



## **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.

---

# Sisällys

---

## Cisco Supervisor Desktop-käyttöopas 5

- Esittely 5
  - Kohdeyleisö 5
  - Tämän version uudet ominaisuudet 5
- Supervisor Desktop -ohjelman toimintojen tasot 6
- Sisäänkirjautuminen Supervisor Desktopiin 7
  - Salasanan vaihtaminen 8
  - VPN-välitteinen yhteys NAT-palomuurin tai -reitittimen kautta 9
- Automaattiset päivitykset 10
- Supervisor Desktop -ikkuna 11
  - Asetusten määrittäminen 13
  - Edustajapuu 15
    - Edustajan nimien muotoileminen edustajapuussa. 16
  - Käyttöliittymän oletusasettelun palauttaminen 16
  - Helppokäyttötoiminnot 17
  - Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet 17
  - Integroitu selain -ruutu 20
  - Tilarivi 20
- Reaaliaikanäyttö 21
  - Työryhmän osaamisalueen tilastot 21
  - Osaamisalueen yhteenvedon tilastot 23
  - Osaamisalueen edustajan tila 24
  - Työryhmän edustajan tilastot 25
  - Työryhmän edustajan tila 26
  - Edustajan vs. työryhmän tilastot 27
  - Edustajan puheluloki 30
  - Edustajan ACD-tilan loki 31
  - Edustajan aktiivinen puhelu 32
  - Puheluun liitetty data 33
  - Puheluhistoria 33

---

## Sisällys

- Edustajien seuranta 34
  - CAD-pohjainen seuranta 34
  - Unified CM -pohjainen seuranta 35
- Web-sivun lähettäminen edustajalle 36
- Valvojan liittyminen puheluihin 37
- Puheluiden kaappaaminen 38
- Puheluiden nauhoittaminen 39
- Edustajan ACD-tilan vaihtaminen 41
- Keskustelun käyttäminen 42
  - Valmiiksi määritetyt suuren tärkeyden keskusteluviestit 46
- Integroidun selaimen käyttäminen 47
  - Selaimen työkalurivi 48
- Työryhmän sanomien lähettäminen 49
- Valvojan työnkulun luominen 51
  - Esimerkki: Valvojan työnkulun hallinnan määrittäminen 53
  - Työnkulun toiminnot 56
    - Ääni-ilmoituksen toiminto 56
    - Sanomaruudun toiminto 57
    - Raportin toiminto 58
    - Puun hallintatoiminto 59
    - Sähköposti-ilmoituksen toiminto 59
- Edustajien uudelleenkoulutus 62
- Supervisor Record Viewerin käyttäminen 66
- Palvelun automaattinen palautus 70

---

**Hakemisto 71**

---

# Cisco Supervisor Desktop-käyttöopas

---

## Esittely

---

Cisco Supervisor Desktop for Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) on vikasietoinen yhden ja usean toimipisteen IP-pohjaisten yhteystietokeskusten tietokonepuhelinintegraatoratkaisu, joka on helppo ottaa käyttöön, määrittää ja hallita. Sen ansiosta valvojilla on tehokkaat työkalut, joilla he voivat parantaa tuottavuutta ja asiakastytyväisyyttä.

Supervisor Desktopin toiminnoilla voit tarkastella reaaliaikaisia tilastoja sekä seurata ja valmentaa edustajia. Voit myös liittyä aktiivisiin edustajien puheluihin sekä kaapata ja nauhoittaa niitä tarpeen mukaan. Tämä varmistaa tehokkaan edustajaresurssien hallinnan.

## Kohdeyleisö

Tämä asiakirja on kirjoitettu yhteyskeskusvalvojille, jotka käyttävät Supervisor Desktop -ohjelmistoa tietokoneessaan.

## Tämän version uudet ominaisuudet

Cisco Supervisor Desktop 8.5 tukee seuraavia uusia ominaisuuksia:

- Microsoft Internet Explorer 8 ja Mozilla Firefox 3.6
- 32-bittinen Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise ja Ultimate
- 64-bittinen Microsoft Windows 7, jossa suoritetaan 32-bit Windows on 64-bit Windows (WoW64) -emulaatiokerrosta
- Seuranta- ja nauhoitusominaisuuksien rajoitukset puheluissa, jotka eivät liity liiketoimintaan
- Parannettu tuki Freedom Scientific JAWS 11:lle

## Supervisor Desktop -ohjelman toimintojen tasot

Cisco Supervisor Desktop -ohjelmassa on kolme toimintotasoa: Standard, Enhanced ja Premium.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu Supervisor Desktopin kullakin toimintotasolla saatavilla olevat toiminnot. Toiminnot, joita ei ole lueteltu tässä, ovat kaikilla kolmella toimintotasolla.

Taulukko 1. Supervisor Desktopin toiminnot

Ominaisuus	Standard	Enhanced	Premium
Valvojan liittyminen	•	•	•
Cisco Mobile Agent -tuki	•	•	•
Cisco Unified Presence Server -integraatio	•	•	•
Integroitu selain	•	•	•
Keskeytä	•	•	•
Reaaliaikaiset näytöt (kaaviot)			•
Reaaliaikaiset näytöt (teksti)	•	•	•
Nauhoitus		•	•
Hiljainen valvonta	•	•	•
Osaamisalueiden tilastot	•	•	•
Valvojan työnkulut – kaikki toiminnot paitsi vain puun hallintatoimintojen raja-arvoilmoitukset			•
Valvojan työnkulut – puun hallintatoimintojen raja-arvoilmoitukset		•	•
Työryhmän sanomat	•	•	•
Web-sivun lähettäminen edustajille			•

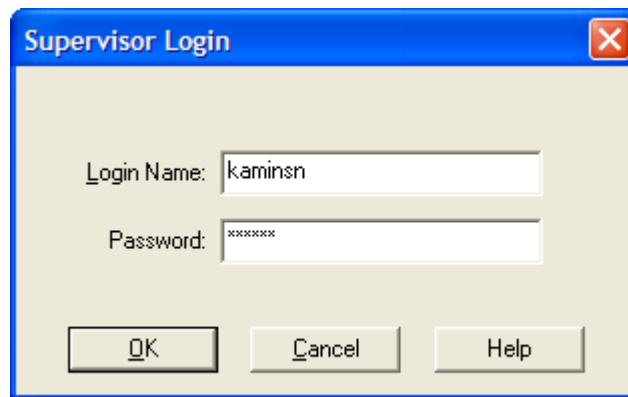
## Sisäänkirjautuminen Supervisor Desktopiin

**HUOMAUTUS:** Jos haluat käyttää kaikkia Supervisor Desktopin toimintoja, sinun on kirjaututtava ensin Agent Desktopiin. Lisätietoja on *Cisco Agent Desktop -käyttöoppaassa*.

### Supervisor Desktopin käynnistäminen:

1. Valitse Käynnistä > Ohjelmat > Cisco > Desktop > Supervisor. Näyttöön tulee Valvojan kirjautuminen -ikkuna ([Kuva 1](#)).

Kuva 1. Valvojan kirjautuminen -ikkuna



**HUOMAUTUS:** Valvojan kirjautuminen -ikkuna pyytää joko nimeä tai tunnusta sen mukaan, kumman menetelmän järjestelmänvalvoja on määrittänyt.

2. Anna Supervisor Desktop -kirjautumisnimi tai -tunnus ja salasana niille varattuihin kenttiin ja valitse OK tai paina Enter. Supervisor Desktop käynnistyy.

**HUOMAUTUS:** Kun olet kirjautunut, sovellus ei näytä mitään tietoja ja tilarivillä lukee "Ei palvelua". Jos haluat tietoja näyttöön, valitse työryhmä avattavasta Työryhmä-luettelosta.

**HUOMAUTUS:** Kun kirjaudut Supervisor Desktopiin ensimmäistä kertaa, salasana on oletusarvoisesti tyhjä. Anna sisäänkirjautumistunnukseksi. Kun olet kirjautunut, luo salasana Vaihda salasana -toiminnolla.

**HUOMAUTUS:** Kun kirjaudut Supervisor Desktopiin ensimmäistä kertaa, Kirjautumisnimi- tai Tunnus-kenttä on tyhjä. Kun kirjaudut seuraavan kerran Kirjautumisnimi- tai Tunnus-kentässä on jo valmiiksi aiemmin annetut tiedot. Jos käytät samaa tietokonetta toisen valvojan kanssa, varmista, että tässä kentässä ovat omat tietosi eivätkä toisen valvojan tiedot.

**HUOMAUTUS:** Kun kirjaudut Supervisor Desktopiin ensimmäistä kertaa, Supervisor Desktopin käynnistyminen saattaa kestää hetken, koska oletusarvoiset raporttitiedot on luotava.

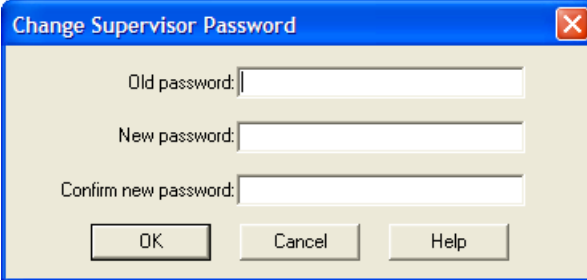
## Salasanan vaihtaminen

Älä jaa salasanaasi muille. Jos joku muu saa selville salasanasi, vaihda se seuraavien ohjeiden mukaisesti.

### *Salasanan vaihtaminen:*

1. Valitse valikkoriviltä Työkalut > Vaihda salasana. Näyttöön tulee Vaihda salasana -valintaikkuna (Kuva 2).

Kuva 2. Vaihda valvojan salasana -valintaikkuna



2. Kirjoita vanha salasana, uusi salasana ja uusi salasana uudelleen. Jos vanha salasana oli tyhjä, jätä Vanha salasana -kenttä tyhjäksi.

**HUOMAUTUS:** Salasanan enimmäispituus on 32 kirjainta ja numeroa.

3. Valitse OK. Salasana vaihdetaan.



## VPN-välitteinen yhteys NAT-palomuurin tai -reitittimen kautta

Kun tietokone käyttää verkko-osoitteen muutosta (NATia) palomuurin tai reitittimen vuoksi, siinä on käytettävä VPN (virtuaalinen yksityisverkko) -ohjelmistoa, jotta voidaan varmistaa täysin kaksisuuntainen verkkoyhteys yhteyskeskuspalvelinten ja tietokoneen välillä. VPN-ohjelmiston käyttämättä jättäminen johtaa yhteysongelmiin ja menetettyihin toimintoihin, kuten hiljaisen valvonnan virheisiin ja edustajapuun puuttuviin tietoihin.

**HUOMAUTUS:** VPN:n käyttäminen on suositeltavaa, jotta yhteys olisi paremmin suojattu, kun Supervisor Desktopia käytetään yhteyskeskuksen ulkopuolella.

VPN-yhteys on muodostettava ennen Supervisor Desktopin käynnistämistä. Jos VPN-yhteys katkeaa istunnon aikana, sinun on käynnistettävä Supervisor Desktop uudelleen, kun yhteys on taas muodostettu.

Jos Supervisor Desktop voi kirjautua kaikkiin muihin palveluihin kuin Keskustelu-palveluun, sinun on käynnistettävä Supervisor Desktop uudelleen, kun Keskustelu-palvelu on taas käytettävissä.

Cisco VPN 3000 Concentrator ja Cisco VPN Client toimivat todistetusti Supervisor Desktopin kanssa, ja niiden käyttö on tuettu. Muiden toimittajien VPN-ratkaisut saattavat toimia oikein, mutta niitä ei tueta, koska niitä ei ole muodollisesti tarkistettu. Jos haluat vaihtoehtoisen ratkaisun tarkastettavaksi, ota yhteyttä Ciscon jälleenmyyjään.

## Automaattiset päivitykset

---

CAD:n avulla järjestelmänvalvoja voi päivittää kaikki Supervisor Desktop -esiintymät uudempaan versioon automaattisesti.

Aina kun käynnistät Supervisor Desktopin, ohjelmisto tarkistaa, onko päivitettyä versiota saatavilla tai onko tapahtunut järjestelmämääritysmuutos, joka edellyttää Windows-rekisterin muuttamista. Jos jompikumpi näistä ehdoista täyttyy, ohjelmisto suorittaa päivityksen automaattisesti.

Päivityksen aikana näytössä on valintaikkuna, jossa ilmoitetaan, että käyttämäsi Supervisor Desktop -kopio päivitetään. Valitse OK ja noudata seuraavissa valintaikkunoissa olevia ohjeita.

Kun päivitys on valmis, näyttöön tulee valintaikkuna, joka ilmoittaa päivityksen olevan valmis. Valitse OK, käynnistä Supervisor Desktop uudelleen ja kirjaudu sisään normaalisti.

**HUOMAUTUS:** Varmista automaattisen päivityksen oikea toiminta määrittämällä Internet Explorer etsimään tallennettujen sivujen uudempaa versiota. Määritä tämä asetus käynnistämällä Internet Explorer ja valitsemalla Työkalut > Internet-asetukset. Valitse Yleiset-välilehden Selaushistoria-osasta Asetukset. Valitse asetus Aina, kun käyn Web-sivulla.

**HUOMAUTUS:** Jos automaattinen päivitys epäonnistuu, ota yhteyttä järjestelmänvalvojaan.

## Supervisor Desktop -ikkuna

Supervisor Desktop -ikkuna on jaettu viiteen alueeseen:

- osaamisalueryhmäpuu, joka luettelee kaikki avattavasta Työryhmä-luettelosta valittuun työryhmään liittyvät osaamisalueryhmät
- edustajapuu, joka luettelee kaikki työryhmän edustajat ja valvojat.
- välilehdillä varustetut tai graafiset reaaliaikaiset näytöt, joissa on osaamisalueryhmätiedot
- välilehdillä varustetut tai graafiset reaaliaikaiset näytöt, joissa on edustaja- ja työryhmätiedot
- integroitu selain (jos se on otettu käyttöön).

Supervisor Desktop -käyttöliittymä on hyvin määritettävissä. Selain ei oletusarvoisesti ole käytössä eivätkä ruudut ole telakoitavissa. Voit kuitenkin lisätä tai poistaa reaaliaikaisia näyttöjä, ottaa integroidun selaimen käyttöön ja sallia kaikkien ruutujen toimivan telakoitavina ikkunoina (jolloin voit siirtää niitä ja muuttaa niiden kokoa toisistaan riippumatta). Voit muuttaa työkalurivin kuvakkeiden kokoa oletusarvoisesta koosta 16 × 16 kuvapistettä kokoon 32 × 32 kuvapistettä.

Näytettävät ruudut määräytyvät osaamisalueryhmä- ja edustajapuusta valittujen solmujen mukaan. Jos otat integroidun selaimen käyttöön, reaaliaikaiset näytöt ja selain näkyvät oikeanpuoleisen ruudun välilehdissä. [Kuva 3](#) esittää Supervisor Desktop -käyttöliittymän, jossa on integroitu selain sekä oletusreaaliaikanäytöt (Työryhmän osaamisalueen tilastot, Työryhmän edustajan tilastot ja Työryhmän edustajan tila).

Kuva 3. Supervisor Desktop -käyttöliittymä

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there is a tree view for 'Team01' containing 'Skill Groups' (SK\_OOCampaign1, SK\_Group1-5) and 'Agents' (Elizabeth Stuck x2015, Logs, Inbound, Supervisors, Elizabeth Stuck). The main area displays 'Real Time Displays' with three tables:

**Skill Groups - Team Skill Statistics Display**

Skill Name	Agents Logged In	Calls Waiting	Current Oldest	ASA	Calls Handled	Talk Average
SK_OOCampaign1	1	0	00:00:00	<N/A>	0	00:00:00
SK_Group1	1	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

**Agents - Team Agent Statistics Display**

Agent Name	Logon Time	Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking
Elizabeth Stuck	00:01:33	2	2	00:04:46	00:03:33	00:08:34

**Agents - Team Agent State Display**

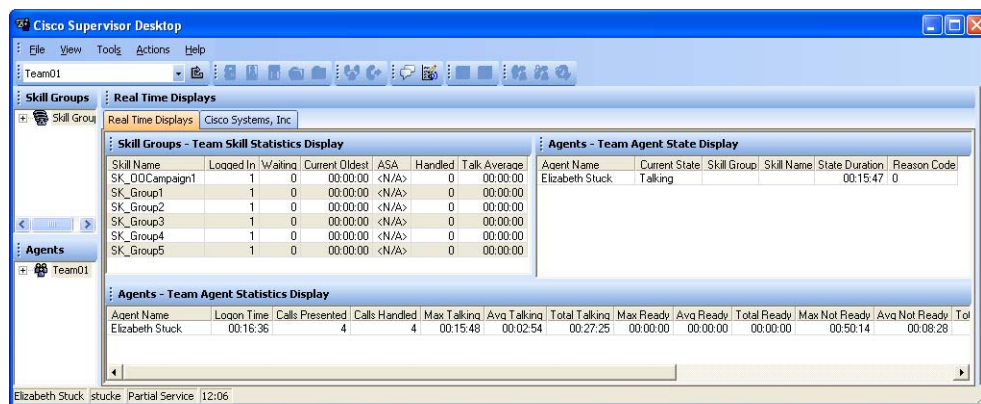
Agent Name	Current State	Skill Group	Skill Name	State Duration	Reason Code
Elizabeth Stuck	Talking			00:01:30	0

At the bottom, the status bar shows 'Elizabeth Stuck | stucke | Partial Service | 10:24'.

Kun Supervisor Desktop on oletusarvoisessa ulkoasussa (liikutettavat ikkunat eivät ole käytössä), Osaamisalueryhmien reaaliaikaiset näytöt vievät suunnilleen puolet oikeanpuoleisesta ruudusta sen yläosassa ja Edustajien reaaliaikaiset näytöt puolet oikeanpuoleisesta ruudusta sen alaosassa. Voit muuttaa puuruutujen ja reaaliaikaisten näyttöruutujen kokoa vetämällä vaakasuuntaisia erottimia ylös ja alas ja vetämällä pystysuuntaisia erottimia vasemmalle ja oikealle.

