als u de werkbalkpictogrammen met 32 × 32 pixels wilt weergeven in plaats van met de standaardgrootte van 16 × 16 pixels, schakelt u het selectievakje Grote werkbalkpictogrammen in.
8. Als u in Supervisor Desktop toegang wilt hebben tot de geïntegreerde browser, schakelt u het selectievakje Geïntegreerde browser inschakelen in.
 - Als u een andere startpagina wilt configureren dan www.cisco.com, selecteert u het knooppunt Browser in het linkerdeelvenster. Geef een URL op in het veld Startpagina browser in het rechterdeelvenster. Klik vervolgens op OK.
 - Als u toegang tot meerdere browsertabs wilt hebben, voert u de volgende stappen uit.
 - a. Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt Browser.
 - b. Selecteer een getal tussen 1 en 10 in het veld Aantal browsertabs in het rechterdeelvenster.
 - c. Voor elke nieuwe browsertab selecteert u de tab in het veld Browsertab en typt u een URL in het veld Startpagina browser. Als u geen startpagina opgeeft, wordt de tab niet weergegeven.

9. Als u toegang wilt hebben tot de Unified Presence-server, schakelt u het selectievakje Cisco Unified Presence in.
10. Klik op OK om uw configuratie op te slaan.

Agentstructuur

In de agentstructuur worden alle agenten en supervisors van het geselecteerde team die momenteel zijn aangemeld, en alle gesprekken (ACD of niet-ACD) die zij voeren, weergegeven.

- Met het pictogram naast de naam van de agent wordt de huidige status van de agent aangegeven.
- Als meerdere lijnen voor een agent-apparaat mogelijk zijn, verschijnt een asterisk naast een inkomend of uitgaand gesprek om aan te geven dat het gesprek op een ACD-lijn verloopt.

OPMERKING: CAD-BE-agenten kunnen CAD-BE afsluiten zonder zich af te melden. Als dat gebeurt, worden ze nog ongeveer een minuut weergegeven in de agentstructuur. Als deze agenten bij het afsluiten van CAD-BE een andere status hadden dan Gesprek, worden ze na een minuut automatisch door het systeem afgemeld. Als ze in de status Gesprek waren, worden ze niet afgemeld maar blijven ze zichtbaar in de agentstructuur.

Agentnamen in de agentstructuur opmaken

In het venster Voorkeuren kunt u ook bepalen hoe de agentnamen worden weergegeven in de agentstructuur.

Een agent kan worden geïdentificeerd aan de hand van één of elk van de volgende opties:

- Naam
- Toestel
- De toepassing die de agent gebruikt (CAD, CAD-BE of IPPA)
- Het type agent (mobiel)

Ten minste één van deze opties moet worden geselecteerd om een agent in de agentstructuur te identificeren.

Als alle opties zijn geselecteerd, ziet de informatie in de agentstructuur er als volgt uit:

Janet Smit x1500 CAD-BE
Jan Janssen x1000 CAD 6125551234 (Mobiel)

In dit voorbeeld:

- Is Janet Smit een CAD-BE-agent. Is nummer dat wordt weergegeven, haar toestelnummer.
- Jan Janssen is een mobiele agent. Het nummer dat als extensie wordt weergegeven, is de CTI-poort waar de agent verbinding mee maakt bij aanmelding. Het tiencijferige telefoonnummer is het nummer van het telefoontoestel dat de agent gebruikt om oproepen te verwerken.

Ga als volgt te werk om de agentnamen in de agentstructuur op te maken:

1. Kies Beeld > Voorkeuren en selecteer het knooppunt Agenten.
2. Schakel in het raster Tekst van knooppunt opmaken de elementen in waaraan u de agenten wilt identificeren. U moet ten minste één element selecteren. Op de regel Voorbeeld wordt een voorbeeld weergegeven van hoe de naam eruit zal zien.
3. Klik op OK.

De standaardlay-out van de interface herstellen

U kunt de standaardlay-out van uw Supervisor Desktop herstellen door het venster Voorkeuren te openen (kies Beeld > Voorkeuren) en op Standaardlay-out te klikken.

Wanneer u op deze knop klikt, gebeurt het volgende:

- In het deelvenster Real-timeweergaven worden de standaardposities van weergaven hersteld:
 - de weergave Statistieken teamvaardigheid bovenaan
 - de weergave Statistieken teamagent in het midden
 - de weergave Status teamagent onderaan
- De geïntegreerde browser wordt uitgeschakeld.
- Verplaatsbare vensters wordt uitgeschakeld.
- Eerdere selecties van grafische real-timeweergaven worden ongedaan gemaakt.

Een klik op deze knop resulteert *niet* in de volgende wijzigingen. U moet de grootte van de kolommen handmatig aanpassen en de standaardinstellingen van de andere twee elementen herstellen in het venster Voorkeuren (zie [“Voorkeuren instellen” op pagina 13](#)).

- De standaardbreedte van kolommen herstellen
- Uit real-timeweergaven verwijderde kolommen herstellen
- Het standaardlettertype voor rapporten herstellen (15)

Toegankelijkheid

Supervisor Desktop bevat een aantal functies die de toegankelijkheid voor slechtziende gebruikers ondersteunen. Deze functies zijn de volgende:

- De Windows-instellingen voor schermresolutie en instellingen voor kleur en contrast worden gevolgd.

OPMERKING: Hoog contrast inschakelen voordat Supervisor Desktop wordt opgestart om ervoor te zorgen dat alle tabellen overeen komen met de hoog contrast-instellingen.


- Scrollende of niet-scrollende teamberichten.
- Voor alle besturingselementen is knopinfo in schermlezer-compatibele vorm beschikbaar.
- Er zijn schermlezer-compatibele sneltoetsen voor navigatie in de toepassing en de werkbalk.
- Gebruikt Windows-instellingen voor lettergrootte voor de meeste vensters en pop-ups.
- Navigatie door elk deelvenster, elke browser en alle elementen van het hoofdvenster met de tabtoets.
- Verbeterde ondersteuning voor schermlezerssoftware Job Access With Speech 11 (JAWS).

Werkbalkknoppen en sneltoetsen

In de volgende tabellen worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen beschreven waarmee u kunt navigeren in Supervisor Desktop.






In [Tabel 3](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het vernieuwen van de gegevensweergave beschreven.

Tabel 3. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het vernieuwen van de gegevensweergave

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vernieuwen	Ctrl+F	Hiermee vernieuwt u de informatie in het gegevensvenster.



In [Tabel 4](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het wijzigen van een agentstatus beschreven.

Tabel 4. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het wijzigen van de agentstatus

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u de geselecteerde agent af bij de ACD.
	Gereed	Ctrl+E	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Gereed.
	Niet gereed	Ctrl+N	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Niet gereed.
	Werk gereed	Ctrl+D	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Werk gereed.
	Werk niet gereed	Ctrl+Y	Hiermee wordt de status van de geselecteerde agent gewijzigd in Werk niet gereed.



In [Tabel 5](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het afhandelen van gesprekken beschreven.

Tabel 5. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het afhandelen van gesprekken

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Binnenvallen	Ctrl+B	Hiermee kunt u deelnemen aan het telefoongesprek van een agent.
	Onderscheppen	Ctrl+I	Hiermee kunt u een gesprek onderscheppen waarbij de agent van het gesprek wordt uitgesloten.



In [Tabel 6](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor communicatie met uw team en andere supervisors beschreven.

Tabel 6. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor teamcommunicatie

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Chatten	Ctrl+J	Hiermee wordt het venster Chatselectie geopend.
	Teambericht	Ctrl+X	Hiermee wordt het venster Teambericht geopend.




In [Tabel 7](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het opnemen van gesprekken beschreven.

Tabel 7. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het opnemen van gesprekken

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Opname starten	Ctrl+R	(alleen in Uitgebreid en Premium) Hiermee start u de opname van het geselecteerde gesprek.
	Opname stoppen	Ctrl+S	(alleen in Uitgebreid en Premium) Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde gesprek.

In [Tabel 8](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het volgen van agenten beschreven.

Tabel 8. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor spraakmonitoring

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Spraakmonitor starten	Ctrl+A	Hiermee begint u met het volgen van de geselecteerde agent.
	Spraakmonitor stoppen	Ctrl+P	Hiermee stopt u met het volgen van de geselecteerde agent.
	Volume spraakmonitor	Ctrl+V	Hiermee opent u een volumeregelaar.

In [Tabel 9](#) worden de sneltoetsen voor toetsenbordtoegankelijkheid beschreven.

Tabel 9. Sneltoetsen voor toegankelijkheid

Sneltoets	Beschrijving
Ctrl+Shift+S	Hiermee selecteert u het knooppunt Vaardigheidsgroepen in de vaardigheidsgroepstructuur.
Ctrl+Shift+A	Hiermee selecteert u het knooppunt Agenten in de agentstructuur.
Ctrl+Shift+T	Hiermee selecteert u het knooppunt Team in de agentstructuur.
Ctrl+H	Hiermee selecteert u de teamselectielijst en vouwt u deze uit.

Wanneer u de focus eenmaal hebt ingesteld op de vaardigheidsgroepstructuur, de agentstructuur of het knooppunt Team in de agentstructuur, kunt u via de tabtoets naar de deelvensters met real-timeweergaven navigeren. Wanneer u de focus op een deelvenster met real-timeweergaven hebt gezet, kunt u via de pijltoetsen door het weergaveraster navigeren.

OPMERKING: Via de tabtoets kunt u van het ene deelvenster met real-timeweergaven naar het volgende gaan. De volgorde waarin u deze opent, is echter niet noodzakelijk dezelfde volgorde als waarin ze op het bureaublad zijn ingedeeld.

Geïntegreerd browserdeelvenster

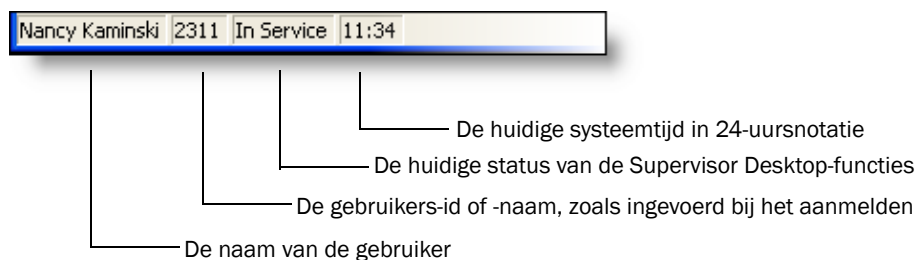
In het geïntegreerde browserdeelvenster kunt u internet- en intranetwebpagina's bekijken zodat u agenten en klanten kunt helpen. De geïntegreerde browser kan maximaal tien tabs bevatten. Op deze tabs kunnen verschillende webpagina's worden weergegeven. U stelt elke tab zo in dat een bepaalde website als uw startpagina wordt weergegeven.

Zie "[De geïntegreerde browser gebruiken](#)" op pagina 51 voor meer informatie over dit deelvenster.

Statusbalk

De statusbalk bevat actuele informatie over Supervisor Desktop ([Figuur 7](#)).

Figuur 7. Statusbalk



Mocht de service uitvallen, dan wordt het gedeelte Huidige status gewijzigd van "In bedrijf" naar "Gedeeltelijk in bedrijf" of "Niet in bedrijf". Als u wilt weten welke functies door de uitgevallen service worden beïnvloed, dubbelklikt u op het gedeelte Huidige status. Er wordt dan een pop-upvenster geopend waarin u kunt zien welke services actief of niet actief zijn.

Zie "[Automatisch herstel van service](#)" op [pagina 75](#) voor meer informatie over het pop-upvenster Huidige status en automatisch herstel van de service.

Real-timeweergaven

De real-timeweergaven bevatten de informatie die u nodig hebt om uw teams en agenten te beheren. Real-timeweergaven bevatten het volgende:

- “Vaardigheidsstatistieken team” op pagina 23
- “Samenvatting vaardigheidsstatistieken” op pagina 25
- “Vaardigheidsstatistieken agent” op pagina 26
- “Statistieken teamagent” op pagina 27
- “Status teamagent” op pagina 28
- “Statistieken Agent - Team” op pagina 29
- “Logboek gesprekken agent” op pagina 33
- “Logboek ACD-status agent” op pagina 34
- “Bedrijfsgegevens” op pagina 35
- “Historie gesprekken” op pagina 36

Er zijn twee typen weergaven: tabelvorm en grafisch.

- In de tabelweergaven wordt informatie over vaardigheidsgroepen, teams en agenten gepresenteerd in een raster. De informatie in de tabellen kunt u in op- of aflopende volgorde sorteren door op een van de kolomkoppen in het raster te klikken. U kunt maar op één kolom sorteren.
- Grafische weergaven geven dezelfde informatie als staafdiagrammen weer, behalve statistieken Agent - Team, die worden weergegeven als twee taartdiagrammen.

OPMERKING: Grafische weergaven zijn alleen beschikbaar op het Premium-niveau.

Vaardigheidsstatistieken team

De weergave teamvaardigheidsstatistieken is beschikbaar wanneer u het knooppunt Vaardigheidsgroepen in de structuur Vaardigheidsgroepen selecteert (Figuur 8).

Figuur 8. Weergave teamvaardigheidsstatistieken

Skill Groups - Team Skill Statistics Display						
Skill Name	Agents Logged In	Calls Waiting	Current Oldest	ASA	Calls Handled	Talk Average
SK_00Campaign1	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group1	2	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group2	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group3	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group4	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group5	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00

Deze weergave geeft de details van elke afzonderlijke vaardigheidsgroep weer, onafhankelijk van of een agent met die vaardigheid is aangemeld. Standaard zijn de gegevens in oplopende volgorde gesorteerd op vaardigheidsgroepsnaam. De gegevens zijn afkomstig van de CTI-server, tenzij anders aangegeven, en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

De grafiekweergave van deze informatie bestaat uit staafdiagrammen met de vaardigheidsnaam op de Y-as en een van de beschikbare statistieken uit de onderstaande tabel op de X-as, uitgedrukt in een geheel getal (0, 1, 2...) of een tijdsduur (uu:mm:ss).

