



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.

Innehåll

Cisco Supervisor Desktop Användarhandbok 5

- Introduktion 5
 - Målgrupp 5
 - Nyheter i denna version 5
- Supervisor Desktop Funktionsnivåer 6
- Logga in på Supervisor Desktop 7
 - Ändra ditt lösenord 8
 - Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router 8
- Automatiska uppdateringar 10
- Fönstret Supervisor Desktop 11
 - Göra inställningar 13
 - Agentträd 15
 - Formatering av agentnamn i agentträdet 16
 - Återställa gränssnittet till standardlayouten 16
 - Hjälpmedelsfunktioner 17
 - Verktysfältsknappar och snabbkommandon 18
 - Integrerad webbläsare 20
 - Statusfält 21
- Realtidsinformation 22
 - Grupp/kunskap 22
 - Kunskapssammanfattning 24
 - Status för agenters kunskaper 25
 - Grupp/agent 26
 - Grupp/agentstatus 27
 - Agent kontra gruppstatistik 28
 - Samtalslogg för agent 31
 - Agent/ACD-statuslogg 33
 - Agent, aktivt samtal 34
 - Organisationsdata 34
 - Samtalshistorik 35

Innehåll

- Övervaka agenter 36
 - CAD-baserad övervakning 36
 - Unified CM-baserad övervakning 37
- Skicka en webbsida till en agent 39
- Gripa in i samtal 40
- Ta över samtal 41
- Spela in samtal 42
- Ändra agentens ACD-status 44
- Använda chatt 45
 - Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet 49
- Använda den integrerade webbläsaren 50
 - Webbläsarverktygsfält 50
- Skicka gruppmeddelanden 52
- Skapa arbetsflöden för arbetsledare 54
 - Exempel: Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare 56
 - Åtgärder i arbetsflöden 59
 - Ljudsignal 59
 - Meddelanderuta 60
 - Rapport 61
 - Trädkontrollåtgärder 62
 - E-postavisering 62
- Flytta agenter mellan kunskapsgrupper 65
- Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare 68
- Tjänstaterställning 72

Sakregister 73

Cisco Supervisor Desktop Användarhandbok

Introduktion

Cisco Supervisor Desktop för Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) Enterprise Edition är en robust lösning för datoriserade telefonisystem på ett IP-baserat kundcenter med verksamhet på en eller flera platser. Systemet är enkelt att installera, konfigurera och hantera. Systemet innehåller flexibla verktyg för arbetsledare, som kan användas för att öka produktiviteten och skapa bättre relationer med kunden.

Du kan använda funktionerna i Supervisor Desktop för att visa statistik i realtid, övervaka och vägleda agenter, gripa in i eller ta över samtal samt spela in samtal, vilket ger en effektiv hantering av agentresurser.

Målgrupp

Detta dokument riktar sig till arbetsledare på kundcenter som använder Supervisor Desktop på sina datorer.

Nyheter i denna version

Cisco Supervisor Desktop 8.5 har stöd för följande nya funktioner:

- Microsoft Internet Explorer 8 och Mozilla Firefox 3.6
- 32-bitars Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise och Ultimate
- 64-bitars Microsoft Windows 7 med 32-bitars Windows på 64-bitars Windows (WoW64) emuleringslager
- Begränsningar av övervakning och inspelning för privata samtal
- Förbättrat stöd för Freedom Scientific JAWS 11

Supervisor Desktop Funktionsnivåer

Det finns tre funktionsnivåer i Cisco Supervisor Desktop: Standard, Enhanced och Premium.

I följande tabell beskrivs de funktioner som finns tillgängliga på varje nivå i Supervisor Desktop. De funktioner som inte finns med i listan är tillgängliga på alla funktionsnivåer.

Tabell 1. Funktioner i Supervisor Desktop

Funktion	Standard	Enhanced	Premium
Bryt in i samtal	•	•	•
Stöd för Cisco Mobile Agent	•	•	•
Integration med Cisco Unified Presence Server	•	•	•
Integrerad webbläsare	•	•	•
Ta över	•	•	•
Realtidsrutor (diagram)			•
Realtidsrutor (text)	•	•	•
Spelar in		•	•
Tyst övervakning	•	•	•
Kunskapsstatistik	•	•	•
Arbetsflöden för arbetsledare – alla åtgärder utom tröskelaviseringar för trädkontrollsåtgärder enbart			•
Arbetsflöden för arbetsledare – endast tröskelaviseringar för trädkontrollsåtgärder		•	•
Gruppeddelanden	•	•	•
Skicka webbsidor till agenter			•

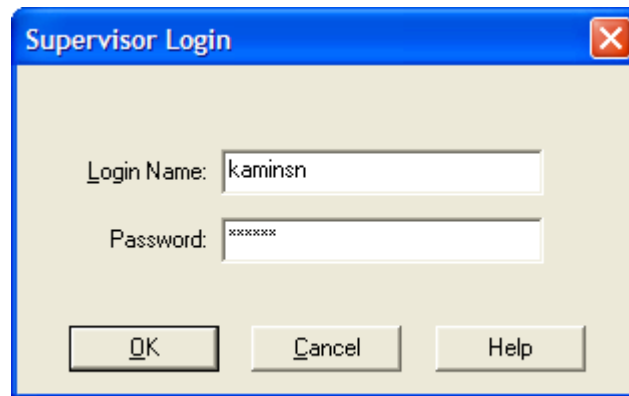
Logga in på Supervisor Desktop

Obs! Om du vill kunna använda alla funktioner i Supervisor Desktop, måste du först logga in på Agent Desktop. Mer information finns i *Användarhandbok för Cisco Agent Desktop*.

Starta Supervisor Desktop:

1. Välj Start > Program > Cisco > Desktop > Supervisor. Inloggningsfönstret för arbetsledare visas (Bild 1).

Bild 1. Fönstret Supervisor Login



Obs! I fönstret Inloggning för arbetsledare blir du tillfrågad om ditt namn eller ditt ID, beroende på vilken metod som administratören har valt och ställt in.

2. Ange ditt inloggningsnamn/inloggnings-ID och lösenord för Supervisor Desktop i respektive fält och klicka sedan på OK eller tryck på Retur. Supervisor Desktop startas.

Obs! När du har loggat in visas ingen information i programmet, och statusfältet visar "Ingen drift". Du måste välja en grupp i listrutan Grupp för att information ska visas.

Obs! Första gången du loggar in på Supervisor Desktop är lösenordet tomt som standard – du behöver bara ange ditt inloggnings-ID. När du har loggat in skapar du ett lösenord med funktionen Ändra lösenord.

Obs! Första gången du loggar in på Supervisor Desktop är fältet inloggningsnamn/inloggnings-ID tomt. Nästa gång du loggar in fylls fältet Inloggningsnamn/Inloggnings-ID automatiskt med den information du angav senast. Om du delar dator med en annan arbetsledare bör du kontrollera att det här fältet innehåller dina uppgifter, och inte den andra arbetsledarens.

Obs! Första gången du loggar in på Supervisor Desktop kan det ta några minuter för Supervisor Desktop att starta, eftersom standardrapportdata måste genereras.

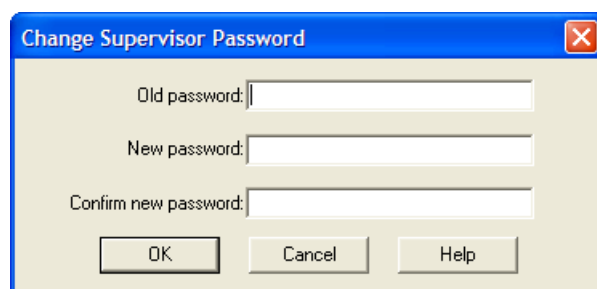
Ändra ditt lösenord

Tala inte om ditt lösenord för någon annan. Om någon får reda på ditt lösenord ska ändra det på nedanstående sätt.

Så här ändrar du ditt lösenord:

1. Klicka på Verktyg > Ändra lösenord i menyfältet. Dialogrutan Ändra lösenord visas (Bild 2).

Bild 2. Dialogrutan Ändra lösenord för arbetsledare



2. Skriv ditt gamla lösenord, det nya lösenordet och bekräfta lösenordet genom att skriva det nya lösenordet en gång till. Om det gamla lösenordet var tomt behöver du inte skriva någonting i fältet Gammalt lösenord.

Obs! Lösenordet får vara högst 32 tecken långt (bokstäver och siffror).

3. Klicka på OK. Lösenordet ändras.

Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router

När översättning av nätverksadresser (NAT) används för en dator på grund av att den ligger bakom en brandvägg eller router måste VPN-programvara användas på datorn för att se till att nätverkskommunikationen mellan kundcentrets servrar och datorn blir fullständigt dubbelriktad. Om inte VPN-programvara används kommer detta att orsaka bristfällig kommunikation, och förlust av funktionaliteten, till exempel fel på den tysta övervakningen och att information saknas i agentträdet.

Obs! Av säkerhetsskäl bör du använda en VPN-anslutning när du använder Supervisor Desktop från en fjärrdator.

VPN-anlutningen måste upprättas innan du startar Supervisor Desktop. Om VPN-anlutningen bryts under en session måste du starta om Supervisor Desktop efter att anslutningen återupprättats.

Om Supervisor Desktop kan logga in på alla tjänster utom chatttjänsten måste du starta om Supervisor Desktop efter att chatttjänsten återaktiverats.

Cisco VPN 3000 Concentrator och Cisco VPN Client har testats tillsammans med Supervisor Desktop och stöds för åtkomst. VPN-lösningar från andra tillverkare kan fungera korrekt, men eftersom dessa lösningar inte har verifierats formellt stöds de inte. Om du vill verifiera en alternativ lösning kontaktar du din Cisco-återförsäljare.

Automatiska uppdateringar

I CAD kan systemadministratören uppdatera alla instanser av Supervisor Desktop automatiskt till en nyare version.

Varje gång du startar Supervisor Desktop kontrollerar programmet om det finns en nyare version av programmet tillgänglig, eller om systemkonfigurationen har ändrats på ett sätt som kräver en ändring av registret i Windows. Om något av detta är fallet körs uppdateringsprocessen automatiskt.

När uppdateringen sätter igång visas en dialogruta med ett meddelande om att Supervisor Desktop kommer att uppdateras. Klicka på OK och följ instruktionerna i dialogrutorna som följer.

När uppdateringen är klar visas en dialogruta med ett meddelande om att uppdateringen har slutförts. Klicka på OK, starta om Supervisor Desktop och logga in som vanligt.

Obs! För att den automatiska uppdateringsprocessen ska fungera korrekt måste Internet Explorer vara konfigurerad så att den söker efter nyare versioner av lagrade sidor. Du gör denna inställning genom att starta Internet Explorer och välja Verktyg > Internetalternativ. Klicka på Inställningar i området för webbläsarhistorik på fliken Allmänt. Välj alternativet Varje gång jag besöker webbsidan.

Obs! Kontakta administratören om den automatiska uppdateringen misslyckas.

Fönstret Supervisor Desktop

Fönstret Supervisor Desktop är uppdelat i fem områden:

- Kunskapsgruppträdet visar alla kunskapsgrupper som är kopplade till den grupp du väljer från grupplistan.
- Agentträdet som visar alla agenter och arbetsledare i gruppen.
- Realtidsvisning av kunskapsgruppinformation i textformat eller grafiskt format.
- Realtidsvisning av agent- och gruppinformation i textformat eller grafiskt format.
- Integrerad webbläsare (om alternativet är aktiverat)

Gränssnittet i Supervisor Desktop går i hög grad att ställa in. Standardinställningen är att webbläsaren inte är aktiverad och att rutorna inte kan dockas. Du kan emellertid lägga till eller ta bort realtidsvisningar, aktivera den integrerade webbläsaren och aktivera alla rutor så att de fungerar som dockningsbara fönster (du kan då flytta dem och ändra deras storlek oberoende av varandra). Du kan också ändra storlek på ikonerna i verktygsfältet från standardstorleken 16x16 bildpunkter till 32x32 bildpunkter.

De rutor som visas beror på vilka noder som är markerade i kunskapsgrupp- och agentträden. Om du aktiverar den integrerade webbläsaren visas realtidsfönstren och webbläsaren på två flikar i höger fönsterruta. Bild 3 visar Supervisor Desktop med den integrerade webbläsaren aktiverad och standardvärdet för realtid visas (Grupp/kunskap, Grupp/agent och Grupp/agentstatus).

Bild 3. Gränssnittet Supervisor Desktop

Gruppval

Kunskapsgruppträd

Agentträd

Statusfält

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface. On the left, there are two tree views: 'Skill Groups' and 'Agents'. The 'Skill Groups' tree shows a hierarchy starting with 'Team01' and 'Skill Groups', containing sub-items like 'SK_OOCampaign1', 'SK_Group1', 'SK_Group2', 'SK_Group3', 'SK_Group4', and 'SK_Group5'. The 'Agents' tree shows 'Team01' containing 'Agents' (with 'Elizabeth Stuck x2015' and 'Inbound') and 'Supervisors' (with 'Elizabeth Stuck'). The main area on the right is titled 'Real Time Displays' and contains three data 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

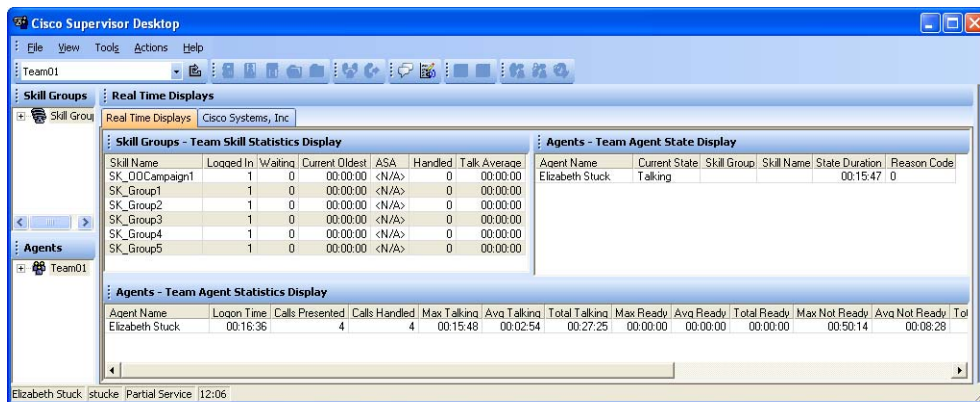
Agents - Team Agent State Display					
Agent Name	Current State	Skill Group	Skill Name	State Duration	Reason Code
Elizabeth Stuck	Talking			00:01:30	0

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

Om standardlayouten i Supervisor Desktop används (det går inte att flytta fönstren), visas realtidsinformation om kunskapsgrupper i den övre delen av den högra rutan, och information om agenter visas i den nedre delen av den högra rutan. Det går att ändra storlek på trädrutorna och realtidsrutorna genom att dra de vågräta delningslisterna uppåt eller nedåt och de lodräta åt vänster eller höger.