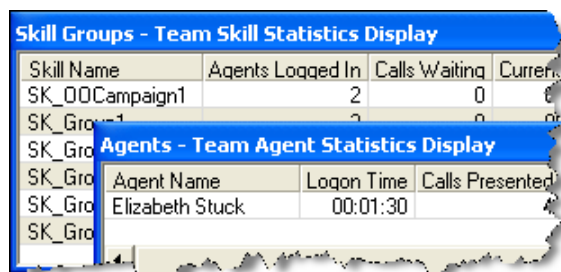
Jos otat siirrettävät ikkunat käyttöön (katso ["Asetusten määrittäminen"](#) sivulla 13), kaikkien reaaliaikaisten näyttöjen ruutujen kokoa voi muuttaa ja niitä voi siirtää minne tahansa työpöydällä. Kukaan näytön tyyppi voi kuitenkin kiinnittyä vain toiseen samantyyppiseen näyttöön. Toisin sanoen osaamisalueryhmän näytöt kiinnittyvät toisiin osaamisalueryhmän näyttöihin, ja Edustaja-näytöt toisiin Edustaja-näyttöihin. Et esimerkiksi voi irrottaa Edustaja-näyttöä toisesta Edustaja-näytöstä, mutta voit muuttaa niiden keskinäistä kokoa (Kuva 4).

Kuva 4. Uudelleenjärjestettyjen ja kokoa muutettujen näyttöjen esimerkki



Reaaliaikaisen näyttöruutujen otsikkorivin teksti osoittaa, että ne sisältävät osaamisalueryhmään tai edustajiin liittyviä tietoja (Kuva 5). Lisätietoja kaikista saatavilla olevista reaaliaikaisista näytöistä on kohdassa ["Reaaliaikanäyttö"](#) sivulla 21.

Kuva 5. Reaaliaikaisten näyttöjen tunnistaminen



Nämä näytöt sisältävät osaamisalueryhmien tiedot ja edustajien tiedot.

Nämä näytöt ovat siirrettävät ikkunat -tilassa: niiden kokoa voidaan muuttaa ja niitä voidaan siirtää minne tahansa tietokoneen työpöydällä.

## Asetusten määrittäminen

Asetukset-ikkunassa voit määrittää tiedot, jotka näytetään reaaliaikänäyttöruuduissa sekä niiden ruutujen käyttäytymisen. [Taulukko 2](#) sisältää yhteenvedon parametreista, jotka Asetukset-ikkunassa voi määrittää osaamisryhmille, osaamisalueille, ryhmille, edustajille ja puheluille.

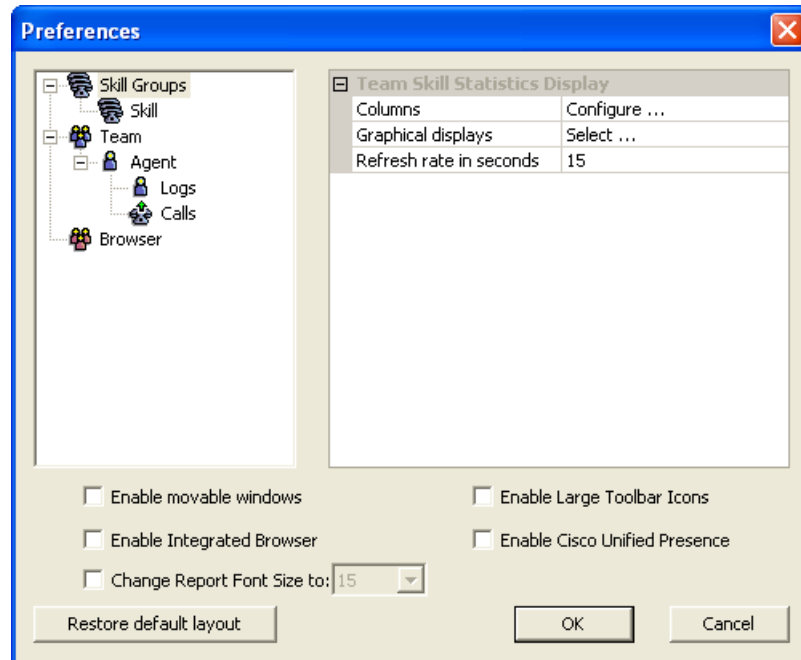
Taulukko 2. Määritettävät osat: Supervisor Desktop

Puun hallinta solmu	Saatavilla olevat reaaliaikaiset näytöt	Määritä sarakkeet?	Määritä kaaviot?	Määritä päivitys?
Osaamisryhmät	Työryhmän osaamisalueen tilastot	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Osaamisalue	Osaamisalueen yhteenvedon tilastot	Kyllä	Ei	Kyllä
	Osaamisalueen edustajan tila	Kyllä	Kyllä	Ei
Ryhmä	Työryhmän edustajan tilastot	Kyllä	Kyllä	Kyllä
	Työryhmän edustajan tila	Kyllä	Kyllä	Ei
Edustaja	Edustajan vs. työryhmän tilastot	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Lokit	Edustajan puheluloki	Kyllä	Ei	Ei
	Edustajan ACD-tilan loki	Kyllä	Ei	Ei
Puhelut	Edustajan aktiivinen puhelu	Kyllä	Ei	Ei
	Puheluun liitetty data	Kyllä	Ei	Ei
	Puheluhistoria	Kyllä	Ei	Ei

**Käyttöliittymän asetusten säätäminen:**

1. Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön (Kuva 6).

Kuva 6. Asetukset-ikkuna



2. Valitse solmu vasemmasta ruudusta. Oikea ruutu näyttää solmun asetukset.  
**HUOMAUTUS:** Jos näytön osa on harmaa, sitä ei voi määrittää.
3. Jos haluat määrittää näytettävät sarakkeet, tee seuraavat toimet.
  - a. Valitse Sarakkeet ja napsauta kolmea pistettä (...). Määritä sarakkeet -valintaikkuna tulee näyttöön.
  - b. Valitse näytössä esitettävät sarakkeet. Määritä sarakkeiden esitysjärjestys ylä- ja alanuolten avulla.
  - c. Kun olet valmis, valitse OK.
4. Jos haluat määrittää näytettävän kaavion, tee seuraavat toimet.
  - a. Valitse Graafiset näytöt ja napsauta kolmea pistettä (...). Valitse kaaviot -valintaikkuna tulee näyttöön.
  - b. Valitse näytössä esitettävä kaavio ja valitse OK. Voit valita vain yhden kaavion reaaliaikaista näyttöä kohden.
5. Jos haluat määrittää päivitystaajuuden, valitse Päivitystiheys sekunteina ja säädä tiheyttä.

6. Jos haluat voida järjestää reaaliaikaiset näyttöruudut uudelleen, valitse Siirrettävät ikkunat -valintaruutu.
7. Jos haluat, että työkalurivin kuvakkeiden koko on 32 × 32 kuvapistettä oletusarvoisen 16 × 16 kuvapisteen sijaan, valitse Suuret työkalurivikuvakkeet -valintaruutu.
8. Jos haluat käyttää Supervisor Desktopin integroitua selainta, valitse Integroitu selain -valintaruutu.
  - Määritä kotisivu, joka ei ole oletusarvoinen [www.cisco.com](http://www.cisco.com), valitsemalla Selain-solmu vasemmasta ruudusta. Kirjoita URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään oikeanpuoleisessa ruudussa ja valitse OK.
  - Jos haluat käyttää useita välilehtiä, tee seuraavat toimet.
    - a. Valitse vasemmasta ruudusta Selain-solmu.
    - b. Valitse oikeanpuoleisessa ruudussa olevasta Selainvälilehtien määrä -kentästä luku 1–10.
    - c. Valitse kullekin Selainvälilehti-kentästä valitulle selainvälilehdelle URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään. Jos et anna kotisivua, välilehti ei tule näyttöön.
9. Jos haluat käyttää Unified Presence -palvelinta, valitse Ota Cisco Unified Presence käyttöön -valintaruutu.
10. Tallenna määrytykset valitsemalla OK.

## Edustajapuu

Edustajapuu luettelee kaikki valitun työryhmän sisäänkirjautuneet edustajat ja valvojat, sekä kaikki puhelut (ACD ja muut), joissa ne ovat.

- Kunkin edustajan nimen vieressä oleva kuvake osoittaa edustajan senhetkisen tilan.
- Jos edustajan käytössä oleva laite on monilinjainen, saapuvan tai lähtevän puhelun vieressä näkyvä asteriski osoittaa, että puhelu on ACD-linjalla.

**HUOMAUTUS:** CAD-BE-edustajat voivat sulkea CAD-BE:n uloskirjautumatta. Jos edustaja tekee näin, hän näkyy edustajapuussa noin yhden minuutin ajan. Yhden minuutin kuluttua hänet kirjataan automaattisesti ulos, jos hän oli muussa edustajatilassa kuin Puhuu sulkiessaan CAD-BE:n. Jos hän oli Puhuu-tilassa, häntä ei kirjata ulos vaan hän näkyy edustajapuussa edelleen.

### **Edustajan nimien muotoileminen edustajapuussa.**

Asetukset-ikkunassa voit myös määrittää, miten edustajien nimet näkyvät edustajapuussa.

Edustaja voidaan tunnistaa jollakin tai kaikilla seuraavilla ominaisuuksilla:

- Nimi
- Alanumero
- Edustajan käyttämä sovellus (CAD, CAD-BE tai IPPA)
- Edustajan tyyppi (matkakäyttö)

Näistä vähintään yksi on valittava, jotta edustajapuussa oleva edustaja voidaan tunnistaa.

Jos kaikki asetukset on valittu, edustajapuun tiedot näkyvät muodossa:

Jaana Virtanen x1500 CAD-BE  
Matti Meikäläinen x1000 CAD 6125551234 (Matkakäyttö)

Tässä esimerkissä:

- Jaana Virtanen on CAD-BE-edustaja. Näytössä näkyvä numero on hänen alanumeronsa.
- Matti Meikäläinen on matkakäyttöedustaja. Näytössä alanumerona näkyvä numero on CTI-portti, johon edustaja muodostaa yhteyden kirjautuessaan. Kymmennumeroinen puhelinnumero on sen laitteen numero, jolla edustaja käsittelee puheluita.

#### ***Edustajan nimien muotoileminen edustajapuussa:***

1. Valitse Näytä > Asetukset ja valitse Edustajat-solmu.
2. Valitse edustajan tunnistamisessa käytettävät osat Muotoile solmun teksti -ruudukosta. Sinun on valittava vähintään yksi osa. Nimen esitysmuodon esimerkki näkyy Malli-rivillä.
3. Valitse OK.

## **Käyttöliittymän oletusasettelun palauttaminen**

Palauta Supervisor Desktopin oletusarvoinen ulkoasu avaamalla Asetukset-ikkuna (valitse Näytä > Asetukset) ja valitsemalla Palauta oletusasettelu.

Napsauttamalla tätä painiketta teet seuraavat muutokset:

- Reaaliaikaiset näytöt -ruudussa näytöt siirretään oletussijaintiinsa:
  - Työryhmän osaamisalueen tilastojen näyttö ylös



- Työryhmän edustajan tilastojen näyttö keskelle
- Työryhmän edustajan tilan näyttö alas
- Integroitu selain poistetaan käytöstä
- Siirrettävät ikkunat poistetaan käytöstä
- Aiemmin valitut graafiset reaaliaikaiset näytöt poistetaan käytöstä.

Tämän painikkeen napsauttaminen *ei* tee seuraavassa lueteltuja muutoksia. Sinun on itse muutettava sarakkeiden kokoa manuaalisesti ja palautettava loppujen kahden asetuksen oletusarvot Asetukset-ikkunassa (katso "[Asetusten määrittäminen](#)" sivulla 13).

- Sarakkeiden oletusleveyden palauttaminen
- Aiemmin poistettujen reaaliaikaisten näyttöjen sarakkeiden palauttaminen
- Raporttifonttikoon palauttaminen oletusarvoonsa (15).

## Helppokäyttötoiminnot

Supervisor Desktopissa on useita ominaisuuksia, jotka helpottavat sen käyttöä myös heikkonäköisten käyttäjien osalta. Nämä ominaisuudet ovat:

- Noudattaa Windows-asetuksia näytön erotuskyvyssä ja värissä/kontrastissa.

**HUOMAUTUS:** Ottaa korkean kontrastin käyttöön, ennen kuin käynnistää Supervisor Desktopin. Tämä varmistaa sen, että kaikki taulukot vastaavat korkean kontrastin asetuksia.


- Vierivät tai paikallaan pysyvät työryhmän sanomat
- Näytönlukija-yhteensopivat työkaluvihjeet kaikissa ohjaimissa.
- Näytönlukijayhteensopivat pikanäppäimet, joilla voi siirtyä sovelluksessa ja työkalurivillä.
- Käyttää Windows-asetuksia kaikkien ikkunoiden ja ponnahdusikkunoiden fonttikoossa
- Kaikkien ruutujen, selaimen ja kaikkien pääikkunan osien välinen siirtyminen sarkainnäppäimellä
- Parannettu tuki Job Access With Speech 11 (JAWS) -näytönlukijalle

## Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Seuraavissa taulukoissa on lueteltu työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla voit liikkua Supervisor Desktopissa.






**Taulukko 3** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla voit päivittää tietonäytön.

**Taulukko 3. Tietonäytön päivittämisen työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Päivitä	Ctrl+F	Päivittää tietojen näyttöruudussa olevat tiedot.



**Taulukko 4** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla voit vaihtaa edustajan tilan.

**Taulukko 4. Edustajan tila -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Kirjaudu ulos	Ctrl+L	Kirjaa valitun edustajan ulos ACD:stä.
	Valmis	Ctrl+E	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Valmis.
	Ei valmiina	Ctrl+N	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Ei valmiina.
	Työ on valmis	Ctrl+D	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ on valmis.
	Työ on kesken	Ctrl+Y	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ on kesken.



**Taulukko 5** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla käsitellään puheluita.

**Taulukko 5. Puhelun käsitteleminen -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Valvojan liittyminen	Ctrl+B	Mahdollistaa edustajan puhelinkeskusteluun osallistumisen.
	Keskeytä	Ctrl+I	Kaappaa puhelu ja poista edustaja puhelusta.



**Taulukko 6** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla voit keskustella työryhmäsi ja muiden valvojien kanssa.

**Taulukko 6. Ryhmän keskustelu -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa Keskustelun valinta -ikkunan.
	Ryhmäviesti	Ctrl+X	Avaa Työryhmän sanoma -ikkunan.




**Taulukko 7** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla nauhoitetaan puheluita.

**Taulukko 7. Nauhoitus-työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Aloita nauhoitus	Ctrl+R	(Vain Enhanced/Premium) Aloittaa valitun puhelun nauhoituksen.
	Pysäytä nauhoitus	Ctrl+S	(Vain Enhanced/Premium) Lopettaa valitun puhelun nauhoituksen.

**Taulukko 8** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla edustajia seurataan.

**Taulukko 8. Puheenseuranta-työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Aloita puheenseuranta	Ctrl+A	Aloittaa valitun edustajan seurannan.
	Pysäytä puheenseuranta	Ctrl+P	Lopettaa valitun edustajan seurannan.
	Puheenseurannan äänenvoimakkuus	Ctrl+V	Avaa äänenvoimakkuuden liukusäätimen.

**Taulukko 9** luettelee käytettävyyttä helpottavat pikanäppäimet.

**Taulukko 9. Helppokäyttötoimintojen pikanäppäimet**

Pikanäppäin	Kuvaus
Ctrl+Vaihto+S	Valitsee Osaamisalueryhmät-solmun Osaamisalueryhmät-puussa.
Ctrl+Vaihto+A	Valitsee Edustajat-solmun Edustajat-puussa.

Taulukko 9. Helppokäyttötoimintojen pikanäppäimet (jatkuu)

Pikanäppäin	Kuvaus
Ctrl+Vaihto+T	Valitsee Työryhmä-solmun Edustajat-puussa.
Ctrl+H	Valitsee ja avaa Työryhmän valinta -luettelon.

Kun olet siirtänyt kohdistuksen osaamisalueryhmäpuuhun, edustajapuuhun tai edustajapuun työryhmäsolmuun, voit siirtyä reaaliaikaisten näyttöjen ruutuihin sarkaimella. Kun olet kohdistanut reaaliaikaisen näytön ruutuun, voit siirtyä näyttöruudukossa nuolinäppäimillä.

**HUOMAUTUS:** Sarkainnäppäin siirtää reaaliaikaisen näytön ruudusta toiseen, mutta niissä liikkumisjärjestys ei välttämättä ole sama kuin fyysinen järjestys, jossa ne ovat työpöydällä.

## Integroitu selain -ruutu

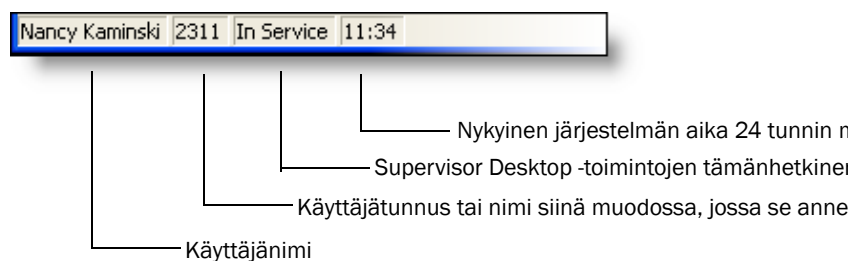
Integroitu selain -ruudun avulla voit tarkastella Internet- ja intranet-Web-sivuja, jotka auttavat edustajien ja asiakkaiden avustamisessa. Integroidussa selaimessa on 1–10 välilehteä, joista kussakin voi olla eri Web-sivu. Voit määrittää kunkin välilehden esittämään tietyn Web-sivun kotisivuna.

Lisätietoja tästä ruudusta on kohdassa ”Integroidun selaimen käyttäminen” sivulla 47.

## Tilarivi

Tilarivi näyttää senhetkisiä tietoja Supervisor Desktop (Kuva 7) ista.