Tabel 10. Gegevens weergave teamvaardigheidsstatistieken

Naam	Beschrijving
Vaardigheid Naam	De identificatiename van de vaardigheidsgroep, zoals ingesteld in Cisco Unified CCE. Deze kolom is verplicht en kan niet worden uitgeschakeld.
Agenten	Het aantal aangemelde agenten.
Gesprekken Wachten...	Het aantal gesprekken dat momenteel in de wachtrij staat voor een agent.
Huidige Oudste	De tijd van het oudste gesprek in de wachtrij.
ASA	De gemiddelde antwoordsnelheid. De gemiddelde tijd die een beller doorbrengt in de wachtrij voor een agent, berekend door de wachttijd van de vaardigheidsgroep te delen door het aantal door de vaardigheidsgroep beantwoorde gesprekken. OPMERKING: Deze waarde wordt berekend op basis van de kolommen RandapNummer, BeantwSnelhTot5 en BeantwOprTot5 in de tabellen t_skill_group en t_skill_group_real_time in de HDS-database van Cisco Unified CCE Admin Workstation (AW), niet van de CTI-server.
Gesprekken Afgehandeld	Het aantal gesprekken dat is gepresenteerd aan en beantwoord en voltooid door agenten.
Gespreksgemiddelde	De gemiddelde tijdsduur die agenten in de vaardigheidsgroep doorbrachten in de status Gesprek.

Samenvatting vaardigheidsstatistieken

De Overzichtsweergave vaardigheidsstatistieken is beschikbaar wanneer u een bepaalde vaardigheid selecteert in de structuur Vaardigheidsgroepen (Figuur 9).

Figuur 9. Overzichtsweergave vaardigheidsstatistieken

Skill Groups - Skill Summary Statistics Display						
Skill Name	Agents Logged In	Calls Waiting	Current Oldest	ASA	Calls Handled	Talk Average
SK_Group1	2	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00

In deze weergave wordt een samenvatting gepresenteerd van de statistieken van een bepaalde vaardigheidsgroep. Deze statistieken zijn afkomstig van het gehele contact center, niet alleen van de leden van het geselecteerde team.

De gegevens zijn afkomstig van de CTI-server, tenzij anders aangegeven, en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar.

Tabel 11. Overzichtsweergave vaardigheidsstatistieken

Naam	Beschrijving
Naam vaardigheid	De identificatiernaam van de vaardigheidsgroep, zoals ingesteld in Cisco Unified CCE. Deze kolom is verplicht en kan niet worden uitgeschakeld.
Agenten	Het aantal aan de vaardigheidsgroep toegewezen agenten dat momenteel is aangemeld.
Gesprekken in wachtrij	Het aantal gesprekken dat momenteel in de wachtrij staat voor een agent.
Huidige oudste	De tijd van het oudste gesprek in de wachtrij.
ASA	De gemiddelde antwoordsnelheid. De gemiddelde tijdsduur die een beller doorbrengt in de wachtrij voor een agent, berekend door de wachttijd van de vaardigheidsgroep te delen door het aantal door de vaardigheidsgroep beantwoorde gesprekken. De gegevens voor deze statistieken zijn afkomstig van de HDS-database van de AW, niet van de CTI-server.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal gesprekken dat is gepresenteerd aan en beantwoord en voltooid door agenten.
Gespreksgemiddelde	De gemiddelde tijdsduur die agenten in de vaardigheidsgroep doorbrachten in de status Gesprek.

Vaardigheidsstatistieken agent

De weergave vaardigheidsstatistieken agent is beschikbaar wanneer u een bepaalde vaardigheid selecteert in de structuur Vaardigheidsgroepen (Figuur 10).

Figuur 10. Weergave vaardigheidsstatistieken agent

Skill Groups - Skill Agent State Display					
Agent Name	Current State	Skill Group	Skill Name	State Duration	Reason Code
Elizabeth Stuck	Talking	3157	000585598880	00:08:07	0

In deze weergave wordt informatie weergegeven over elke agent die is aangemeld bij de ACD en is toegewezen aan de geselecteerde vaardigheidsgroep. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

De gegevens zijn afkomstig van de Cisco Chat-service en hebben betrekking op de huidige dag vanaf middernacht. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar.

De grafische weergave van deze informatie bestaat uit een staafdiagram met de ACD-statussen op de Y-as en het aantal agenten op de X-as.

Tabel 12. Gegevens weergave vaardigheidsstatus agent

Naam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Huidige status	De huidige ACD-status van de agent.
Vaardigheidsgroep	De vaardigheidsgroep-id van het ACD-gesprek dat de agent momenteel behandelt (in de status Gesprek). Als er geen gesprek is, of het gesprek is een niet-ACD-gesprek, is dit veld leeg.
Duur status	De tijdsduur in seconden die de agent in de huidige ACD-status heeft doorgebracht.
Oorzaakcode	De oorzaak waardoor de agent in de huidige ACD-status is. Oorzaakcodes zijn alleen beschikbaar voor de status Niet gereed en Afmelden.

Statistieken teamagent

De statistiekenweergave Teamagent is beschikbaar wanneer u het knooppunt Team of Agenten in de agentstructuur selecteert (Figuur 11).

Figuur 11. Statistiekenweergave agentteam

Agent Name	Logon Time	Presented	Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total Ready	Max Not Ready	Avg Not Ready
Elizabeth Stuck	04:39:44	0	0	00:12:36	00:00:00	00:12:36	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:44:31	00:19:52

In deze weergave wordt de real-timestatus weergegeven van de agenten in het geselecteerde team die momenteel zijn aangemeld bij de ACD. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

De gegevens zijn afkomstig van de CAD Opname en Statistieken-service en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 30 seconden.

De grafische weergave van de informatie bestaat uit een staafdiagram met de agentnamen op de Y-as en de gemiddelde tijdsduur (uu:mm:ss) die de agent in een geselecteerde ACD-status doorbracht.

Tabel 13. Gegevens statistiekenweergave agentteam

Naam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Tijd aangemeld	De tijd die de agent vandaag in totaal was aangemeld was bij de ACD.
Gesprekken gepresenteerd	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd en door de agent is beantwoord.
Max gesprek	De langste gesprekstijd van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Gem gesprek	De gemiddelde gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Totaal gesprek	De totale gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken.

Tabel 13. Gegevens statistiekenweergave agentteam (vervolg)

Naam	Beschrijving
Max gereed	De langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Gem gereed	De gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Totaal gereed	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Max niet gereed	De langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Gem niet gereed	De gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Totaal niet gereed	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Max werk na gesprek	De langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed of Werk niet gereed.
Gem werk na gesprek	De gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed.
Totaal werk na Gesprek	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed.
Overige tijd	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in een andere status dan Gesprek, Gereed, Niet gereed, Werk gereed of Werk niet gereed.

Status teamagent

De weergave status teamagent is beschikbaar wanneer u het knooppunt Team of Agenten in de agentstructuur selecteert ([Figuur 12](#)).

Figuur 12. Weergave status teamagent

Agents - Team Agent State Display					
Agent Name	Current State	Skill Group	Skill Name	State Duration	Reason Code
Elizabeth Stuck	Talking	3157	000585598880	00:15:03	0

In deze weergave worden de prestatiedetails voor elke agent in het team gepresenteerd. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

De gegevens zijn afkomstig van de Cisco Chat-service en hebben betrekking op de huidige dag vanaf middernacht. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar.

De grafische weergave van de informatie bestaat uit een staafdiagram met de ACD-statussen op de Y-as en het aantal agenten dat momenteel in elke ACD-status is.

Tabel 14. Gegevens real-timeweergave Status teamagent

Naam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Huidige status	De huidige ACD-status van de agent.
Vaardigheidsgroep	De vaardigheidsgroep-id van het gesprek dat de agent momenteel behandelt (in de status Gesprek). Als er geen gesprek is, of het gesprek is een niet-ACD-gesprek, is dit veld leeg.
Naam vaardigheid	De identificatienaam van de vaardigheidsgroep, zoals ingesteld in Cisco Unified CCE.
Duur status	De tijdsduur in seconden die de agent in de huidige ACD-status heeft doorgebracht.
Oorzaakcode	De oorzaak waardoor de agent in de huidige ACD-status is. Oorzaakcodes zijn alleen beschikbaar voor de status Niet gereed en Afmelden.

Statistieken Agent - Team

De statistiekenweergave Agent - Team is beschikbaar wanneer u een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert ([Figuur 13](#)).

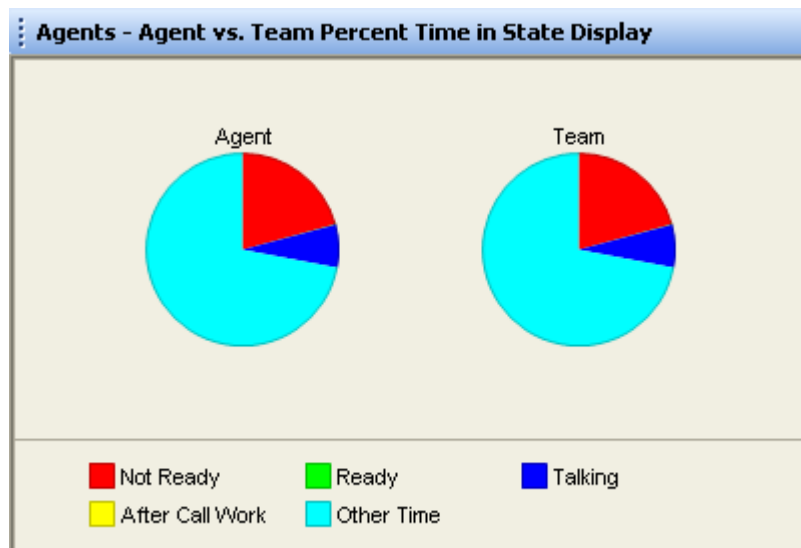
Figuur 13. Statistiekenweergave Agent - Team

Agents - Agent vs. Team Statistics Display												
Id	Loon Time	Presented	Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total Ready	Max Not Ready	Avg Not Ready	Total Not Rea
Agent	04:44:39	0	0	00:17:31	00:00:00	00:17:31	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:44:31	00:19:52	00:59:
Team	04:44:39	0	0	00:17:31	00:17:31	00:17:31	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:44:31	00:19:52	00:59:

In deze weergave worden de prestatiedetails voor de agent weergegeven en vergeleken met de prestatiedetails van het team. De gegevens zijn afkomstig van de Cisco-service Opname en Statistieken en hebben betrekking op de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 30 seconden.

De grafische weergave bestaat uit twee taartdiagrammen waarin procentueel wordt weergegeven hoeveel tijd een bepaalde agent in verschillende ACD-statussen doorbrengt in vergelijking met het gehele team (Figuur 14).

Figuur 14. Weergave percentage tijd in status Agent - Team



De vergeleken ACD-statussen zijn:

- Gereed
- Niet gereed
- Gesprek
- Werk na gesprek (Werk gereed en Werk niet gereed)
- Overig (alle andere ACD-statussen die hier niet worden weergegeven)

Tabel 15. Gegevens statistiekenweergave Agent - Team

Naam	Beschrijving
Id	Hiermee worden de statistieken geïdentificeerd als voor de agent of voor het team.
Aanmelden Tijd	De totale tijdsduur die de agent en het team vandaag waren aangemeld bij Agent Desktop.

Tabel 15. Gegevens statistiekenweergave Agent - Team (vervolg)

Naam	Beschrijving
Gesprekken gepresenteerd	Agent: het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd. Team: het totale aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan alle leden van het team is gepresenteerd.
Gesprekken afgehandeld	Agent: het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd en door de agent is beantwoord. Team: het totale aantal inkomende gesprekken (ACD en niet-ACD) dat vandaag is gepresenteerd aan en beantwoord door alle leden van het team.
Max gesprek	Agent: de langste gesprekstijd van alle vandaag afgehandelde gesprekken. Team: de langste gesprekstijd van alle vandaag afgehandelde gesprekken door alle teamleden.
Gem gesprek	Agent: de gemiddelde gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken. Team: de gemiddelde gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken door alle leden van het team.
Totaal gesprek	Agent: de totale gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken. Team: de totale gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken door alle leden van het team.
Max gereed	Agent: de langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed. Team: de langste tijd die een teamlid vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Gem gereed	Agent: de gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed. Team: de gemiddelde tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Gereed.

Tabel 15. Gegevens statistiekenweergave Agent - Team (vervolg)

Naam	Beschrijving
Totaal gereed	Agent: de totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed. Team: de totale tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Gereed.
Max niet gereed	Agent: de langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed. Team: de langste tijd die een teamlid vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Gem niet gereed	Agent: de gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed. Team: de gemiddelde tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Niet gereed.
Totaal niet gereed	Agent: de totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed. Team: de totale tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Niet gereed.
Max werk na gesprek	Agent: de langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed of Werk niet gereed. Team: de langste tijd die een teamlid vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed of Werk niet gereed.
Gem werk na gesprek	Agent: de gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed. Agent: de gemiddelde tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed.
Totaal werk na gesprek	Agent: de totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed. Agent: de totale tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in de status Werk gereed en Werk niet gereed.
Overige tijd	Agent: de totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in een andere status dan Gesprek, Gereed, Niet gereed, Werk gereed en Werk niet gereed. Team: de totale tijd die alle leden van het team vandaag hebben doorgebracht in een andere status dan Gesprek, Gereed, Niet gereed, Werk gereed en Werk niet gereed.

Logboek gesprekken agent

De logboekweergave gesprekken agent is beschikbaar wanneer u het knooppunt Logbestanden onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert (Figuur 15).

Figuur 15. Logboekweergave gesprekken agent

Agents - Agent Call Log Display					
Start Time	Direction	Answered	Calling Party	Called Party	Call Duration
11:39:00	Inbound	Yes	2017	2015	00:28:40
11:39:15	Inbound	Yes	2017	2015	00:28:23

In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van alle inkomende en uitgaande gesprekken die de agent tijdens de huidige sessie heeft gevoerd. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op tijdstip. De gegevens in het rapport moeten handmatig worden vernieuwd. Klik hiertoe op de knop Vernieuwen op de werkbalk.