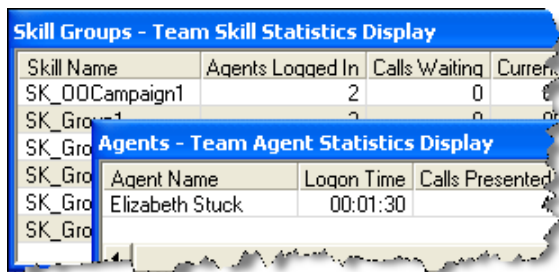
Om du använder flyttbara fönster (se "Göra inställningar" på sidan 13) kan du ändra storlek på och flytta alla realtidsrutor till vilken plats som helst på skrivbordet. Varje typ av ruta kan emellertid endast dockas mot en annan ruta av samma typ. Med andra ord kan kunskapsgrupprutor dockas mot andra kunskapsgrupprutor, och agentrutor mot andra agentrutor. Det går till exempel inte att separera en agentruta från en annan, men du kan ändra deras relativa storlek (Bild 4).

Bild 4. Exempel på flyttade och storleksändrade rutor



Huruvida realtidsrutorna innehåller information om kunskapsgrupper eller agenter framgår av texten på rutornas namnlistor (Bild 5). Mer information om alla tillgängliga realtidsrutor finns i "Realtidsinformation" på sidan 22.

Bild 5. Identifiera realtidsrutor



Dessa rutor visar information om kunskapsgrupper och agenter.

De här rutorna är i läget för "flyttbara fönster": du kan ändra storlek på dem och flytta dem vart som helst på datorns skrivbord.

Göra inställningar

Fönstret Inställningar styr vilken information som visas i realtidsrutorna och hur dessa rutor betar sig. I [Tabell 2](#) sammanfattas de parametrar som du kan konfigurera för kunskapsgrupper, kunskaper, grupper, agenter och samtal med fönstret Inställningar.

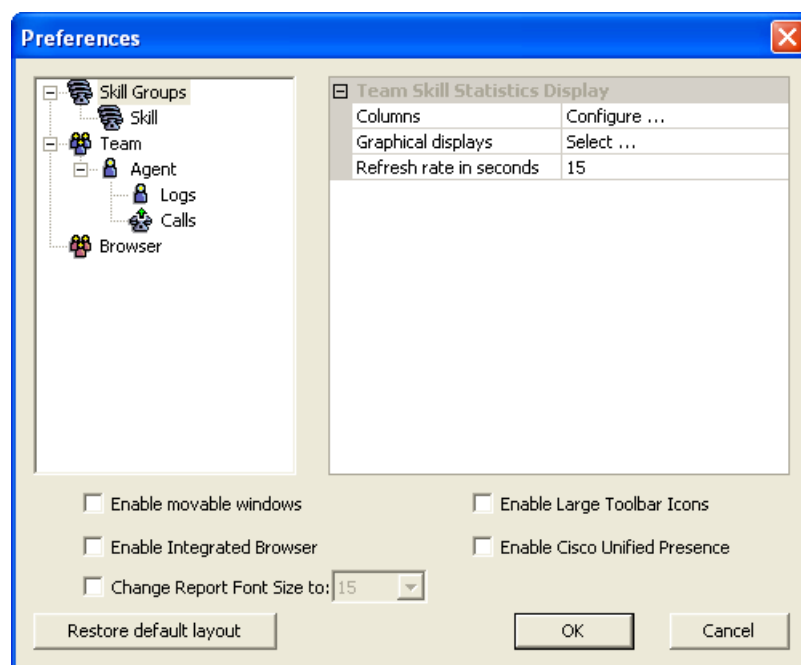
Tabell 2. Konfigurerbara element i Supervisor Desktop

Trädkontroll Nod	Tillgängliga realtidsrutor	Konfigurera kolumner?	Konfigurera grafer?	Konfigurera uppdatering?
Kunskapsgrupper	Grupp/kunskap	Ja	Ja	Ja
Kunskap	Kunskapssammanfattning	Ja	Nej	Ja
	Status för agenters kunskaper	Ja	Ja	Nej
Grupp	Grupp/agent	Ja	Ja	Ja
	Grupp/agentstatus	Ja	Ja	Nej
Agent	Agent kontra gruppstatistik	Ja	Ja	Ja
Loggar	Samtalslogg för agent	Ja	Nej	Nej
	Agent/ACD-statuslogg	Ja	Nej	Nej
Samtal	Agent, aktivt samtal	Ja	Nej	Nej
	Organisationsdata	Ja	Nej	Nej
	Samtalshistorik	Ja	Nej	Nej

Så här ändrar du inställningarna för gränssnittet:

1. Välj Visa > Inställningar. Fönstret Inställningar visas (Bild 6).

Bild 6. Fönstret Inställningar



2. Markera en nod i det vänstra fönstret. Nodens inställningar visas till höger.

Obs! Om ett skärmelement är nedtonat går det inte att konfigurera.
3. Gör följande, om du vill konfigurera de kolumner som visas.
 - a. Klicka på Kolumner, och klicka på de tre punkterna (...). Dialogrutan Konfigurera kolumner visas.
 - b. Välj de kolumner som du vill ska visas. Använd upp- och nedpilarna för att ange ordningen mellan kolumnerna.
 - c. Klicka på OK när du är klar.
4. Gör följande, om du vill konfigurera det diagram som visas.
 - a. Klicka på Grafiska visningar, och klicka på de tre punkterna (...). Dialogrutan Välj diagram visas.
 - b. Välj vilket diagram som ska visas och klicka sedan på OK. Du kan bara välja ett diagram för varje realtidsruta.
5. Om du vill konfigurera uppdateringsfrekvensen klickar du på Uppdateringsfrekvens i sekunder och justerar frekvensen.

6. Om du vill kunna flytta och ordna om realtidsrutorna markerar du kryssrutan Aktivera flyttbara fönster.
7. Om du vill att ikonerna i verktygsfältet ska vara 32 × 32 bildpunkter i stället för 16 × 16 bildpunkter (standardinställningen) markerar du kryssrutan Aktivera stora ikoner i verktygsfältet.
8. Om du vill använda den integrerade webbläsaren i Supervisor Desktop markerar du kryssrutan Aktivera integrerad webbläsare.
 - Om du vill ha en annan startsida än den förinställda www.cisco.com markerar du noden Webbläsare i det vänstra fönstret. Ange en webbadress i fältet Startside för webbläsare och klicka sedan på OK.
 - Gör följande om du vill använda flera flikar i webbläsaren.
 - a. Markera noden Webbläsare i det vänstra fönstret.
 - b. Välj ett värde mellan 1 och 10 i fältet Antal webbläsarflikar till höger.
 - c. Välj i tur och ordning var och en av de extra webbläsarflikarna från fältet Webbläsarflik och ange en webbadress för dem i fältet Startside för webbläsare. Du måste ange en startsida för att fliken ska visas.
9. Om du vill få tillgång till Unified Presence-servern markerar du kryssrutan Aktivera Cisco Unified Presence.
10. Klicka på OK för att spara ändringarna.

Agentträd

I agentträdet visas alla agenter och arbetsledare i den markerade gruppen som är inloggade just nu, samt eventuella samtal (ACD och icke-ACD) som pågår.

- Ikonen intill agentens namn visar agentens aktuella status.
- Om en agents enhet har möjlighet till flera linjer visar en asterisk intill ett inkommande eller utgående samtal att det sker på en ACD-linje.

Obs! CAD-BE-agenter kan avsluta CAD-BE utan att logga ut ur systemet. Om detta inträffar kommer agenten att visas i agentträdet i ungefär 1 minut. Efter 1 minut loggas agenten ut automatiskt av systemet, om agentens status inte var Talar när agenten avslutade CAD-BE. Om statusen var Talar kommer agenten inte att loggas ut och visas därmed i agentträdet.

Formatering av agentnamn i agentträdet

Fönstret Inställningar används för att ange hur agentnamn visas i agentträdet.

En agent kan identifieras av något av eller samtliga följande alternativ:

- Namn
- Anknytning
- Det program som agenten använder (CAD, CAD-BE, or IPPA)
- Typ av agent (mobil)

Minst ett av detta alternativ måste markeras för att en agent i agentträdet ska kunna identifieras.

Om du markerar alla alternativen visas följande information i agentträdet:

Anna Andersson x1500 CAD-BE
Bo Bengtsson x1000 CAD 6125551234 (mobil)

I detta exempel:

- Anna Andersson är en CAD-BE-agent. Det nummer som visas är hennes anknytning.
- Bo Bengtsson är en mobil agent. Det nummer som visas som anknytning är den CTI-port som agenten ansluter till vid inloggning. Det tiosiffriga telefonnumret är numret till den telefon som agenten använder för att hantera samtal.

Så här ändrar du visningen av agentnamn i agentträdet:

1. Klicka på Visa > Inställningar och klicka på noden Agenter.
2. I textrutan Formatera nod markerar du de element som ska användas för att identifiera en agent. Du måste markera minst ett element. Ett exempel på hur namnet ser ut visas på raden Exempel.
3. Klicka på OK.

Återställa gränssnittet till standardlayouten

Du återställer Supervisor Desktop till standardinställningarna genom att öppna fönstret Inställningar (välj Visa > Inställningar) och klicka på Återställ standardlayout.

När du klickar på denna sker följande ändringar:

- I fönstret Realtidsinformation flyttas rutorna till sina standardplatser:
 - Rutan Grupp/kunskap placeras överst
 - Rutan Grupp/agent placeras i mitten
 - Rutan Grupp/agentstatus placeras längst ned
- Den integrerade webbläsaren inaktiveras
- Flyttbara fönster inaktiveras
- Eventuella grafiska realtidsrutor som du tidigare har valt inaktiveras

Om du klickar på den här knappen leder det *inte* till att några av nedanstående ändringar utförs. Du måste själv ändra storlek på kolumnerna och återställa de två övriga elementen till sina standarinställningar i fönstret Inställningar (se "[Göra inställningar](#)" på sidan 13).

- Återställer kolumnerna till standardbredd
- Återställer kolumner till realtidsrutor som du tidigare tagit bort
- Återställer teckenstorleken i rapporter till standard (15)

Hjälpmedelsfunktioner

I Supervisor Desktop finns flera funktioner som kan användas av användare med synsvårigheter. Dessa funktioner omfattar följande:

- Windows-inställningarna för skärmupplösning och kontrastschema.

Obs! Aktivera hög kontrast innan du startar Supervisor Desktop så att alla tabeller matchar inställningarna för hög kontrast.


- Rullande eller icke-rullande gruppmeddelanden
- Skärmläsarkompatibla tipsrutor för alla kontroller
- Kortkommandon för att navigera i programmet och verktygsfältet är anpassade för skärmläsare
- Använder Windows-inställningar för teckenstorlekar för de flesta fönster och popup-menyer
- Navigering mellan rutor, webbläsare och alla element i huvudfönstret med tabbtangenten
- Förbättrat stöd för skärmläsarprogrammet JAWS (Job Access With Speech 11)

Verktysfältsknappar och snabbkommandon

Nedanstående tabeller beskriver de verktysfältsknappar och kortkommandon som du kan använda för att navigera i Supervisor Desktop.

[Tabell 3](#) visar verktysfältsknappar och kortkommandon för uppdatering av informationsvisning.

Tabell 3. Uppdatera informationsvisning – verktysfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Uppdatera	Ctrl+F	Uppdaterar informationen i rutan.



[Tabell 4](#) visar verktysfältsknappar och kortkommandon för att ändra status för en agent.

Tabell 4. Agentstatus – verktysfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut den markerade agenten från ACD.
	Klar	Ctrl+E	Ändrar den markerade agentens status till Klar.
	Inte klar	Ctrl+N	Ändrar den markerade agentens status till Inte klar.
	Arbete klart	Ctrl+D	Ändrar den markerade agentens status till Klar för samtal.
	Arbete inte klart	Ctrl+Y	Ändrar den markerade agentens status till Inte klar för samtal.



[Tabell 5](#) visar verktysfältsknappar och kortkommandon för samtalshantering.

Tabell 5. Samtalshantering – verktysfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Bryt in i samtal	Ctrl+B	Används för att ansluta till en agents samtal.
	Ta över	Ctrl+I	Används för att ta över ett telefonsamtal och koppla bort agenten från samtalet.



Tabell 6 visar verktygsfältsknappar och kortkommandon för att kommunicera med gruppen och övriga arbetsledare.

Tabell 6. Gruppkommunikation – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Chatt	Ctrl+J	Öppnar fönstret Chattval.
	Gruppmeddelande	Ctrl+X	Öppnar dialogrutan Gruppmeddelande.




Tabell 7 visar verktygsfältsknappar och kortkommandon för inspelning av samtal.

Tabell 7. Inspelning – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Börja inspelning	Ctrl+R	(Endast Avancerad/Premium). Påbörjar en inspelning av det markerade telefonsamtalet.
	Avsluta inspelning	Ctrl+S	(Endast Avancerad/Premium). Avslutar inspelningen av det markerade telefonsamtalet.

Tabell 8 visar verktygsfältsknappar och kortkommandon för övervakning av agenter.

Tabell 8. Röstövervakning – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Starta röstövervakning	Ctrl+A	Startar övervakning av den markerade agenten.
	Stoppa röstövervakning	Ctrl+P	Stoppas övervakningen av den markerade agenten.
	Volym för röstövervakning	Ctrl+V	Visar ett skjutreglage för volymen.

Tabell 9 visar flera snabbkommandon som ger större möjlighet till styrning från tangentbordet.

Tabell 9. Snabbkommandon och hjälpmedelsfunktioner

Snabbkommando	Beskrivning
Ctrl+Skift+S	Markerar noden Kunskapsgrupper i kunskapsgruppträdet.
Ctrl+Skift+A	Markerar noden Agenter i agentträdet.
Ctrl+Skift+T	Markerar noden Grupp i agentträdet.
Ctrl+H	Markerar och öppnar grupplistan.

När du har flyttat fokus till kunskapsgruppträdet, agentträdet eller gruppnoden i agentträdet, kan du använda Tabb-tangenten för att gå till realtidsrutorna. Om en realtidsruta har tangentbordsfokus kan du använda piltangenterna för att navigera i rutnätet.

Obs! Du kan använda Tabb-tangenten för att flytta mellan realtidsrutorna, men det är inte säkert att du kommer att röra dig mellan rutorna i den ordning som de visas på skrivbordet.