Kuva 7. Tilarivi



Jos palvelussa ilmenee vika, Nykyinen tila -osan teksti muuttuu arvosta ”Palvelu” arvoksi ”Osittainen palvelu” tai ”Ei palvelua”. Saat selville, mihin toimintoihin palvelun toimimattomuus vaikuttaa kaksoisnapsauttamalla tilarivin Nykyinen tila- osaa. Näyttöön tulee ponnahtusikkuna, joka näyttää, mitkä toiminnot ovat aktiivisia tai passiivisia.

Lisätietoja Nykyinen tila -ponnahdusikkunasta ja palvelun automaattisesta palauttamisesta on kohdassa ”Palvelun automaattinen palautus” sivulla 70.

## Reaaliaikanäyttö

Reaaliaikaisissa näytöissä on tietoja, joiden avulla voit hallita työryhmiä ja edustajia. Reaaliaikaiset näytöt sisältävät seuraavaa:

- [Työryhmän osaamisalueen tilastot sivulla 21](#)
- [Osaamisalueen yhteenveton tilastot sivulla 23](#)
- [Osaamisalueen edustajan tila sivulla 24](#)
- [Työryhmän edustajan tilastot sivulla 25](#)
- [Työryhmän edustajan tila sivulla 26](#)
- [Edustajan vs. työryhmän tilastot sivulla 27](#)
- [Edustajan puheluloki sivulla 30](#)
- [Edustajan ACD-tilan loki sivulla 31](#)
- [Puheluun liitetty data sivulla 33](#)
- [Puheluhistoria sivulla 33](#)

Näyttöjä on kahdenlaisia: välilehdillä varustettuja tai graafisia.

- Välilehtinäytöt esittävät osaamisalueryhmien, työryhmien ja edustajien tietoja ruudukossa. Voit lajitella välilehtitiedot nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla mitä tahansa ruudukon sarakkeen otsikkoa. Voit lajitella vain yhden sarakkeen mukaan.
- Graafiset näytöt esittävät samat tiedot palkkikaaviona, lukuun ottamatta edustajan vs. työryhmän tilastojen näyttöä, joka esitetään kahtena ympyräkaaviona.

**HUOMAUTUS:** Graafiset näytöt ovat saatavilla vain Premium-tasolla.

### Työryhmän osaamisalueen tilastot

Työryhmän osaamisalueen tilastojen näyttö on saatavilla, kun valitset Osaamisalueryhmät-solmun Osaamisalueryhmät-puusta ([Kuva 8](#)).

**Kuva 8.** Ryhmän osaamisalueen tilastojen näyttö

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

Tämä näyttö esittää kunkin yksittäisen osaamisalueen tiedot siitä riippumatta, onko kyseisen osaamisalueen edustaja kirjautuneena sisään tai ei. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen osaamisalueen nimen mukaan. Tiedot haetaan CTI-palvelimesta, ellei toisin ole ilmoitettu, ja ne koskevat kuluvaan päivää keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on määritettävissä. Oletusarvo on 15 sekunnin välein. Vähimmäistaajuus 5 sekuntia ja enimmäistaajuus 60 sekuntia.

Näiden tietojen graafinen esitys koostuu palkkikaavioista, joissa osaamisalueen nimi on Y-akselilla ja seuraavassa taulukossa saatavilla olevat tilastot ovat X-akselilla joko kokonaislukuna (0, 1, 2...) tai kestona (hh:mm:ss) esitettynä.

**Taulukko 10. Työryhmän osaamisalueen tilastojen näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Osaamisalue Nimi	Osaamisalueryhmän tunnus, joka on määritetty Cisco Unified CCE:ssä. Tämä sarake on pakollinen eikä sitä voi poistaa käytöstä.
Edustajat	Kirjautuneena olevien edustajien määrä.
PuhelutOdottaa	Edustajaa odottavien jonossa olevien puheluiden määrä.
Tämänhetkinen vanhin	Jonon vanhimman puhelun aika.
ASA	Keskimääräinen vastausnopeus. Keskimääräinen aika, jonka soittaja odottaa edustajaa jonossa. Se lasketaan jakamalla osaamisalueryhmän odotusaika osaamisalueryhmän vastaamien puheluiden määrällä.  <b>HUOMAUTUS:</b> Tämä tilasto lasketaan Cisco Unified CCE Admin Workstation (AW) HDS -tietokannan (ei CTI-palvelimen) taulukoiden t_skill_group ja t_skill_group_real_time sarakkeista PeripheralNumber, AnswerWaitTimeTo5 ja CallsAnsweredTo5.
PuhelutKäsitelty	Edustajille tulleiden, edustajien vastaamien ja edustajien viimeistelemien puheluiden määrä.
Puhe,keskiarvo	Keskimääräinen aika, jonka osaamisalueen edustajat viettivät Puhuu-tilassa.

## Osaamisalueen yhteenvedon tilastot

Osaamisalueen yhteenvedon tilastojen näyttö on saatavilla, kun valitset tietyn osaamisalueen Osaamisalueryhmät-puusta (Kuva 9).

**Kuva 9. Osaamisalueen yhteenvedon tilastojen näyttö**

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

Tämä näyttö sisältää tietyn osaamisalueryhmän tilastojen yhteenvedon. Nämä tilastot ovat peräisin koko yhteyskeskuksesta, ei vain valitun työryhmän jäsenistä.

Tiedot haetaan CTI-palvelimesta, ellei toisin ole ilmoitettu, ja ne koskevat kuluvaan päivään keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on määritettävissä. Oletusarvo on 15 sekunnin välein. Vähimmäistaajuus 5 sekuntia ja enimmäistaajuus 60 sekuntia.

Näille tilastoille ei ole saatavilla graafista näyttöä.

**Taulukko 11. Osaamisalueen yhteenvedon tilastojen näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Osaamisalueen nimi	Osaamisalueryhmän tunnus, joka on määritetty Cisco Unified CCE:ssä. Tämä sarake on pakollinen eikä sitä voi poistaa käytöstä.
Edustajat	Osaamisalueryhmään määritettyjen kirjautuneena olevien edustajien määrä.
Puhelut odottamassa	Edustajaa odottavien jonossa olevien puheluiden määrä.
Pisimpään jonottanut	Jonon vanhimman puhelun aika.
ASA	Keskimääräinen vastausnopeus. Keskimääräinen aika, jonka soittaja odottaa edustajaa jonossa. Se lasketaan jakamalla osaamisalueryhmän odotusaika osaamisalueryhmän vastaamien puheluiden määrällä. Tämän tilaston tiedot tulevat AW HDS -tietokannasta, eivät CTI-palvelimesta.
Käsitellyt puhelut	Edustajille tulleiden, edustajien vastaamien ja edustajien viimeistelemien puheluiden määrä.
Keskimääräinen puheaika	Keskimääräinen aika, jonka osaamisalueen edustajat viettivät Puhuu-tilassa.

## Osaamisalueen edustajan tila

Osaamisalueen edustajan tilan näyttö on saatavilla, kun valitset tietyn osaamisalueen Osaamisalueryhmät-puusta ([Kuva 10](#)).

**Kuva 10. Osaamisalueen edustajan tilan näyttö**

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

Tämä näyttö esittää tietoja jokaisesta ACD:hen kirjautuneesta ja valittuun osaamisalueryhmään määritetystä edustajasta. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen edustajan nimen mukaan.

Tiedot haetaan Cisco Chat Service -palvelusta, ja ne koskevat kuluvaan päivää keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on 1 sekunti, eikä se ole määritettävissä.

Näiden tietojen graafinen esitys koostuu palkkikaaviosta, jossa ACD-tilat ovat Y-akselilla ja edustajien määrä X-akselilla.

**Taulukko 12. Osaamisalueen edustajan tilan näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Edustajan nimi	Edustajan nimi.
Edustajan tunnus	Edustajan tunnus.
Nykyinen tila	Edustajan nykyinen ACD-tila.
Osaamisryhmä	Sen ACD-puhelun osaamisryhmätunnus, jota edustaja juuri hoitaa (Puhuu-tilassa). Jos puhelua ei ole tai jos se ei ole ACD-puhelu, tämä kenttä on tyhjä.
Tilan kesto	Aika sekunteina, jonka edustaja on ollut nykyisessä ACD-tilassa.
Syykoodi	Syy, miksi edustaja on nykyisessä ACD-tilassa. Syykoodit ovat saatavilla vain Ei valmiina- ja Kirjautu ulos -tiloille.



## Työryhmän edustajan tilastot

Työryhmän edustajan tilastojen näyttö on saatavilla, kun valitset Työryhmä- tai Edustajat-solmun Edustajat-puusta (Kuva 11).

**Kuva 11.** Ryhmän edustajan tilastojen näyttö

Agent Name	Logon Time	Presented	Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total Ready	Max Not Ready	Avg Not Ready	T
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	T

Näyttö esittää valitun työryhmän ACD:hen sisäänkirjautuneiden edustajien reaaliaikaisen tilan. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen edustajan nimen mukaan.

Tiedot haetaan CAD Nauhoitus- ja tilastopalvelusta ja ne koskevat kuluvaa päivää keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on määritettävissä. Oletusarvo on 15 sekunnin välein. Vähimmäistaajuus 5 sekuntia ja enimmäistaajuus 30 sekuntia.

Näiden tietojen graafinen esitys koostuu palkkikaaviosta, jossa edustajien nimet ovat Y-akselilla ja keskimääräinen aika (hh:mm:ss), jonka kukin edustaja vietti valitussa ACD-tilassa.

**Taulukko 13.** Työryhmän edustajan tilastojen näytön tiedot

Nimi	Kuvaus
Edustajan nimi	Edustajan nimi.
Edustajan tunnus	Edustajan tunnus.
Kirjautumisaika	Kokonaisaika, jonka edustaja on ollut kirjautuneena ACD:hen tänään.
Tarjotut puhelut	Edustajalle esitettyjen puheluiden määrä (ACD ja muu kuin ACD).
Käsitellyt puhelut	Edustajalle esitettyjen ja vastattujen puheluiden määrä (ACD ja muu kuin ACD).
Maksimipuheaika	Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden pisin puheaika.
Keskimääräinen puheaika	Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden keskimääräinen puhe- ja pidossaoloaika.
Puheaika yhteensä	Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden puhe- ja pidossaoloaika yhteensä.
Pisimpään valmiina	Pisin aika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään.

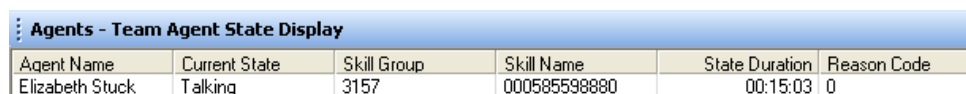
Taulukko 13. Työryhmän edustajan tilastojen näytön tiedot (jatkuu)

Nimi	Kuvaus
Keskimäärin valmiina	Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään.
Yhteensä valmiina	Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään.
Pisimpään ei valmiina	Pisin aika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään.
Keskimäärin ei valmiina	Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään.
Yhteensä ei valmiina	Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään.
Puhelun jälkeinen Työ	Pisin aika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilassa tänään.
Puhelun jälkeinen Työ	Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.
Puhelun jälkeinen Työ	Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.
Muu aika	Kokonaisaika, jonka edustaja tänään vietti muissa tiloissa kuin Puhuu, Valmis, Ei valmiina, Työ on valmis tai Työ on kesken.

## Työryhmän edustajan tila

Ryhmän edustajan tilan näyttö on saatavilla, kun valitset Työryhmä- tai Edustajat-solmun Edustajat-puusta ([Kuva 12](#)).

Kuva 12. Ryhmän edustajan tilan näyttö



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

Tämä näyttö esittää työryhmän kunkin edustajan suorituskyykytiedot. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen edustajan nimen mukaan.

Tiedot haetaan Cisco Chat Service -palvelusta ja ne koskevat kuluvaan päivää keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on 1 sekunti, eikä se ole määritettävissä.

Näiden tietojen graafinen esitys koostuu palkkikaaviosta, jossa ACD-tilat ovat Y-akselilla ja kussakin ACD-tilassa olevien edustajien määrä X-akselilla.

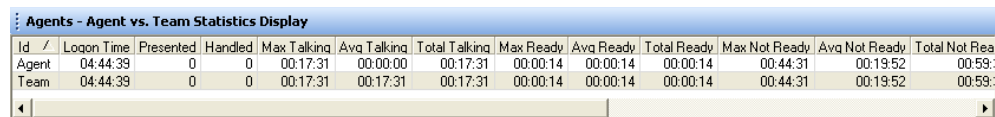
**Taulukko 14.** Työryhmän edustajan tilan lokin reaaliaikaisen näytön tiedot

Nimi	Kuvaus
Edustajan nimi	Edustajan nimi.
Edustajan tunnus	Edustajan tunnus.
Nykyinen tila	Edustajan nykyinen ACD-tila.
Osaamisryhmä	Sen puhelun osaamisryhmätunnus, jota edustaja juuri hoitaa (Puhuu-tilassa). Jos puhelua ei ole tai jos se ei ole ACD-puhelu, tämä kenttä on tyhjä.
Osaamisalueen nimi	Osaamisalueen tunnus, joka on määritetty Cisco Unified CCE:ssä.
Tilan kesto	Aika sekunteina, jonka edustaja on ollut nykyisessä ACD-tilassa.
Syykoodi	Syy, miksi edustaja on nykyisessä ACD-tilassa. Syykoodit ovat saatavilla vain Ei valmiina- ja Kirjautu ulos -tiloille.

## Edustajan vs. työryhmän tilastot

Edustajan vs. työryhmän tilastojen näyttö on saatavilla, kun valitset tietyn edustajan Edustajat-puusta ([Kuva 13](#)).

**Kuva 13.** Edustajan vs. työryhmän tilastojen näyttö

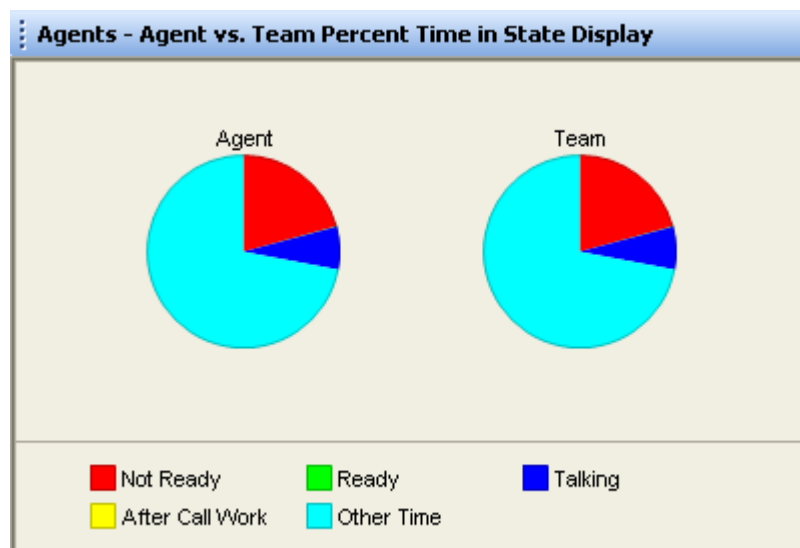


Agents - Agent vs. Team Statistics Display												
Id	Logon Time	Presented	Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total Ready	Max Not Ready	Avg Not Ready	Total Not Ready
Agent	04:44:39	0	0	00:17:31	00:00:00	00:17:31	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:44:31	00:19:52	00:59:31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

Tämä näyttö esittää edustajan suorituskykytiedot ja vertaa niitä työryhmän suorituskykytietoihin. Tiedot haetaan Cisco Nauhoitus- ja tilastopalvelusta, ja ne koskevat kuluva päivää keskiyöstä alkaen. Tietojen päivitystaajuus on määritettävissä. Oletusarvo on 15 sekunnin välein. Vähimmäistaajuus 5 sekuntia ja enimmäistaajuus 30 sekuntia.

Graafinen näyttö koostuu kahdesta ympyräkaaviosta. Kaaviot osoittavat prosenttiosuuden ajasta, jonka tietty edustaja viettää eri ACD-tiloissa, ja sitä verrataan koko työryhmän prosenttiosuuksiin (Kuva 14).

Kuva 14. Edustajan vs. työryhmän tilassa olemisen ajan prosenttiluvun graafinen näyttö



Verrattavat ACD-tilat ovat:

- Valmis
- Ei valmiina
- Puhuu
- Puhelunjälkeinen työ (Työ on valmis ja Työ on kesken)
- Muu (kaikki muut ACD-tilat, joita ei ole lueteltu tässä)

Taulukko 15. Edustajan vs. työryhmän tilastojen näytön tiedot

Nimi	Kuvaus
Tunnus	Osoittaa valitun edustajan tai työryhmän tilastot.
Kirjautumis-aika	Aika, jonka edustaja ja työryhmä on ollut kirjautuneena Agent Desktopiin.
Puhelut Esitetyt	Edustaja: Edustajalle esitettyjen puheluiden määrä (ACD ja muu kuin ACD). Työryhmä: Työryhmän kaikille jäsenille esitettyjen puheluiden kokonaismäärä (ACD ja muu kuin ACD).

Taulukko 15. Edustajan vs. työryhmän tilastojen näytön tiedot (jatkuu)

Nimi	Kuvaus
Puhelut Käsitelty	Edustaja: Edustajalle esitettyjen ja vastattujen puheluiden määrä (ACD ja muu kuin ACD). Työryhmä: Työryhmän kaikille jäsenille esitettyjen ja vastattujen puheluiden määrä (ACD ja muu kuin ACD).
Pisin Puhuu	Edustaja: Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden pisin puhe-aika. Työryhmä: Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden työryhmän kenen tahansa jäsenen pisin puhe-aika.
Keskiarvo Puhuu	Edustaja: Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden keskimääräinen puhe- ja pidossaoloaika. Työryhmä: Kaikkien tänään kaikkien työryhmän jäsenten käsittelemien puheluiden keskimääräinen puhe- ja pidossaoloaika.
Yhteensä Puhuu	Edustaja: Kaikkien tänään käsiteltyjen puheluiden yhteenlaskettu puhe- ja pidossaoloaika. Työryhmä: Kaikkien tänään kaikkien työryhmän jäsenten käsittelemien puheluiden yhteenlaskettu puhe- ja pidossaoloaika.
Pisin Valmis	Edustaja: Pisin aika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään. Työryhmä: Pisin aika, jonka kuka tahansa työryhmän jäsen vietti Valmis-tilassa tänään.
Keskiarvo Valmis	Edustaja: Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään. Työryhmä: Keskimääräinen aika, jonka työryhmän jäsenet viettivät Valmis-tilassa tänään.
Yhteensä Valmis	Edustaja: Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Valmis-tilassa tänään. Työryhmä: Kokonaisaika, jonka työryhmän jäsenet viettivät Valmis-tilassa tänään.
Pisin Ei valmiina	Edustaja: Pisin aika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään. Työryhmä: Pisin aika, jonka kuka tahansa työryhmän jäsen vietti Ei valmiina -tilassa tänään.
Keskiarvo Ei valmiina	Edustaja: Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään. Työryhmä: Keskimääräinen aika, jonka työryhmän jäsenet viettivät Ei valmiina -tilassa tänään.