Tabel 16. Gegevens logboekweergave gesprekken agent

Naam	Beschrijving
Begintijd	Het tijdstip waarop het gesprek is beantwoord.
Richting	Inkomend of uitgaand gesprek.
Beantwoord	(Ja/Nee) Beantwoord of niet beantwoord gesprek.
Bellende partij	Het telefoonnummer waarvandaan oorspronkelijk werd gebeld.
Gebelde partij	Het telefoonnummer van de ontvanger.
Gespreksduur	De duur van het gesprek.
ACD-lijn	Geeft aan of de lijn waarop het gesprek wordt gevoerd, ACD (Ja) of niet-ACD (Nee) is.

Logboek ACD-status agent

De weergave Logboek ACD-status agent is beschikbaar wanneer u het knooppunt Logbestanden onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert (Figuur 16).

Figuur 16. Weergave Logboek ACD-status agent

Agents - Agent ACD State Log Display				
Start Time	Agent State	Wrap-up Data	Reason Code	State Duration
07:27:16	Login		0	00:00:00
07:27:16	Logout		0	00:00:00
07:27:16	Not Ready		0	00:14:50
07:42:06	Logout		1000 (Going for lunch)	00:00:00
10:47:00	Login		0	00:00:00
10:47:00	Logout		0	00:00:00
10:47:00	Not Ready		0	00:00:17
10:54:16	Login		0	00:00:00
10:54:16	Logout		0	00:00:00
10:54:16	Not Ready		0	00:44:31
11:38:47	Ready		0	00:00:14
11:39:07	Talking		0	00:00:04
11:39:11	Hold		0	00:00:10
11:39:20	Talking		0	00:00:12
11:39:32	Hold		0	00:00:02
11:39:33	Talking		0	00:28:05
12:07:38	Hold		0	00:00:02

In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van alle ACD-statussen waarin de agent tijdens de huidige sessie is overgegaan. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op tijdstip. De gegevens in het rapport moeten handmatig worden vernieuwd. Klik hiertoe op de knop Vernieuwen op de werkbalk.

Tabel 17. Gegevens weergave Logboek ACD-status agent

Naam	Beschrijving
Begintijd status	Het tijdstip waarop de agentstatus is begonnen.
Agentstatus	De ACD-status van de agent.
Gegevens afronden	Eventuele afrondingsgegevens die de agent heeft ingevoerd, als de agentstatus waarnaar werd overgegaan, Werk na gesprek is (Werk gereed of Werk niet gereed).
Oorzaakcode	Eventuele oorzaakcodes die de agent heeft ingevoerd, als de agentstatus waarnaar werd overgegaan, Niet gereed of Afmelden is (indien vereist).
Duur status	De tijdsduur die de agent in de agentstatus heeft doorgebracht.

Actieve gesprekken agent

De weergave Actieve gesprekken agent is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert (Figuur 17).

Figuur 17. Weergave actieve gesprekken agent



Name	Number	Call Status	Duration	Skill Group
Elizabeth Stuck	2015	Active	00:00:43	
<Unavailable>	2017	Active	00:00:43	

In deze weergave wordt informatie gepresenteerd over elke partij in het huidige actieve gesprek.

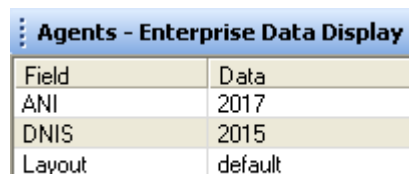
Tabel 18. Gegevens real-timeweergaven Actieve gesprekken agent

Naam	Beschrijving
Naam	De naam van de partijen in het gesprek, indien bekend. Als deze gegevens niet bekend zijn, wordt <Onbeschikbaar> weergegeven.
Nummer	Het telefoonnummer van de partij.
Status gesprek	De toestelstatus van de partij (Actief of In wachtstand).
Duur	De tijdsduur die de partij in het gesprek heeft doorgebracht.
Vaardigheidsgroep	De vaardigheidsgroep-id van de wachtrij waarin de gebelde persoon is geplaatst, indien van toepassing.

Bedrijfsgegevens

De weergave Bedrijfsgegevens is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert (Figuur 18). Welke gegevens precies worden weergegeven, wordt door de beheerder geconfigureerd.

Figuur 18. Weergave Bedrijfsgegevens



Field	Data
ANI	2017
DNIS	2015
Layout	default

Historie gesprekken

De real-timeweergave Historie gesprekken is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert (Figuur 19).

Figuur 19. Weergave historie gesprekken

Threshold	Device	Type	Description	Duration
	2015	Agent	Elizabeth Stuck	00:11:53
			Total	00:11:53

In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van het verloop van het gesprek in het contact center.

Tabel 19. Gegevens real-timeweergave Historie gesprekken

Naam	Beschrijving
Drempelwaarde	De aanvaardbare tijdsduur die een gesprek op een bepaald apparaat of contact center kan blijven. De beheerder kan voor elk type apparaat drempelwaarden voor attentie en waarschuwing toewijzen, en daarnaast een totale drempelwaarde voor een gesprek. Als een gesprek langer op een apparaat blijft dan de vastgestelde drempelwaarden voor attentie en waarschuwing, wordt in dit veld een attentie- of waarschuwingpictogram weergegeven.
Apparaat	Een apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Type	Het type apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Beschrijving	Een beschrijving van het apparaat.
Duur	De tijdsduur die het gesprek doorbrengt op een apparaat.
Totaal	De som van alle weergegeven tijdsduren.

Agenten volgen

CAD ondersteunt twee volgmethodes: Volgen op basis van CAD en Volgen op basis van Unified CM (op basis van gesprekken).

Welk volgtype wordt gebruikt, wordt bepaald wanneer de Cisco-componenten van uw systeem worden geïnstalleerd. CAD gebruikt ofwel Volgen op basis van Unified CM ofwel Volgen op basis van CAD, niet beide. Supervisor Desktop bepaalt automatisch de volgmethode bij opstarten.

OPMERKING: Indien de functie is ingeschakeld door de beheerder, kunt u de niet-ACD-gesprekken van een agent volgen.

Volgen op basis van CAD

Volgen op basis van CAD is altijd beschikbaar wanneer een agent is aangemeld bij Agent Desktop. De functie is niet beschikbaar wanneer:

- U zelf deelneemt aan het telefoongesprek (het is niet mogelijk uzelf te volgen)
- U de functie Binnenvallen of Onderscheppen gebruikt

OPMERKING: Slechts één supervisor kan een mobiele agent volgen.

Wanneer u volgt op basis van CAD, kunt u het betreffende gesprek beluisteren via de luidsprekers van uw computer. Via de volumeregelaar op de werkbalk van Supervisor Desktop kunt u het volume instellen bij het volgen van een telefoongesprek van een agent. Het systeem onthoudt de laatste volume-instelling en gebruikt die als u zich de volgende keer aanmeldt.

Wanneer u volgt op basis van CAD, kunt u opnamen maken tijdens het volgen van een agent.

U gaat als volgt te werk als u een agent wilt volgen op basis van CAD:

1. Kies een agent in de agentstructuur.
2. Klik op de knop Spraakmonitor starten of kies Tussenkost > Spraakmonitor starten.

U gaat als volgt te werk als u een agent niet meer wilt volgen op basis van CAD:

- Klik op de knop Spraakmonitor stoppen of kies Tussenkost > Spraakmonitor stoppen.

Volgen op basis van Unified CM

Volgen op basis van Unified CM is altijd beschikbaar wanneer een agent is aangemeld bij Agent Desktop en met een actief gesprek bezig is. U moet ook zijn aangemeld bij Agent Desktop en de status Niet gereed hebben. U kunt niet volgen op basis van Unified CM wanneer:

- U deelneemt aan een telefoongesprek.
- De agent die u wilt volgen niet in gesprek is of een gesprek in de wachtstand heeft gezet.
- De agent die wordt gevolgd, is aangemeld als een mobiele agent.

Wanneer u volgt op basis van Unified CM en het gesprek van een agent begint te volgen, worden nieuwe gesprekken doorgestuurd naar uw IP-telefoon en automatisch beantwoord. De telefoon gaat niet over. U kunt via een headset, luidspreker of handset luisteren naar het telefoongesprek. Het nieuwe gesprek op uw IP-telefoon, het “volggesprek”, wordt in Agent Desktop weergegeven als een uitgaand gesprek en in de Supervisor Desktop-structuurbesturing als een actief gesprek.

Terwijl u een gesprek volgt, kunt u de functies Binnenvallen, Onderscheppen, Vergaderen en Doorverbinden niet gebruiken. Pas wanneer u een volgsessie hebt beëindigd, kunt u deze functies weer gebruiken.

OPMERKING: U kunt een agent niet volgen als deze IP Communicator gebruikt.

OPMERKING: Opnemen is niet mogelijk wanneer u volgt op basis van Unified CM.

OPMERKING: Volgen op basis van Unified CM wordt slechts op bepaalde IP-telefoonmodellen ondersteund. Raadpleeg de handleiding *Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) Software Compatibility Guide* voor een compleet overzicht van IP-telefoonmodellen die volgen op basis van Unified CM ondersteunen.

Het volggesprek eindigt niet wanneer de agent een andere partij toevoegt voor een telefonische vergadering of als de agent CAD-BE sluit. Het volggesprek (op uw IP-telefoon) eindigt wanneer:

- De agent het gevolgde gesprek doorverbindt of beëindigt
- U stopt met het volgen van het gesprek of Supervisor Desktop afsluit
- U of de agent Agent Desktop afsluit

U gaat als volgt te werk wanneer u wilt beginnen met het volgen van een gesprek op basis van Unified CM:

1. Selecteer een gesprek onder een agent in de agentstructuur.
2. Klik op Spraakmonitor starten of kies Tussenkoms > Spraakmonitor starten. Het gesprek wordt naar uw IP-telefoon gestuurd en automatisch beantwoord. De telefoon gaat niet over.

U gaat als volgt te werk wanneer u een gesprek niet meer wilt volgen op basis van Unified CM:

- Klik op Spraakmonitor stoppen, kies Tussenkoms > Spraakmonitor stoppen of beëindig het gesprek op uw IP-telefoon.

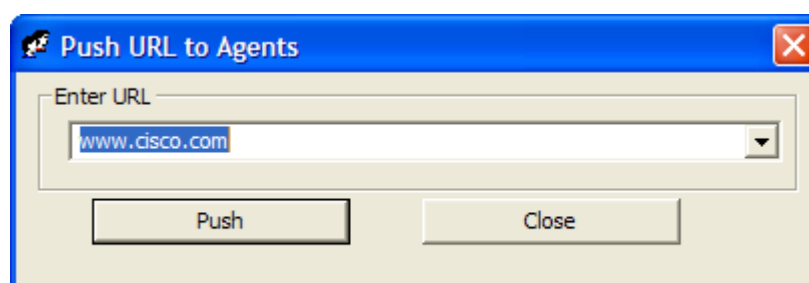
Een webpagina naar een agent pushen

U kunt een agent coachen door een webpagina naar de geïntegreerde browser van Agent Desktop van de agent te pushen.

Ga als volgt te werk om een webpagina naar een agent te pushen:

1. Selecteer de agent in de agentstructuur en kies Tussenkost > Coachen door een pagina te pushen. Het dialoogvenster URL naar agenten pushen verschijnt (Figuur 20).

Figuur 20. Dialoogvenster URL naar agenten pushen



2. Voer de URL in van de webpagina die u de agent wilt laten zien en klik op Pushen om de webpagina naar de agent te sturen. De webpagina die u naar de agent hebt gepusht, wordt weergegeven op het eerste tabblad van de geïntegreerde browser van de agent. Dit tabblad is gereserveerd voor gepushte webpagina's.

OPMERKING: Er zijn geen beperkingen voor wat u kunt invoeren als URL (u hoeft bijvoorbeeld niet het voorvoegsel `http://` in te voeren), zolang de browser de URL kan herkennen. Voor sommige websites is `http` of `https` onderdeel van de URL.

OPMERKING: Als de geïntegreerde browser niet is ingeschakeld voor de geselecteerde agent, mislukt deze bewerking, maar wordt er geen foutbericht weergegeven.

Binnenvallen in gesprekken

Met de functie Binnenvallen kunt u deelnemen aan een ACD-telefoongesprek (en indien ingeschakeld door de beheerder een niet-ACD-gesprek) van een agent. Wanneer u op de knop Binnenvallen klikt, wordt u automatisch aan het telefoongesprek toegevoegd. Het is een geforceerde vergadering.

Als de meldingsoptie is ingeschakeld, krijgt de agent een melding dat u deel wilt nemen aan het gesprek, en vervolgens een melding dat dit is gelukt.

Wanneer u de functie Binnenvallen gebruikt, is de spraakmonitorfunctie uitgeschakeld. U kunt wel gesprekken opnemen.

U kunt niet binnenvallen wanneer:

- de agent de geselecteerde lijn in de wachtstand heeft
- de agent in een telefonische vergadering is
- u al met een ander gesprek bezig bent
- u CAD-BE uitvoert

Ga als volgt te werk om een gesprek binnen te vallen:

1. Selecteer een agentgesprek in het deelvenster met de teamweergave.
2. Klik op Binnenvallen of kies Tussenkomsst > Binnenvallen. U wordt toegevoegd aan het gesprek.

OPMERKING: U kunt tijdens de telefonische vergadering op elk moment op Onderscheppen klikken om de verbinding van de agent van wie het gesprek is geselecteerd, te verbreken en zelf in de telefonische vergadering met de overgebleven partijen te blijven spreken.

Het binnengevallen gesprek beëindigen:

- Selecteer de telefonische vergadering in het deelvenster voor contactweergave van Cisco Agent Desktop en klik op Neerleggen.

Gesprekken onderscheppen

Met de functie Onderscheppen kunt u een ACD-telefoongesprek (en indien ingeschakeld door de beheerder een niet-ACD-gesprek) van een agent onderscheppen terwijl u de agent van het gesprek uitsluit. Het is een geforceerde doorverbinding.

OPMERKING: U kunt een gesprek slechts één keer onderscheppen.