Integrerad webbläsare

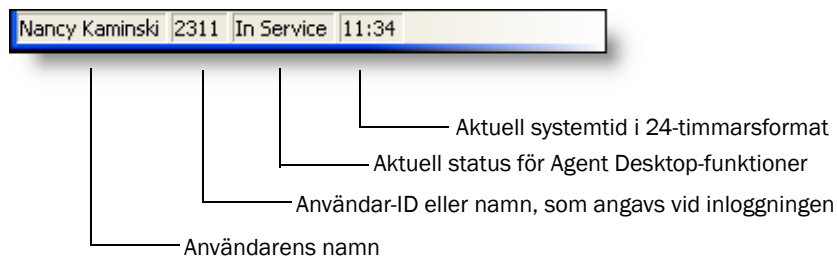
Den integrerade webbläsaren gör att du kan visa webbsidor på företagets intranät och på Internet som kan vara till hjälp när du ska stötta agenter och kunder. Du kan ha upp till 10 flikar öppna i den integrerade webbläsaren som var och en kan visa olika webbsidor. Du gör separata inställningar för varje flik så att de visar en viss webbplats som startsida.

Mer information om denna ruta finns i ["Använda den integrerade webbläsaren"](#) på sidan 50.

Statusfält

Statusfältet visar aktuell information om Supervisor Desktop ([Bild 7](#)).

Bild 7. Statusfält



Om en tjänst slutar fungera ändras avsnittet för aktuell status från "I drift" till "Delvis i drift" eller "Tjänst saknas". Om du vill ha mer information om vilka funktioner som påverkas av ett driftstopp dubbelklickar du på statusavsnittet i statusraden för att öppna ett fönster med information om vilka funktioner som är aktiva eller inaktiva.

Mer information om popup-fönstret Aktuell status och automatisk tjänsteåterställning finns i "[Tjänståterställning](#)" på [sidan 72](#).

Realtidsinformation

Realtidsrutorna innehåller den information du behöver för att hantera grupperna och dina agenter. Följande är realtidsrutor:

- [Grupp/kunskap på sidan 22](#)
- [Kunskapssammanfattning på sidan 24](#)
- [Status för agenter kunskaper på sidan 25](#)
- [Grupp/agent på sidan 26](#)
- [Grupp/agentstatus på sidan 27](#)
- [Agent kontra gruppstatistik på sidan 28](#)
- [Samtalslogg för agent på sidan 31](#)
- [Agent/ACD-statuslogg på sidan 33](#)
- [Organisationsdata på sidan 34](#)
- [Samtalshistorik på sidan 35](#)

Det finns två visningstyper, textformat och grafiskt format.

- I de textbaserade rutorna visas kunskapsgrupp, grupp och agentinformation i ett rutnät. Du kan sortera textinformationen i stigande eller fallande ordning genom att du klickar på en kolumnrubrik i rutnätet. Det går bara att sortera efter en kolumn i taget.
- Den grafiska visningen innehåller samma information visat som stapeldiagram, utom för Agent kontra gruppstatistik, som visas som två cirkeldiagram.

Obs! Den grafiska informationen finns endast tillgänglig på Premium-nivå.

Grupp/kunskap

Rutan Grupp/kunskap är tillgänglig om du har markerat noden Kunskapsgrupper i trädet Kunskapsgrupper ([Bild 8](#)).

Bild 8. Visning av statistik om gruppkunskaper

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

Den här visningen innehåller mer detaljerad information om varje enskild kunskapsgrupp, oavsett om en agent med den kunskapen är inloggad eller inte. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter kunskapsnamn. Informationen hämtas (om inget annat anges) från CTI-servern, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Den grafiska representationen av informationen består av stapeldiagram med kunskapsnamnet på Y-axeln och ett statistikvärde från tabellen nedan på X-axeln. Värdena uttrycks som heltal (0, 1, 2 ...) eller tidsvärden (hh:mm:ss).

Tabell 10. Visa information om grupp/kunskap

Namn	Beskrivning
Kunskap Namn	Kunskapsgruppens identifierare, enligt vad som anges i Cisco Unified CCE. Denna kolumn är obligatorisk och kan inte inaktiveras.
Agenter	Antalet inloggade agenter.
Samtal Väntar	Hur många samtal som står i kö för en viss agent.
Aktuell äldst	Tidsvärdet för det äldsta samtalet i kön.
GST	Genomsnittlig svarstid. Hur lång tid det i genomsnitt tar för att ett samtal i kön ska besvaras. Beräknas genom att kunskapsgruppens väntetid divideras med hur många samtal som kunskapsgruppen besvarar. Obs! Denna statistik beräknas baserat på kolumnerna PeripheralNumber, AnswerWaitTimeTo5 och CallsAnsweredTo5 i tabellerna t_skill_group och t_skill_group_real_time i Cisco Unified CCE Admin Workstation (AW) HDS-databas, inte från CTI-servern.
Samtal Hanterat	Hur många samtal som presenteras, besvaras och avslutas av agenterna.
Samtals-medelvärde	Hur lång tid agenterna i kunskapsgruppen tillbringar i genomsnitt i statusen Talar.

Kunskapssammanfattning

Rutan Kunskapssammanfattning är tillgänglig om du har markerat en viss kunskap i trädet Kunskapsgrupper (Bild 9).

Bild 9. Sammanfattande statistik över kunskaper - visning

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

I rutan visas en sammanfattning av en specifik kunskapsgrupps statistik. Informationen hämtas från hela kontaktcentret, och inte bara från gruppens medlemmar.

Informationen hämtas (om inget annat anges) från CTI-servern, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt.

Tabell 11. Sammanfattande statistik över kunskaper - information

Namn	Beskrivning
Kunskapsnamn	Kunskapsgruppens identifierare, enligt vad som anges i Cisco Unified CCE. Denna kolumn är obligatorisk och kan inte inaktiveras.
Agenter	Antal inloggade agenter som har tilldelats kunskapsgruppen.
Väntande samtal	Hur många samtal som står i kö för en viss agent.
Aktuellt äldsta	Tidsvärdet för det äldsta samtalet i kön.
GST	Genomsnittlig svarstid. Hur lång tid det i genomsnitt tar för att ett samtal i kön ska besvaras. Beräknas genom att kunskapsgruppens väntetid divideras med hur många samtal som kunskapsgruppen besvarar. Informationen hämtas från AW HDS-databasen, och inte från CTI-servern.
Hanterade samtal	Hur många samtal som presenteras, besvaras och avslutas av agenterna.
Samtalsmedelvärde	Hur lång tid agenterna i kunskapsgruppen tillbringar i genomsnitt i statusen Talar.

Status för agenters kunskaper

Informationen Status för agenters kunskaper är tillgänglig om du har markerat en viss kunskap i trädet Kunskapsgrupper (Bild 10).

Bild 10. Status för agenters kunskaper - visning

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

I rutan visas information om varje inloggad agent i ACD som tilldelats den markerade kunskapsgruppen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Informationen hämtas från Ciscos chatttjänst, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Uppdateringsintervallet är 1 sekund, och kan inte konfigureras.

Den grafiska representationen av denna information är ett stapeldiagram med ACD-status på Y-axeln och antal agenter på X-axeln.

Tabell 12. Statistikvisning av agentkunskaper

Namn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Aktuell status	Agentens aktuella ACD-status.
Kunskapsgrupp	Den kunskapsgrupp-ID på ACD-samtalet som agenten är med i (statusen Pratar). Om det inte finns några samtal, eller om samtalet inte är ett ACD-samtal, är detta fält tomt.
Statuslängd	Hur många sekunder som agenten haft den aktuella ACD-statusen.
Orsakskod	Anledningen till varför agenten har den aktuella ACD-statusen. Orsakskoder visas endast för statusen Inte klar och Loggar ut.

Grupp/agent

Informationen om Grupp/agent är tillgänglig om du har markerat noden Grupp eller Agenter i agentträdet (Bild 11).

Bild 11. Statistikvisning för gruppagent

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

I rutan visas status för de agenter som finns i den aktuella gruppen som är inloggade i ACD. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Informationen hämtas från CAD Recording & Statistics-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 30 sekunder.

Den grafiska representationen av informationen består av stapeldiagram med agentnamn på Y-axeln och genomsnittlig tid med aktuell status (hh:mm:ss).

Tabell 13. Statistikvisning för gruppagent

Namn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Inloggad	Hur länge agenten har varit inloggad på ACD idag.
Presenterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för agenten idag.
Hanterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för och besvarats av agenten idag.
Max. tal	Maximal samtalstid för alla hanterade samtal under dagen.
Med. tal	Genomsnittlig samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen.
Total samtalstid	Total samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen.
Max. klar	Den längsta period som agenten haft statusen Klar idag.
Med. klar	Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Klar idag.
Summa Klar	Total tid som agenten haft statusen Klar idag.

Tabell 13. Statistikvisning för gruppagent (fortsättning)

Namn	Beskrivning
Max. inte klar	Den längsta period som agenten haft statusen Inte klar idag.
Med. inte klar	Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Inte klar idag.
Summa Inte klar	Total tid som agenten haft statusen Inte klar idag.
Max. arbete efter Arbete	Den längsta period som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Med. arbete efter Arbete	Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Totalt arbete efter Arbete	Total tid som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Annan tid	Hur lång tid agenten haft en annan status än Pratar, Klar, Inte klar, Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.

Grupp/agentstatus

Informationen om Grupp/agentstatus är tillgänglig om du har markerat noden Grupp eller Agenter i agentträdet ([Bild 12](#)).

Bild 12. Statusvisning för gruppagent

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

I rutan visas nyckeltal för varje agent i gruppen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Informationen hämtas från Ciscos chatttjänst, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Uppdateringsintervallet är 1 sekund, och kan inte konfigureras.

Den grafiska representationen av denna information är ett stapeldiagram med ACD-status på Y-axeln och antal agenter med varje status.

Tabell 14. Realtidsrutan Grupp/agentstatus

Namn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.

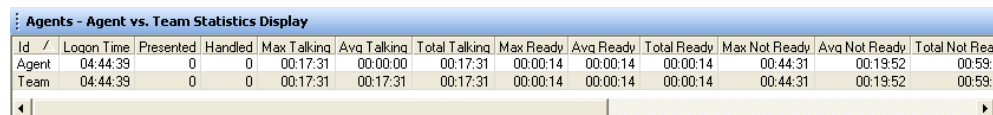
Tabell 14. Realtidsrutan Grupp/agentstatus (fortsättning)

Namn	Beskrivning
Aktuell status	Agentens aktuella ACD-status.
Kunskapsgrupp	Den kunskapsgrupp-ID på samtalet som agenten är med i (statusen Pratar). Om det inte finns några samtal, eller om samtalet inte är ett ACD-samtal, är detta fält tomt.
Kunskapsnamn	Kunskapsgruppens identifierare, enligt vad som anges i Cisco Unified CCE.
Statuslängd	Hur många sekunder som agenten haft den aktuella ACD-statusen.
Orsakskod	Anledningen till varför agenten har den aktuella ACD-statusen. Orsakskoder visas endast för statusen Inte klar och Loggar ut.

Agent kontra gruppstatistik

Agent kontra gruppstatistik är tillgänglig när du har markerat en viss agent i agentträdet ([Bild 13](#)).

Bild 13. Agent kontra gruppstatistik

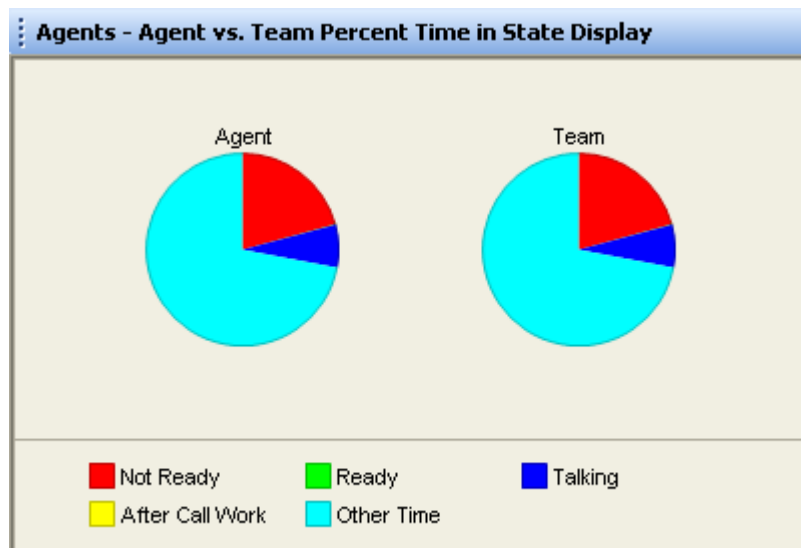


Agents - Agent vs. Team Statistics Display												
Id	Logon Time	Presented	Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Max Ready	Avg Ready	Total Ready	Max Not Ready	Avg Not Ready	Total Not Ready
Agent	04:44:39	0	0	00:17:31	00:00:00	00:17:31	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:44:31	00:19:52	00:59:59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

I rutan visas nyckeltal för agenten jämfört med gruppens nyckeltal. Informationen hämtas från Cisco Recording & Statistics-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 30 sekunder.

Den grafiska visningen består av två cirkeldiagram som visar hur stor procent av arbetstiden som agenten har en viss ACD-status jämfört med gruppen som helhet (Bild 14).

Bild 14. Procentvisning av tidsstatus för agent kontra grupp



De ACD-statuslägen som jämförs är:

- Klar
- Inte klar
- Talar
- Efterarbete (Klar för samtal och Inte klar för samtal)
- Övrigt (andra ACD-statuslägen som inte visas här)

Tabell 15. Agent kontra gruppstatistik

Namn	Beskrivning
ID	Identifierar statistiken för den markerade agenten eller gruppen.
Inloggning Tid	Hur lång tid som agenten och gruppen har varit inloggade på Agent Desktop.
Samtal samtal	Agent: Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för agenten idag. Grupp: Totalt antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för samtliga medlemmar i gruppen idag.

Tabell 15. Agent kontra gruppstatistik (fortsättning)

Namn	Beskrivning
Samtal Hanterat	Agent: Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för och besvarats av agenten idag. Grupp: Totalt antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för och besvarats av samtliga medlemmar i gruppen idag.
Max Talar	Agent: Maximal samtalstid för alla hanterade samtal under dagen. Grupp: Den längsta av alla samtalstider som hanterats av någon gruppmedlem under dagen.
Med. Talar	Agent: Genomsnittlig samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen. Grupp: Genomsnittlig samtals- och väntetid för alla samtal som hanterats av gruppmedlemmar under dagen.
Totalt Talar	Agent: Total samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen. Grupp: Total samtals- och väntetid för alla samtal som hanterats av samtliga gruppmedlemmar under dagen.
Max Klar	Agent: Den längsta period som agenten haft statusen Klar idag. Grupp: Den längsta period som någon medlem i gruppen haft statusen Klar idag.
Med. Klar	Agent: Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Klar idag. Grupp: Hur lång tid i genomsnitt som alla medlemmar i gruppen haft statusen Klar idag.
Totalt Klar	Agent: Total tid som agenten haft statusen Klar idag. Grupp: Den sammanlagda tid som samtliga medlemmar i gruppen haft statusen Klar idag.
Max Inte klar	Agent: Den längsta period som agenten haft statusen Inte klar idag. Grupp: Den längsta period som någon medlem i gruppen haft statusen Inte klar idag.
Med. Inte klar	Agent: Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Inte klar idag. Grupp: Hur lång tid i genomsnitt som alla medlemmar i gruppen haft statusen Inte klar idag.