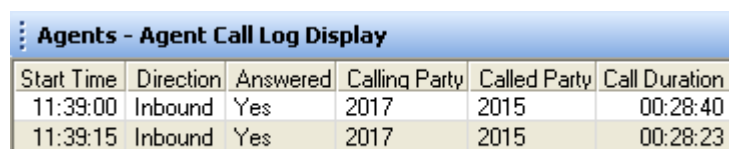
Taulukko 15. Edustajan vs. työryhmän tilastojen näytön tiedot (jatkuu)

Nimi	Kuvaus
Yhteensä Ei valmiina	Edustaja: Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Ei valmiina -tilassa tänään.  Työryhmä: Kokonaisaika, jonka työryhmän jäsenet viettivät Ei valmiina -tilassa tänään.
PisinJälkeinen työTyö	Edustaja: Pisin aika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilassa tänään.  Työryhmä: Pisin aika, jonka kuka tahansa työryhmän jäsen vietti Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilassa tänään.
KeskiarvoJälkeinen työTyö	Edustaja: Keskimääräinen aika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.  Työryhmä: Keskimääräinen aika, jonka työryhmän kaikki jäsenet viettivät Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.
YhteensäJälkeinen työTyö	Edustaja: Kokonaisaika, jonka edustaja vietti Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.  Työryhmä: Kokonaisaika, jonka työryhmän kaikki jäsenet viettivät Työ on valmis- ja Työ on kesken -tiloissa tänään.
MuuAika	Edustaja: Kokonaisaika, jonka edustaja tänään vietti muissa tiloissa kuin Puhuu, Valmis, Ei valmiina, Työ on valmis tai Työ on kesken.  Työryhmä: Kokonaisaika, jonka kaikki työryhmän jäsenet viettivät tänään muissa tiloissa kuin Puhuu, Valmis, Ei valmiina, Työ on valmis tai Työ on kesken.

## Edustajan puheluloki

Edustajan puhelulokin näyttö on saatavilla, kun valitset Edustajat-puun edustajan nimen Lokit-solmun ([Kuva 15](#)).

Kuva 15. Edustajan puheluloki



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

Tämä näyttö esittää nykyisessä istunnossa edustajan soittamien ja vastaanottamien puheluiden historian. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen ajan mukaan. Raportin tiedot on päivitettävä manuaalisesti napsauttamalla työkalurivin Päivitä-painiketta.

**Taulukko 16. Edustajan puhelulokin näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Aloitusaika	Aika, jolloin puheluun vastattiin.
Suunta	Saapuva tai lähtevä puhelu.
Vastattu	(Kyllä/Ei) Vastattu tai vastaamaton puhelu.
Soittaja	Soittava puhelinnumero.
Valittu numero	Vastaanottava puhelinnumero.
Puhelun kesto	Puhelun kesto.
ACD-linja	Osoittaa, tuliko puhelu ACD-linjalta (Kyllä) tai muulta kuin ACD-linjalta (Ei).

## Edustajan ACD-tilan loki

Edustajan ACD-tilan lokin näyttö on saatavilla, kun valitset Edustajat-puun edustajan nimen Lokit-solmun ([Kuva 16](#)).

**Kuva 16. Edustajan ACD-tilahistoria**

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

Tämä näyttö esittää nykyisessä istunnossa edustajan läpikäyneiden ACD-tilojen historian. Näytetyt tiedot lajitellaan oletusarvoisesti nousevaan järjestykseen ajan mukaan. Raportin tiedot on päivitettävä manuaalisesti napsauttamalla työkalurivin Päivitä-painiketta.

**Taulukko 17. Edustajan ACD-tilan lokin näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Tilan aloitusaika	Aika, jolloin edustajatila käynnistettiin.
Edustajan tila	ACD-edustajan tila.
Kontaktin jälkikäsitteilytiedot	Edustajan mahdollisesti kirjoittamat päättämistiedot, jos edustajan tila, johon siirrytään, on puhelun jälkeistä työtä (Työ on valmis tai Työ on kesken).
Syykoodi	Edustajan mahdollisesti kirjoittamat päättämistiedot, jos edustajan tila, johon siirrytään, on Ei valmiina tai Kirjautu ulos (jos sitä vaaditaan).
Tilan kesto	Aika, jonka edustaja oli edustajan tilassa.

## Edustajan aktiivinen puhelu

Edustajan aktiivisen puhelun näyttö on saatavilla, kun valitset Edustajat-puun edustajan nimen aktiivisen puhelun ([Kuva 17](#)).

**Kuva 17. Edustajan aktiivisen puhelun näyttö**



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

Tämä näyttö sisältää tietoja nykyisen aktiivisen puhelun kustakin osapuolesta.

**Taulukko 18. Edustajan aktiivisen puhelun reaaliaikaisen näytön tiedot**

Nimi	Kuvaus
Nimi	Puhelun osapuolten nimet, jos ne ovat tiedossa. Jos nämä tiedot eivät ole tiedossa, näytössä on <Ei käytettävissä>.
Numero	Osapuolen puhelinnumero.
Puhelun tila	Osapuolen kuulokkeen tila (Aktiivinen tai Pidossa).
Kesto	Aika, jonka osapuoli on ollut puhelussa.
Osaamisryhmä	Osaamisalueryhmän tunnus, jonka jonoon soittaja osoitettiin, jos se on saatavilla.



## Puheluun liitetty data

Yritystietojen näyttö on saatavilla, kun valitset Edustajat-puun edustajan nimen aktiivisen puhelun ([Kuva 18](#)). Järjestelmänvalvoja määrittää näytössä esitettävät tiedot.

Kuva 18. Yritystietojen näyttö

Agents - Enterprise Data Display	
Field	Data
ANI	2017
DNIS	2015
Layout	default

## Puheluhistoria

Puheluhistorian reaaliaikainen näyttö on saatavilla, kun valitset Edustajat-puun edustajan nimen aktiivisen puhelun ([Kuva 19](#)).

Kuva 19. Puheluhistorian näyttö

Agents - Call History Display				
Threshold	Device	Type	Description	Duration
	2015	Agent	Elizabeth Stuck	00:11:53
			Total	00:11:53

Tämä näyttö sisältää puhelun historian yhteyskeskuksessa.

Taulukko 19. Puheluhistorian reaaliaikaisen näytön tiedot

Nimi	Kuvaus
Raja-arvo	Hyväksyttävissä oleva aika, jonka puhelu voi olla tietyssä laitteessa tai yhteyskeskuksessa. Järjestelmänvalvoja voi määrittää varoituskynnyksiä kullekin laitetypille. Lisäksi järjestelmänvalvoja voi määrittää puhelun kokonaiskynnyksen.  Jos puhelu on laitteessa pidempään kuin määritetyn kynnyksarvon ajan, tähän kenttään tulee varoituskuvake.
Laite	Laite, jonka kautta puhelu on kulkenut.
Tyyppi	Sen laitteen tyyppi, jonka kautta puhelu on kulkenut.
Kuvaus	Laitteen kuvaus.
Kesto	Aika, jonka puhelu viettää laitteessa.
Yhteensä	Kaikkien lueteltujen kestojen summa.

## Edustajien seuranta

---

CAD tukee kahdenlaista seuranta: CAD-pohjaista seuranta ja Unified CM-pohjaista (puhelupohjaista) seuranta.

Käytettävä seurannan tyyppi päätetään järjestelmän Cisco-osia asennettaessa. CAD käyttää joko Unified CM-pohjaista tai CAD-pohjaista seuranta, ei kumpaakin. Supervisor Desktop päättää automaattisesti käynnistyessään, kumpaa seuranta käytetään.

**HUOMAUTUS:** Jos järjestelmänvalvoja on ottanut seurannan käyttöön, voit seurata edustajan muita kuin ACD-puheluja.

### CAD-pohjainen seuranta

CAD-pohjainen seuranta on käytettävissä, kun edustaja on kirjautunut Agent Desktopiin. Se ei ole käytettävissä, kun:

- osallistut puhelinkeskusteluun (et voi seurata itseäsi)
- käytät liittymis- tai kaappaustoimintoa.

**HUOMAUTUS:** Vain yksi valvoja voi seurata matkakäyttöedustajaa.

Kun käytät CAD-pohjaista seuranta, seurattu puhelu kuuluu tietokoneen kaiuttimista. Voit hallita äänenvoimakkuutta edustajan puhelinkeskustelua seurattaessa käyttämällä Supervisor Desktop -työkalurivin äänenvoimakkuuden liukusäädintä. Järjestelmä muistaa viimeisimmän äänenvoimakkuusasetuksen ja käyttää sitä, kun kirjaudut seuraavan kerran.

CAD-pohjaisessa seurannassa voit nauhoittaa edustajan seurannan aikana.

#### ***Edustajan seuraaminen CAD-pohjaisella seurannalla:***

1. Valitse edustaja Edustajat-puusta.
2. Napsauta Aloita puheenseuranta -painiketta tai valitse Kaappaus > Aloita puheenseuranta.

#### ***Edustajan seuraamisen lopettaminen CAD-pohjaisessa seurannassa:***

- Napsauta Pysäytä puheenseuranta -painiketta tai valitse Kaappaus > Pysäytä puheenseuranta.

## Unified CM -pohjainen seuranta

Unified CM -pohjainen seuranta on käytettävissä, kun edustaja on kirjautunut Agent Desktopiin ja osallistuu aktiiviseen puheluun. Sinun on oltava myös kirjautuneena Agent Desktopiin ja oltava Ei valmiina -edustajatilassa. Se ei ole käytettävissä, kun jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- Osallistut puhelinkeskusteluun.
- Seurattava edustaja ei ole puhelussa, tai hänen puhelunsa on pidossa.
- Seurattava edustaja on kirjautuneena matkakäyttöä käyttävänä edustajana.

Kun olet Unified CM -pohjaisessa seurannassa aloittanut edustajan puhelun seurannan, uusi puhelu ohjataan IP-puhelimeesi ja siihen vastataan automaattisesti. Puhelin ei soi. Voit kuunnella puhelua korvakuulokkeilla, kaiuttimella tai kuulokkeella. IP-puhelimen uusi puhelu eli ”seurantapuhelu”, näkyy Agent Desktopissa lähtevänä puheluna ja Supervisor Desktopin puun hallinnassa aktiivisena puheluna.

Kun seuraat puhelua, et voi käyttää liittymis-, kaappaus-, puhelinneuvottelu- tai siirtotoimintoja. Sinun on lopetettava seuranta, jos haluat käyttää näitä toimintoja.

**HUOMAUTUS:** Et voi seurata edustajaa, joka käyttää IP Communicatoria.

**HUOMAUTUS:** Unified CM -pohjainen seuranta ei tue nauhoittamista.

**HUOMAUTUS:** Unified CM -pohjaista seurantaa tuetaan vain tietyissä IP-puhelinmalleissa. Kattava luettelo Unified CM -pohjaista seurantaa tukevista IP-puhelinmalleista on *Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) -ohjelmiston yhteensopivuusoppaassa*.

Seurantapuhelu ei pääty, jos edustaja neuvottelee toisen osapuolen kanssa tai jos edustaja sulkee CAD-BE:n. Seurantapuhelu (IP-puhelimesiasi) päättyy, kun jokin seuraavista tapahtuu:

- kun edustaja siirtää tai lopettaa seurattun puhelun
- kun lopetat seurannan tai lopetat Supervisor Desktopin
- kun sinä tai edustaja lopettaa Agent Desktopin.

### ***Puhelun seuraaminen Unified CM -pohjaisella seurannalla:***

1. Valitse edustajan puhelu Edustajat-puusta.
2. Napsauta Aloita puheenseuranta -painiketta tai valitse Kaappaus > Aloita puheenseuranta. Puhelu lähetetään IP-puhelimeesi ja siihen vastataan automaattisesti. Puhelin ei soi.

### ***Puhelun seuraamisen lopettaminen Unified CM -pohjaisessa seurannassa:***

- Napsauta Pysäytä puheenseuranta -painiketta, valitse Kaappaus > Pysäytä puheenseuranta tai lopeta puhelu IP-puhelimesiasi.

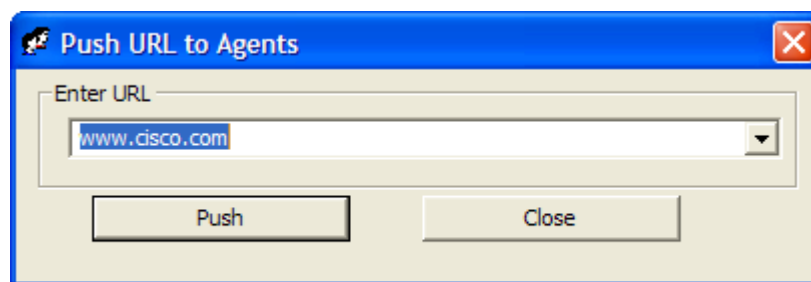
## Web-sivun lähettäminen edustajalle

Voit valmentaa edustajaa lähettämällä Web-sivun edustajan Agent Desktopin integroituun selaimeen.

### *Web-sivun lähettäminen edustajalle:*

1. Valitse edustaja Edustaja-puusta ja valitse Kaappaus > Valmenna lähettämällä sivu. Näyttöön tulee Lähetä URL-osoite edustajalle -valintaikkuna (Kuva 20).

Kuva 20. Lähetä URL-osoite edustajalle -valintaikkuna



2. Kirjoita sen Web-sivun URL-osoite, jonka haluat edustajan näkevän, ja lähetä Web-sivu edustajalle valitsemalla Lähetä. Edustajalle lähetetty Web-sivu näkyy edustajan integroidun selaimen ensimmäisessä välilehdessä. Tämä välilehti on varattu lähetetyille Web-sivuille.

**HUOMAUTUS:** URL-osoitteen muodolle ei ole annettu rajoituksia (sinun ei esimerkiksi tarvitse antaa URL-osoitteelle etuliitettä "http://"), kunhan selain osaa tulkita URL-osoitteen. Jotkin sivustot edellyttävät, että "http" tai "https" on osa URL-osoitetta.

**HUOMAUTUS:** Jos valitulle edustajalle ei ole määritetty integroitua selainta käyttöön, tämä toiminto epäonnistuu, mutta siitä ei tule virheilmoitusta.

## Valvojan liittyminen puheluihin

---

Valvojan liittyminen -ominaisuus mahdollistaa edustajan ACD-puhelinkeskusteluun osallistumisen (ja osallistumisen myös muuhun kuin ACD-puhelinkeskusteluun, jos järjestelmänvalvoja on mahdollistanut sen). Kun napsautat Valvojan liittyminen -painiketta, sinut lisätään puhelinkeskusteluun automaattisesti. Se on pakotettu puhelinneuvottelu.

Jos ilmoitukset on otettu käyttöön, edustaja näkee, että olet liittymässä puheluun, ja näkee ilmoituksen liittymisestä.

Kun käytät Valvojan liittyminen -toimintoa, puheenseuranta poistetaan käytöstä. Voit kuitenkin nauhoittaa puheluita.

Et voi liittyä puheluun, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- Edustaja on asettanut valitun puhelun pitoon
- Edustaja on puhelinneuvottelussa.
- Olet toisessa puhelussa.
- Käytössäsi on CAD-BE

### **Valvojan liittyminen:**

1. Valitse edustajan puhelu työryhmänäkymäruudusta.
2. Napsauta Valvojan liittyminen -painiketta tai valitse Kaappaus > Valvojan liittyminen. Sinut lisätään puheluun.

**HUOMAUTUS:** Voit missä tahansa puhelinneuvottelun vaiheessa poistaa edustajan, jonka puhelu on valittu puhelinneuvotteluun, ja jatkaa keskustelemista jäljelle jääneiden osapuolten kanssa.

### **Liitetyn puhelun lopettaminen:**

- Valitse Agent Desktopissa puhelinneuvottelu yhteystiedon ulkoasuruudusta ja valitse Katkaise.

## Puheluiden kaappaaminen

---

Kaappaa-toiminto kaappaa edustajan ACD-puhelun ja poistaa edustaja puhelusta (ja kaappaa myös muun kuin ACD-puhelun, jos järjestelmänvalvoja on mahdollistanut sen). Kyseessä on pakotettu siirto.

**HUOMAUTUS:** Kukin valvoja voi kaapata puhelun vain kerran.

Jos ilmoitukset on otettu käyttöön, edustaja näkee, että olet kaappaamassa puhelua, ja näkee ilmoituksen, kun puhelu on kaapattu.

Kun käytät Kaappaa-toimintoa, puheenseuranta poistetaan käytöstä. Voit kuitenkin nauhoittaa puheluita.

Et voi kaapata puhelua, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- Edustaja on asettanut valitun puhelun pitoon
- Olet toisessa puhelussa

### ***Puhelun kaappaaminen:***

1. Valitse edustajan puhelu työryhmänäkymäruudusta.
2. Napsauta Kaappaa-painiketta tai valitse Kaappaus > Kaappaa. Puhelu siirretään sinulle.

**HUOMAUTUS:** Jos kaappaat puhelinneuvottelun, jossa olet, työryhmänäkymäruudussa valittu edustaja poistetaan puhelusta ja kaikki muut puhelinneuvottelun osapuolet pysyvät keskustelussa.