Als de meldingsoptie is ingeschakeld, krijgt de agent een melding dat u het telefoongesprek wilt onderscheppen, en vervolgens een melding wanneer dit is gelukt.

Wanneer u de functie Onderscheppen gebruikt, is de spraakmonitorfunctie uitgeschakeld. U kunt wel gesprekken opnemen.

U kunt niet onderscheppen wanneer:

- de agent de geselecteerde lijn in de wachtstand heeft
- u al met een ander gesprek bezig bent.

Ga als volgt te werk om een telefoongesprek te onderscheppen:

1. Selecteer een agentgesprek in het deelvenster met de teamweergave.
2. Klik op Onderscheppen of kies Tussenkost > Onderscheppen. Het gesprek wordt naar u doorverbonden.

OPMERKING: Als u een telefonische vergadering waaraan u deelneemt, onderschept, wordt de verbinding van het in het teamweergavevenster geselecteerde agentgesprek met de telefonische vergadering verbroken. Alle andere deelnemers aan de telefonische vergadering blijven verbonden.

Het onderschepte gesprek beëindigen:

- Selecteer het onderschepte gesprek in het deelvenster voor contactweergave van Cisco Agent Desktop en klik op Neerleggen.

Gesprekken opnemen

U kunt Supervisor Desktop gebruiken voor het opnemen, opslaan en afspelen van ACD- en niet-ACD-gesprekken die door agenten van uw team zijn afgehandeld. Als dit door de beheerder is ingeschakeld, kunt u ook niet-ACD-gesprek van een agent opnemen.

OPMERKING: Of u op komt nemen hangt af van de functies die op uw systeem beschikbaar zijn. Als er niet kan worden opgenomen, is de knop Opname starten op de taakbalk uitgeschakeld.

U kunt meerdere gesprekken gelijktijdig opnemen, maar u kunt per agent op elk moment maar één opname maken. Via de Supervisor Record Viewer kunt u de opgenomen gesprekken beoordelen. De functies Binnenvallen, Onderscheppen en Spraakmonitor kunt u tijdens het opnemen ook gebruiken.

Houd bij het opnemen van een gesprek rekening met het volgende:

- De opnamefunctie is niet bedoeld voor het opnemen van alle gesprekken. Het is een oplossing die alleen op aanvraag wordt gebruikt.
- Wanneer u een bepaald gesprek in het deelvenster Teamweergave selecteert om op te nemen, neemt u alle spraakactiviteit van en naar die bepaalde agent op. Het opnemen blijft niet beperkt tot het geselecteerde gesprek. Als de agent bijvoorbeeld het geselecteerde gesprek in de wachtstand zet en overschakelt naar een ander gesprek, worden beide gesprekken opgenomen.
- De opname eindigt wanneer het geselecteerde gesprek wordt beëindigd of wanneer u de opname handmatig beëindigt, wat zich het eerste voordoet.
- Agenten kunnen zo worden geconfigureerd dat ze opnamen van gesprekken kunnen starten en beëindigen. Een agent kan echter geen opname stoppen die door een supervisor is gestart. Als een agent dit probeert, wordt in zijn of haar Agent Desktop- of IP Phone Agent-interface aangegeven dat de opname is beëindigd. De opname is echter niet beëindigd en in Supervisor Desktop wordt een pictogram weergegeven dat aangeeft dat de opname nog voortduurt.
- U kunt een opname stoppen die door een agent is gestart.
- Als meldingen zijn uitgeschakeld, kunnen agenten er op geen enkele manier achter komen of u hun gesprekken opneemt. Als een agent probeert een gesprek op te nemen dat al door u wordt opgenomen, krijgt de agent een opnamepictogram voor het gesprek te zien, hoewel de agent de opname niet zelf bedient.
- Wanneer u of een agent een gesprek opneemt, wordt een opnamelicentie gebruikt. De licentie wordt vrijgegeven als de opname stopt. Als u een opname probeert te starten terwijl alle opnamelicenties in gebruik zijn, kan de opname niet worden gestart.

Ga als volgt te werk om een gesprek op te nemen:

1. Selecteer het gesprek dat u wilt opnemen in de agentstructuur.
2. Klik op Opname starten of kies Tussenkomsst > Opname gesprek/agent starten.
3. Klik wanneer u klaar bent op Opname stoppen of kies Tussenkomsst > Opname gesprek/agent stoppen. Het gesprek wordt opgeslagen in de database van de service Opname, waar het automatisch zeven dagen wordt bewaard.

OPMERKING: Als u de opname langer wilt bewaren, kunt u dit tot maximaal 30 dagen verlengen. Daarna wordt de opname verwijderd. Zie [“Supervisor Record Viewer gebruiken” op pagina 71](#) voor meer informatie over het afspelen en bewaren van opnamen.

De ACD-status van agenten wijzigen

U kunt Supervisor Desktop gebruiken om de ACD-status van een agent in uw team te wijzigen, met inbegrip van het afmelden van een agent.

OPMERKING: Als u een CAD-agent afmeldt, wordt deze agent nog steeds weergegeven in de agentstructuur en kan hij of zij nog steeds chatten en teamberichten ontvangen. Als u een CAD-BE- of IP Phone-agent afmeldt, wordt deze niet langer weergegeven in de agentstructuur.

Ga als volgt te werk om de agentstatus van een agent te wijzigen:

1. Selecteer de agent van wie u de status wilt wijzigen in de agentstructuur.
2. Klik op de werkbalk op de knop met de gewenste agentstatus.

OPMERKING: Het duurt twee tot drie seconden voordat de opdracht om de agentstatus te wijzigen wordt uitgevoerd. Om er zeker van te zijn dat u de juiste agentstatus hebt ingesteld, moet u na het klikken op een van de knoppen voor agentstatussen even wachten tot de opdracht is uitgevoerd.

OPMERKING: U ontvangt geen foutmelding als het wijzigen van een agentstatus is mislukt. U weet dat de wijziging van de agentstatus is gelukt als het pictogram naast de naam van de agent in het deelvenster Teamweergave verandert in het pictogram van de huidige agentstatus.

Chatfunctie gebruiken

Via de chatfunctie kunt u expresberichten versturen naar agenten in uw team en naar andere supervisors. En als u een Cisco Unified Presence-server gebruikt, kunt u mogelijk expresberichten sturen naar niet-agenten die Unified Presence Client gebruiken.

Door de integratie van Cisco Unified Presence-server in CAD 7.5 is het venster Chatselectie op de volgende manieren gewijzigd.

- Vanuit dit venster hebt u nu toegang tot vakexperts (niet-agenten)
- Over de ACD-status wordt de volgende extra informatie weergegeven:
 - Een pictogram voor de ACD-status wordt links van de agentnaam weergegeven
 - Een naam van de ACD-status wordt rechts van de agentnaam weergegeven (bijvoorbeeld Niet gereed)
- Over de Unified Presence-status wordt de volgende extra informatie weergegeven:
 - Een pictogram voor de Unified Presence-status wordt links van de agentnaam weergegeven
 - Een label voor de Unified Presence-status wordt rechts van de naam van niet-agenten weergegeven

Daarnaast biedt het venster Chatselectie menu-toegang voor de volgende functies voor het afhandelen van gesprekken:

- Een gesprek starten
- Een gesprek doorverbinden
- Een telefonische vergadering starten

OPMERKING: U kunt niet chatten met CAD-BE-agenten of IP Phone-agenten.

Enkele voorbeelden van chatfuncties:

- U kunt hetzelfde chatbericht aan meerdere ontvangers versturen (de eventuele antwoorden worden elk in een afzonderlijk chatvenster voor die persoon weergegeven).
- U kunt gelijktijdig aan meerdere chatsessies deelnemen.
- De naam van de persoon waarmee u chat, wordt weergegeven in de titelbalk van het chatvenster.

- Als u een chatbericht een hoge prioriteit geeft, wordt het chatvenster als pop-up op het scherm van de ontvanger weergegeven zodat deze het bericht direct opmerkt.
- Als een chatbericht normale prioriteit heeft (standaard), wordt de weergavestatus van het chatvenster (open of geminimaliseerd) niet gewijzigd en knippert het bijbehorende pictogram op uw Windows-taakbalk.
- Er is een logboek van de chatberichten tussen u en uw chatpartner beschikbaar zolang het venster Chatsessie is geopend. Het logbestand wordt niet bewaard wanneer u het chatvenster sluit.
- De chatgeschiedenis is in chronologische volgorde ingedeeld, met het oudste bericht boven aan in het logboekvenster.
- U kunt chatten met agenten die zijn afgemeld bij de ACD, als ze Agent Desktop nog hebben geopend.

Ga als volgt te werk om een chatsessie te starten:

1. Klik op de werkbalk op Chatten. Het venster Chatselectie wordt weergegeven (Figuur 21).

OPMERKING: In dit venster worden de personen (naam en status) weergegeven waarmee u kunt chatten: leden van uw team, andere supervisors en leden van uw contactlijst (als u bent aangemeld bij Unified Presence).

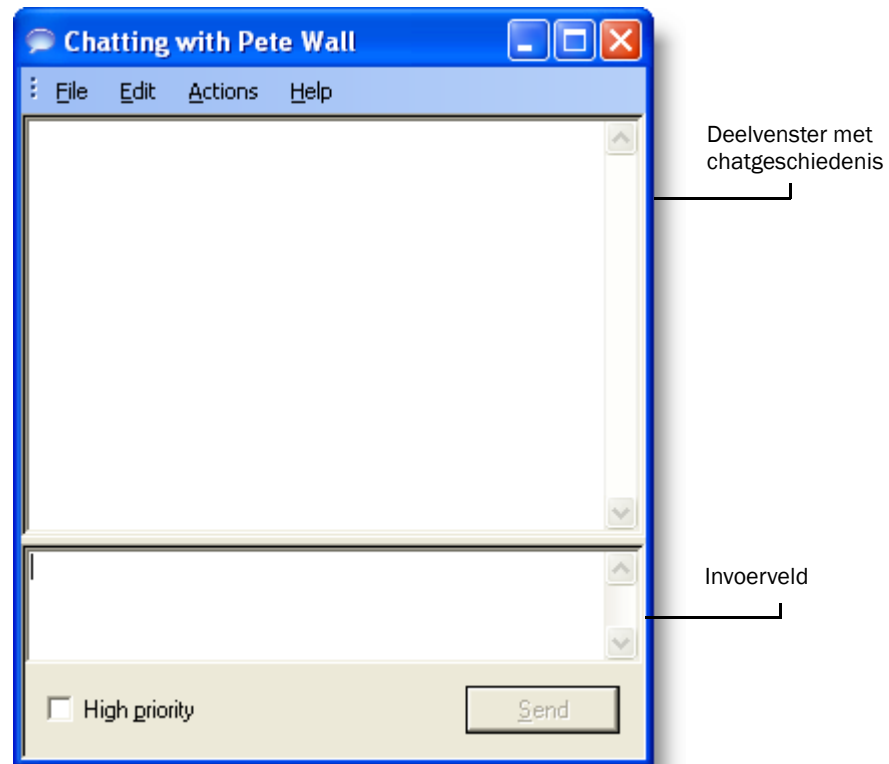
Figuur 21. Venster Chatselectie



In dit venster Chatselectie worden vier contactlijsten weergegeven, genaamd Agenten, Supervisors, contactlijsten en contactlijst 1. De eerste twee contactlijsten zijn standaard en altijd beschikbaar. De laatste twee lijsten kunnen worden aangepast en zijn alleen beschikbaar wanneer u bent aangemeld bij Unified Presence. De laatste lijst is gesloten (de leden zijn niet zichtbaar).

2. Als u met een persoon wilt chatten, dubbelklikt u op zijn of haar naam. Als nu met meerdere personen wilt chatten, selecteert u hun namen en kiest u **Bewerkingen > Chatten**. Het venster Chatsessie wordt weergegeven en er wordt een chatsessie gestart met de geselecteerde personen (Figuur 22).

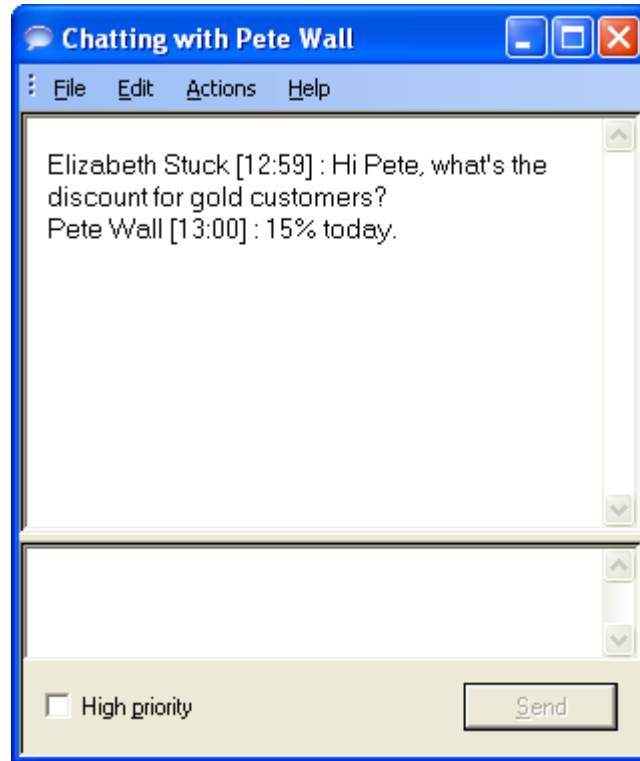
Figuur 22. Venster Chatsessie



3. Typ uw bericht in het invoerveld.
4. Als u wilt dat uw bericht als pop-up wordt weergegeven en daardoor meteen wordt opgemerkt op het scherm van de ontvanger, schakelt u het selectievakje Hoge prioriteit in.

5. Klik op Verzenden of druk op Enter. Uw bericht wordt naar uw chatpartner verzonden en vastgelegd in het chatlogvenster.

Figuur 23. Chatvenster



OPMERKING: Antwoorden van ontvangers van een groepsbericht worden in afzonderlijke chatvensters weergegeven. Deze ontvangers kunnen alleen u beantwoorden, niet de groep.