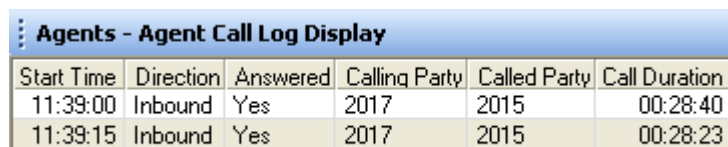
Tabell 15. Agent kontra gruppstatistik (fortsättning)

Namn	Beskrivning
Totalt Inte klar	Agent: Total tid som agenten haft statusen Inte klar idag. Grupp: Den sammanlagda tid som samtliga medlemmar i gruppen haft statusen Inte klar idag.
Max arbete efter Arbete	Agent: Den längsta period som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag. Grupp: Den längsta period som någon medlem i gruppen haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Med. arbete efter Arbete	Agent: Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag. Grupp: Hur lång tid i genomsnitt som medlemmarna i gruppen haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Totalt arbete efter Arbete	Agent: Total tid som agenten haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag. Grupp: Sammanlagd tid som samtliga medlemmar i gruppen haft statusen Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.
Annat Tid	Agent: Hur lång tid agenten haft en annan status än Talar, Klar, Inte klar, Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag. Grupp: Hur lång tid samtliga medlemmar i gruppen haft en annan status än Talar, Klar, Inte klar, Klar för samtal eller Inte klar för samtal idag.

Samtalslogg för agent

Rutan Agentsamtalslogg är tillgänglig om du har markerat noden Loggar under en viss agents namn i agentträdet (Bild 15).

Bild 15. Visning av samtalslogg för agent



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

I rutan visas en historik över samtal som initierats och tagits emot av agenten under den aktuella sessionen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter tidpunkt. Du måste uppdatera informationen i rapporten manuellt genom att klicka på knappen Uppdatera i verktygsfältet.

Tabell 16. Rutan Agentsamtalslogg

Namn	Beskrivning
Starttid	När samtalet besvarades.
Riktning	Inkommande eller utgående samtal.
Besvarat	(Ja/Nej) Anger om samtalet besvarades eller inte.
Initierande nummer	Det nummer som samtalet ringdes från.
Uppringd part	Mottagarens telefonnummer.
Samtalslängd	Telefonsamtals längd.
ACD-linje	Anger om samtalets linje var en ACD-linje (Ja) eller en icke-ACD-linje (Nej).

Agent/ACD-statuslogg

Statusloggvisning i Agent ACD är tillgänglig när du har markerat Logg-noden under en viss agents namn i agentträdet ([Bild 16](#)).

Bild 16. Statusloggvisning i Agent ACD

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

I den här rutan visas en historik över de ACD-statuslägen som agenten haft under den aktuella sessionen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter tidpunkt. Du måste uppdatera informationen i rapporten manuellt genom att klicka på knappen Uppdatera i verktygsfältet.

Tabell 17. Statusloggvisning i Agent ACD

Namn	Beskrivning
Tid för statusstart	När agentens status initierades.
Agentstatus	Agentens ACD-status.
Avslutningsdata	Sammanfattningsdata som agenten angav, om agentstatusen är efterarbete (Arbete klar eller Arbete inte klart).
Orsakskod	Eventuell orsakskod som agenten angivit, om statusen är Inte klar eller Loggar ut (om detta behövs).
Statuslängd	Hur länge agenten hade respektive status.

Agent, aktivt samtal

Rutan Agent/aktivt samtal är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet ([Bild 17](#)).

Bild 17. Visning av aktivt agentsamtal

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	

I den här rutan visas information om de båda parterna i det aktuella samtalet.

Tabell 18. Realtidsrutan Agent/aktivt samtal

Namn	Beskrivning
Namn	Namn på parterna, om detta är känt. Om informationen inte är tillgänglig visas <Inte tillgänglig>.
Nummer	Partens telefonnummer.
Samtalsstatus	Partens status (aktiv eller parkerat).
Varaktighet	Hur länge parten deltagit i samtalet.
Kunskapsgrupp	Det kunskaps-ID samtalet köades till, om tillämpligt.

Organisationsdata

Rutan Organisationsdata är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet ([Bild 18](#)). Vilken information som visas i rutan konfigureras av administratören.

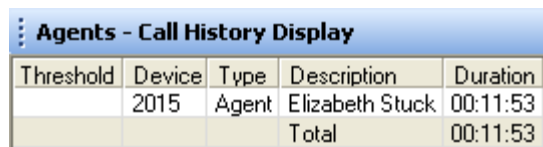
Bild 18. Visning av organisationsdata

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

Samtalshistorik

Realtidsrutan Samtalshistorik är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet ([Bild 19](#)).

Bild 19. Visning av samtalshistorik



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

I rutan visas en historik över hur samtalet hanterats av kontaktcentret.

Tabell 19. Data i realtidsrutan Samtalshistorik

Namn	Beskrivning
Tröskelvärde	Den godtagbara tidsperiod ett samtal kan finnas på en viss enhet eller i ett kundcenter. Systemadministratören kan ange tröskelvärden för varje typ av enhet, samt ett tröskelvärde för själva samtalet. Om ett samtal hanteras längre än något av tröskelvärdena visas en varningsikon i det här fältet.
Enhet	En enhet som har vidarebefordrat samtalet.
Typ	Typ av enhet som har vidarebefordrat samtalet.
Beskrivning	Beskrivning av enheten.
Varaktighet	Hur länge enheten har hanterat samtalet.
Totalt	Summan av alla varaktigheter.

Övervaka agenter

CAD har stöd för två sorters övervakning: CAD-baserad övervakning och Unified CM-baserad (samtalsbaserad) övervakning.

Den typ av övervakning som används avgörs när systemets Cisco-komponenter installeras. I CAD används antingen Unified CM-baserad eller CAD-baserad övervakning, inte båda. I Supervisor Desktop avgörs vilken typ av övervakning som ska användas automatiskt när programmet startas.

Obs! Du kan övervaka en agents icke-ACD-samtal om detta har aktiverats av administratören .

CAD-baserad övervakning

CAD-baserad övervakning finns tillgängligt om en agent är inloggad på Agent Desktop. Funktionen är inte tillgänglig om:

- du deltar i ett telefonsamtal (du kan inte övervaka dig själv)
- du använder funktionen Bryt in eller Ta över

Obs! Endast en arbetsledare i taget kan övervaka en mobil agent.

När CAD-baserad övervakning används kan det övervakade samtalet höras i dina datorhögtalare. Volymreglaget i verktygsfältet i Supervisor Desktop används för att ange volymen när du lyssnar på ett av agentens samtal. Den volyminställning du använde senast sparas, och används nästa gång du loggar in.

Vid CAD-baserad övervakning kan du spela in medan du övervakar en agent.

Att börja övervaka en agent med CAD-baserad övervakning:

1. Klicka på en agent i agentträdet.
2. Klicka på knappen Starta röstövervakning eller klicka på Ingrip > Starta röstövervakning.

Att sluta övervaka en agent med CAD-baserad övervakning:

- Klicka på knappen Stoppa röstövervakning eller klicka på Ingrip > Stoppa röstövervakning.

Unified CM-baserad övervakning

Unified CM-baserad övervakning finns tillgänglig om en agent är inloggad på Agent Desktop och hanterar ett aktivt samtal. Du måste också vara inloggad på Agent Desktop, och ha statusen Inte klar. Funktionen är inte tillgänglig när något av följande gäller:

- Du deltar i ett telefonsamtal.
- Den agent du vill övervaka har inget pågående samtal, eller har ett samtal parkerat.
- Agenten som övervakas är inloggad som mobil agent.

När du börjar övervaka en agents samtal i Unified CM-baserade övervakning dirigeras nya samtal direkt till din IP-telefon och besvaras automatiskt. Telefonen ringer inte. Du kan lyssna på telefonsamtalet i ett headset, i högtalarna eller en lur. Samtalet till din IP-telefon – eller ditt "övervakningssamtal" – visas som ett utgående samtal i Agent Desktop, och syns även som ett aktivt samtal i trädkontrollen i Supervisor Desktop.

Du kan inte använda funktionerna Grip in, Ta över, Konferens eller Överför medan du övervakar samtal. Du måste avbryta övervakningen för att kunna använda dessa funktioner.

Obs! Det går inte att övervaka en agent som använder IP Communicator.

Obs! Inspelning stöds inte i Unified CM-baserad övervakning.

Obs! Det finns bara ett fåtal IP-telefonmodeller som fungerar med Unified CM-baserad övervakning. En fullständig lista över IP-telefonmodeller som har stöd för Unified CM-baserad övervakning finns i *kompatibilitetshandboken för Cisco Unified CCE (Contact Center Enterprise)*.

Övervakningssamtalet avbryts inte även om agenten konfererar med en annan part, eller om agenten stänger CAD-BE. Övervakningssamtalet (på IP-telefonen) avslutas när någon av följande händelser inträffar:

- när agenten överför eller avslutar det övervakade samtalet
- när du stoppar övervakningen eller avslutar Supervisor Desktop
- när du eller agenten avslutar Agent Desktop

Att börja övervaka ett samtal med Unified CM-baserad övervakning:

1. Markera ett samtal under en agent i agentträdet.
2. Klicka på Starta röstövervakning eller klicka på Ingrep > Starta röstövervakning. Samtalet skickas till din IP-telefon och besvaras automatiskt. Telefonen ringer inte.

Att sluta övervaka ett samtal med Unified CM-baserad övervakning:

- Klicka på Stoppa röstövervakning, eller klicka på Ingrep > Stoppa röstövervakning, eller avsluta samtalet på din IP-telefon.

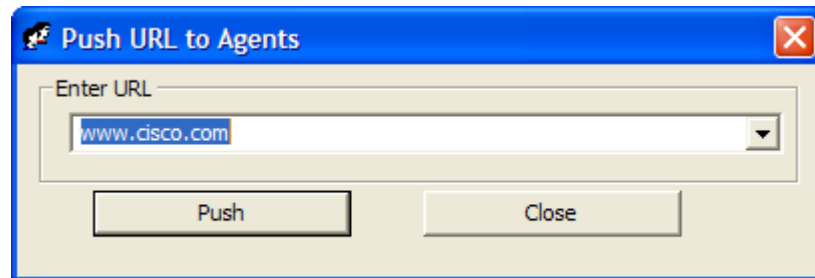
Skicka en webbsida till en agent

Du kan hjälpa agenten genom att skicka en webbsida till den integrerade webbläsaren i Agent Desktop.

Så här skickar du en webbsida till en agent:

1. Markera agenten i agentträdet och klicka på Ingrip > Vägled genom att skicka en webbsida. Dialogrutan Skicka webbsida till agenter visas (Bild 20).

Bild 20. Dialogrutan Skicka webbsida till agenter



2. Ange URL-adressen till den webbsida som ska visas för agenten, och klicka på Skicka för att skicka webbsidan till agenten. Den skickade webbsidan visas för agenten på den första fliken i agentens integrerade webbläsare. Den här fliken används endast för skickade webbsidor.

Obs! Det finns inga begränsningar för vad du kan ange som webbadress (du behöver till exempel inte inleda URL:en med "http://"), det enda som krävs är att webbläsaren kan tolka adressen. Vissa webbplatser kräver att "http" eller "https" uttryckligen anges.

Obs! Om agenten inte har den integrerade webbläsaren aktiverad kommer detta att misslyckas, och inget felmeddelande visas.

Gripa in i samtal

Med funktionen Bryt in kan du ansluta till en agents ACD-samtal (och, om detta har aktiverats av administratören, icke-ACD-samtal). När du klickar på knappen Grip in läggs du till automatiskt i telefonsamtalet. Samtalet tvingas till ett konferenssamtal.

Om meddelanden är aktiverade ser agenten ett meddelande om att du försöker ansluta till samtalet, och därefter ett meddelande om att du är med i samtalet.

Om du använder funktionen Bryt in är röstövervakningen inaktiverad. Det går emellertid att spela in samtal.

Du kan inte gripa in när något av följande gäller:

- agenten har parkerat den valda linjen
- agenten deltar i ett konferenssamtal
- du redan deltar i ett annat samtal
- du använder CAD-BE

Så här bryter du in i ett samtal:

1. Klicka på ett agentsamtal i grupprutan.
2. Klicka på knappen Grip in eller klicka på Ingrip > Grip in. Du är nu med i samtalet.

Obs! Du kan när som helst under samtalet klicka på Ta över för att koppla bort agenten från samtalet och fortsätta prata med övriga parter själv.

Så här avslutar du ett samtal som du har gripit in i:

- Markera konferenssamtal på kontaktytan i Agent Desktop och klicka sedan på Lägg på.

Ta över samtal

Med funktionen Ta över kan du ta över en agents ACD-samtal (och, om detta har aktiverats av administratören, icke-ACD-samtal) samtidigt som agenten kopplas bort från samtalet. Du tvingar fram en överföring.

Obs! Du kan bara ta över ett samtal en gång.

Om meddelanden är aktiverade ser agenten ett meddelande om att du försöker ta över samtalet, och när du har tagit över samtalet visas ett nytt meddelande.

Om du använder funktionen Ta över är röstövervakningen inaktiverad. Det går emellertid att spela in samtal.

Du kan inte ta över när något av följande gäller:

- agenten har parkerat den valda linjen
- du redan deltar i ett annat samtal

Så här tar du över ett telefonsamtal:

1. Klicka på ett agentsamtal i grupprutan.
2. Klicka på knappen Ta över eller klicka på Ingrip > Ta över. Samtalet överförs till dig.

Obs! Om du ingriper i ett konferenssamtal som du är med i kommer agenten du valde att lämna samtalet. Alla andra deltagare fortsätter att vara med.

Så här avslutar du ett samtal som du har gripit in i:

- Markera det samtal där du ingrep på kontaktytan i Cisco Agent Desktop och klicka sedan på Lägg på.

Spela in samtal

Du kan använda Supervisor Desktop för att spela in, spara och spela upp både ACD- och icke-ACD-samtal som hanteras av agenter i din grupp. Du kan också spela in en agents icke-ACD-samtal om detta har aktiverats av administratören.

Obs! Dina möjligheter att spela in beror på vilka funktioner som finns tillgängliga i systemet. Om inspelning inte är tillgänglig är knappen Börja inspelning i verktygsfältet inaktiverad.