### ***Kaapatun puhelun lopettaminen:***

- Valitse Cisco Agent Desktopissa kaapattu puhelu yhteystiedon ulkoasuruudusta ja valitse Katkaise.

## Puheluiden nauhoittaminen

---

Supervisor Desktopin avulla voit nauhoittaa, tallentaa ja toistaa työryhmäsi edustajien käsittelemiä ACD-puheluita. Voit myös nauhoittaa edustajan muun kuin ACD-puhelun, jos järjestelmänvalvoja on mahdollistanut sen.

**HUOMAUTUS:** Mahdollisuutesi nauhoittaa puheluita riippuu siitä, mitkä toiminnot ovat käytössä järjestelmässäsi. Jos nauhoittaminen ei ole käytettävissä, työkalurivin Aloita nauhoitus -painike ei ole valittavissa.

Samaan aikaan voi olla useita nauhoituksia, mutta kullekin edustajalle voi olla kerrallaan vain yksi nauhoitus. Voit tarkastella nauhoitettuja puheluita Supervisor Record Viewerillä. Voit käyttää Valvojan liittyminen-, Kaappaa- ja Puheenseuranta-toimintoja nauhoituksen aikana.

Pitä seuraavat asiat mielessä, kun nauhoitat puhelua:

- Nauhoitustoimintoa ei ole suunniteltu jokaisen puhelun nauhoittamiseen. Se on tarvittaessa käytettävä ratkaisu.
- Kun valitset tietyn puhelun nauhoitettavaksi Työryhmänäkymä-ruudusta, kaikki kyseisen edustajan ääniviestintä nauhoitetaan. Nauhoitus ei rajoitu valitsemaasi puheluun. Jos edustaja esimerkiksi asettaa valitun puhelun pitoon ja siirtyy toiseen puheluun, kumpikin puhelu nauhoitetaan.
- Nauhoitus päättyy, kun valittu puhelu loppuu tai kun lopetat nauhoittamisen.
- Edustajille voi olla määritetty mahdollisuus aloittaa ja lopettaa puheluiden nauhoittaminen. Edustajat eivät kuitenkaan pysty pysäyttämään valvojan aloittamaa nauhoitusta. Jos edustaja yrittää tehdä sen, hänen Agent Desktop- tai IP-puhelimen edustaja -käyttöliittymänsä näyttää, että nauhoitus on pysäytetty. Nauhoitusta ei kuitenkaan pysäytetä, ja Supervisor Desktop näyttää kuvakkeen, joka osoittaa, että nauhoitus on yhä käynnissä.
- Voit pysäyttää edustajan aloittaman nauhoituksen.
- Jos ilmoitukset eivät ole käytössä, edustajat eivät voi tietää, nauhoitatko heidän puheluitaan. Jos edustaja yrittää aloittaa sellaisen puhelun nauhoittamisen, jota olet jo nauhoittamassa, edustaja näkee nauhoituskuvakkeen puhelussa, vaikka hän ei hallitsekaan puhelun nauhoittamista.
- Kun sinä tai edustaja nauhoitatte puhelua, nauhoituskäyttöoikeus on käytössä. Käyttöoikeus vapautetaan, kun nauhoitus päättyy. Jos kaikki nauhoituskäyttöoikeudet ovat käytössä, kun yrität aloittaa nauhoitusta, nauhoitus ei käynnisty.

***Puhelun nauhoittaminen:***

1. Valitse nauhoitettava puhelu Edustajat-puusta.
2. Napsauta Aloita nauhoitus -painiketta tai valitse Kaappaus > Puhelu/edustaja, aloita nauhoitus.
3. Kun olet valmis, napsauta Pysäytä nauhoitus -painiketta tai valitse Kaappaus > Puhelu/edustaja, pysäytä nauhoitus. Puhelu arkistoidaan nauhoituspalvelun tietokantaan, jossa sitä säilytetään automaattisesti seitsemän päivän ajan.

**HUOMAUTUS:** Jos haluat säästää nauhoitusta pidemmän aikaa, voit tehdä sen jopa 30 päivän ajaksi, minkä jälkeen se poistetaan. Lisätietoja nauhoitusten toistamisesta ja tallentamisesta on kohdassa ["Supervisor Record Viewerin käyttäminen"](#) sivulla 66.



## Edustajan ACD-tilan vaihtaminen

---

Supervisor Desktopin avulla voit muuttaa työryhmäsi edustajan ACD-tilaa, kuten jopa kirjata hänet ulos.

**HUOMAUTUS:** Jos kirjaat CAD-edustajan ulos, edustaja näkyy edelleen edustajapuussa ja hän voi keskustella ja vastaanottaa työryhmän sanomia. Jos kirjaat CAD-BE- tai IP-puhelinedustajan ulos, edustaja poistuu edustajapuusta.

### *Edustajan tilan muuttaminen:*

1. Valitse Edustajat-puusta edustaja, jonka tilaa haluat muuttaa.
2. Napsauta haluamasi edustajatilan painiketta työkalurivillä.

**HUOMAUTUS:** Edustajan tilan vaihtamiskomennon voimaan tulemiseen menee noin 2–3 sekuntia. Varmista, että olet määrittänyt haluamasi edustajatilan odottamalla riittävän kauan edustajan tila -painikkeen napsautuksen jälkeen, että komento astuu voimaan.

**HUOMAUTUS:** Jos edustajan tilan muuttaminen epäonnistuu, näyttöön ei tule virheilmoitusta. Huomaat, että edustajan tila on vaihtunut, jos edustajan nimen vieressä oleva kuvake työryhmänäkymäruudussa muuttuu valitun edustajatilan kuvakkeeksi.

## Keskustelun käyttäminen

---

Keskustelun avulla voit lähettää pikaviestejä työryhmien edustajille ja muille valvojille. Jos kokoonpanossa on Cisco Unified Presence Server, saatat ehkä voida lähettää pikaviestejä muillekin kuin edustajille, jos he käyttävät Unified Presence -asiakasta.

Koska Cisco Unified Presence Server on integroitu CAD 7.5:een, Keskustelun valinta -ikkuna on muuttunut seuraavasti:

- Alan asiantuntijat (muut kuin edustajat) ovat nyt saatavilla tässä ikkunassa.
- ACD-tilan lisätiedoissa on:
  - ACD-tiloja kuvaavat kuvakkeet edustajan nimen vasemmalla puolella.
  - ACD-tilojen nimet edustajan nimen oikealla puolella (esimerkiksi Ei valmiina).
- Unified Presence -tilan lisätiedoissa on:
  - Unified Presence -tiloja kuvaavat kuvakkeet edustajan nimen vasemmalla puolella.
  - Unified Presence -tiloja kuvaavat otsikot ovat muun kuin edustajan nimen oikealla puolella.

Keskustelun valinta -ikkunan valikoilla voit myös käyttää seuraavia puhelunhallintatoimia:

- puhelun soittaminen
- puhelun siirtäminen
- puhelinneuvottelun aloittaminen.

**HUOMAUTUS:** Et voi keskustella CAD-BE-edustajien tai IP-puhelinedustajien kanssa.

Joitakin keskustelun ominaisuuksia:

- Voit lähettää saman keskusteluviestin usealle vastaanottajalle (heidän mahdolliset vastauksensa näkyvät erillisissä keskusteluikkunoissa, joita on yksi käyttäjää kohden).
- Voit osallistua useaan samanaikaiseen keskusteluistuntoon.
- Keskustelu-ikkunan otsikkorivi näyttää sen henkilön nimen, jonka kanssa keskustelet.
- Jos merkitset keskusteluviestin tärkeydeltään suureksi, Keskustelu-ikkuna ponnahtaa toisen osapuolen näyttöön, jotta viesti huomattaisiin heti.

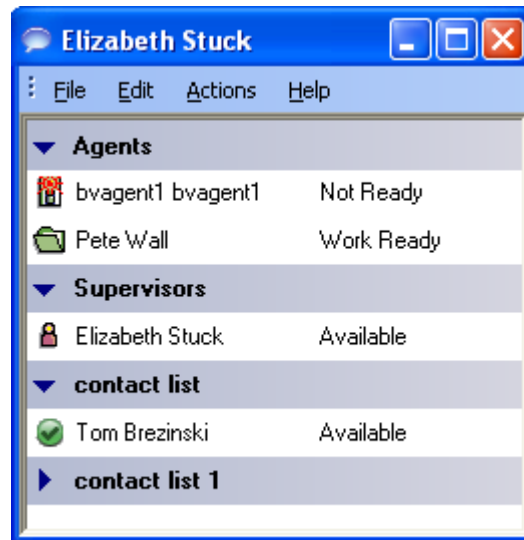
- Jos keskusteluviestin tärkeys on normaali (oletusarvo), Keskustelu-ikkuna pysyy senhetkisessä tilassa (avoinna tai pienennetty) ja sen kuvake vilkkuu Windowsin tehtäväpalkissa.
- Sinun ja keskustelukumppanisi välisten keskusteluviestien loki (keskusteluhistoria) on saatavilla niin kauan kuin Keskustelu-ikkuna on avoinna. Kun olet sulkenut Keskustelu-ikkunan, loki poistetaan.
- Keskusteluhistoria on aikajärjestyksessä siten, että vanhimmat viestit ovat lokiruudun yläosassa.
- Voit keskustella ACD:stä uloskirjautuneiden edustajien kanssa, kun heillä on Agent Desktop avoinna.

#### **Keskusteluistunnon aloittaminen:**

1. Napsauta työkalurivillä Keskustelu. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna (Kuva 21).

**HUOMAUTUS:** Tässä ikkunassa on niiden henkilöiden nimien ja tilojen luettelo, joiden kanssa voit keskustella: työryhmän jäsenet, muut valvojat ja yhteystietoluettelosi jäsenet (jos olet kirjautunut Unified Presence -palvelimelle).

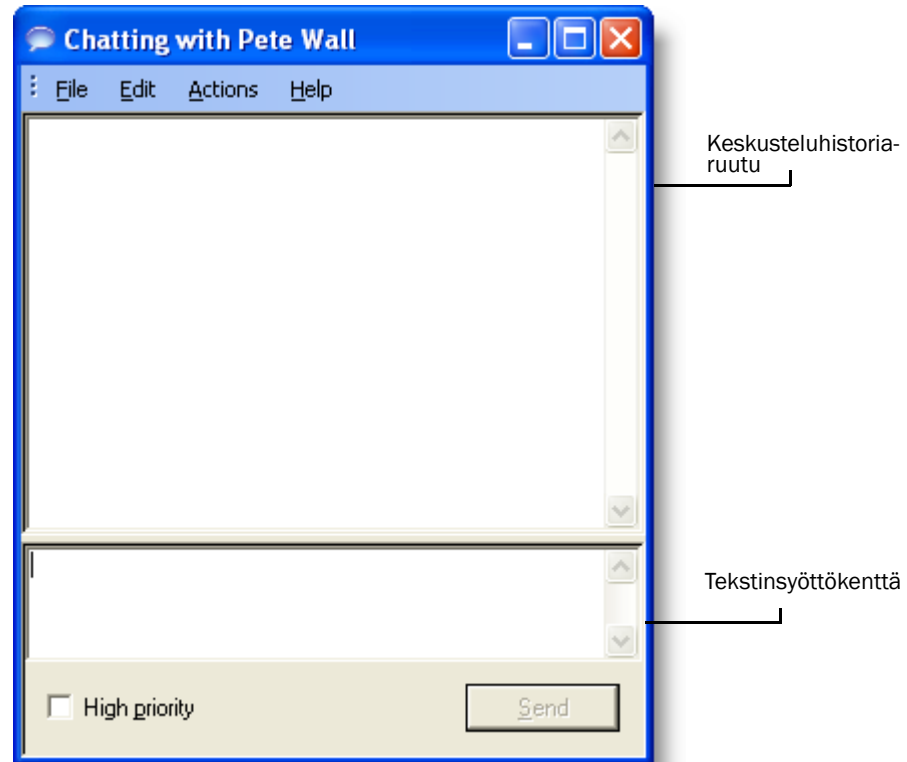
**Kuva 21.** Keskustelun valinta -ikkuna



Tämä Keskustelun valinta -ikkuna näyttää neljä yhteystietoluetteloa nimeltään Edustajat, Valvojat, yhteystietoluettelo ja yhteystietoluettelo 1. Kaksi ensimmäistä luetteloa ovat oletusluetteloja ja aina käytettävissä. Jälkimmäiset kaksi yhteystietoluetteloa ovat mukautettavia ja saatavilla vain, kun olet kirjautunut Unified Presenceen. Huomaa, että viimeinen yhteystietoluettelo on suljettu (sen jäsenet eivät näy).

2. Jos haluat keskustella yhden henkilön kanssa, kaksoisnapsauta hänen nimeään. Jos haluat keskustella usean henkilön kanssa, valitse heidän nimensä ja valitse Toiminnot > Keskustelu. Näyttöön tulee Keskustelu-ikkuna, ja valitsemiesi henkilöiden kanssa aloitetaan istunto (Kuva 22).

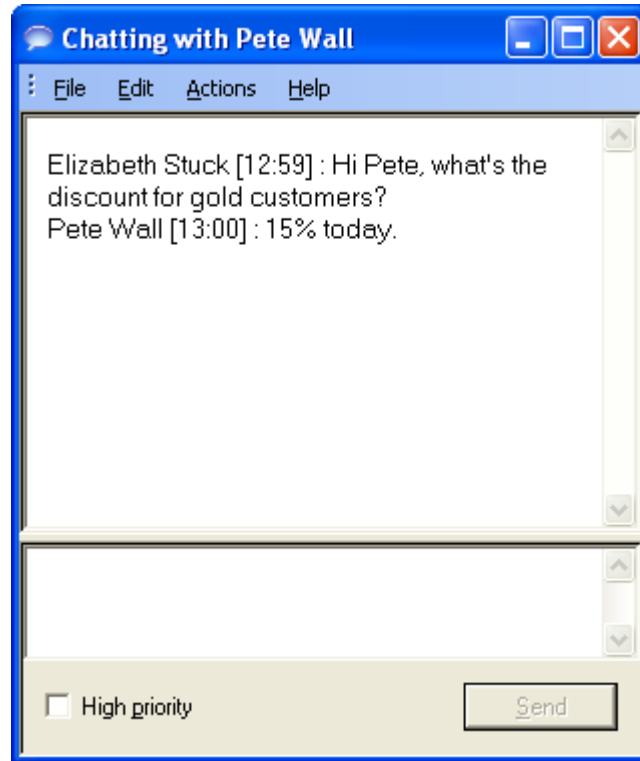
Kuva 22. Keskusteluistunto-ikkuna



3. Kirjoita viesti tekstinsyöttökenttään.
4. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, jotta se huomattaisiin heti, valitse Suuri tärkeys -valintaruutu.

5. Napsauta Lähetä tai paina Enter. Viesti lähetetään keskustelukumppanille ja kirjataan keskustelulokiruutuun.

Kuva 23. Keskustelu-ikkuna



**HUOMAUTUS:** Ryhmäviestin vastaanottajien vastaukset näkyvät yksittäisissä keskusteluikkunoissa. He eivät voi vastata ryhmälle, he voivat vastata vain sinulle.

***Keskusteluistunnon lopettaminen:***

- Valitse Tiedosto > Sulje tai napsauta Keskustelu-ikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa Sulje-painiketta.

## Valmiiksi määritetyt suuren tärkeyden keskusteluviestit

Edustajilla voi olla Agent Desktopissa ja CAD-BE:ssä painike, joka on määritetty lähettämään suuren tärkeyden keskusteluviesti valvojille. Järjestelmänvalvoja määrittää tämän valmiin viestin (esimerkiksi ”Voisitko liittyä tähän puheluun”). Se käyttäytyy kuten tärkeäksi merkitty keskusteluviesti – se ponnahtaa näyttöön kaikkien muiden ikkunoiden päälle, jotta viesti huomattaisiin heti.

**HUOMAUTUS:** Vaikka CAD-BE-edustaja voi lähettää sinulle suuren tärkeyden keskusteluviestin painikkeen avulla, et voi lähettää keskusteluviestiä takaisin edustajalle. CAD-BE-edustajilla ei ole tavallisia keskustelutoimintoja.

## Integroidun selaimen käyttäminen

---

Integroidun selaimen avulla voit tarkastella Internet-sivuja Supervisor Desktopissa. Selain on oletusarvoisesti poistettu käytöstä. Ohjeita selaimen käyttöönottamisesta ja kotisivun määrittämisestä on kohdassa "[Asetusten määrittäminen](#)" sivulla 13.

Kun integroitu selain on otettu käyttöön, se näkyy reaaliaikaisen näytön ruudun välilehtinä. Välilehdessä näkyy enintään 20 merkkiä senhetkisen Web-sivun nimestä. Reaaliaikaiset näytöt näkyvät ruudun toisessa välilehdessä (oletussijainti on ensimmäinen välilehti). Integroitu selain voi esittää enintään kymmenen välilehteä, joista kussakin voi olla eri Web-sivu. Avattavassa Osoite-luettelossa on 10 viimeksi tarkastellun Web-sivuston URL-osoitteet, mikä nopeuttaa suosittujen Web-sivustojen käyttöä.

**HUOMAUTUS:** Integroidun selaimen toimiminen edellyttää, että tietokoneeseen on asennettu Internet Explorer.

**HUOMAUTUS:** CAD-BE:n käyttämistä integroidussa selaimessa ei tueta.






**HUOMAUTUS:** Integroitu selain tukee kerrallaan vain yhtä Web-istuntoa Web-sovelluksissa, jotka käyttävät evästeitä istunnonhallintaan. Et voi esimerkiksi kirjautua evästeitä käyttävään Web-sovellukseen yhdeltä välilehdeltä käyttäjänä A ja kirjautua sitten samaan sovellukseen toiselta välilehdeltä käyttäjänä B. URL-pohjaista istunnonhallintaa käyttävät Web-sovellukset tukevat kuitenkin useita Web-istuntoja.