Een chatsessie beëindigen:

- Kies Bestand > Sluiten of klik in de rechterbovenhoek van het chatvenster op Sluiten.

Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit

In Agent Desktop en CAD-BE is mogelijk een taakknop ingesteld waarmee agenten een chatbericht met een vooraf gedefinieerde hoge prioriteit naar hun supervisor(s) kunnen sturen. Dit vooraf gedefinieerde bericht (bijvoorbeeld “Wilt u binnenvallen in mijn gesprek”) is geconfigureerd door de beheerder. Het gedraagt zich als een chatbericht met hoge prioriteit: het wordt als een pop-upvenster op uw scherm weergegeven zodat u het meteen opmerkt.

OPMERKING: Hoewel een CAD-BE-agent u een chatbericht met hoge prioriteit kan toesturen met een taakknop, kunt u die agent geen chatbericht terugsturen. CAD-BE-agenten beschikken niet over de normale chatfunctionaliteit.

De geïntegreerde browser gebruiken

In de geïntegreerde browser kunt u internetwebpagina's weergeven terwijl u in Supervisor Desktop werkt. Standaard is de browser niet ingeschakeld. Zie "[Voorkeuren instellen](#)" op [pagina 13](#) voor instructies over het inschakelen van de browser en het configureren van een startpagina.

Indien ingeschakeld wordt de geïntegreerde browser weergegeven als een of meer tabbladen in het deelvenster met real-timeweergaven, waarbij maximaal 20 tekens van de naam van de huidige webpagina op het tabblad worden weergegeven. De real-timeweergaven worden op een ander tabblad in dat deelvenster weergegeven (standaard op het eerste tabblad). De geïntegreerde browser kan maximaal tien tabbladen bevatten, elk met een andere webpagina. De vervolgkeuzelijst Adres bevat de URL's van de laatste 10 bezochte websites, zodat u vaak bezochte sites snel kunt terugvinden.

OPMERKING: De geïntegreerde browser werkt alleen naar behoren als Internet Explorer op uw computer is geïnstalleerd.

OPMERKING: Het starten van CAD-BE in de geïntegreerde wordt niet ondersteund.






OPMERKING: De geïntegreerde browser ondersteunt slechts één websessie tegelijk voor webtoepassingen die cookies gebruiken voor sessiebeheer. U kunt u bijvoorbeeld niet bij een tab als gebruiker A aanmelden bij een webtoepassing die cookies gebruikt, en u vervolgens als gebruiker B aanmelden bij dezelfde webtoepassing. Meerdere websessies worden echter ondersteund voor webtoepassingen die sessiebeheer op basis van URL gebruiken.

OPMERKING: De volgorde van geïntegreerde browsertabs wijzigen door te slepen wordt niet ondersteund.

Werkbalk van de browser

De taakbalk van de browser is een eenvoudige browsertaakbalk. U kunt hiermee navigeren door de webpagina's die u bekijkt, de huidige pagina vernieuwen en terugkeren naar uw startpagina.

Tabel 20. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor de browser

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vorige	Alt+pijl naar links	Hiermee keert u terug naar de laatste pagina die u hebt bekeken.
	Volgende	Alt+pijl naar rechts	Hiermee gaat u naar de pagina die u bekeek voordat u op de knop Vorige klikte.
	Stoppen	Esc	Hiermee voorkomt u dat de browser een webpagina laadt.
	Vernieuwen	F5	Hiermee vernieuwt u de huidige webpagina.
	Startpagina	Alt+Home	Hiermee keert u terug naar de vooraf gedefinieerde startpagina.

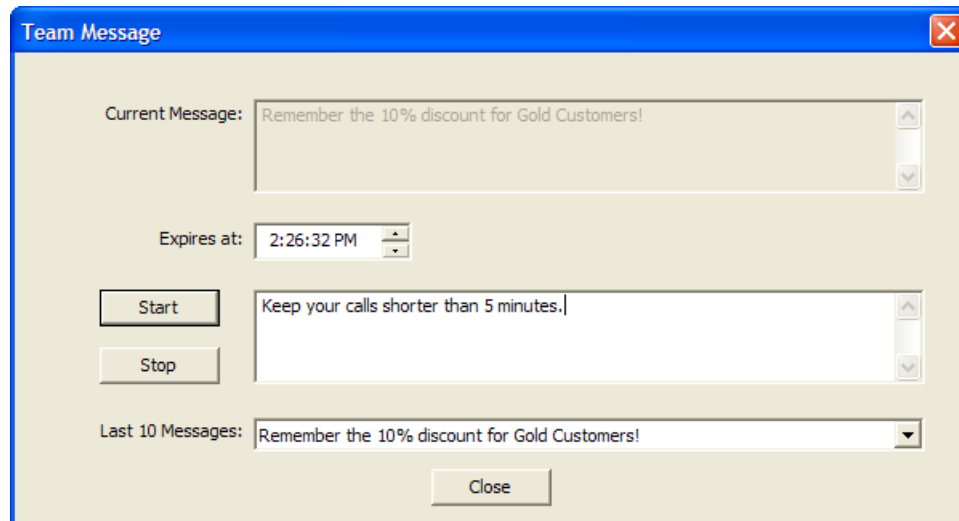
Teamberichten versturen

U kunt een teambericht versturen naar alle agenten in een team, ongeacht of de agent is aangemeld bij de ACD. Zo lang Agent Desktop geopend is, kan een agent teamberichten weergeven.

OPMERKING: U kunt geen teamberichten versturen naar CAD-BE- en IP Phone-agenten.

In het venster Teamberichten (Figuur 24) worden de laatste tien teamberichten opgeslagen die u hebt verzonden. U kunt elk van deze berichten selecteren om nogmaals te verzenden. Als u meer dan tien teamberichten hebt verzonden, wordt het oudste bericht uit de lijst verwijderd. U kunt teamberichten niet permanent opslaan.

Figuur 24. Venster Teambericht



OPMERKING: Standaard worden teamberichten scrollend weergegeven in het deelvenster Teambericht van Agent Desktop. Agenten kunnen zelf in Agent Desktop als voorkeur instellen dat teamberichten stationair worden weergegeven. Een stationair bericht is beter geschikt voor schermlezers, die vaak door slechtziende agenten worden gebruikt.

In het veld Huidig bericht wordt het bericht weergegeven dat momenteel naar uw team wordt verzonden.

Ga als volgt te werk om een teambericht naar alle agenten in een team te versturen:

1. Selecteer het team waarnaar u het bericht wilt verzenden in de teamselectielijst. Klik vervolgens op Beeld > Teamberichten of klik op Teamberichten.
2. Typ uw bericht in het tekstvak. Het bericht kan maximaal 255 tekens lang zijn.

OPMERKING: U moet een bericht invoeren voordat u een vervaltijd kiest.

3. Kies in het veld Vervalt een bepaald tijdstip waarop het bericht vervalt. Standaard wordt het bericht 30 minuten weergegeven.

Als u een tijd instelt die vroeger is dan de huidige tijd, zal het bericht worden uitgevoerd tot dat tijdstip op de volgende dag. Als het bijvoorbeeld 10:15 is en u de vervaltijd instelt op 10:00, zal het bericht worden uitgevoerd tot 10:00 de volgende ochtend.

4. Klik op Start of druk op Enter. Het bericht wordt naar het team verstuurd voor de opgegeven tijdsduur. De tekst van het verzonden bericht wordt vastgelegd in het berichtveld bij de prestaties van het huidige team.

OPMERKING: Als de chatservice opnieuw wordt opgestart of de server die de chatservice host, uitvalt, worden alle actieve teamberichten geannuleerd.

Ga als volgt te werk om een teambericht te annuleren:

- Klik in het dialoogvenster Teambericht op Stop.

Supervisor-workflows maken

Met de functie Supervisor-workflowbeheer kunt u uw desktop configureren om bepaalde bewerkingen uit te voeren op basis van wachtrijstatistieken voor gesprekken in de wachtstand en in de wachtrij voor opgegeven vaardigheidsgroepen.

Deze workflows zijn alleen op u van toepassing, niet op andere supervisors, en zijn altijd beschikbaar voor u, ongeacht waar u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop. Ze zijn gekoppeld aan uw aanmeldingsgegevens.

Gewoonlijk bestaan workflows uit *gebeurtenissen*, *drempelwaarden* en *bewerkingen*.

- De gebeurtenis die een bewerking activeert is een update van de wachtrijstatistieken van vaardigheidsgroepen. Wachtrijstatistieken worden elke 5 seconden bijgewerkt.
- De *drempelwaarde* waaraan de gebeurtenis moet voldoen, is één of beide van de volgende:
 - Het aantal wachtende gesprekken is onder, binnen, of boven een opgegeven grens.
 - Het oudste gesprek in de wachtrij is onder, binnen, of boven een opgegeven tijdsduur.
- De *bewerkingen* die worden geactiveerd wanneer aan de regels wordt voldaan, kunnen bijvoorbeeld de volgende zijn:
 - De kleur van de naam van de vaardigheidsgroep in de structuurbesturing wijzigen en/of er een bericht naast plaatsen
 - Gegevens markeren in de real-timeweergave in tabelvorm
 - Een pop-upbericht op uw bureaublad weergeven
 - Een .wav-bestand op uw bureaublad afspelen
 - Een e-mail sturen aan geselecteerde ontvangers

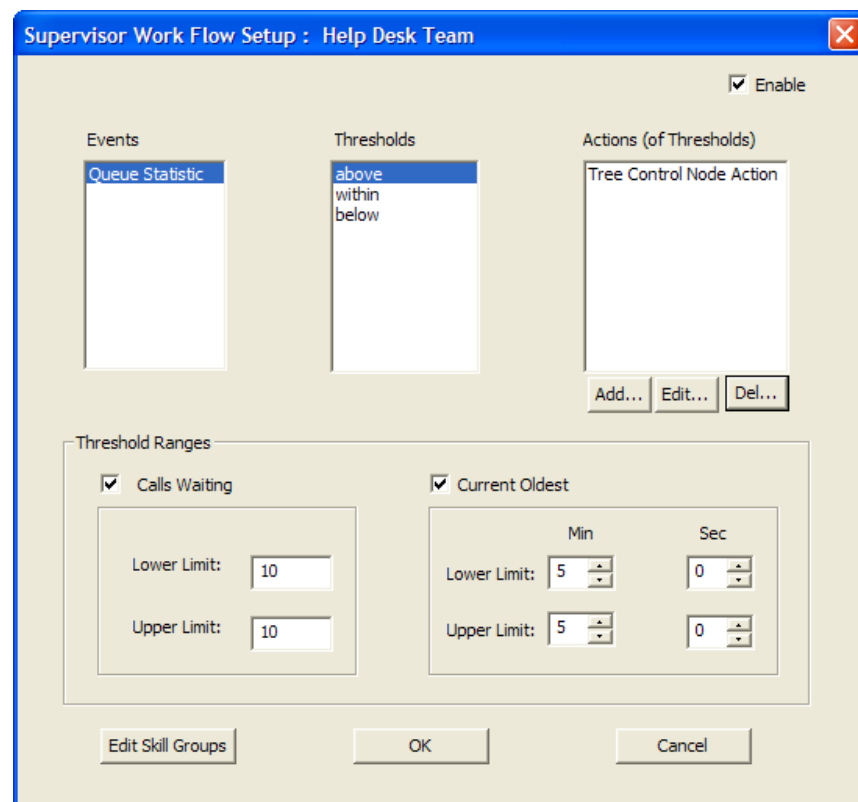
U kunt bijvoorbeeld een workflow zo instellen dat wanneer er meer dan 10 gesprekken in de wachtrij staan voor vaardigheidsgroep 6500, de naam van deze vaardigheidsgroep in de vaardigheidsgroepstructuur in rood verandert en er elke 15 seconden een hoorbare waarschuwing wordt afgespeeld.

Ga als volgt te werk om een supervisor-workflow in te stellen:

1. Kies Extra > Supervisor-workflowbeheer. Het dialoogvenster Lijst supervisor-workflow verschijnt.
2. Klik op Toevoegen. Het dialoogvenster Nieuwe workflow toevoegen verschijnt.
3. Voer een naam in voor de nieuwe workflow en klik op OK. Het dialoogvenster Vaardigheidsgroep selecteren verschijnt.
4. Selecteer de vaardigheidsgroepen waarop u de workflow wilt toepassen in het deelvenster Beschikbare vaardigheidsgroepen en verplaats ze met de pijltjes naar het deelvenster Geselecteerde vaardigheidsgroepen. Klik op OK wanneer u klaar bent. Het venster Instelling supervisor-workflow wordt weergegeven (Figuur 25).

OPMERKING: Een vaardigheidsgroep kan mogelijk slechts deel uitmaken van één workflow per supervisor.

Figuur 25. Venster Instelling supervisor-workflow



5. Stel de parameters voor de workflow in:
 - a. Geef de bovengrens en de benedengrens op voor de drempelwaarden voor Gesprekken in wachtrij en Huidige oudste.

OPMERKING: Als u zowel Gesprekken in wachtrij als Huidige oudste selecteert, krijgt de hoogste drempelwaarde die wordt overschreden voorrang.
 - b. Selecteer Boven in het deelvenster Drempelwaarden.
 - c. Klik op Toevoegen en selecteer in het dialoogvenster Selectie bewerkingstype dat verschijnt, de bewerking die moet worden geactiveerd wanneer de statistieken voor Gesprekken in wachtrij en/of Huidige oudste de door u ingestelde bovengrens overschrijden. Klik vervolgens op OK. Zie "[Workflowbewerkingen](#)" op pagina 60 voor meer informatie over de beschikbare typen bewerkingen.
 - d. Herhaal dit voor de drempelwaarden voor Binnen en Onder.
6. Klik wanneer u klaar bent op OK om de workflow in te schakelen.