Flera inspelningar kan ske samtidigt men endast ett samtal per agent kan spelas in åt gången. Du använder Inspelningsgranskare för arbetsledare för att granska inspelade samtal. Du kan använda funktionerna Bryt in, Ta över och Röstövervakning när du spelar in.

Kom ihåg följande när du spelar in ett samtal:

- Inspelningsfunktionen är inte tänkt att spela in alla samtal. Funktionen ska endast användas vid behov.
- När du har valt ut ett specifikt samtal från grupprutan för inspelning, spelar du in all röstaktivitet från och till den aktuella agenten. Inspelningen är inte begränsad till det valda samtalet. Om agenten till exempel parkerar samtalet och växlar till ett annat samtal, kommer båda samtalen att spelas in.
- Inspelningen avslutas när det markerade samtalet avslutas, eller när du stoppar inspelningen manuellt.
- Agenter kan konfigureras för att kunna stoppa och starta inspelningar av samtal. En agent kan däremot inte stoppa en inspelning som en arbetsledare har startat. Om en agent försöker göra detta indikerar gränssnittet i Agent Desktop eller IP Phone Agent att inspelningen stoppats. Trots indikeringen stoppas inte samtalet, och i Supervisor Desktop visas en ikon som indikerar att inspelningen fortsätter.
- Du kan stoppa en inspelning som startats av en agent.
- Om aviseringar är inaktiverade kan agenter inte avgöra om du spelar in deras samtal eller inte. Om en agent försöker starta en inspelning av ett samtal som du redan spelar in, visas en inspelningsikon för agenten, trots att agenten inte kontrollerar inspelningen.
- När du eller en agent spelar in ett samtal reserveras en inspelningslicens. Licensen återlämnas när inspelningen stoppas. Om alla inspelningslicenser används när du försöker starta en inspelning, går det inte att starta inspelningen.

Så här spelar du in ett samtal:

1. Klicka på det samtal som ska spelas in i agentträdet.
2. Klicka på knappen Börja inspelning eller klicka på Ingrip > Börja inspelning Samtal/agent.
3. När du är klar klickar du på Avsluta inspelning eller på Ingrip > Samtal/agent, stoppa inspelning. Samtalet sparas i inspelningstjänstens databas, och finns automatiskt kvar i sju dagar.

Obs! Om du vill spara samtalet efter de sju dagarna kan du göra det i upp till 30 dagar. Därefter tas samtalet bort. Mer information om att spela upp och spara inspelningar finns i ["Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare"](#) på sidan 68.

Ändra agentens ACD-status

Du kan använda Supervisor Desktop för att ändra ACD-status för en agent i din arbetsgrupp, även för att logga ut agenten.

Obs! Om du loggar ut en CAD-agent kommer agenten att finnas kvar i agentträdet, och kommer att kunna chatta och ta emot gruppmeddelanden. Om du loggar ut en agent som använder CAD-BE eller IP Phone tas den agenten bort från trädet.

Så här ändrar du en agents status:

1. Klicka på den agent som du vill ändra status för i agentträdet.
2. Klicka på en agentstatus i verktygsfältet.

Obs! Det tar några sekunder innan agentens status förändras. För att vara säker på att du verkligen anger rätt agentstatus bör du vänta lite mellan klickningarna på agentstatusknapparna så att dina kommandon hinner börja gälla.

Obs! Om det inte gick att ändra agentens status visas inte ett felmeddelande. Om agentens status ändrades ändras ikonen intill agentens namn i grupprutan.

Använda chatt

Med chatt kan du skicka snabbmeddelanden till agenter i din grupp och till andra arbetsledare. Om den konfiguration du använder innehåller Cisco Unified Presence Server, kan du dessutom eventuellt skicka snabbmeddelanden till andra som använder Unified Presence Client, men som inte är agenter.

I och med integrationen av Cisco Unified Presence Server i CAD 7.5, har fönstret Chattval ändrats på följande sätt.

- Ämnesexperter (inte agenter) går nu att nå via det här fönstret
- Ytterligare information om ACD-status är:
 - Ikoner som anger ACD-status visas till vänster om agentnamnen
 - ACD-statusnamn visas till höger om agentnamnen (till exempel Inte klar)
- Ytterligare information om Unified Presence-status är:
 - Ikoner som anger Unified Presence-status visas till vänster om agentnamnen
 - Statusetiketter för Unified Presence visas till höger om namnen på personer som inte är agenter

Dessutom ger fönstret Chattval, via menyerna, tillgång till följande funktioner för samtalshantering:

- Ringa ett samtal
- Överföra ett samtal
- Påbörja konferenssamtal

Obs! Det går inte att chatta med agenter som använder CAD-BE eller IP Phone.

Bland chattfunktionerna finns:

- Du kan skicka samma meddelande till flera mottagare (eventuella svar visas i separata chattfönster, ett fönster för varje person).
- Du kan delta i flera samtidiga chattsessioner.
- Namnlisten i chattfönstret visar namnet på den person som du chattar med.
- Om du flaggar ett chattmeddelande som högprioriterat kommer det chattfönstret att placeras längst fram på motpartens skärm så att meddelandet uppmärksammas direkt.
- Om chattmeddelandet är normalt prioriterat (vilket är standard) förblir det i sitt nuvarande läge (öppet eller minimerat), och motsvarande ikon blinkar i Windows aktivitetsfält.

- En loggfil över de chattmeddelanden som skickas mellan dig och personen du chattar med (chatthistoriken) finns tillgänglig så länge som fönstret Chatt är öppet. När du stänger chattfönstret raderas loggfilen.
- Chatthistoriken lagras i kronologisk ordning med det äldsta meddelandet högst upp i fönstret.
- Du kan chatta med agenter som är utloggade från ACD om de fortfarande har Agent Desktop öppet.

Så här påbörjar du en chattsession:

1. Klicka på Chatt i verktygsfältet. Fönstret Chattval visas (Bild 21).

Obs! I fönstret visas namn och status för personer som du kan chatta med: gruppmedlemmar, andra arbetsledare och personer i dina kontaktlistor (om du är inloggad på Unified Presence).

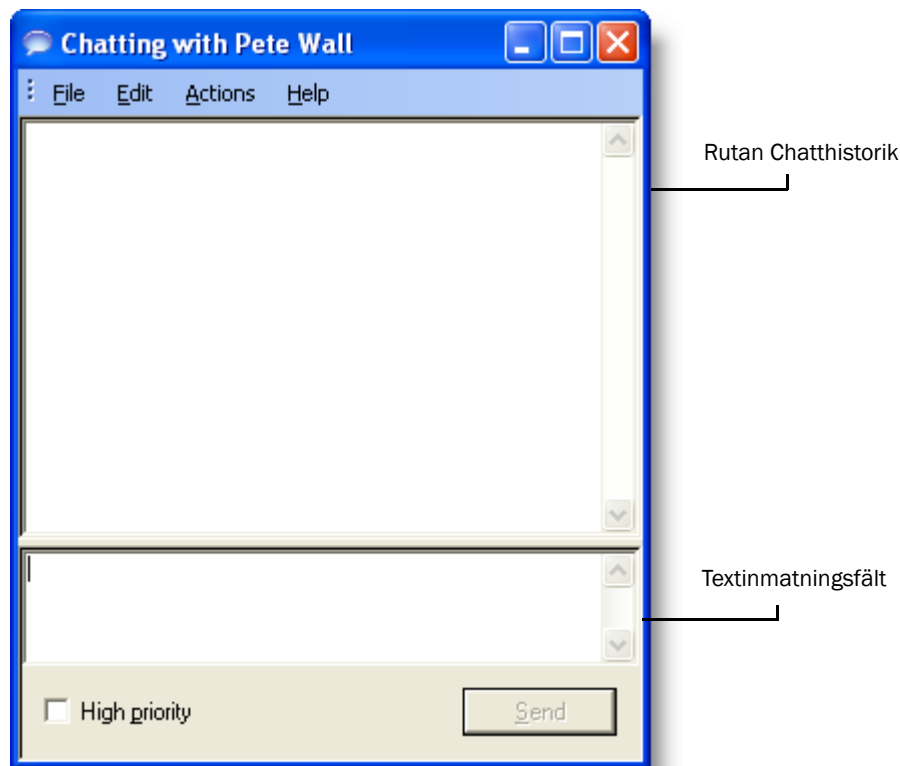
Bild 21. Fönstret Chattval



I det här chattvalsfönstret visas fyra kontaktlistor med namnen Agenter, Arbetsledare, kontaktlista och kontaktlista 1. De första två kontaktlistorna är standardlistor och alltid tillgängliga. De två sistnämnda kontaktlistorna kan anpassas, och är endast tillgängliga när du är inloggad på Unified Presence. Observera att den sista kontaktlistan är stängd (medlemmarna är inte synliga).

2. Dubbelklicka på namnet på den person du vill chatta med. Om du vill chatta med flera personer markerar du deras namn och väljer Åtgärder > Chatt. Ett chattfönster öppnas, och en chattsession påbörjas med de personer du valde (Bild 22).

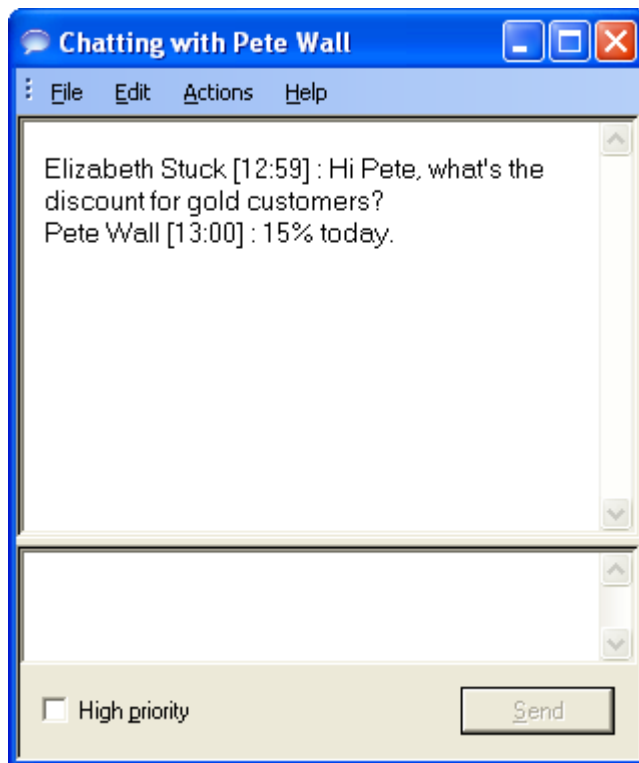
Bild 22. Fönstret Chattsession.



3. Skriv in ditt meddelande i textfältet.
4. Om du vill att ditt meddelande ska visas omedelbart genom att poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan Hög prioritet.

5. Klicka på Skicka eller tryck på Retur. Ditt meddelande skickas till personen och loggas i chattfönstret.

Bild 23. Chattfönstret



Obs! Svar från mottagare av ett gruppmmeddelande visas i individuella chattfönster. Mottagarna kan inte svara till gruppen, de kan bara svara till dig.

Avsluta en chattsession:

- Välj Arkiv > Stäng eller klicka på stängningsknappen i chattfönstrets övre högra hörn.

Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet

Agenterna kan ha en åtgärdsknapp i Agent Desktop och CAD-BE som konfigurerats för att skicka ett fördefinierat chattmeddelande med hög prioritet till en eller flera arbetsledare. Detta fördefinierade meddelande (till exempel "Bryt in i mitt samtal") ställs in av systemadministratören. Det fungerar ungefär som ett vanligt chattmeddelande med hög prioritet – det visas i ett popup-fönster ovanför alla andra fönster på din skärm.

Obs! Agenter som använder CAD-BE kan skicka ett högprioriterat chattmeddelande till dig med hjälp av en åtgärdsknapp, men du kan inte skicka chattmeddelanden tillbaka till agenten. Den vanliga chattfunktionen finns inte i CAD-BE.

Använda den integrerade webbläsaren

Den integrerade webbläsaren används för att visa webbsidor på Internet i Supervisor Desktop. Standardinställningen är att webbläsaren inte är aktiverad. Instruktioner för hur du aktiverar webbläsaren och konfigurerar en startsida finns i "[Göra inställningar](#)" på sidan 13.

Om funktionen är aktiverad visas den integrerade webbläsaren som en eller flera flikar i realtidsrutan, med upp till 20 tecken av webbsidans namn på fliken. Realtidsrutorna visas på en annan flik (som standard den första fliken). Du kan ha upp till 10 flikar öppna i den integrerade webbläsaren som var och en kan visa olika webbsidor. I adressfältet visas en lista på de 10 senast använda webbplatserna.

Obs! Du måste ha Internet Explorer installerat på datorn för att den integrerade webbläsaren ska fungera.

Obs! Det går inte att köra CAD-BE i den integrerade webbläsaren.




Obs! Den integrerade webbläsaren stöder bara en enda webbsession i taget för webbtillämpningar där cookies används för att hantera besöket. Du kan till exempel inte logga in på ett webbprogram som använder cookies som Användare A på en flik och sedan logga in på samma webbprogram som Användare B på en annan flik. Flera webbsessioner stöds å andra sidan i webbprogram som använder URL-baserad sessionshantering.

Obs! Det saknas stöd för att ändra ordning på integrerade webbläsarflikar genom att dra dem.



Webbläsarverktygsfält

Webbläsarverktygsfältet är ett grundläggande verktygsfält för en webbläsare. Du kan navigera bland webbsidor som du besöker, uppdatera en aktuell sida och återgå till startsidan.

Tabell 20. Webbläsaren – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Tillbaka	Alt+vänsterpil	Återgår till den senast visade sidan.
	Framåt	Alt+högerpil	Tar dig till sidan som du besökte före du klickade på knappen Bakåt.
	Stoppa	Esc	Hindrar webbläsaren från att läsa in en webbsida.

Tabell 20. Webbläsaren – verktygsfältsknappar och kortkommandon (fortsättning)

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Uppdatera	F5	Uppdaterar aktuell webbsida.
	Hem	Alt+Home	Tar dig till din fördefinierade hemsida.