**HUOMAUTUS:** Integroidun selaimen välilehtien järjestäminen uudelleen vetämällä niitä ei ole tuettu.

## Selaimen työkalurivi

Selaimen työkalurivi on selaimen perustyökalurivi. Sen avulla voit siirtyä tarkastelemissasi Web-sivuissa, päivittää senhetkisen sivun ja palata kotisivulle.

Taulukko 20. Selaimen työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Edellinen	Alt+Vasen nuoli	Palauttaa viimeisimpään tarkasteltuun sivuun.
	Seuraava	Alt+Oikea nuoli	Palauttaa sivulle, jota tarkastelit ennen Edellinen-painikkeen napsauttamista.
	Pysäytä	Esc	Keskeyttää selaimen suorittaman Web-sivun lataamisen.
	Päivitä	F5	Päivittää nykyisen Web-sivun.
	Alkuun	Alt+Home	Palauttaa valmiiksi määritettyyn kotisivuun.



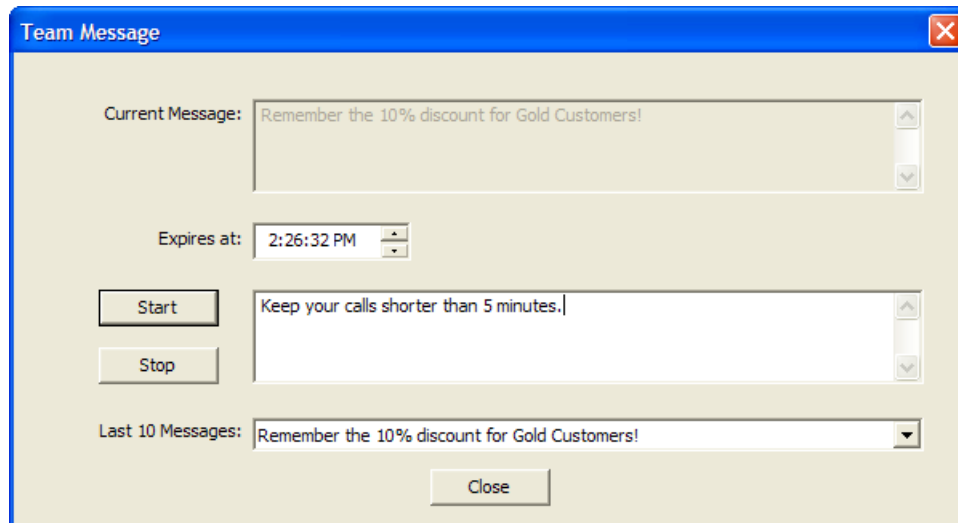
## Työryhmän sanomien lähettäminen

Voit lähettää työryhmän sanomia kaikille työryhmän edustajille, vaikka edustajat eivät olisi kirjautuneena ACD:hen. Edustaja näkee työryhmän sanoman, kunhan Agent Desktop on avoinna.

**HUOMAUTUS:** Et voi lähettää työryhmän sanomia CAD-BE- ja IP-puhelin-edustajille.

Työryhmän sanomat -ikkuna (Kuva 24) tallentaa viimeiset 10 lähettämääsi työryhmän sanomaa. Voit valita minkä tahansa näistä viesteistä uudelleenlähetettäväksi. Jos olet lähettänyt yli 10 työryhmän sanomaa, vanhin poistetaan luettelosta. Et voi määrittää mitään tiettyä sanomaa tallennettavaksi.

Kuva 24. Työryhmän sanoma -ikkuna



**HUOMAUTUS:** Työryhmän sanoma vierii oletusarvoisesti Agent Desktopin Työryhmän sanoma -ruudussa. Edustaja voi määrittää Agent Desktopin asetuksissa työryhmän sanoman pysymään paikallaan. Paikallaan pysyvä viesti on yhteensopiva näytönluohjelmien kanssa, joita näkövammaiset edustajat voivat käyttää.

Nykyinen sanoma -kenttä näyttää sanoman, jota lähetetään työryhmälle.

***Työryhmän sanoman lähettäminen kaikille työryhmän edustajille:***

1. Valitse työryhmän valintaluettelosta työryhmä, jolle haluat lähettää sanoman. Valitse Näytä > Työryhmän sanomat tai napsauta Työryhmän sanomat -painiketta.
2. Kirjoita sanoma tekstiruutuun. Sanomassa voi olla enintään 255 merkkiä.

**HUOMAUTUS:** Sanoma on kirjoitettava ennen vanhenemisajan valitsemista.

3. Valitse sanoman vanhenemisaika Vanhenee-kenttään.

Sanoman esittämisen oletusarvo on 30 minuuttia.

Jos määrität kuluvaan aikaan aikaisemman kellonajan, sanoma esitetään seuraavan päivän kyseiseen kellonaikaan asti. Jos kello on esimerkiksi 10.15 ja määrität vanhenemisajaksi 10.00, sanoma esitetään huomiseen klo 10.00:aan asti.

4. Napsauta Aloita tai paina Enter. Sanomaa lähetetään työryhmälle valitsemasi ajan. Lähettämäsi sanoman teksti kirjataan nykyiseen työryhmän suorituskyky -kenttään.

**HUOMAUTUS:** Jos Keskustelu-palvelu käynnistetään uudelleen tai Keskustelu-palvelua tarjoava palvelin kaatuu, kaikki aktiiviset työryhmän sanomat peruutetaan.

***Työryhmän sanoman peruuttaminen:***

- Valitse Työryhmän sanoma -valintaikkunassa Pysäytä.

## Valvojan työnkulun luominen

Valvojan työnkulun hallinta -toiminnon avulla voit määrittää tietokoneen tekemään tiettyjä toimintoja odottavien puheluiden jonotilastojen ja tiettyjen osaamisalueryhmien puhelujonojen perusteella.

Nämä työnkulut koskevat vain sinua, eivät muita valvoja, ja ovat käytettävissäsi, kirjaututpa Supervisor Desktopiin mistä tahansa. Ne on yhdistetty sisäänkirjaustietoihisi.

Työnkulut yleensä koostuvat *tapahtumista*, *raja-arvoista* ja *toimista*.

- Tapahtuma, joka käynnistää toimen, on osaamisalueryhmän jonotilastojen päivitys. Jonotilastot päivitetään viiden sekunnin välein.
- *Kynnys*, jonka tapahtuman on täytettävä, on jompikumpi tai kumpikin seuraavista:
  - Odottavien puheluiden määrä on määritettyjen rajojen alapuolella, sisällä tai yläpuolella.
  - Jonon vanhin puhelu on määritettyjen kestojen alapuolella, sisällä tai yläpuolella.
- Sääntöjen täyttymisen käynnistämät *toimet* voivat olla seuraavia:
  - Vaihda osaamisalueryhmän nimen väriä puun hallinnassa tai lisää sen viereen teksti.
  - Korosta tiedot reaaliaikaisessa välilehtinäytössä.
  - Avaa ponnahdusviesti työpöydälle.
  - Toista \*.wav-tiedosto työpöydällä.
  - Lähetä sähköpostiviesti valituille vastaanottajille.

Voit esimerkiksi määrittää työnkulun ilmoittamaan osaamisalueryhmän 6 500 yli 10 odottavasta puhelusta muuttamalla osaamisalueryhmän nimen Osaamisalueryhmit-puussa punaiseksi ja antamalla äänimerkin 15 sekunnin välein.

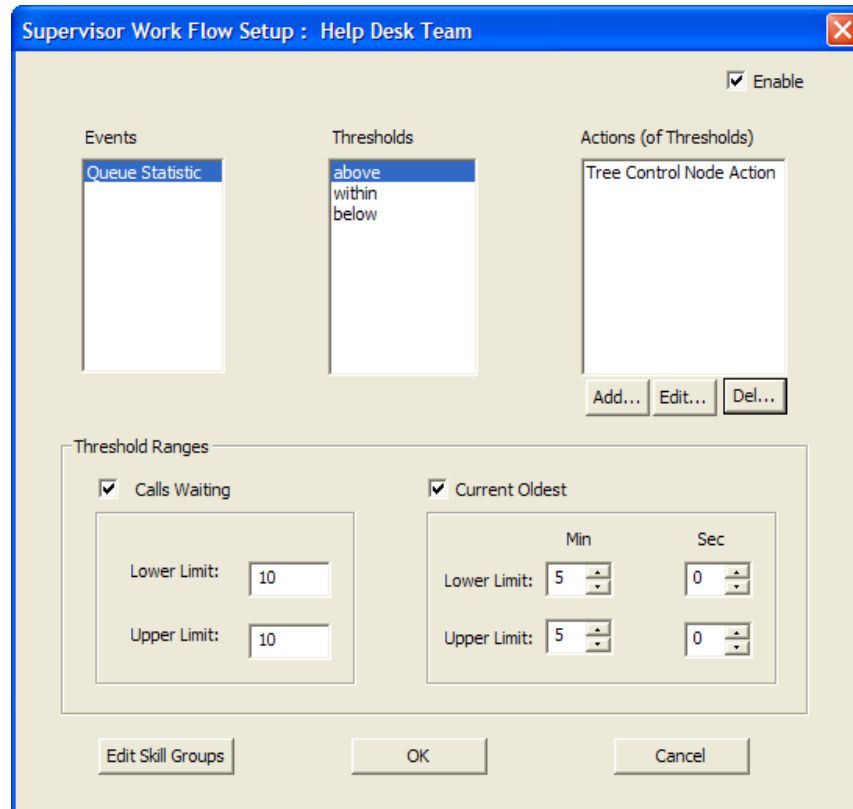
### **Valvojan työnkulun määrittäminen:**

1. Valitse Työkalut > Valvojan työnkulun hallinta. Valvojan työnkulkuluettelo -valintaikkuna tulee näyttöön.
2. Valitse Lisää. Lisää uusi työnkulku -valintaikkuna avautuu.
3. Anna uuden työnkulun nimi ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisalueryhmän valitseminen -valintaikkuna.

4. Valitse Käytettävät osaamisalueryhmät -ruudusta osaamisalueryhmät, joihin haluat käyttää työnkulkua, ja siirrä ne nuolten avulla Valitut osaamisalueryhmät -ruutuun. Kun olet valmis, valitse OK. Näyttöön tulee Valvojan työnkulun määrittys -ikkuna (Kuva 25).

**HUOMAUTUS:** Osaamisalueryhmä voi olla vain yhdessä työnkulussa kutakin valvojaa kohden.

Kuva 25. Valvojan työnkulun määrittys -ikkuna



5. Määritä työnkulun parametrit:
- Määritä Puhelut odottamassa- ja/tai Tämänhetkinen vanhin -raja-arvoille ylä- ja alarajat.  
**HUOMAUTUS:** Jos valitset sekä Puhelut odottamassa että Tämänhetkinen vanhin, suurin ylitetty raja-arvo on se, jonka mukaan toimitaan.
  - Valitse Raja-arvot-ruudusta Suurempi.

- c. Valitse Lisää ja valitse Toiminnon tyyppin valinta -valintaikkunasta haluamasi toimi, joka suoritetaan, kun Puhelut odottamassa- tai Tämänhetkinen vanhin -tilasto ylittää määrittämäsi ylärajan, ja valitse OK. Tietoja saatavilla olevista toiminnan tyypeistä on kohdassa ["Työnkulun toiminnot" sivulla 56](#).
  - d. Toista nämä toimet raja-arvoille Välissä ja Pienempi.
6. Kun olet valmis, ota työnkulku käyttöön valitsemalla OK.

### **Esimerkki: Valvojan työnkulun hallinnan määrittäminen**

Seuraavassa on vaihekohtainen kuvaus valvojan työnkulun määrittämisestä. Tämä työnkulku:

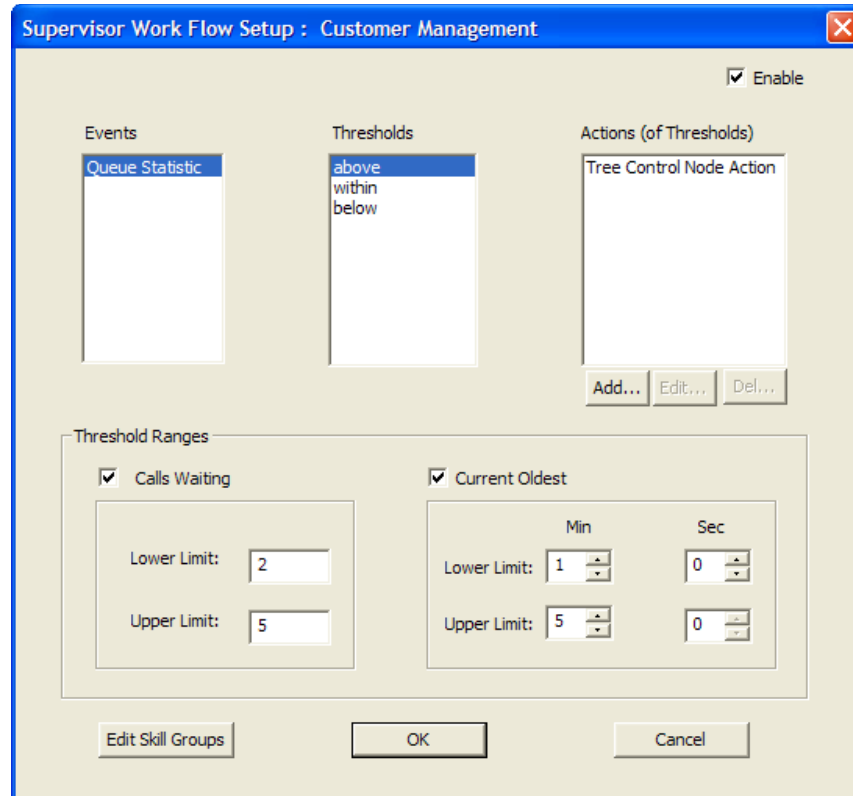
- muuttaa osaamisalueryhmän nimen vihreäksi ja esittää sen vieressä tekstin "Alle" Osaamisalueryhmät-puun hallinnassa, kun odottamassa on alle kaksi puhelua tai kun vanhin senhetkinen puhelu on alle minuutin vanha
- muuttaa osaamisalueryhmän nimen siniseksi ja esittää sen vieressä tekstin "Huomio", kun odottamassa on kahdesta viiteen puhelua tai jos vanhin senhetkinen puhelu on 1–5 minuuttia vanha
- muuttaa osaamisalueryhmän nimen punaiseksi ja esittää sen vieressä tekstin "Varoitus", kun odottamassa on yli viisi puhelua tai jos vanhin senhetkinen puhelu on yli viisi minuuttia vanha.

#### ***Valvojan työkulkuesimerkin määrittäminen:***

1. Valitse Työkalut > Valvojan työnkulun hallinta. Valvojan työkulkuluettelo -valintaikkuna tulee näyttöön.
2. Valitse Lisää. Lisää uusi työnkulku -valintaikkuna avautuu.
3. Anna nimi Asiakashallinta ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisalueryhmän valitseminen -valintaikkuna.

4. Valitse Käytettävät osaamisalueryhmät -ruudusta osaamisalueryhmät, joihin haluat käyttää työnkulkua, ja siirrä ne nuolten avulla Valitut osaamisalueryhmät -ruutuun. Kun olet valmis, valitse OK. Näyttöön tulee Valvojan työnkulun määrittämis-ikkuna (Kuva 26).

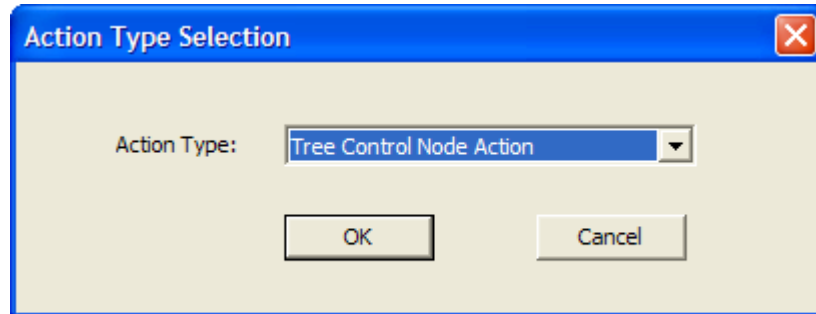
Kuva 26. Valvojan työnkulun määrittämis-ikkuna



5. Valitse Puhelut odottamassa -valintaruutu ja määritä alarajaksi 2 ja ylärajaksi 5.
6. Valitse Tämänhetkinen vanhin -valintaruutu ja määritä alarajaksi 1 minuutti ja ylärajaksi 5 minuuttia.

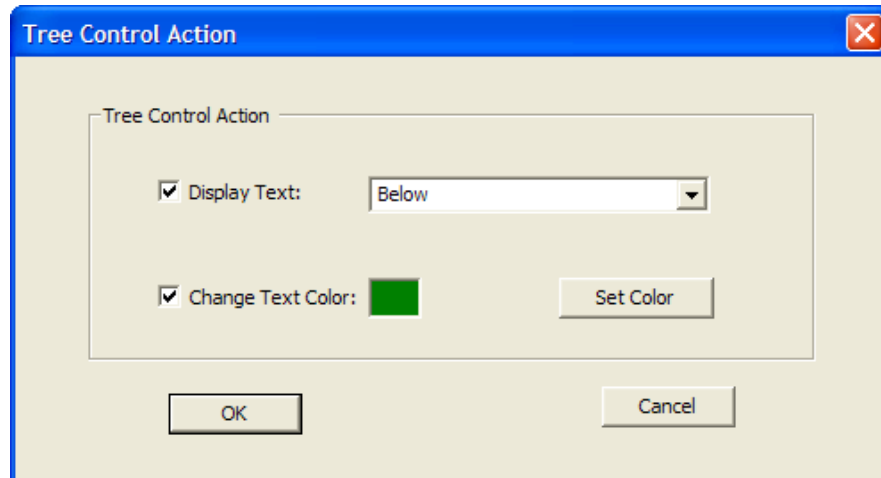
7. Valitse Raja-arvot-ruudusta Pienempi ja valitse Toiminnot-ruudusta Lisää. Näyttöön avautuu Toiminnon tyyppin valinta -valintaikkuna (Kuva 27).