Voorbeeld: een supervisor-workflow instellen

In het volgende voorbeeld wordt stap voor stap uitgelegd hoe u een supervisor-workflow instelt. Deze workflow:

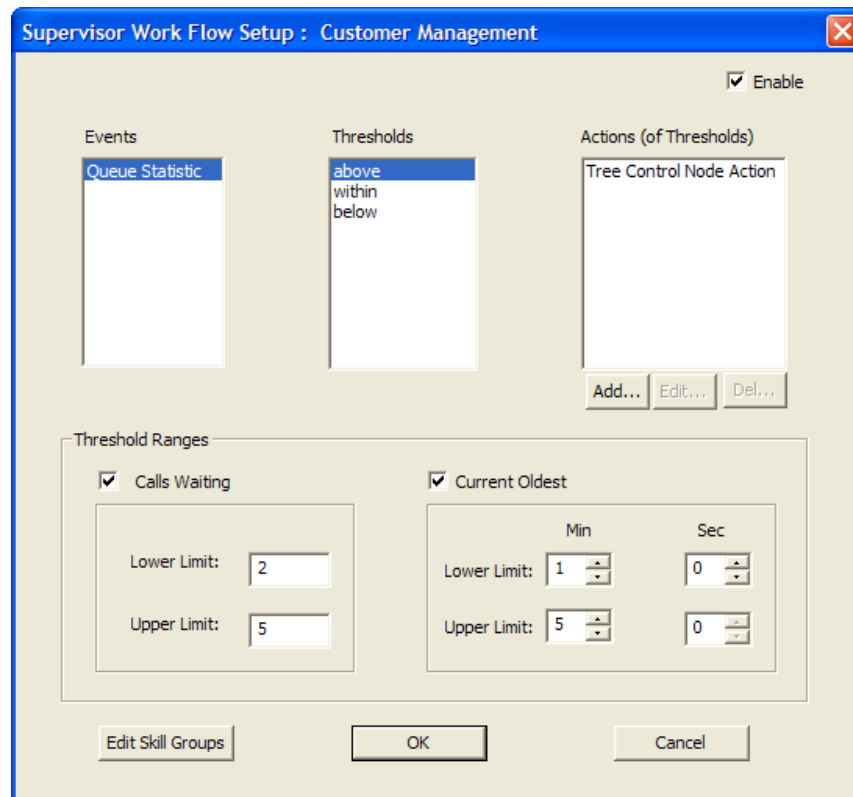
- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar groen en geeft "Onder" weer naast de groep in de structuurbesturing voor vaardigheidsgroepen wanneer er minder dan 2 gesprekken in wachtrij staan of als het huidige oudste gesprek minder dan een minuut oud is.
- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar blauw en geeft "Attentie" weer wanneer er 2 tot 5 gesprekken in de wachtstand staan of als het huidige oudste gesprek tussen 1 en 5 minuten oud is.
- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar rood en geeft "Waarschuwing" weer wanneer er meer dan 5 gesprekken in de wachtstand staan of als het huidige oudste gesprek meer dan 5 minuten oud is.

Ga als volgt te werk om deze supervisor-workflow als voorbeeld in te stellen:

1. Kies Extra > Supervisor-workflowbeheer. Het dialoogvenster Lijst supervisor-workflow verschijnt.
2. Klik op Toevoegen. Het dialoogvenster Nieuwe workflow toevoegen verschijnt.
3. Voer de naam Klantbeheer in en klik op OK. Het dialoogvenster Vaardigheidsgroep selecteren verschijnt.

4. Selecteer de vaardigheidsgroepen waarop u de workflow wilt toepassen in het deelvenster Beschikbare vaardigheidsgroepen en verplaats ze met de pijltjes naar het deelvenster Geselecteerde vaardigheidsgroepen. Klik op OK wanneer u klaar bent. Het venster Instelling supervisor-workflow wordt weergegeven (Figuur 26).

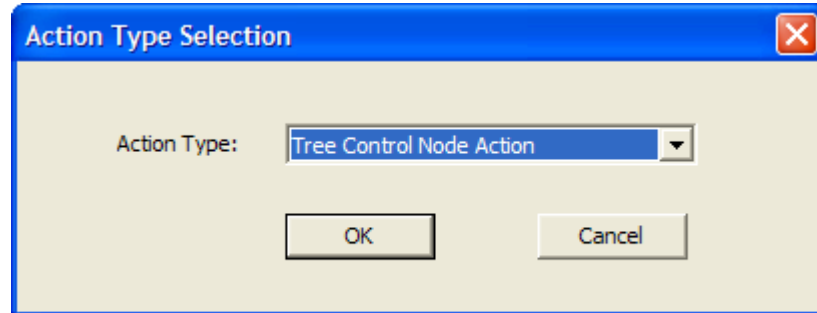
Figuur 26. Venster Instelling supervisor-workflow



5. Schakel het selectievakje Gesprekken in wachtrij in en stel de benedengrens in op 2 en de bovengrens op 5.
6. Schakel het selectievakje Huidige oudste in stel de benedengrens in op 1 minuut en de bovengrens op 5 minuten.

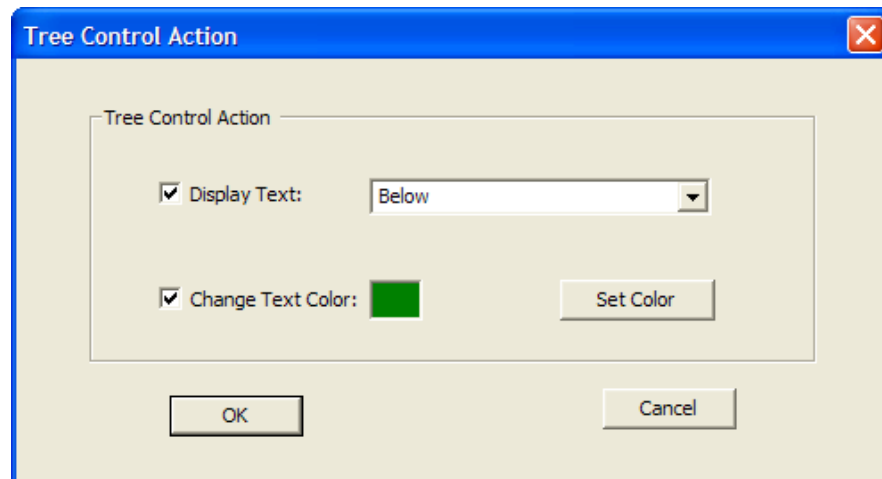
7. Selecteer Onder in het deelvenster Drempelwaarden en klik vervolgens op Toevoegen onder het deelvenster Bewerkingen. Het dialoogvenster Selectie bewerkingstype verschijnt (Figuur 27).

Figuur 27. Selectie bewerkingstype



8. Selecteer bewerking Knooppunt structuurbesturing en klik op OK. Het venster bewerking Knooppunt structuurbesturing verschijnt (Figuur 28).

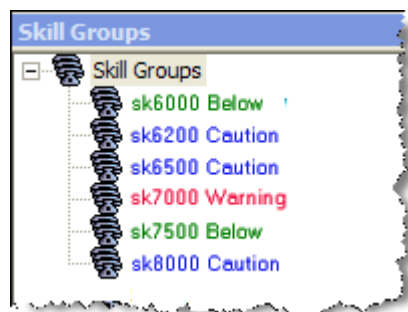
Figuur 28. Venster Knooppunt structuurbesturing



9. Schakel het selectievakje Weer te geven tekst in en voer Onder in het veld in.
10. Schakel het selectievakje Tekstkleur wijzigen in, klik op Kleur instellen, kies groen in het weergegeven kleurpalet en klik op OK.
11. Herhaal stap 7 tot en met 10 voor de drempelwaarden voor Boven en Binnen. Selecteer "Waarschuwing" als weer te geven tekst voor Boven en stel de kleur in op rood. Selecteer "Attentie" als weer te geven tekst voor Binnen en stel de kleur in op blauw.

12. Klik wanneer u klaar bent op OK om de workflow in te schakelen. De namen van de vaardigheidsgroepen zijn nu kleurcodeerd en de tekst wordt weergegeven (Figuur 29).

Figuur 29. Kleurcodeerde vaardigheidsgroepen



Workflowbewerkingen

De volgende workflowbewerkingen kunnen worden geactiveerd door de regels voor drempelwaarden:

- [Bewerking Geluidssignaal \(pagina 60\)](#)
- [Bewerking Berichtvak \(pagina 62\)](#)
- [Bewerking Rapportering \(pagina 62\)](#)
- [Bewerking Rapportering \(pagina 62\)](#)
- [Bewerking Structuurbesturing \(pagina 63\)](#)
- [Bewerking melding via e-mail \(pagina 64\)](#)

Bewerking Geluidssignaal

Via de bewerking Geluidssignaal wordt telkens wanneer aan de regels voor drempelwaarden wordt voldaan, een wav-bestand afgespeeld op uw bureaublad. Standaard wordt het bestand één keer afgespeeld, maar u kunt het ook zo configureren dat het herhaaldelijk wordt afgespeeld met opgegeven intervallen.

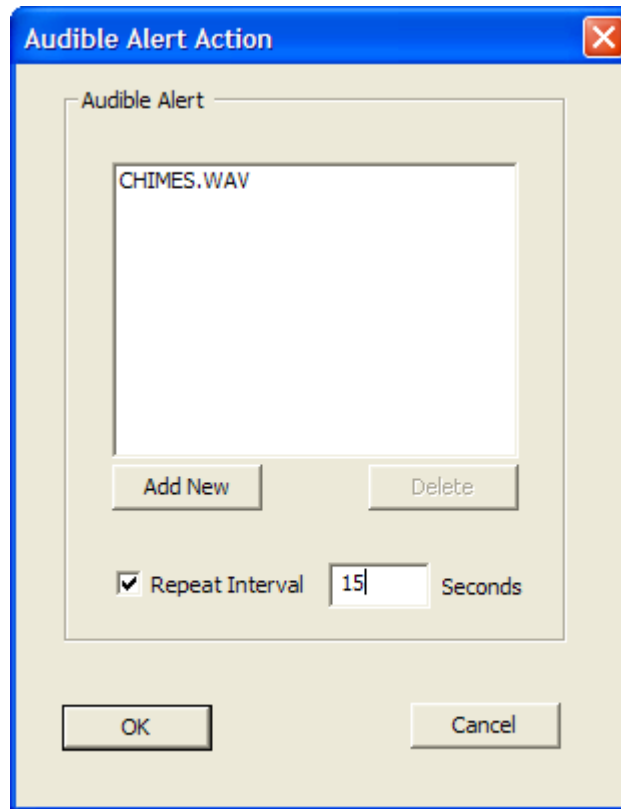
OPMERKING: U kunt een geluidssignaal dat is geconfigureerd om met intervallen te worden herhaald, uitschakelen door via het menu **Bewerkingen > Supervisor-workflow – geluid uit** te kiezen.

Op uw computer zijn waarschijnlijk systeemgeluiden als wav-bestanden beschikbaar, die gebruikt worden als signaal bij standaardgebeurtenissen in Windows. Deze bestanden vormen een goede bron voor geluiden.

OPMERKING: Een geselecteerd wav-bestand mag niet groter zijn dan 50 kB.

Als u een geluidssignaal wilt instellen, klikt u in het dialoogvenster bewerking Geluidssignaal (Figuur 30) op Nieuwe toevoegen en bladert u naar de locatie van het geselecteerde .wav-bestand. Stel desgewenst een herhalingsinterval in en klik op OK.

Figuur 30. Dialoogvenster bewerking Geluidssignaal

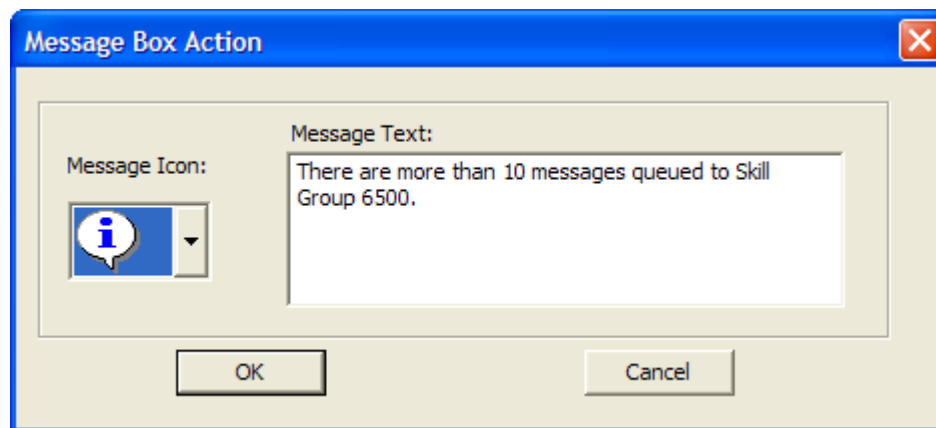


Bewerking Berichtvak

Via de bewerking Berichtvak wordt telkens wanneer aan de regels voor drempelwaarden wordt voldaan een berichtvak met een aangepast bericht als pop-upvenster weergegeven op uw bureaublad. U kunt het berichtvak verwijderen door op OK te klikken.

Als u een berichtvak wilt instellen, typt u in het dialoogvenster *Bewerking berichtvak* (Figuur 31) uw bericht in het veld *Berichttekst*, selecteert u het juiste berichtpictogram en klikt u op OK.

Figuur 31. Dialoogvenster bewerking Berichtvak



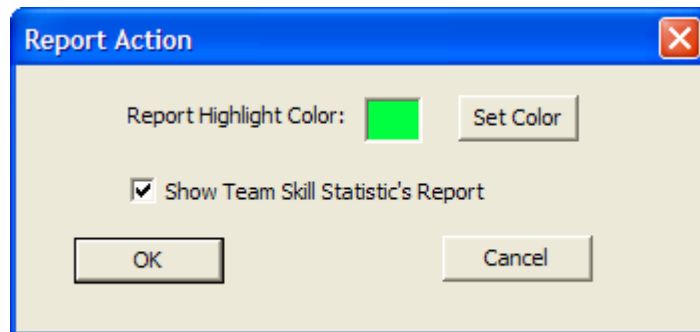
Bewerking Rapportering

Via de bewerking Rapportering worden in de tabelweergave van de real-timeweergave Vaardigheidsstatistieken team de cellen van Gesprekken in wachtrij en Huidige oudste in kleur gemarkeerd wanneer de gegevens in de cel de regels voor de drempelwaarden overschrijden.