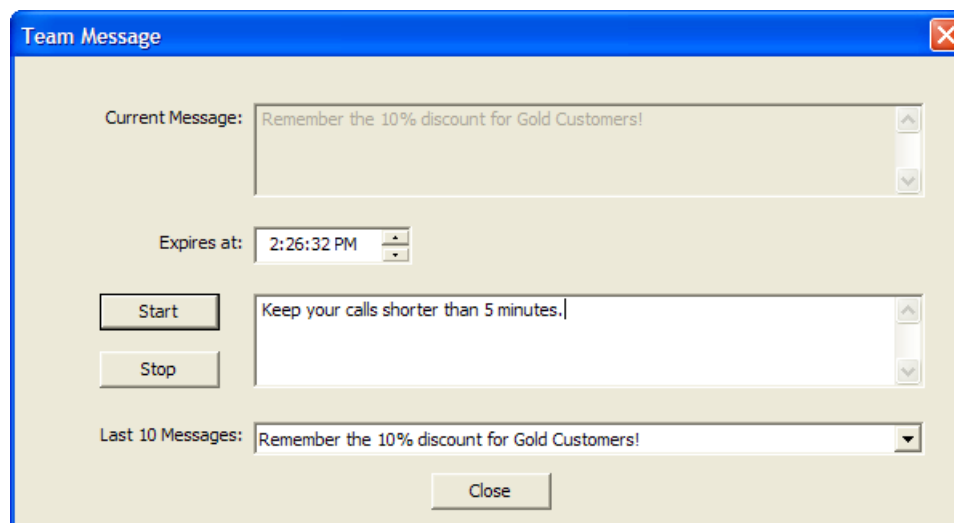
Skicka gruppmeddelanden

Du kan skicka ett gruppmeddelande till alla agenter i en grupp, oavsett om agenten är inloggad i ACD eller inte. Agenten kan visa ett gruppmeddelande under förutsättning att Agent Desktop körs.

Obs! Det går inte att skicka gruppmeddelanden till agenter som använder CAD-BE eller IP Phone.

I fönstret Gruppmeddelanden (Bild 24) sparas de 10 senast skickade gruppmeddelandena. Du kan välja något av dessa meddelanden för att skicka det igen. Om du skickar fler än 10 gruppmeddelanden tas det först skickade meddelandet bort från listan. Det går inte att spara ett gruppmeddelande permanent.

Bild 24. Fönstret Gruppmeddelande



Obs! Standardinställningen är att meddelandet bläddras över GM-rutan i Agent Desktop. Enskilda agenter kan ändra inställningen i Agent Desktop så att gruppmeddelanden visas konstant. Ett konstant gruppmeddelande fungerar bättre tillsammans med skärmläsare, ett hjälpmedel som ofta används av synskadade.

I fältet Aktuellt meddelande visas det meddelande som just nu skickas till din grupp.

Så här skickar du ett gruppmeddelande till alla agenter i en grupp:

1. Markera den grupp du vill skicka ett meddelande till i grupplistan. Klicka sedan på Visa > Gruppmeddelanden eller klicka på Gruppmeddelanden.
2. Skriv meddelandet i textrutan. Meddelandet kan innehålla högst 255 tecken.

Obs! Du måste skriva ett meddelande innan du väljer en tidsgräns för hur länge meddelandet ska gälla.

3. Välj en tidsgräns i fältet Slutar gälla.

Standardinställningen är att meddelandet är giltigt i 30 minuter.

Om du anger en tid som ligger före vad klockan nu är, kommer meddelandet att gälla till denna tid nästa dag. Om klockan till exempel är 10.15 och du ställer in att meddelandet ska upphöra att gälla klockan 10.00 , då gäller det fram till klockan 10 i morgon.

4. Klicka på Starta eller tryck på Retur. Meddelandet skickas till gruppen under den angivna tidsperioden. Texten i meddelandet loggas i fältet Prestandameddelande för den aktuella gruppen.

Obs! Om chattjänsten startas om, eller om den server som tillhandahåller chattjänsten råkar ut för en lastbalansering, avbryts alla aktiva gruppmeddelanden.

Stoppa ett gruppmeddelande

- Klicka på Stoppa i dialogrutan Gruppmeddelande.

Skapa arbetsflöden för arbetsledare

Med funktionen Arbetsflödesadministratör för arbetsledare kan du konfigurera programmet för att utföra vissa åtgärder automatiskt baserat på köstatistik för väntande samtal och samtal som köats för vissa kunskapsgrupper.

Dessa arbetsflöden gäller endast dig. De gäller inga andra arbetsledare och är tillgängliga oavsett var du har loggat in på Supervisor Desktop. Flödena är kopplade till din inloggningsinformation.

Arbetsflöden består i allmänhet av *händelser*, *tröskelvärden* och *åtgärder*.

- Den händelse som utlöser en åtgärd är en uppdatering av statistiken för kunskapsgruppens kö. Statistiken uppdateras var 5:e sekund.
- Det *tröskelvärde* som händelsen måste uppfylla är något eller båda av följande:
 - Antalet väntande samtal är under, inom eller över de angivna gränserna
 - Det äldsta samtalet i kön är under, inom eller över den angivna varaktigheten
- De *åtgärder* som vidtas om villkoren är uppfyllda kan vara:
 - Ändring av kunskapsgruppens färg i trädkontrollen och/eller ett meddelande intill gruppens namn
 - Markering av data i realtidsrutan
 - Visning av ett popup-meddelande på skrivbordet
 - Uppspelning av en WAV-fil på datorn
 - Att ett e-postmeddelande skickas till vissa mottagare

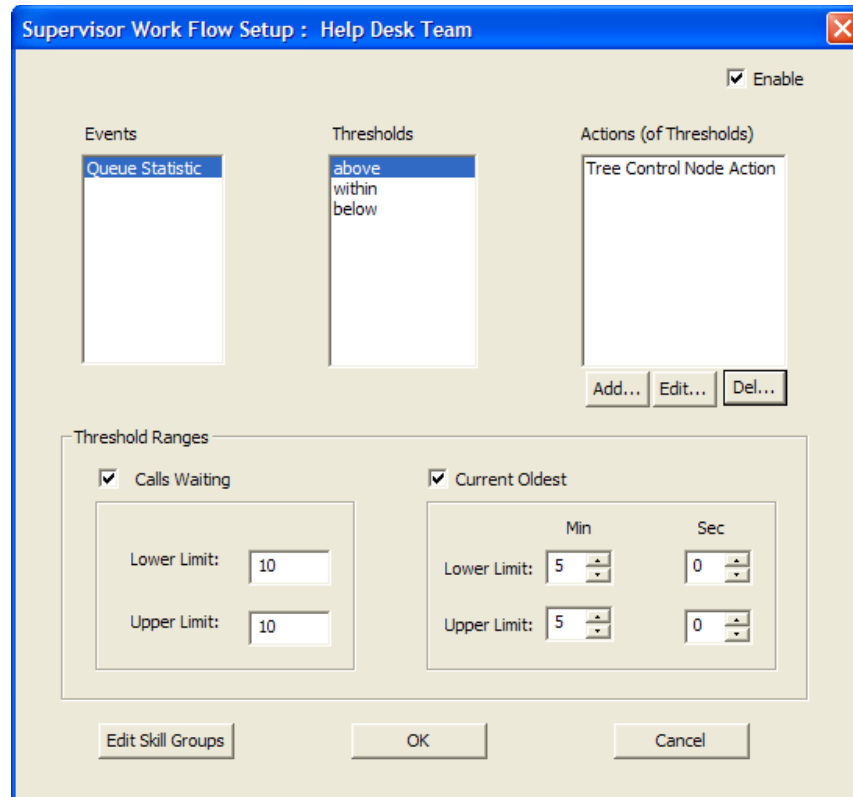
Du kan till exempel definiera ett arbetsflöde som innebär att om det finns fler än 10 samtal i kön för kunskapsgrupp 6500, blir gruppens namn i trädkontrollen rött samtidigt som en varningssignal spelas upp var 15:e sekund.

Så här definierar du ett arbetsflöde för arbetsledare:

1. Klicka på Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare. Dialogrutan Arbetsflöde - arbetsledare visas.
2. Klicka på Add. Dialogrutan Lägg till nytt arbetsflöde visas.
3. Ange det nya arbetsflödets namn och klicka sedan på OK. Dialogrutan Val av kunskapsgrupp visas.
4. Klicka på de kunskapsgrupper som arbetsflödet ska gälla i rutan Tillgängliga kunskapsgrupper och använd pilarna för att flytta dem till rutan Valda kunskapsgrupper. Klicka på OK när du är klar. Fönstret Definiera arbetsflöde - arbetsledare visas ([Bild 25](#)).

Obs! En kunskapsgrupp kan bara ingå i ett arbetsflöde per arbetsledare.

Bild 25. Fönstret Inställning av arbetsflöde för arbetsledare



5. Ange arbetsflödets parametrar:
 - a. Ange övre och nedre gränser för tröskeln Väntande samtal och/eller Aktuell äldsta.

Obs! Om du markerar både Väntande samtal och Aktuell äldsta, används det högst tröskelvärdet.
 - b. Markera alternativet Över i rutan Trösklar.
 - c. Klicka på Lägg till och välj den åtgärd som ska vidtas när värdet för Väntande samtal och/eller Aktuell äldsta är över den övre begränsningen, och klicka sedan på OK. Mer information om tillgängliga åtgärder finns i "[Åtgärder i arbetsflöden](#)" på sidan 59.
 - d. Upprepa för tröskelvärdena Inom och Under.
6. När du är klar klickar du på OK för att aktivera arbetsflödet.

Exempel: Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare

I följande avsnitt beskrivs steg för steg hur du skapar ett arbetsflöde för en arbetsledare. Detta arbetsflöde:

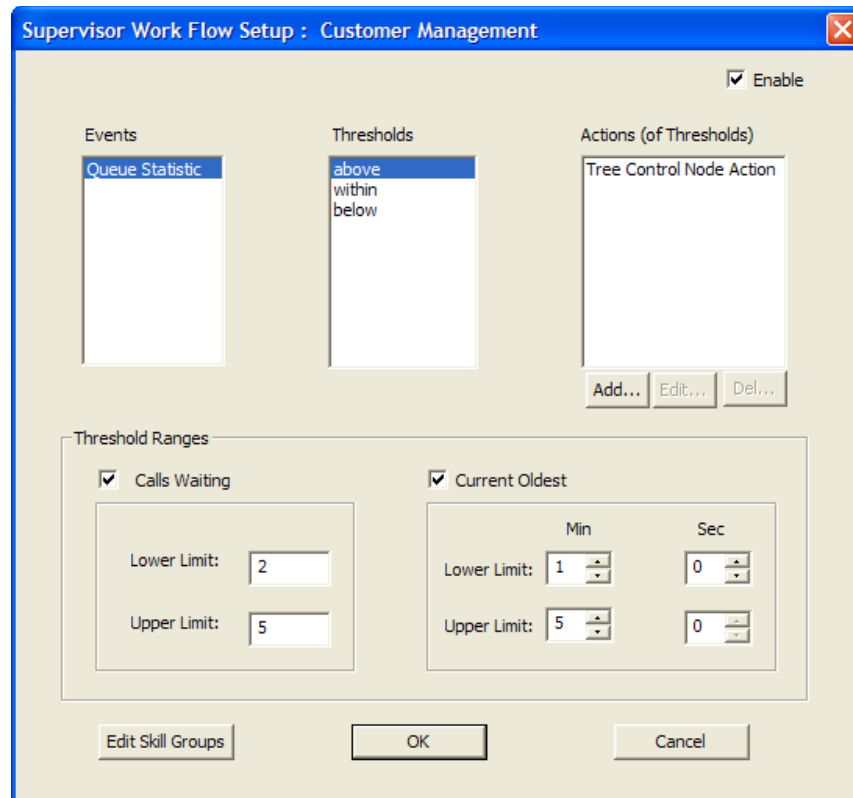
- Ändrar kunskapsgruppens färg till grönt och visar texten "Under" intill namnet i trädet om det finns mindre än 2 väntande samtal, eller om det äldsta samtalet är mindre än 1 minut gammalt.
- Ändrar kunskapsgruppens färg till blått och visar "Normal" om det finns mellan 2 och 5 väntande samtal, eller om det äldsta samtalet är mellan 1 och 5 minuter gammalt.
- Ändrar kunskapsgruppens färg till rött och visar "Varning" om det finns fler än 5 väntande samtal, eller om det äldsta samtalet är mer än 5 minuter gammalt.

Så här definierar du arbetsflödet för arbetsledaren:

1. Klicka på Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare. Dialogrutan Arbetsflöde - arbetsledare visas.
2. Klicka på Add. Dialogrutan Lägg till nytt arbetsflöde visas.
3. Ange namnet Kundhantering och klicka på OK. Dialogrutan Val av kunskapsgrupp visas.

4. Klicka på de kunskapsgrupper som arbetsflödet ska gälla i rutan Tillgängliga kunskapsgrupper och använd pilarna för att flytta dem till rutan Valda kunskapsgrupper. Klicka på OK när du är klar. Fönstret Definiera arbetsflöde - arbetsledare visas (Bild 26).

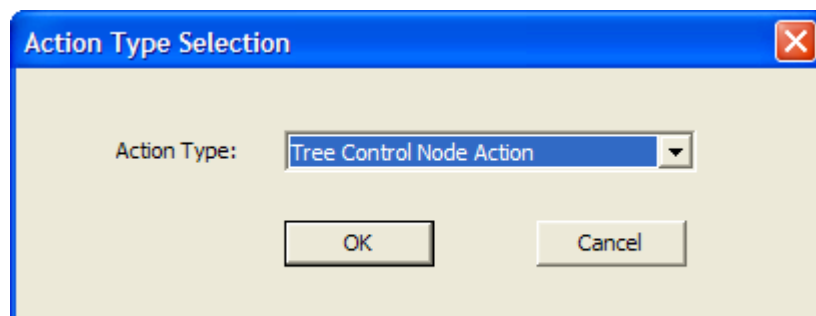
Bild 26. Fönstret Inställning av arbetsflöde för arbetsledare



5. Markera kryssrutan Väntande samtal och ange den nedre gränsen till 2 och den övre gränsen till 5.
6. Markera kryssrutan Aktuell äldsta och ange den nedre gränsen till 1 minut och den övre gränsen till 5 minuter.

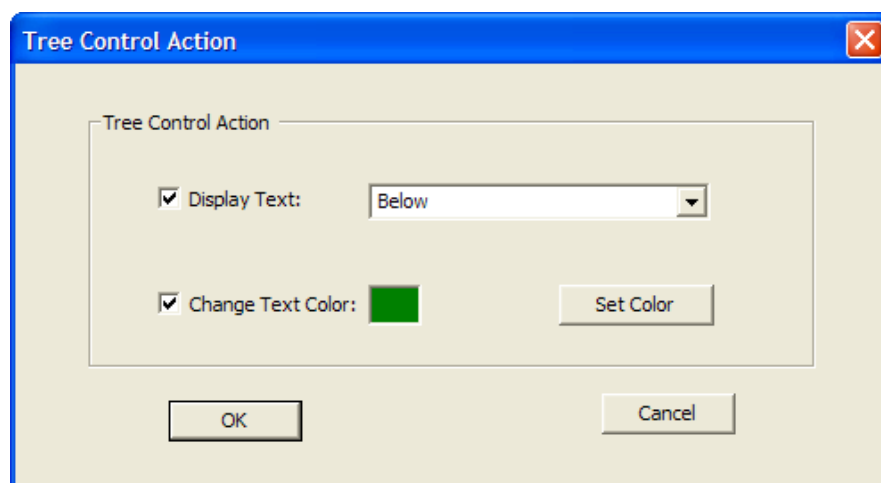
7. Markera Under i rutan Trösklar och klicka på Lägg till under rutan Åtgärder. Dialogrutan Välj typ av åtgärd visas (Bild 27).