Kuva 27. Toiminnon tyyppin valinta



8. Valitse Puun hallintasolmun toiminto ja valitse OK. Näyttöön avautuu Puun hallintatoiminto -ikkuna (Kuva 27).

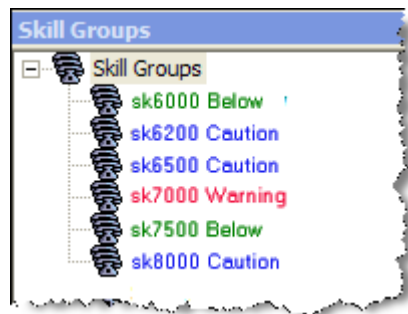
Kuva 28. Puun hallintatoiminto -ikkuna



9. Valitse Näytettävä teksti ja kirjoita kenttään "Alle".
10. Valitse Vaihda tekstin väri, valitse Aseta väri, valitse vihreä näyttöön tulevasta väripaletista ja valitse OK.
11. Toista vaiheet 7–10 raja-arvoille Suurempi ja Välissä. Valitse kohdassa Suurempi näyttötekstiksi "Varoitus" ja väriksi punainen. Valitse kohdassa Välissä näyttötekstiksi "Huomio" ja väriksi sininen.

12. Kun olet valmis, ota työnkulku käyttöön valitsemalla OK. Osaamisalueryhmien nimet on nyt merkitty väreillä, ja niiden vieressä on teksti (Kuva 29).

Kuva 29. Värikoodilla merkityt osaamisalueryhmät



## Työnkulun toiminnot

Raja-arvosäännöillä käynnistettävät toiminnot ovat:

- Ääni-ilmoituksen toiminto (sivu 56)
- Sanomaruudun toiminto (sivu 57)
- Raportin toiminto (sivu 58)
- Raportin toiminto (sivu 58)
- Puun hallintatoiminto (sivu 59)
- Sähköposti-ilmoituksen toiminto (sivu 59)

### Ääni-ilmoituksen toiminto

Ääni-ilmoituksen toiminto toistaa \*.wav-tiedoston työpöydällä, kun raja-arvosääntö täyttyy. Tiedosto toistetaan oletusarvoisesti vain kerran, mutta voit määrittää sen toistettavaksi toistuvasti tietyin väliajoin.

**HUOMAUTUS:** Voit poistaa toistuvasti toistettavaksi määritetyt ääni-ilmoitukset käytöstä valitsemalla valikosta Toiminnot > Valvojan työnkulku: ei ääntä.

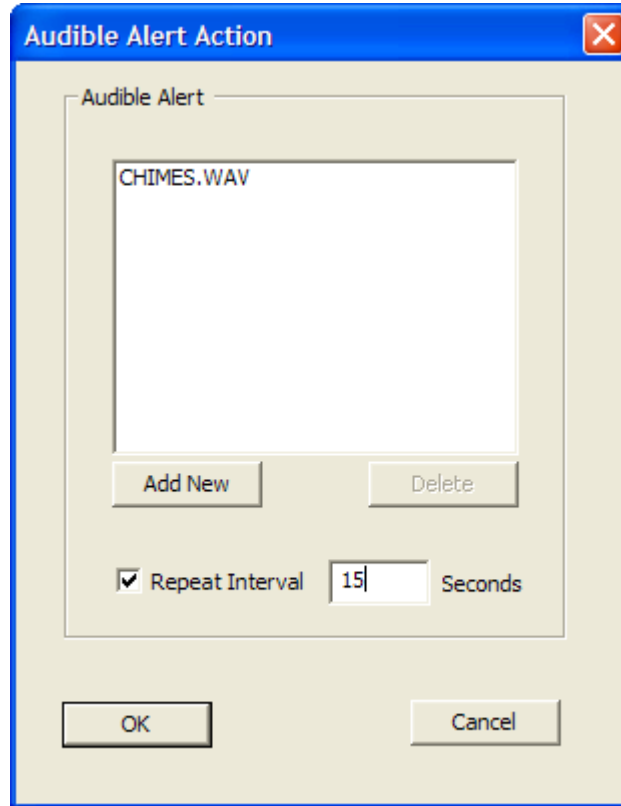
Tietokoneessa on todennäköisesti järjestelmän omia \*.wav-tiedostoja, joita käytetään ilmoittamaan tavallisista Windowsin tapahtumista. Nämä tiedostot ovat hyvä äänilähde.

**HUOMAUTUS:** Valitsemasi \*.wav-tiedoston enimmäiskoko on 50 kt.



Määritä ääni-ilmoitus valitsemalla Ääni-ilmoituksen toiminto -valintaikkunassa (Kuva 30) Lisää uusi ja selaamalla valitsemaasi \*.wav-tiedostoon. Määritä halutessasi toistoväli ja valitse OK.

Kuva 30. Ääni-ilmoituksen toiminto -valintaikkuna



### Sanomaruudun toiminto

Sanomaruudun toiminto avaa työpöydälle sanomaruudun, jossa on mukautettu sanoma, kun raja-arvosääntö täyttyy. Voit tyhjentää sanomaruudun valitsemalla OK.

Määritä sanomaruutu kirjoittamalla sanoma Sanomaruudun toiminto -valintaikkunan (Kuva 31) Sanoman teksti -kenttään, valitsemalla haluamasi sanoman kuvake ja valitsemalla OK.

Kuva 31. Sanomaruudun toiminto -valintaikkuna



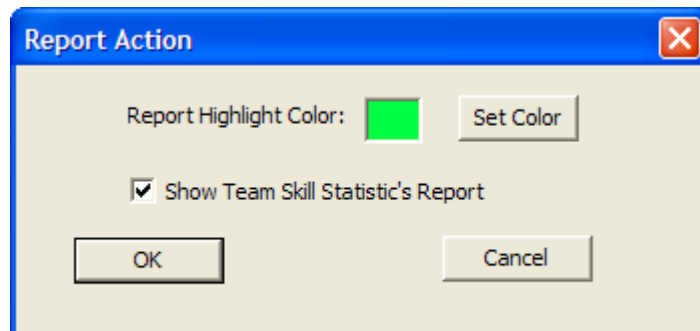
### Raportin toiminto

Raportin toiminto korostaa Puhelut odottamassa- ja Tämänhetkinen vanhin -solut värillä Työryhmän osaamisalueen tilastojen reaaliaikaisessa välilehtinäytössä, kun solun tiedot ylittävät raja-arvosäännöt.

Määritä Raportin toiminto valitsemalla Raportin toiminto -valintaikkunassa (Kuva 32) Aseta väri, valitsemalla näytettävien solujen korostuksessa käytettävä väri ja valitsemalla OK.

Jos olet valinnut Näytä työryhmän osaamisalueen tilastoraportti -valintaruudun ja tapahtuu Raportin toiminnon käynnistävä tilaston muutos, Supervisor Desktop siirtää kohdistuksen automaattisesti Työryhmän osaamisalueen tilastoraporttiin, jolloin näet senhetkisen raportin ja korostetut solut.

Kuva 32. Raportin toiminto -valintaikkuna

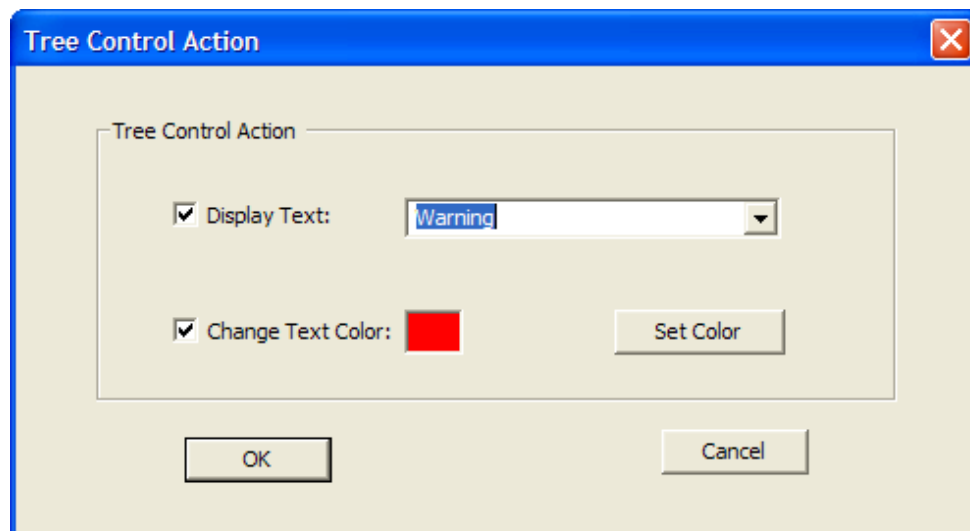


### Puun hallintatoiminto

Puun hallintatoiminnolla voit valita värin, jota käytetään osaamialueryhmän nimessä, tai Osaamialueryhmät-puun hallinnassa esitettävän tekstin, kun raja-arvot täyttyvät.

Määritä puun hallintatoiminto valitsemalla Puun hallintatoiminto -valintaikkunasta (Kuva 33) osaamialueryhmän nimessä käytettävät tehosteet. Valitse teksti väri valitsemalla Aseta väri, kirjoita osaamialueryhmän nimen vieressä esitettävä sanoma tai valitse valmiiksi määritetty sanoma avattavasta luettelosta (Varoitus) ja valitse OK.

Kuva 33. Puun hallintatoiminto -valintaikkuna



### Sähköposti-ilmoituksen toiminto

Sähköposti-ilmoituksen toiminnon avulla voit lähettää sähköpostiviestin määritetyille henkilöille, kun raja-arvosäännöt eivät täyty.

Sähköpostiviesteillä on oletusarvoiset otsikot sen mukaan, mikä raja-arvosääntö täyttyy. Ne ovat seuraavat:

- Osaamisalue: <osaamisalueen nimi>, Puhelut odottamassa -määrä on suurempi kuin yläraja
- Osaamisalue: <osaamisalueen nimi>, Puhelut odottamassa -määrä on pienempi kuin alaraja
- Osaamisalue: <osaamisalueen nimi>, Puhelut odottamassa -määrä on ylä- ja alarajan välissä
- Osaamisalue: <osaamisalueen nimi>, Jonon vanhin puhelu ylittää ylärajan

- Osaamisalue: <osaamisalueryhmän nimi>, Jonon vanhin puhelu alittaa alarajan
- Osaamisalue: <osaamisalueryhmän nimi>, Jonon vanhin puhelu on ylä- ja alarajan välissä

Lähetetyt sähköpostiviestit voivat sisältää pelkän aiheen, sähköpostiviestin leipäteksti on valinnainen.

Kuva 34. Sähköposti-ilmoituksen toiminnon määrittäminen -valintaikkuna

**Email Alert Action Setup**

Mail Details

From :  Mail Server:

To :  Bcc :

Subject :

HighPriority

Please re-evaluate skill group assignments.

Test Mail

Määritä sähköposti-ilmoituksen toiminto täyttämällä Sähköposti-ilmoituksen toiminnon määrittämis-valintaikkuna (Kuva 34) seuraavasti:

**Taulukko 21. Sähköposti-ilmoituksen toiminnon määrittämis-valintaikkunan kentät**

Kenttä	Kuvaus
Lähettäjä:	Pakollinen. Anna sähköpostiosoitteesi. Kun tämä valintaikkuna tulee näyttöön ensimmäistä kertaa, kenttä on tyhjä. Sen jälkeen se sisältää automaattisesti sen, mitä siihen on aiemmin kirjoitettu.
Vastaanottaja:	Pakollinen. Anna vastaanottajien sähköpostiosoitteet puolipisteillä eroteltuna. Kun tämä valintaikkuna tulee näyttöön ensimmäistä kertaa, kenttä on tyhjä. Sen jälkeen se sisältää automaattisesti sen, mitä siihen on aiemmin kirjoitettu.
Postipalvelin:	Pakollinen. Sähköpostin lähettämiseen käytettävän SMTP-sähköpostipalvelimen IP-osoite tai palvelinimi. Kun tämä valintaikkuna tulee näyttöön ensimmäistä kertaa, kenttä on tyhjä. Sen jälkeen se sisältää automaattisesti sen, mitä siihen on aiemmin kirjoitettu.
Piilokopio:	Valinnainen. Anna niiden vastaanottajien sähköpostiosoitteet, joille haluat lähettää kopion. Kun tämä valintaikkuna tulee näyttöön ensimmäistä kertaa, kenttä on tyhjä. Sen jälkeen se sisältää automaattisesti sen, mitä siihen on aiemmin kirjoitettu.
Aihe:	Toiminto luo aiherivin automaattisesti.
Suuri tärkeys	Valitse valintaruutu, jos haluat, että viesti lähetetään erittäin tärkeänä. Jätä valintaruutu tyhjäksi, jos haluat käyttää tavallista sähköpostin toimitusta.
Sanomaruutu (ei otsikkoa)	Valinnainen. Kirjoita sähköpostiviestin viestialueella esitettävä teksti.

Tarkista, onko sähköposti-ilmoituksen toiminto määritetty oikein, käyttämällä Testi-painiketta. Kun napsautat Testi, Vastaanottaja- ja Piilokopio-kentässä oleviin sähköpostiosoitteisiin lähetetään testisähköpostiviesti.

Jos testisähköpostiviesti onnistuu, testipainikkeen viereiseen kenttään tulee teksti "Sähköpostin lähetys onnistui". Jos se epäonnistuu, näyttöön tulee teksti "Sähköpostin lähetys epäonnistui". Tarkista tässä tapauksessa Vastaanottaja-, Piilokopio- ja Postipalvelin-kenttien tietojen oikeellisuus ja testaa uudelleen.

## Edustajien uudelleenkoulutus

---

Edustajan uudelleenkoulutus on selainpohjainen sovellus, jonka avulla voit muuttaa työryhmäsi edustajien osaamisalueryhmämäärytyksiä ja tarkastella osaamisalueryhmien jäseniä ja yksittäisten edustajien tietoja. Edustajan osaamisalueryhmään tehdyt muutokset astuvat voimaan heti, eikä edustajan tarvitse kirjautua ulos ja takaisin sisään.

Edustajan uudelleenkoulutus -työkalu voidaan suorittaa integroidussa selaimessa, jos selain on otettu käyttöön.

Uudelleenkoulutus voidaan tehdä edustajatasolla ja osaamisalueryhmätasolla. Voit lisätä tai poistaa edustajan osaamisalueita tai voit lisätä edustajia osaamisalueryhmään tai poistaa niitä.

**HUOMAUTUS:** Uusi osaamisalueryhmä näkyy edustajan raporteissa heti. Jos kyseessä on uusi osaamisalueryhmä, osaamisalueryhmätietojen näkymiseen Supervisor Desktopissa saattaa mennä jopa 19 minuuttia. Jos haluat tiedot heti näyttöön, voit pyytää järjestelmänvalvojaa suorittamaan manuaalisen hakemistopalveluiden synkronoinnin tai voit valita toisen työryhmän Supervisor Desktopissa ja palata ryhmään, johon lisäsit uuden osaamisalueryhmän.

### ***Edustajan osaamisalueryhmien lisääminen tai poistaminen:***

1. Valitse valikosta Työkalut > Edustajan uudelleenkoulutus > Toimipaikka 1. Näyttöön tulee Edustajan uudelleenkoulutus -työkalun Valvojan kirjautuminen -ikkuna ([Kuva 35](#)).

**HUOMAUTUS:** Valikossa saattaa näkyä vain Toimipaikka 1 tai vain Toimipaikka 1 ja Toimipaikka 2. Toimipaikkojen määrä määräytyy järjestelmän kokoonpanon mukaan. Nämä toimipaikat edustavat palvelimia, joissa Edustajan uudelleenkoulutus -työkalu sijaitsee. Jos saat virheilmoituksen toimipaikkaa käytettäessä, kokeile toista toimipaikkaa, kunnes löydät aktiivisen toimipaikan.

Kuva 35. Valvojan kirjautuminen -ikkuna

**Welcome to Cisco Unified Communications**

Login name:

Password:

A note about Cisco product names: Cisco IPCC Enterprise is renamed Cisco Unified Contact Center Enterprise. The new name is introduced in this release and is referenced in opening screens and documentation only.

Copyright © 2003 - 2006 by Cisco Systems, Inc. Powered by **Cisco**

2. Anna Supervisor Desktop -kirjautumisnimi ja -salasana ja valitse Sisäänkirjautuminen. Edustajat-ikkuna avautuu näyttöön (Kuva 36).

Kuva 36. Edustajat-ikkuna

Login Name	First Name	Last Name	Team	Agent ID	Supervisor
21080	Jay	Sillars	GT_Team1	2108	Yes
21610	Alvin	Wong	GT_Team2	2161	Yes
9715	A5	B5	GT_Team2	9715	
9716	A6	B6	GT_Team2	9716	
648			am2		

3. Etsi uudelleenkoulutettava edustaja ikkunan yläosan hakukenttien avulla.

4. Valitse edustaja napsauttamalla edustajan kirjautumisnimeä. Muokkaa edustajaa -ikkuna avautuu näyttöön (Kuva 37).

Kuva 37. Muokkaa edustajaa -ikkuna

The screenshot displays the 'Edit Agent' interface in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Web Administration. The page title is 'Cisco Unified Contact Center Enterprise Web Administration Supervisor Login for Agent Re-skilling'. The main content area is titled 'Edit Agent' and includes a 'Save' button, a 'Cancel' button, and a 'Refresh' button. The form contains the following fields and options:

- First Name: Nancy
- Last Name: Kaminski
- Login Name: kaminsn
- Agent ID: 2311
- Team: GT\_Team1
- Description: (empty)
- Supervisor:
- Skill Groups: A list box containing the following names: sk6000, sk6500, sk7000, sk7500, sk9551, and sk9560. Below the list are buttons for 'Add...', 'Remove', 'Remove All', and 'Open...'.
- Desk Settings: default\_desk\_settings

At the bottom of the page, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

5. Osaamisueryhmät-ruudussa voit
  - määrittää edustajalle uuden osaamisueryhmän. Valitse Lisää, valitse Select Skill Groups for Agent -ikkunasta lisättävä osaamisueryhmä ja valitse lopuksi OK.
  - poistaa osaamisueryhmän edustajalta. Valitse poistettava osaamisueryhmä ja valitse Poista.
  - poistaa edustajalta kaikki osaamisueryhmät. Poista kaikki osaamisueryhmät valitsemalla Poista kaikki. Huomaa, että edustajalle on määritettävä vähintään yksi osaamisueryhmä.
6. Tallenna muutokset valitsemalla Tallenna. Ikkunan yläosaan tulee ilmoitus siitä, että edustaja on tallennettu.