Als u een bewerking Rapportering wilt instellen, klikt u in het dialoogvenster *bewerking Rapportering* (Figuur 32) op *Kleur* instellen om de kleur te selecteren waarmee de cellen worden gemarkeerd. Klik vervolgens op OK.

Als u het selectievakje Rapport vaardigheidsstatistieken team inschakelt, zal bij iedere statistische wijziging die een rapporteringsbewerking activeert, de focus van Supervisor Desktop automatisch worden gewijzigd om het rapport Vaardigheidsstatistieken team weer te geven, zodat het huidige rapport wordt weergegeven met de cellen gemarkeerd.

Figuur 32. Dialoogvenster bewerking Rapportering

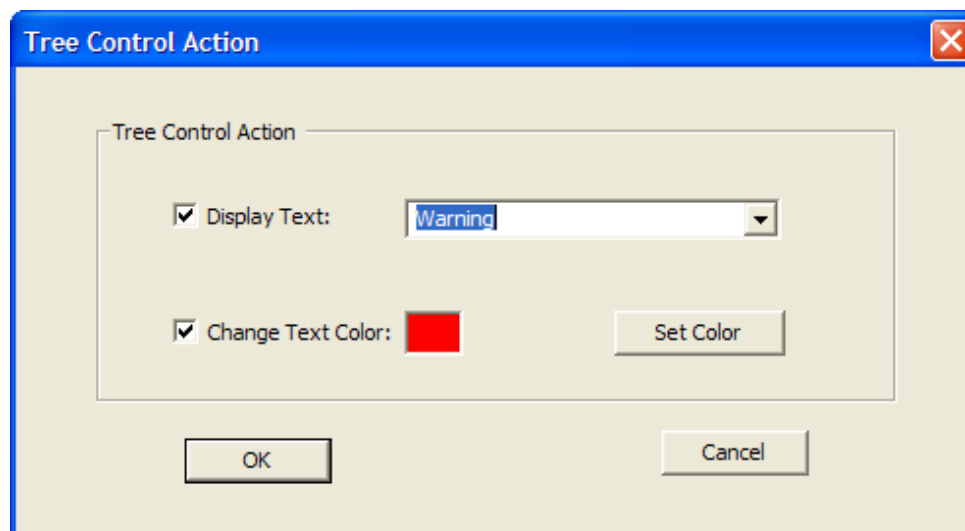


Bewerking Structuurbesturing

Via de structuurbesturingsbewerking kunt u een kleur selecteren die wordt toegepast op de naam van de vaardigheidsgroep en/of een bericht instellen dat naast de naam van de vaardigheidsgroep in de structuurbesturing wordt weergegeven als er aan de regels voor de drempelwaarden wordt voldaan.

Als u een structuurbesturingsbewerking wilt instellen, schakelt u in het dialoogvenster bewerking Structuurbesturing (Figuur 33) de effecten in die u wilt toepassen op de naam van de vaardigheidsgroep. Klik op Kleur instellen om een tekstkleur te selecteren, voer uw eigen bericht in of selecteer in de vervolgkeuzelijst een vooraf gedefinieerd bericht (attentie of waarschuwing) dat naast de naam van de vaardigheidsgroep moet worden weergegeven. Klik vervolgens op OK.

Figuur 33. Dialoogvenster bewerking Structuurbesturing



Bewerking melding via e-mail

Via de bewerking Melding via e-mail kunt u telkens wanneer niet aan de regels voor de drempelwaarden wordt voldaan bepaalde personen een e-mailbericht sturen.

De e-mailberichten hebben vooraf gedefinieerde onderwerpregels, afhankelijk van aan welke regel voor drempelwaarden wordt voldaan. Deze regels zijn:

- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt boven de bovengrens
- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt onder de bovengrens
- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt tussen de bovengrens en benedengrens
- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Oudste gesprek in wachtrij ligt boven de bovengrens
- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Oudste gesprek in wachtrij ligt onder de benedengrens
- Vaardigheid: <naam vaardigheidsgroep>, Oudste gesprek in wachtrij ligt tussen de bovengrens en de benedengrens

De verzonden e-mailberichten kunnen uit alleen een onderwerpsregel bestaan; u kunt desgewenst een bericht in het tekstgedeelte invoeren.

Figuur 34. Dialoogvenster instelling bewerking Melding via e-mail

Als u een bewerking Melding via e-mail wilt instellen, dient u eerst de velden van het dialoogvenster instelling bewerking Melding via e-mail (Figuur 34) volledig in te vullen, op de volgende manier:

Tabel 21. Velden dialoogvenster bewerking Melding via e-mail

Veld	Beschrijving
Van:	Vereist. Voer uw e-mailadres in. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
Naar:	Vereist Voer de e-mailadressen van de ontvangers in, gescheiden door een puntkomma. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.

Tabel 21. Velden dialoogvenster bewerking Melding via e-mail (vervolg)

Veld	Beschrijving
Mailserver:	Vereist. Het SMTP IP-adres of de hostnaam van de server die wordt gebruikt om de e-mail te versturen. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
BCC:	Optioneel. Voer de e-mailadressen in van de ontvangers die u een kopie van het e-mailbericht wilt sturen. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
Onderwerp	De onderwerpregel wordt automatisch door de bewerking gegenereerd.
Hoge prioriteit	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat de e-mail met hoge prioriteit wordt afgeleverd. Laat het selectievakje leeg voor normale aflevering van het bericht.
Berichtvenster (zonder label)	Optioneel. Voer een bericht in voor in het tekstgedeelte van de e-mail.

Via de knop Testbericht kunt u testen of de bewerking melding via e-mail juist is geconfigureerd. Als u op Testbericht klikt, wordt een testbericht verzonden naar de e-mailadressen in de velden Naar en BCC.

Als het testbericht met succes is verzonden, wordt in het veld naast de testknop "Verzending bericht geslaagd" weergegeven. Als het is mislukt, wordt de tekst "Fout bij verzending e-mail" weergegeven. Controleer in dat geval of u de velden Naar, BCC en Mailserver juist hebt ingevuld en voer de test nogmaals uit.

Vaardigheden agent opnieuw bepalen

Het hulpmiddel Vaardigheden agent opnieuw bepalen is een toepassing op browserbasis waarmee u de toewijzingen van agenten in uw team aan vaardigheidsgroepen kunt wijzigen en snel de leden van vaardigheidsgroepen en details van afzonderlijke agenten kunt weergeven. Wijzigingen in het lidmaatschap van een vaardigheidsgroep van een agent worden onmiddellijk van kracht, zonder dat de agent zich hoeft af- en weer aan te melden.

Het hulpmiddel Vaardigheden agent opnieuw bepalen kan worden uitgevoerd in uw geïntegreerde browser als de browser is ingeschakeld.

Vaardigheden kunnen opnieuw worden bepaald op het niveau van de agent en op het niveau van de vaardigheidsgroep. U kunt vaardigheidsgroepen aan een agent toevoegen of van een agent verwijderen, of u kunt agenten toevoegen aan of verwijderen van een vaardigheidsgroep.

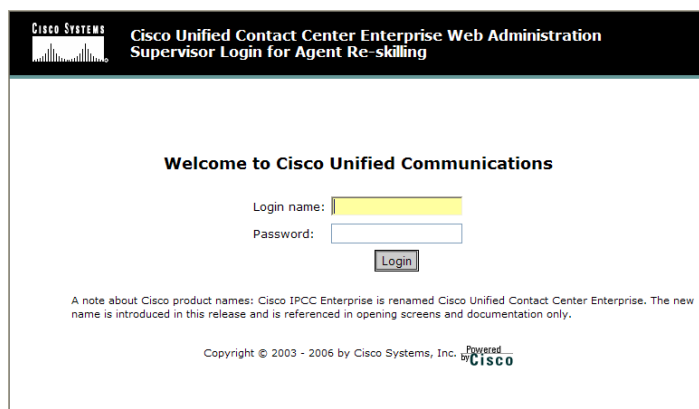
OPMERKING: De nieuwe vaardigheidsgroep wordt direct weergegeven in de rapporten van de agent. Als het een nieuwe vaardigheidsgroep betreft, kan het tot 19 minuten duren voordat de gegevens van de vaardigheidsgroep in Supervisor Desktop worden weergegeven. Als u de gegevens direct wilt weergegeven, kunt u de systeembeheerder vragen een handmatige synchronisatie van Directory Services uit te voeren, of u kunt een ander team selecteren in Supervisor Desktop en vervolgens terugkeren naar het team waaraan u de nieuwe vaardigheidsgroep had toegevoegd.

Ga als volgt te werk om vaardigheidsgroepen aan een agent toe te voegen of van een agent te verwijderen:

1. Kies in het menu Extra > Vaardigheden agent opnieuw bepalen > Site 1. Het supervisor-aanmeldvenster voor het hulpprogramma Vaardigheden agent opnieuw bepalen wordt weergegeven (Figuur 35).

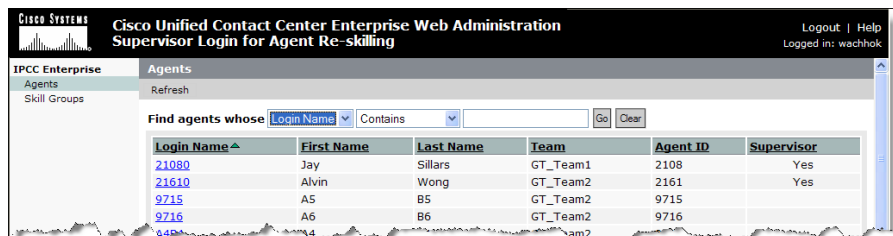
OPMERKING: In het menu kan alleen Site 1 worden weergegeven of meerdere sites (Site 1, Site 2, enzovoort). Het aantal sites is afhankelijk van de configuratie van het systeem. Deze sites staan voor de servers waarop het hulpmiddel IPCC Agent Re-skilling zich bevindt. Als u een foutmelding ontvangt wanneer u toegang probeert te krijgen tot een site, probeert u een andere tot u de actieve site hebt gevonden.

Figuur 35. Venster Aanmelding Supervisor



2. Voer uw aanmeldingsnaam en wachtwoord voor Supervisor Desktop in en klik op Aanmelden. Het venster Agenten verschijnt (Figuur 36).

Figuur 36. Venster Agenten



3. Gebruik de zoekvelden boven in het venster om de agent op te zoeken van wie u de vaardigheden opnieuw wilt bepalen.

4. Selecteer de agent door op de aanmeldingsnaam van de agent te klikken. Het venster Agent bewerken verschijnt (Figuur 37).

Figuur 37. Venster Agent bewerken

5. In het deelvenster Vaardigheidsgroepen kunt u:
 - Een nieuwe vaardigheidsgroep toewijzen aan de agent. Klik op Toevoegen en schakel in het venster Vaardigheidsgroepen voor agent selecteren het selectievakje in voor de vaardigheidsgroep die u wilt toevoegen. Klik vervolgens op OK.
 - Een vaardigheidsgroep verwijderen van een agent. Selecteer de vaardigheidsgroep die u wilt verwijderen en klik op Verwijderen.
 - Alle vaardigheidsgroepen verwijderen van een agent. Klik op Alles verwijderen om alle vaardigheidsgroepen te verwijderen. Houd er rekening mee dat een agent aan minimaal één vaardigheidsgroep moet zijn toegewezen.
6. Klik op Opslaan om uw wijzigingen op te slaan. Boven in het venster wordt een bericht weergegeven dat de agent is opgeslagen.

Ga als volgt te werk om agenten aan een vaardigheidsgroep toe te voegen of uit een vaardigheidsgroep te verwijderen:

1. Kies in het menu Extra > Vaardigheden agent opnieuw bepalen > Site 1. Het supervisor-aanmeldvenster voor het hulpprogramma Vaardigheden agent opnieuw bepalen wordt weergegeven ([Figuur 35 op pagina 68](#)).

OPMERKING: In het menu kan alleen Site 1 worden weergegeven of meerdere sites (Site2, Site3, enzovoort). Dit is afhankelijk van de configuratie van het systeem. Deze sites staan voor de servers waarop het hulpmiddel CCE Agent Vaardigheden agent opnieuw bepalen zich bevindt. Als u een foutmelding ontvangt wanneer u toegang probeert te krijgen tot een site, probeert u een andere tot u de actieve site hebt gevonden.

2. Voer uw aanmeldingsnaam en wachtwoord voor Supervisor Desktop in en klik op Aanmelden. Het venster Agenten verschijnt ([Figuur 36 op pagina 68](#)).
3. Klik op Vaardigheidsgroepen aan de linkerkant van het venster om de weergave te veranderen in een lijst vaardigheidsgroepen.
4. Selecteer de gewenste vaardigheidsgroep in de lijst door op de naam te klikken, of zoek de vaardigheidsgroep op via de zoekvelden boven in het venster. Het venster Vaardigheidsgroep bewerken verschijnt.
5. In het deelvenster met de agenten in uw team(s) kunt u:
 - Een nieuwe agent toewijzen aan de vaardigheidsgroep. Klik op Toevoegen en schakel in het venster Agenten voor vaardigheidsgroep selecteren het selectievakje in voor de agenten die u wilt toevoegen. Klik vervolgens op OK.
 - Een agent verwijderen uit de vaardigheidsgroep. Selecteer de agent die u wilt verwijderen en klik op Verwijderen.
 - Alle agent verwijderen uit de vaardigheidsgroep. Klik op Alles verwijderen om alle vaardigheidsgroepen te verwijderen. Een vaardigheidsgroep waaraan geen agenten zijn toegewezen, wordt niet weergegeven in Supervisor Desktop.
 - De eigenschappen van een agent weergeven. Selecteer een agent en klik vervolgens op Openen om de record van die agent weer te geven. U kunt de record alleen weergeven, niet bewerken.
6. Klik op Opslaan om uw wijzigingen op te slaan. Boven in het venster wordt een bericht weergegeven dat de vaardigheidsgroep is opgeslagen.

Supervisor Record Viewer gebruiken

In de Supervisor Record Viewer ([Figuur 38 op pagina 72](#)) worden alle opnamen weergegeven die uw team in de afgelopen zeven dagen heeft gemaakt, en de opnamen die u hebt gemarkeerd voor de langere levensduur van 30 dagen.