Bild 27. Välj åtgärdstyp



8. Markera Åtgärd för nod i trädkontroll och klicka sedan på OK. Fönstret Åtgärd för trädkontroll visas (Bild 28).

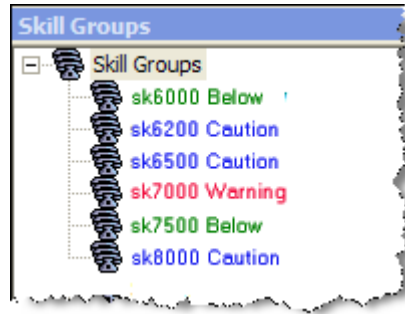
Bild 28. Fönstret Åtgärd för trädkontroll



9. Markera Visa text och skriv Under i fältet.
10. Markera Ändra textfärg, klicka på Ange färg, klicka på grönt i paletten och klicka sedan på OK.
11. Upprepa steg 7 till 10 för tröskelvärdena Över och Inom. För tröskelvärdet Över skriver du texten "Varning" och anger färgen till röd. För tröskelvärdet Inom skriver du texten "Normal" och anger färgen till blå.

12. När du är klar klickar du på OK för att aktivera arbetsflödet. Kunskapsgruppens namn är nu färgkodad med den visade texten (Bild 29).

Bild 29. Färgkodade kunskapsgrupper



Åtgärder i arbetsflöden

Följande åtgärder i arbetsflöden kan utlösas av tröskelregler:

- [Ljudsignal \(sidan 59\)](#)
- [Meddelanderuta \(sidan 60\)](#)
- [Rapport \(sidan 61\)](#)
- [Rapport \(sidan 61\)](#)
- [Trädkontrollåtgärder \(sidan 62\)](#)
- [E-postavisering \(sidan 62\)](#)

Ljudsignal

En ljudsignal innebär innebär att en WAV-fil spelas upp på datorn om de villkor som tröskelvärdena definierar är uppfyllda. Standardinställningen är att filen spelas upp en gång, men du kan också konfigurera åtgärden så att varningen spelas upp flera gånger med jämna mellanrum.

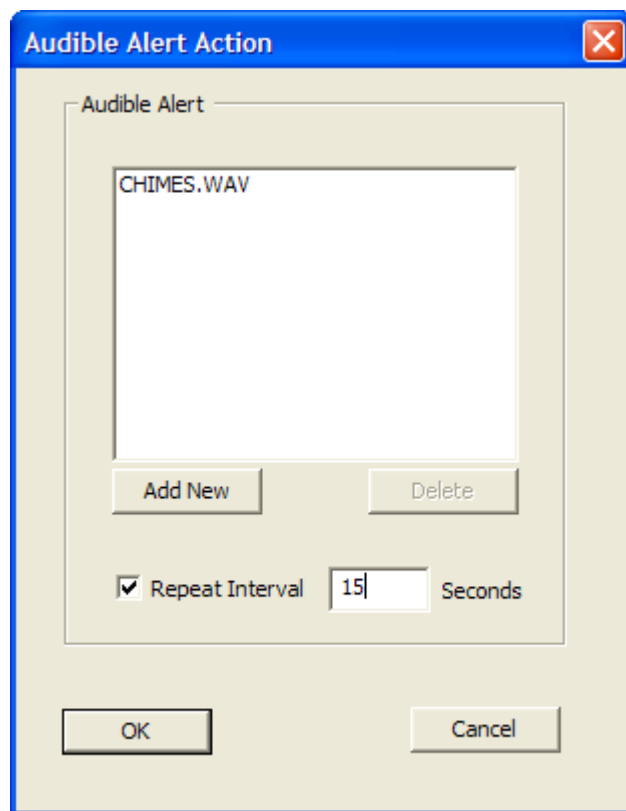
Obs! Du kan stänga av ljudsignaler som konfigurerats för repetition genom att klicka på Åtgärder > Arbetsflöde - arbetsledare - Ljud av på menyn.

I datorns operativsystem finns WAV-filer som används för att generera Windows-signaler. Du kan använda dessa filer om du inte har egna WAV-filer.

Obs! Det går inte att använda WAV-filer som är större än 50 kB.

Du skapar en ljudsignal genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Ljudsignal (Bild 30) och bläddra till den WAV-fil du vill spela upp. Ange ett eventuellt repetitionsintervall och klicka sedan på OK.

Bild 30. Dialogrutan Ljudsignal



Meddelanderuta

Åtgärden Meddelanderuta innebär att en meddelanderuta med ett meddelande som du definierar visas på datorn om de villkor som definieras av tröskelvärdena är uppfyllda. Stäng meddelanderutan genom att klicka på OK.

Du definierar en meddelanderuta genom att skriva meddelandetexten i fältet Text för meddelanderuta i dialogrutan Meddelanderuta (Bild 31), välja lämplig meddelandeikon och sedan klicka på OK.

Bild 31. Dialogrutan Meddelanderuta



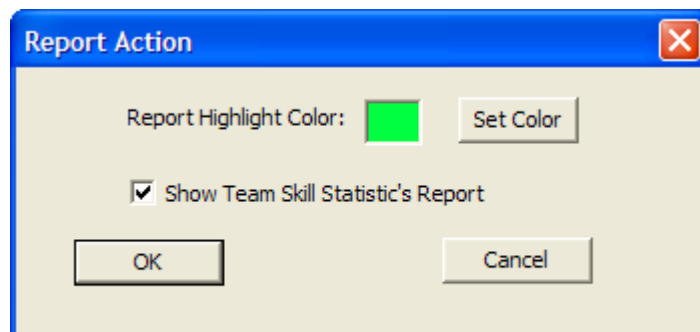
Rapport

En rapportåtgärd färgmarkerar cellerna Väntande samtal och Aktuell äldsta i realtidsrutan Grupp/kunskap om informationen i cellen överskrider tröskelvärdena.

Du skapar en rapportåtgärd genom att klicka på Ange färg i dialogrutan Rapportåtgärd (Bild 32) och välja den färg som ska användas för att färgmarkera cellerna. Klicka sedan på OK.

Om du markerar kryssrutan Visa statistikrapport Gruppkunskap ändras tangentbordsfokus till rapporten när en statistikändring utlöser en rapportåtgärd i Supervisor Desktop, med de relevanta cellerna i rapporten markerade.

Bild 32. Dialogrutan Rapportåtgärd

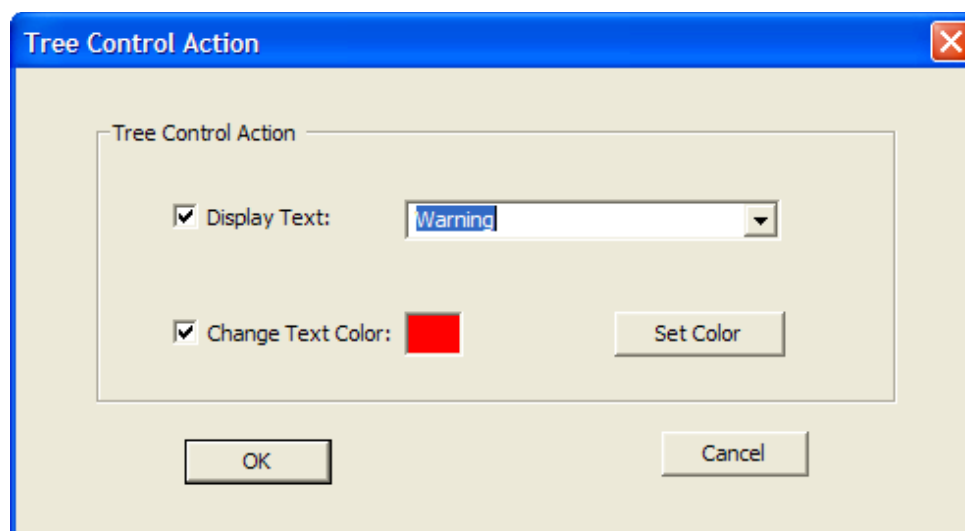


Trädkontrollsåtgärder

Trädkontrollsåtgärder används för att ändra färgen på ett gruppnamn och/eller att visa ett meddelande intill gruppens namn i trädkontrollen.

Du ställer in en åtgärd i dialogrutan Trädkontrollen (Bild 33) genom att kryssa i de effekter du vill använda på kunskapsgruppnamnet. Klicka på Ange färg för att ändra textfärgen, skriv ett meddelande som ska visas intill kunskapsgruppens namn (eller välj ett fördefinierat alternativ i listrutan) och klicka sedan på OK.

Bild 33. Dialogrutan Trädkontrollsåtgärd



E-postavisering

E-postaviseringar innebär att ett e-postmeddelande skickas till vissa personer när de villkor som definieras av tröskelvärdena är uppfyllda.

E-postmeddelandet har ett fördefinierat ämne som beror på vilket villkor som uppfylldes. Ämnena är:

- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, antal väntande samtal är över gränsvärdet
- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, antal väntande samtal är under gränsvärdet
- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, antal väntande samtal är inom gränsvärdena
- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, det äldsta samtalet i kön är äldre än det övre gränsvärdet

- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, det äldsta samtalet i kön är yngre än det undre gränsvärdet
- Kunskap: <kunskapsgruppens namn>, det äldsta samtalet i kön är inom gränsvärdena

De e-postmeddelanden som skickas kan bestå enbart av en ämnesrad. Brödtexten i meddelandet är valfri.

Bild 34. Dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd

Du skapar en e-postaviseringsåtgärd genom att fylla i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd (Bild 34) enligt följande:

Tabell 21. Fält i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd

Fält	Beskrivning
Från:	Obligatoriskt. Ange din e-postadress. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet den adress du angav senast.

Tabell 21. Fält i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd (fortsättning)

Fält	Beskrivning
Till:	Obligatoriskt. Ange mottagarnas e-postadresser. Avgränsa adresserna med semikolon. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.
E-postserver:	Obligatoriskt. SMTP-serverns IP-adress eller datornamn. SMTP-servern är den server du använder för att skicka e-postmeddelanden. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.
Hemlig kopia:	Valfritt. Ange e-postadressen till de mottagare som ska få en kopia av meddelande. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.
Ämne:	Ämnesraden genereras automatiskt av åtgärden.
Hög prioritet	Markera den här kryssrutan om du vill att e-postmeddelandet ska skickas med hög prioritet. Om du inte markerar kryssrutan skickas meddelandet med normal prioritet.
Meddelanderuta (ingen etikett)	Valfritt. Skriv den meddelandetext som ska visas i e-postmeddelandets brödtext.

Använd knappen Testa för att kontrollera om åtgärden är korrekt konfigurerad. När du klickar på knappen Test skickas ett e-postmeddelande till adresserna i fälten Till och Hemlig kopia.

Om det gick att skicka meddelandet visas "E-postmeddelandet har skickats" i fältet intill knappen. Om det inte gick att skicka meddelandet visas "Det gick inte att skicka e-postmeddelandet". Om det inte gick att skicka meddelandet kontrollerar du fälten Till, Hemlig kopia och E-postserver, och försöker sedan igen.

Flytta agenter mellan kunskapsgrupper

Verktyget Agent Re-skilling är ett webbläsarbaserat verktyg som du använder för att flytta agenter mellan kunskapsgrupper, och för att visa medlemmar i grupper och detaljinformation om enskilda agenter. Ändringarna av agenternas kunskapsgrupper verkställs omedelbart, utan att agenten behöver logga in och logga ut igen.

Verktyget Agent Re-skilling kan köras i den integrerade webbläsaren, förutsatt att den är aktiverad.

Du kan flytta agenter mellan kunskapsgrupper på agentnivå eller på gruppnivå. Du kan lägga till och ta bort kunskapsgrupper från en agent, och du kan lägga till och ta bort agenter från kunskapsgrupper.

Obs! Den nya kunskapsgruppen visas omedelbart i agentens rapporter. Om agenten tilldelas en ny kunskapsgrupp kan det ta upp till 19 minuter innan kunskapsgruppens data visas i Supervisor Desktop. Om du vill att informationen ska uppdateras omedelbart kan du be systemadministratören att göra en manuell synkronisering, eller välja en annan arbetsgrupp i Supervisor Desktop och sedan gå tillbaka till den grupp där du lade till den nya kunskapsgruppen.

Så här lägger du till eller tar bort kunskapsgrupper från en agent:

1. Välj Verktyg > Agent Re-skilling > Plats 1 på menyn. Inloggningsfönstret för arbetsledare för verktyget Agent Re-skilling visas ([Bild 35](#)).

Obs! Menyn kan eventuellt endast visa Plats 1, eller endast Plats 1 och Plats 2. Antalet platser beror på hur systemet är konfigurerat. De här platserna representerar de servrar där verktyget Agent Re-skilling finns. Om du får ett felmeddelande när du försöker komma åt en plats, kan du försöka med en annan plats tills du hittar en plats som är aktiv.

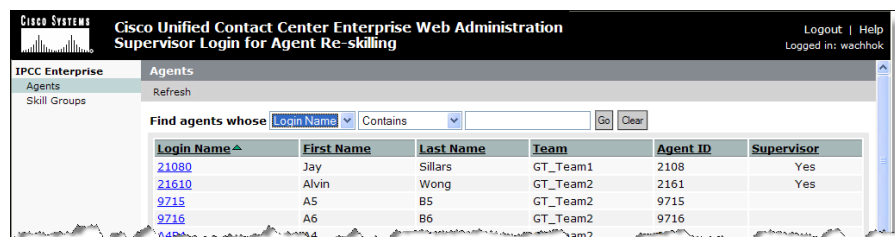
Bild 35. Fönstret Supervisor Login



The screenshot shows a web browser window titled "Cisco Unified Contact Center Enterprise Web Administration Supervisor Login for Agent Re-skilling". The main content area displays "Welcome to Cisco Unified Communications" and a login form with fields for "Login name:" and "Password:". Below the fields is a "Login" button. At the bottom, there is a small note about Cisco product names and a copyright notice: "Copyright © 2003 - 2006 by Cisco Systems, Inc. Powered by Cisco".