**Edustajan lisääminen tai poistaminen osaamisalueryhmästä:**

1. Valitse valikosta Työkalut > Edustajan uudelleenkoulutus > Toimipaikka 1. Näyttöön tulee Edustajan uudelleenkoulutus -työkalun Valvojan kirjautuminen -ikkuna (Kuva 35 sivulla 63).  
**HUOMAUTUS:** Valikossa saattaa näkyä vain Toimipaikka 1 tai useita toimipaikkoja (Toimipaikka 2, Toimipaikka 3 ja niin edelleen). Tämä määräytyy järjestelmän kokoonpanon mukaan. Nämä toimipaikat edustavat palvelimia, joissa Cisco Unified CCE Edustajan uudelleenkoulutus -työkalu sijaitsee. Jos saat virheilmoituksen toimipaikkaa käytettäessä, kokeile toista toimipaikkaa, kunnes löydät aktiivisen toimipaikan.
2. Anna Supervisor Desktop -kirjautumisnimi ja -salasana ja valitse Sisäänkirjautuminen. Edustajat-ikkuna avautuu näyttöön (Kuva 36 sivulla 63).
3. Muuta näkymä osaamisalueryhmäluetteloksi valitsemalla Osaamisalueryhmät ikkunan vasemmasta reunasta.
4. Valitse haluamasi osaamisalueryhmä luettelosta napsauttamalla sen nimeä tai etsi osaamisalueryhmä ikkunan yläosan hakukenttien avulla. Näyttöön avautuu osaamisalueryhmän muokkauksen ikkuna.
5. Työryhmien edustajien ruudussa voit:
  - määrittää osaamisalueryhmälle uuden edustajan. Valitse Lisää, valitse Select Agents for Skill Group -ikkunassa lisättävät edustajat ja valitse lopuksi OK.
  - poistaa edustajan osaamisalueryhmästä. Valitse poistettava edustaja ja valitse Poista.
  - poistaa kaikki edustajat osaamisalueryhmästä. Poista kaikki osaamisalueryhmät valitsemalla Poista kaikki. Osaamisalueryhmä, johon ei ole määritetty edustajia, ei näy Supervisor Desktopissa.
  - tarkastella edustajan ominaisuuksia. Valitse edustaja ja avaa edustajan tietue valitsemalla Avaa. Voit vain tarkastella tietuetta, et muokata sitä.
6. Tallenna muutokset valitsemalla Tallenna. Ikkunan yläosaan tulee ilmoitus siitä, että osaamisalueryhmä on tallennettu.

## Supervisor Record Viewerin käyttäminen

Supervisor Record Viewer ([Kuva 38 sivulla 67](#)) näyttää kaikki työryhmän seitsemän viime päivän aikana tekemät nauhoitukset sekä nauhoitukset, jotka olet merkinnyt säästettäväksi 30 päivän ajaksi.

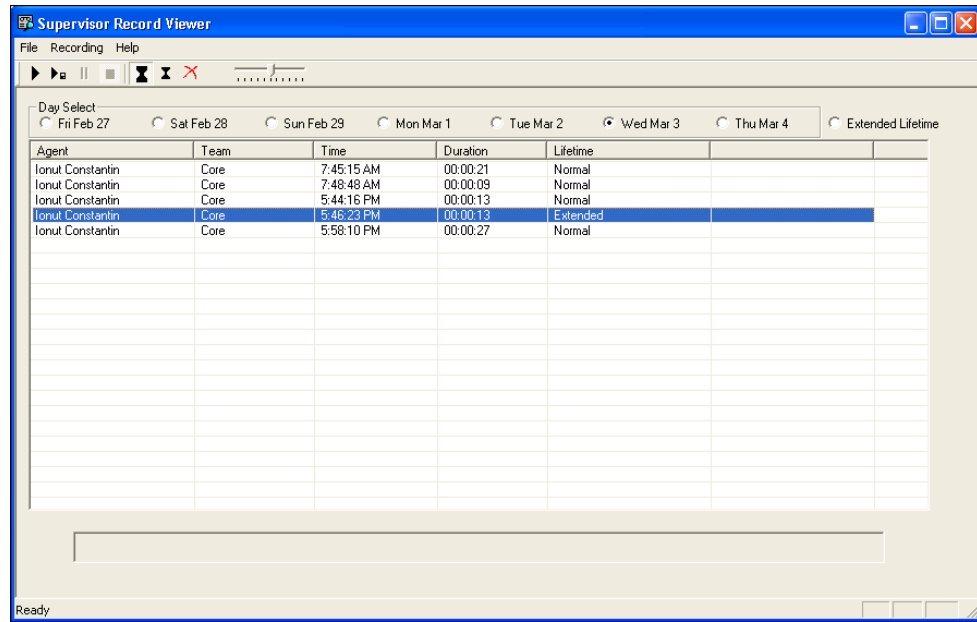
**HUOMAUTUS:** Käyttöoikeus otetaan käyttöön, kun toisto on käynnissä, ja vapautetaan, kun toisto loppuu. Jos käyttöoikeuksia ei ole saatavilla, kun yrität aloittaa toistoa, seuraava virheilmoitus tulee näkyviin: "Ilmeni käyttöoikeusvirhe. Yritä uudelleen viiden minuutin kuluttua. Jos ongelma jatkuu, saat lisätietoja lokitiedostosta tai järjestelmänvalvojalta." Sinun on odotettava, kunnes käyttöoikeus vapautuu ja on käytettävissä, ennen kuin voit tarkastella nauhoitteita.

Nauhoitukset tallennetaan äänitietopaketteina. Ne voi toistaa vain Supervisor Record Viewerillä. Jos kuitenkin haluat tallentaa valittuja nauhoituksia \*.wav-tiedostoina, voit käyttää "Toista ja tallenna" -painiketta ja tallentaa nauhoituksen kansioon \*.wav-muodossa.

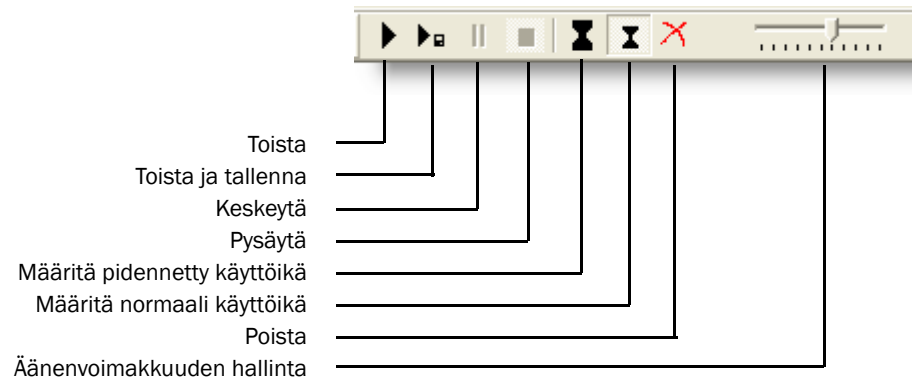
Ellei nauhoitteita ole merkitty säästettäväksi, ne poistetaan automaattisesti seitsemän päivän kuluttua.

Jos nauhoitus merkitty säästettäväksi 30 päivän ajaksi, sitä ei poisteta, ennen kuin 30 päivän jakso on päättynyt. Jos poistat sen manuaalisesti ennen 30 päivän kulumista, se poistetaan seuraavan kansion tyhjennyksen aikana – tyhjennys suoritetaan päivittäin keskiyöllä.

Kuva 38. Valvojan nauhoitusten tarkastelu



Kuva 39. Supervisor Record Viewerin työkalurivi



Supervisor Record Viewer näyttää seuraavat tiedot:

**Taulukko 22. Supervisor Record Viewerin kentät**

Sarakkeen nimi	Kuvaus
Edustaja	Edustaja, jonka puhelu nauhoitetaan.
Ryhmä	Työryhmä, johon edustaja kuuluu.
Aika	Aika, jolloin nauhoitus tehtiin.
Kesto	Nauhoituksen pituus muodossa hh:mm:ss.
talletusaika	Aika, kuinka pitkään nauhoitus arkistoidaan: tavallinen aika on 7 päivää, pidennetty aika on 30 päivää.
Nauhoituspäivämäärä	(Näkyvää vain kun "pidennetty käyttöikä" on valittu kohdassa Päivän valitseminen) Päivämäärä, jolloin nauhoitus on tehty.

**Supervisor Record Viewerin käynnistäminen:**

1. Valitse Supervisor Desktop -valikkoriviltä Työkalut > Nauhoitetut tiedostot. Supervisor Record Viewer käynnistyy siten, ettei päivää ole valittu.
2. Kuuntele työryhmän tietynä päivänä tekemiä nauhoituksia napsauttamalla jotakin valintanappia Päivän valitseminen -kohdassa.

**Nauhoituksen kuunteleminen:**

1. Napsauta sen päivän valintanappia Päivän valitseminen -kohdassa, jonka nauhoitusta haluat tarkastella.

Voit myös tuoda näyttöön luettelon kaikista nauhoituksista, jotka on merkitty pidennettyä 30 päivän arkistointia varten napsauttamalla Pidennetty käyttöikä -valintanappia.

2. Valitse tarkasteltava nauhoitus.
3. Napsauta Toista-painiketta tai valitse valikosta Nauhoitus > Toista.

Hallitse nauhoituksen toistoa Keskeytä- ja Pysäytä-painikkeilla ja äänenvoimakkuutta äänenvoimakkuuden liukusäätimellä.

Näytön alaosassa on edistymispalkki, joka osoittaa, missä nauhoituksen kohdassa olet. Voit napsauttaa edistymispalkkia ja vetää sitä eteen- ja taaksepäin, jos haluat kelata nauhoitusta. Kun olet siirtänyt nauhoituksen oikeaan kohtaan edistymispalkin avulla, käynnistä toisto uudelleen napsauttamalla Toista.

**HUOMAUTUS:** Nauhoituksen toistoa puhelun seurannan aikana ei tueta.

**HUOMAUTUS:** Korkean saatavuuden järjestelmässä nauhoituksia voidaan säilyttää kummalla tahansa kahdesta nauhoituspalvelimesta ja kaikki näytetään Valvojan nauhoitusten tarkastelussa. Jos toinen palvelimista kaatuu eikä sitä voida käyttää, kyseisellä palvelimella olevia nauhoituksia ei voida toistaa, vaikka ne näkyvätkin edelleen Valvojan nauhoitusten tarkastelussa. Jos yrität toistaa kaatuneelle palvelimelle tallennettua nauhoitusta, näkyviin tulee virheilmoitus "Nauhoituspalvelin ei ole käytettävissä". Voit toistaa nauhoituksen, kun palvelin on jälleen käytettävissä.

***Nauhoituksen tallentaminen:***

1. Valitse tallennettava nauhoitus.
2. Napsauta Toista ja tallenna -painiketta tai valitse valikosta Nauhoitus > Toista ja tallenna. Tallenna nimellä -valintaikkuna tulee näyttöön.
3. Valitse kansio, johon nauhoitus tallennetaan, anna nauhoitukselle tiedostonimi ja valitse Tallenna. Nauhoitus toistetaan ja samalla se tallennetaan wav-tiedostoksi valitsemaasi sijaintiin.

***Nauhoituksen merkitseminen pidennettyä arkistointia varten:***

1. Valitse 30 päiväksi arkistoitava nauhoitus.
2. Napsauta Määritä pidennetty käyttöikä -painiketta tai valitse valikosta Tiedosto > Määritä pidennetty käyttöikä. Nauhoitus merkitään arkistoitavaksi 30 päivän ajaksi nauhoituksen päivämäärästä.

## Palvelun automaattinen palautus

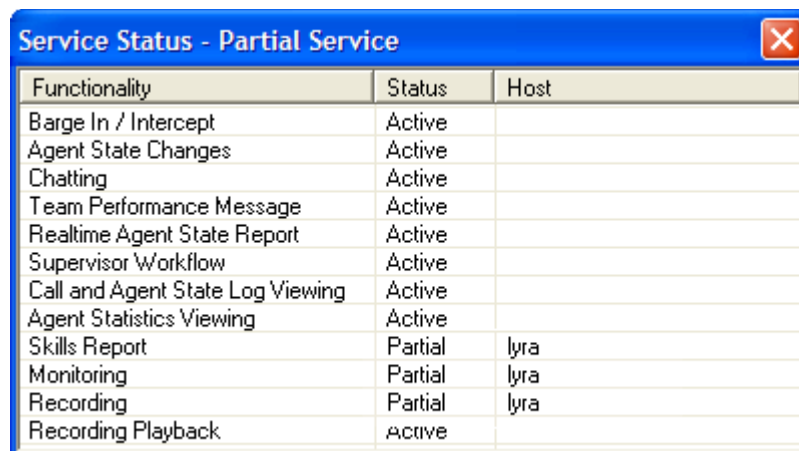
Palvelun automaattisen palautustoiminnon avulla Supervisor Desktop voi automaattisesti palauttaa CAD-palveluyhteyden, jos palvelu käynnistyy uudelleen tai verkkoyhteys katkeaa.

Kun Supervisor Desktop havaitsee, ettei se ole yhteydessä palvelun kanssa (yleensä kolmen minuutin sisällä palvelun kaatumisesta), tilarivillä lukee ”Osittainen palvelu” tai ”Ei palvelua” sen merkiksi, että osa palveluista tai kaikki palvelut ovat kaatuneet.

Kun Supervisor Desktop havaitsee, että palvelu on taas saatavilla (yleensä yhden minuutin sisällä palvelun palautumisesta), tilarivillä lukee ”Palvelu” sen merkiksi, että palvelut ovat palautuneet.

Jos haluat lisätietoja toiminnoista, joihin palvelun kaatuminen vaikuttaa, kaksoisnapsauta tilarivillä olevaa tilaviestiä. Supervisor Desktop tuo näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on lueteltu Supervisor Desktopin toiminnot ja joka osoittaa, onko kyseinen toiminto saatavilla vai ei palvelun kaatumisen vuoksi. (Kuva 40).

Kuva 40. Palvelun tila -ponnahdusikkuna



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	

---

# Hakemisto

---

## A

Ääni-ilmoituksen toiminto 56  
Asetukset 13  
    edustajan nimien muotoileminen 16  
Automaattinen palautus 70  
Automaattiset päivitykset 10

## E

Edustajan ACD-tilat 41  
Edustajapuunäkymä 16  
Edustajien uudelleenkoulutus  
    Edustajan lisääminen tai poistaminen  
        osaamisalueryhmästä 65  
    edustajan osaamisalueryhmien lisääminen  
        tai poistaminen 62  
    esittely 62

## H

Helppokäyttötoiminnot 17

## I

Integroitu selain  
    työkalurivi 48  
Integroitu selain -ruutu 20

## K

Keskustelu  
    esittely 42  
    keskusteluistunnon aloittaminen 43  
    keskusteluistunnon lopettaminen 45

## N

Nauhoitukset  
    merkitseminen pidennettyä  
        arkistointia varten 69  
tallentaminen 69  
toistaminen 68

## O

Osallistuminen  
    edustajan ACD-tilan vaihtaminen 41  
    puheluiden kaappaaminen 38  
    puheluiden nauhoittaminen 39  
    valvojan liittyminen 37  
    Web-sivujen lähettäminen 36

## P

Palvelun automaattinen palautus 70  
Palvelun tila 70  
Pikanäppäimet 17  
Puheluiden kaappaaminen 38  
Puheluiden nauhoittaminen 39  
Puun hallintatoiminto 59

## R

Raportin toiminto 58  
Reaaliaikaiset näytöt 21  
    Edustajan ACD-tilan loki 31  
    Edustajan aktiivinen puhelu 32  
    Edustajan puheluloki 30  
    Edustajan vs. työryhmän tilastot 27  
    Osaamisalueen edustajan tila 24  
    Osaamisalueen yhteenvedon tilastot 23  
    Puheluhistoria 33

Työryhmän edustajan tila 26  
Työryhmän edustajan tilastot 25  
Työryhmän osaamisalueen tilastot 21  
Yritystiedot 33

## S

Sähköposti-ilmoituksen toiminto 59  
Salasanan vaihtaminen 8  
Sanomaruudun toiminto 57  
Sisäänkirjautuminen 7  
Supervisor Desktop  
  asetusten määrittäminen 13  
  käyttöliittymä 11  
  käyttöliittymän oletusasettelun  
    palauttaminen 16  
  kirjautuminen 7  
  oletusasettelu 12  
  pikanäppäimet 17  
  salasanan vaihtaminen 8  
  tilarivi 20  
  toimintojen tasot 6  
Suuren tärkeyden keskusteluviestit 46

## T

Tilarivi 20  
Toiminnot  
  ääni-ilmoitus 56  
  puun hallinta 59  
  raportti 58  
  sähköposti-ilmoitus 59  
  sanomaruutu 57  
Toimintojen tasot 6  
Työkalurivi  
  integroitu selain 48  
Työnkulun toiminnot  
  ääni-ilmoituksen toiminto 56  
  esittely 56  
  puun hallintatoiminto 59  
  raportin toiminto 58  
  sähköposti-ilmoituksen toiminto 59  
  sanomaruudun toiminto 57  
Työryhmän sanomat 49  
  lähettäminen 50  
  peruuttaminen 50

## V

Valvojan liittyminen 37  
Valvojan nauhoitusten tarkastelu  
  aloittaminen 68  
  esittely 66  
  nauhoituksen merkitseminen  
    arkistointia varten 69  
  nauhoituksen tallentaminen 69  
  nauhoituksen toistaminen 68  
Valvojan työnkulun luominen  
  esimerkki 53  
  esittely 51  
  määrittäminen 51

## W

Web-sivujen lähettäminen 36

## Y

Yritystietojen näyttö 33