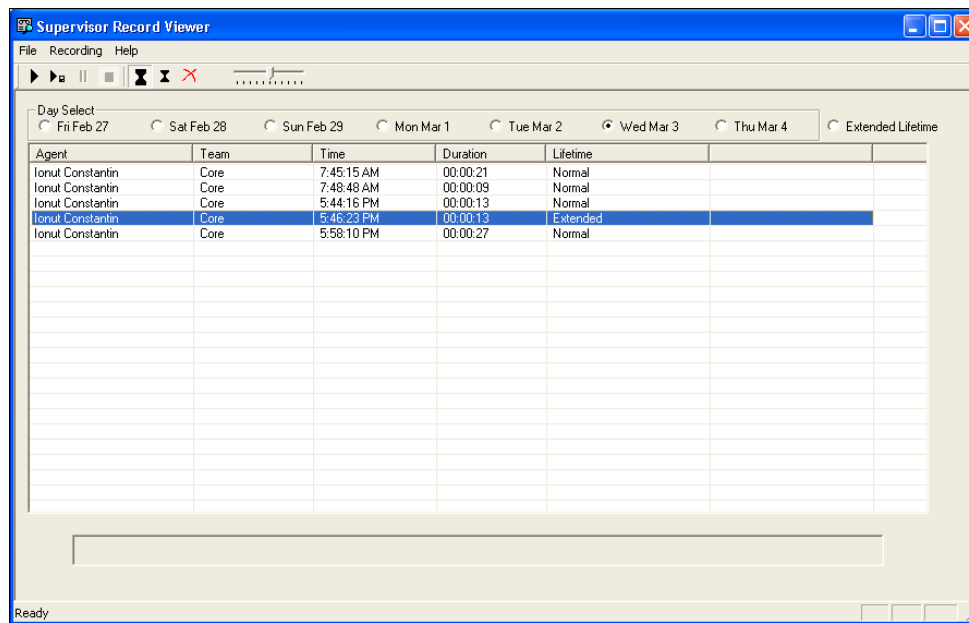
OPMERKING: Een licentie wordt gebruikt tijdens het afspelen en wordt vrijgegeven als het afspelen wordt beëindigd. Als er geen licenties beschikbaar zijn wanneer u een opname wilt afspelen, wordt het volgende foutbericht weergegeven: “Er is een licentiefout opgetreden. Probeer opnieuw over vijf minuten. Wanneer het probleem zich blijft voordoen, kunt u het logbestand of uw systeembeheerder raadplegen voor informatie.” U moet wachten tot er een licentie is vrijgegeven en beschikbaar is, zodat u deze kunt gebruiken om de opnamen te beoordelen.

De opnamen worden opgeslagen als ruwe spraakgegevenspakketten. Ze kunnen alleen worden afgespeeld met de Supervisor Record Viewer. Als u echter bepaalde opnamen wilt opslaan als wav-bestand, kunt u daarvoor de knop Afspelen en opslaan gebruiken en de opname in wav-indeling opslaan in een map.

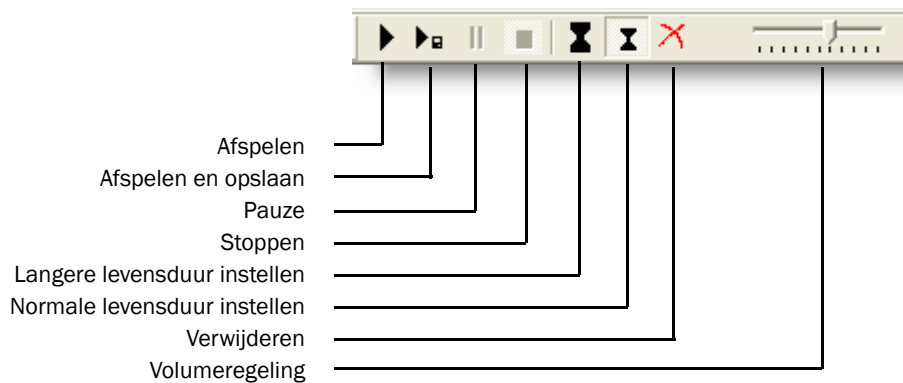
Tenzij opnamen zijn gemarkeerd voor een langere levensduur, worden ze automatisch na zeven dagen verwijderd.

Als een opname is gemarkeerd voor de langere levensduur van 30 dagen, wordt deze pas verwijderd nadat de 30 dagen zijn verstreken. Als u een opname handmatig verwijdert voordat de 30 dagen zijn verstreken, wordt deze bij de volgende mapopruiming verwijderd. Mappen worden dagelijks om middernacht opgeruimd.

Figuur 38. Supervisor Record Viewer



Figuur 39. Werkbalk Supervisor Record Viewer



In Supervisor Record Viewer wordt de volgende informatie weergegeven:

Tabel 22. Velden Supervisor Record Viewer

Kolomnaam	Beschrijving
Agent	De agent van wie het gesprek is opgenomen.
Team	Het team waar de agent bij hoort.
Tijd	Het tijdstip waarop de opname is gemaakt.
Duur	De lengte van de opname in de notatie uu:mm:ss.
Levensduur	De duur van de opname wordt gearhiveerd: Normaal is 7 dagen, Uitgebreid is 30 dagen.
Datum opgenomen	(Wordt alleen weergegeven als "Langere levensduur" is geselecteerd in Dag selecteren) De datum waarop de opname is gemaakt.

Ga als volgt te werk om Supervisor Record Viewer te starten:

1. Ga via de menubalk in Supervisor Desktop naar Extra > Opgenomen bestanden. Supervisor Record Viewer wordt gestart, zonder dat er een dag is geselecteerd.
2. Klik in het gedeelte Dag selecteren op een van de keuzerondjes om de opnamen weer te geven die op die datum door uw team zijn gemaakt.

Ga als volgt te werk om een opname te beluisteren:

1. Klik in Supervisor Record Viewer in het gedeelte Dag selecteren op het keuzerondje voor de datum van de opname die u wilt beoordelen.

U kunt ook op het keuzerondje Langere levensduur klikken om een lijst weer te geven van alle opnamen die zijn gemarkeerd voor de verlenging van 30 dagen.

2. Selecteer de opname die u wilt beoordelen.
3. Klik op de knop Afspelen of kies Opnemen > Afspelen via de menubalk.

Gebruik de knoppen Pauze of Stoppen om het afspelen te pauzeren of stop te zetten, en de volumeregelaar om het volume in te stellen.

Aan de voortgangsbalk onder in het scherm kunt u zien waar u bent binnen de opname. U kunt op de voortgangsbalk klikken en deze heen of terug slepen om de opname terug- of door te spoelen. Nadat u de voortgangsbalk hebt verplaatst, klikt u opnieuw op Afspelen om het afspelen te hervatten.

OPMERKING: Het afspelen van een opname terwijl u een gesprek aan het volgen bent, wordt niet ondersteund.

OPMERKING: In een systeem met Hoge beschikbaarheid kunnen opnamen worden opgeslagen op een van de twee opnameservers. Alle opnamen worden weergegeven in Supervisor Record Viewer. Als een van de servers inactief wordt en niet bereikt kan worden, kunnen de opnamen die op die server zijn opgeslagen, niet worden afgespeeld, ook al worden deze nog wel weergegeven in Supervisor Record Viewer. Als u een opname probeert af te spelen die op een inactieve server is opgeslagen, wordt het bericht “De opnameserver is inactief” weergegeven. U kunt de opname afspelen zodra de server weer actief is.

Ga als volgt te werk om een opname op te slaan:

1. Selecteer de opname die u wilt opslaan.
2. Klik op de knop Afspelen en opslaan of kies Opnemen > Afspelen en opslaan via de menubalk. Het dialoogvenster Opslaan als verschijnt.
3. Selecteer een map waarin u de opname wilt opslaan, voer een bestandsnaam in voor de opname en klik op Opslaan. De opname wordt afgespeeld en tegelijkertijd opgeslagen als wav-bestand op de locatie die u hebt geselecteerd.

Ga als volgt te werk om een opname te markeren voor langere levensduur:

1. Selecteer de opname die u voor 30 dagen wilt bewaren.
2. Klik op de knop Langere levensduur instellen of kies Bestand > Langere levensduur instellen via de menubalk. De opname is gemarkeerd om voor 30 dagen vanaf de datum van de opname te worden bewaard.

Automatisch herstel van service

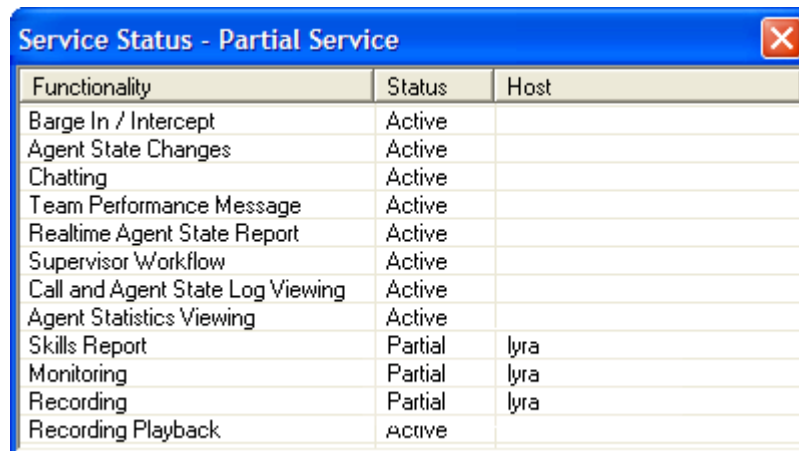
Dankzij de functie voor automatisch herstel van de service kan Supervisor Desktop de verbinding met de CAD-services automatisch herstellen wanneer een service opnieuw wordt opgestart of een netwerk is uitgevallen.

Wanneer in Supervisor Desktop wordt ontdekt dat er niet kan worden gecommuniceerd met een service (dit wordt meestal binnen drie minuten na uitval van de service ontdekt), wordt in de statusbalk “Gedeeltelijk in bedrijf” of “Niet in bedrijf” weergegeven om aan te geven dat sommige of alle services zijn uitgevallen.

Wanneer de service weer beschikbaar is (meestal binnen één minuut na herstel van de service), wordt in de statusbalk van Supervisor Desktop “In bedrijf” weergegeven om aan te geven dat de services weer hersteld zijn.

Dubbelklik op het statusbericht op de statusbalk voor meer informatie over de functies waarop de uitval van de service invloed heeft. In Supervisor Desktop wordt een pop-upvak met Supervisor Desktop-functies geopend waarin wordt aangegeven of die functie beschikbaar is of als gevolg van de uitval van de service niet beschikbaar is (Figuur 40).

Figuur 40. Pop-upvenster Status service



Functionality	Status	Host
Barge In / Intercept	Active	
Agent State Changes	Active	
Chatting	Active	
Team Performance Message	Active	
Realtime Agent State Report	Active	
Supervisor Workflow	Active	
Call and Agent State Log Viewing	Active	
Agent Statistics Viewing	Active	
Skills Report	Partial	lyra
Monitoring	Partial	lyra
Recording	Partial	lyra
Recording Playback	Active	

Index

A

Aanmelden 7
Agent, ACD-status 45
Agentstructuur, weergave 16
Auto-herstel 74
Automatische updates 10

B

Bedrijfsgegevens, scherm 35
Berichtvak, bewerking 61
Bewerkingen
 berichtvak 61
 geluidssignaal 59
 melding via e-mail 63
 rapport 61
 structuurbesturing 62
Binnenvallen 41

C

Chatberichten met hoge prioriteit 50
Chatten
 een chatsessie beëindigen 49
 een chatsessie initiëren 47
 introductie 46

F

Functionieniveaus 6

G

Geïntegreerd browserdeelvenster 21
Geïntegreerde browser
 werkbalk 51
Geluidssignaal, bewerking 59

M

Melding via e-mail, bewerking 63

O

Onderscheppen, gesprekken 42
Opnamen
 afspelen 72
 voor langere archivering 73
Opnames
 opslaan 73
Opnemen, gesprekken 43

P

Pushen, webpagina's 40

R

Rapporteringsbewerking 61
Real-timeweergaven 23
 Actieve gesprekken agent 35
 Bedrijfsgegevens 35
 Historie gesprekken 36
 Logboek ACD-status agent 34
 Logboek gesprekken agent 33

Samenvatting vaardigheidsstatistieken 25
Statistieken Agent - Team 29
Statistieken teamagent 27
Status teamagent 28
Vaardigheidsstatistieken team 23
Vaardigheidsstatus agent 26

S

Service, automatisch herstel 74
Sneltoetsen 18
Status service 74
Statusbalk 22
Structuurbesturingsbewerking 62
Supervisor Desktop
 aanmelden 7
 Functieniveaus 6
 interface 11
 sneltoetsen 18
 standaardindeling 12
 standaardindeling herstellen 17
 statusbalk 22
 voorkeursinstellingen 13
 wachtwoord wijzigen 8
Supervisor Record Viewer
 een opname afspelen 72
 een opname opslaan 73
 introductie 70
 opname markeren voor archivering 73
 starten 72

T

Teamberichten (TM's) 52
 annuleren 53
 verzenden 53
Toegankelijkheid 18
Tussenkomst
 ACD-status van agenten wijzigen 45
 binnenvallen 41
 gesprekken onderscheppen 42
 gesprekken opnemen 43
 webpagina's pushen 40

V

Vaardigheden agent opnieuw bepalen
 agenten verwijderen uit/toevoegen
 aan vaardigheidsgroep 69
 introductie 66
 vaardigheidsgroep verwijderen uit
 of toevoegen aan agent 67
Voorkeuren 13
 weergave agentstructuur indelen 16

W

Werkbalk
 geïntegreerde browser 51
Wijzigen, wachtwoord 8
Workflow-bewerkingen
 bewerking berichtvak 61
 bewerking melding via e-mail 63
 rapporteringsbewerking 61
 structuurbesturingsbewerking 62
Workflows supervisor
 bewerking geluidssignaal 59
 instellen 55
 introductie 54, 59
 voorbeeld 56