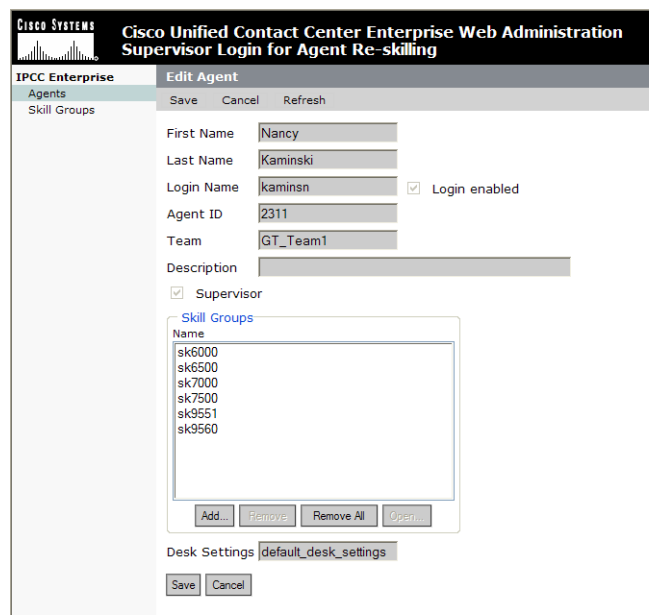
2. Ange inloggningsnamn och lösenord för Supervisor Desktop och klicka på Logga in. Fönstret Agenter visas (Bild 36).

Bild 36. Fönstret Agenter



3. Använd sökfälten högst upp i fönstret för att leta rätt på den agent som du vill ändra kunskapsgrupper för.
4. Markera agenten genom att klicka på agentens inloggningsnamn. Fönstret Redigera agent visas (Bild 37).

Bild 37. Fönstret Redigera agent



5. I rutan Kunskapsgrupper kan du:
 - Ge agenten en ny kunskapsgrupp. Klicka på Lägg till, markera en kunskapsgrupp i fönstret Välj kunskapsgrupp för agent och klicka sedan på OK.
 - Ta bort en kunskapsgrupp från agenten. Markera den kunskapsgrupp som du vill ta bort och klicka sedan på Ta bort.

- Ta bort alla kunskapsgrupper från agenten. Klicka på Ta bort alla för att ta bort alla kunskapsgrupper. Observera att alla agenter måste vara tilldelade minst en kunskapsgrupp.
6. Klicka på Spara för att spara ändringarna. Högst upp i fönstret visas ett meddelande om att agenten har sparats.

Så här lägger du till eller tar bort agenter från en kunskapsgrupp:

1. Välj Verktyg > Agent Re-skilling > Plats 1 på menyn. Inloggningsfönstret för arbetsledare för verktyget Agent Re-skilling visas ([Bilden 35 på sidan 65](#)).
Obs! Menyn kan eventuellt bara visa Plats 1 eller kanske flera (Plats 2, Plats 3 osv.). Vilka alternativ som visas beror på hur systemet är konfigurerat. De här platserna representerar de servrar där verktyget Cisco Unified CCE Agent Re-skilling finns. Om du får ett felmeddelande när du försöker komma åt en plats, kan du försöka med en annan plats tills du hittar en plats som är aktiv.
2. Ange inloggningsnamn och lösenord för Supervisor Desktop och klicka på Logga in. Fönstret Agenter visas ([Bilden 36 på sidan 66](#)).
3. Klicka på Kunskapsgrupper till vänster i fönstret för att växla vy till en lista över kunskapsgrupper.
4. Markera kunskapsgruppen i listan genom att klicka på gruppens namn, eller använd sökfälten högst upp i fönstret för att leta rätt på kunskapsgruppen. Fönstret Redigera kunskapsgrupp visas.
5. I rutan Agenter i din grupp kan du:
 - Tilldela kunskapsgruppen en ny agent. Klicka på Lägg till, markera en agent i fönstret Markera agenter för kunskapsgrupp och sedan klicka på OK.
 - Ta bort en agent från kunskapsgruppen. Markera den agent som du vill ta bort och klicka sedan på Ta bort.
 - Ta bort alla agenter från kunskapsgruppen. Klicka på Ta bort alla för att ta bort alla kunskapsgrupper. En kunskapsgrupp utan agenter visas inte i Supervisor Desktop.
 - Visa en agents egenskaper. Markera en agent och klicka på Öppna för att visa information om den agenten. Det går inte att redigera informationen.
6. Klicka på Spara för att spara ändringarna. Högst upp i fönstret visas ett meddelande om att kunskapsgruppen har sparats.

Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare

I Inspelningsgranskare för arbetsledare ([Bild 38 på sidan 69](#)) visas alla inspelningar som din arbetsgrupp gjort under de senaste sju dagarna samt de du har valt att spara under 30 dagar.

Obs! När en uppspelning pågår reserveras en licens som återlämnas när uppspelningen avslutas. Om inga licenser finns tillgängliga när du försöker spela upp en inspelning visas följande felmeddelande: "Ett licensieringsfel har inträffat. Försök igen om fem minuter. Om problemet kvarstår finns mer information i loggfilen eller hos systemadministratören." Du måste vänta tills en licens blir tillgänglig för att kunna granska några inspelningar.

Inspelningarna arkiveras som oformaterade datapaket. Det går bara att spela upp dem med Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om du vill spara inspelningar som WAV-filer kan du använda knappen "Spela upp och spara" och spara inspelningen i WAV-formatet.

Inspelningar som inte märkts för att sparas raderas automatiskt efter 7 dagar.

Om en inspelning märkts för att sparas i 30 dagar raderas de inte förrän efter 30 dagar. Om du tar bort inspelningarna manuellt innan de 30 dagarna är till ända, raderas inspelningarna vid nästa mapprensning. Mapprensningar körs varje dag vid midnatt.

Bild 38. Inspelningsgranskare för arbetsledare

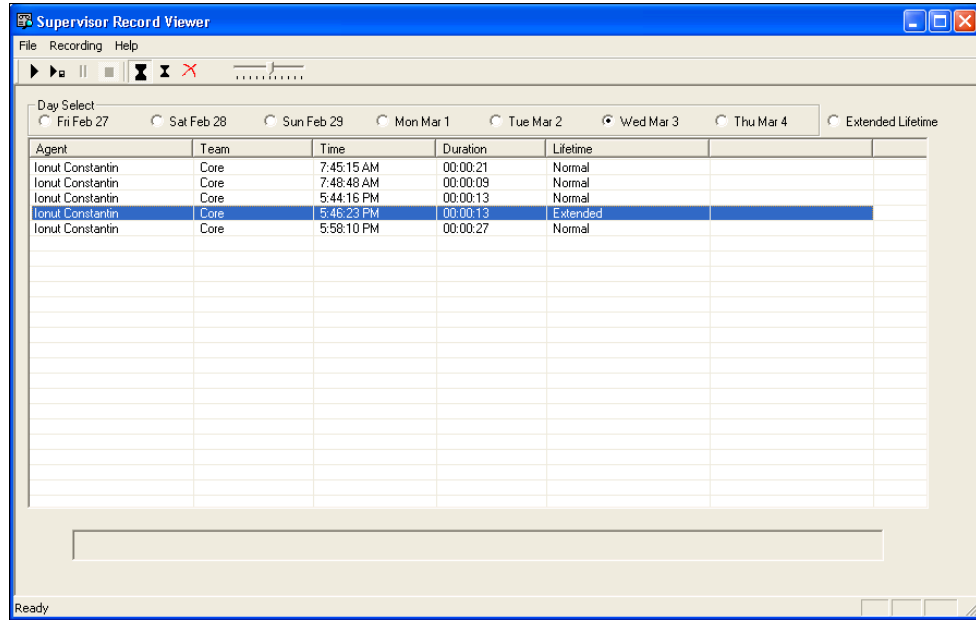
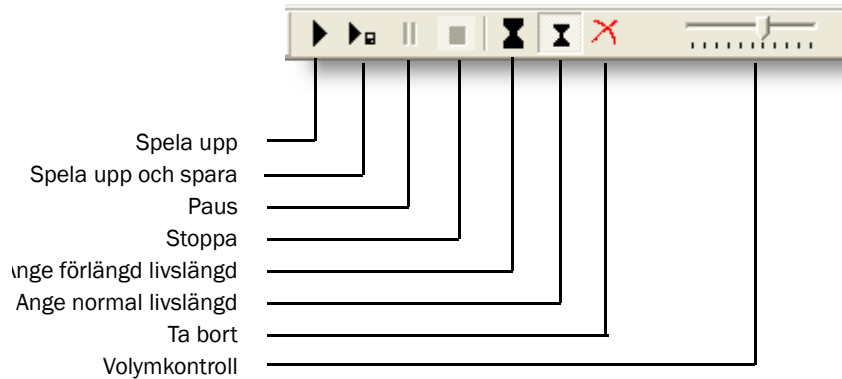


Bild 39. Verktygsfältet Inspelningsgranskare för arbetsledare



I Inspelningsgranskare för arbetsledare visas följande information:

Tabell 22. Fält i Inspelningsgranskare för arbetsledare

Kolumnnamn	Beskrivning
Agent	Den agent vars samtal spelats in.
Grupp	Den arbetsgrupp som agenten tillhör.

Tabell 22. Fält i Inspelningsgranskare för arbetsledare (fortsättning)

Kolumnnamn	Beskrivning
Tid	När inspelningen gjordes.
Varaktighet	Inspelningens längd i formatet hh:mm:ss.
Livstid	Den tid inspelningen hålls arkiverad: standard är 7 dagar, utökat är 30 dagar.
Inspelningsdatum	(Visas endast om "Utökad livslängd" har markerats) Det datum när inspelningen gjordes.

Så här startar du Inspelningsgranskare för arbetsledare:

1. Klicka på Verktyg > Inspelade filer i menyfältet i Supervisor Desktop. Supervisor Record Viewer startar utan ett markerat datum.
2. Klicka på en av alternativknapparna under Välj dag för att visa de inspelningar som gjorts av din arbetsgrupp det datumet.

Lyssna på en inspelning:

1. Klicka på alternativknappen för det datum du är intresserad av under Välj dag i Inspelningsgranskare för arbetsledare.

Du kan också klicka på alternativknappen Utökad livslängd för att visa en lista över alla inspelningar som märkts för 30-dagarsarkivering.

2. Klicka på den inspelning du vill lyssna på.
3. Klicka på knappen Spela eller klicka på Inspelning > Spela i menyfältet.

Använd knapparna Paus eller Stopp för att styra uppspelningen, och volymreglaget för att ställa in ljudnivån.

Längst ned på skärmen visas en förloppsindikator som anger var i inspelningen du befinner dig. Du kan klicka på indikatorn och dra den framåt eller bakåt för att spola framåt eller bakåt. Du måste klicka på Spela igen efter att du har flyttat indikatorn.

Obs! Det går inte att spela upp en inspelning samtidigt som du övervakar ett samtal.

Obs! På ett system med hög tillgänglighet kan inspelningar sparas på någon av de båda inspelningsservrarna, och alla visas i Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om en av servrarna blir inaktiv och inte kan nås kan de inspelningar som sparats på den servern inte spelas upp, trots att de fortfarande visas i Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om du försöker spela upp en inspelning som finns på en inaktiv server visas ett felmeddelande om att "Inspelningsservern är inaktiv". Du kan spela upp inspelningen när servern blir aktiv igen.

Så här sparar du en inspelning:

1. Klicka på den inspelning du vill spara.
2. Klicka på knappen Spela och spara, eller klicka på Inspelning >Spela och spara i menyfältet. Dialogrutan Spara som visas.
3. Välj den mapp där inspelningen ska sparas, ange ett filnamn för inspelningen och klicka sedan på Spara. Inspelningen spelas upp och sparas samtidigt till en WAV-fil på den plats du har valt.

Så här märker du en inspelning för utökad arkivering:

1. Klicka på den inspelning som ska arkiveras i 30 dagar.
2. Klicka på knappen Ange förlängd livslängd, eller klicka på Arkiv > Ange förlängd livslängd i menyfältet. Inspelningen märks för att arkiveras i 30 dagar räknat från inspelningsdatum.

Tjänsteåterställning

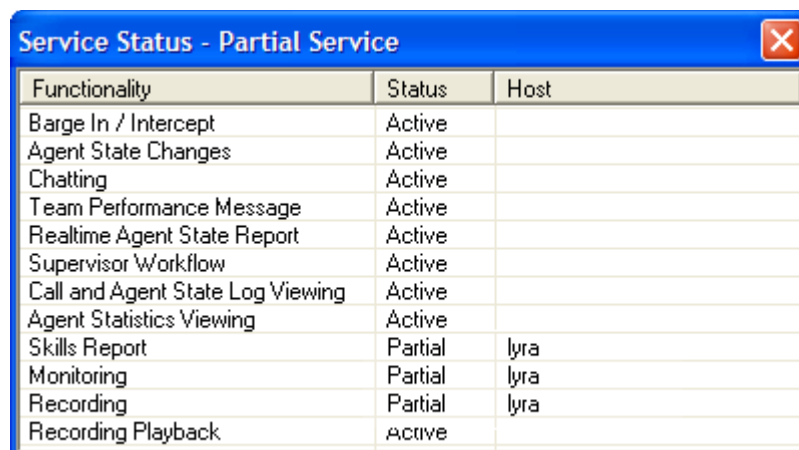
Tjänsteåterställningsfunktionen gör att Supervisor Desktop automatiskt kan återskapa anslutningen till CAD-tjänster om tjänsterna startas om eller om det uppstår ett nätverksfel.

När Supervisor Desktop känner av att den inte kan kommunicera med en tjänst (vanligtvis inom tre minuter efter tjänsteavbrottet) visas texten "Delvis drift" eller "Ingen drift" i statusfältet för att indikera att någon eller några tjänster är ur drift.

När Supervisor Desktop känner av att tjänsten åter är tillgänglig (vanligtvis inom tre minuter efter tjänsteåterställningen) visas texten "I drift" i statusfältet för att indikera att tjänsterna åter är i drift.

Dubbelklicka på statusmeddelandet i statusfältet om du vill veta mer om vilka funktioner som påverkas av tjänstsviktet. Supervisor Desktop visar en popup-ruta med Supervisor Desktop funktioner och indikerar om den funktionen är tillgänglig eller inte på grund av tjänstsviktet ([Bild 40](#)).

Bild 40. Popuppönstret Tjänststatus



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	

Intervention

- ändra agentens ACD-status 44
- gripa in 40
- skicka webbsidor 39
- spela in samtal 42
- ta över samtal 41

T

- Ta över samtal 41
- Tjänsteåterställning 72

V

L

- Logga in 7

- Verktygsfält
- integrerad webbläsare 50

O

- Organisationsdata 34

R

Realtidsrutor 22

- agent kontra Gruppstatistik 28
- agenttillståndslogg 33
- grupp/agent 26, 27
- grupp/kunskap 22
- kunskapssammanfattning 24
- organisationsdata 34
- samtalshistorik 35
- samtalslogg 31, 34
- status för agenters kunskaper 25

S

Servicestatus 72

- Skicka webbsidor 39
- Snabbkommandon 18
- Spela in samtal 42
- Statusfält 21
- Supervisor Desktop
 - ändra lösenord 8
 - återställa standardlayout 16
 - funktionsnivåer 6
 - göra inställningar 13
 - gränssnitt 11
 - logga in 7
 - snabbkommandon 18
 - standardlayout 12
 - statusfält 21