

Konfigurering af den integrerede browserhjemmeside

- Trin 1** Vælg **Vis > Indstillinger**. Vinduet Indstillinger vises.
- Trin 2** Marker afkrydsningsfeltet **Aktiver integreret browser**.
- Trin 3** Vælg noden **Browser** i den venstre rude.
- Trin 4** Vælg en browserfane i den højre rude. Indtast en URL i feltet **Browser-startside**, og klik på **OK**.

Opsætning af indstillinger

- Trin 1** Vælg **Vis > Indstillinger**. Vinduet Indstillinger vises.
- Trin 2** Vælg en node i den venstre rude. Den højre rude viser nodens indstillinger.
- Trin 3** Skift værdierne som ønsket, og klik på **OK**.

Oprettelse af et supervisor-workflow

BEMÆRK! ”Faggruppe” er et andet udtryk for ”kontaktservicekø”.

- Trin 1** Vælg **Værktøjer > Supervisor-workflowadministrator**.
- Trin 2** Klik på **Tilføj**. Vinduet Tilføj nyt workflow vises.
- Trin 3** Indtast et navn, og klik på **OK**. Vinduet Valg af faggruppe vises.
- Trin 4** Vælg en faggruppe fra listen Tilgængelige faggrupper, og klik derefter på den venstre pil. Gentag, hvis yderligere faggrupper ønskes. Klik på **OK**, når du er færdig.
- Trin 5** Gennemgå følgende trin i vinduet Indstilling af supervisor-workflow.
 - a.** Marker afkrydsningsfeltet **Ventende opkald** eller **Aktuelt ældste** eller dem begge.
 - b.** Angiv de øvre og nedre grænser for den eller de tærskler, du har valgt.
 - c.** Tilføj handlingerne, der skal udløses, når tærsklerne overskrides.
- Trin 6** Klik på **OK** to gange for at aktivere workflowet og afslutte workflowadministrator.

Hovedsæde i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)

De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.



GUIDEN HURTIG START




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0






- 1** Værktøjsknapper og genvejstaster
- 2** Almindelige opgaver

1 Værktøjsknapper og genvejstaster



Opdatering af datavisning

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opdater	Ctrl+F	Opdaterer oplysningerne i visningsruden for data.



Ændring af agenttilstand

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log af	Ctrl+L	Logger den valgte agent af ACD'en.
	Klar	Ctrl+E	Skifter den valgte agents tilstand til Klar.
	Ikke klar	Ctrl+N	Skifter den valgte agents tilstand til Ikke klar.
	Arbejde klar	Ctrl+D	Skifter den valgte agents tilstand til Arbejde klar.
	Arbejde ikke klar	Ctrl+Y	Skifter den valgte agents tilstand til Arbejde ikke klar.



Håndtering af opkald

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Bryde ind	Ctrl+B	Gør det muligt at bryde ind i en agents telefonsamtale.
	Opfang	Ctrl+I	Gør det muligt at opfange et opkald, mens agenten afbrydes i opkaldet.




Teamkommunikation

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Chat	Ctrl+J	Åbner vinduet Chatvalg.
	Teammeddelelse	Ctrl+X	Åbner vinduet Teammeddelelse.

Optagelse

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Start optagelse	Ctrl+R	(Kun Udvidet/Premium). Starter optagelse af det valgte opkald.
	Stop optagelse	Ctrl+S	(Kun Udvidet/Premium). Stopper optagelse af det valgte opkald.

Stemmeovervågning

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Start stemmeovervågning	Ctrl+A	Starter overvågning af den valgte agent.
	Stop stemmeovervågning	Ctrl+P	Stopper overvågning af den valgte agent.
	Lydstyrke for stemmeovervågning	Ctrl+V	Åbner en skyder til lydstyrke.

2 Almindelige opgaver

Afsendelse af chatmeddelelser

- Trin 1** Klik på **Chat** på værktøjslinjen. Vinduet Chatvalg åbner.
- Trin 2** Marker navnene på en eller flere personer, og vælg derefter **Handlering > Chat**.
- Trin 3** I vinduet Chatsession kan du indtaste din meddelelse. For at få din meddelelse vist på modtagerens skærm skal du markere afkrydsningsfeltet **Høj prioritet**.
- Trin 4** Klik på **Send**, eller tryk på **Enter**.

Afsendelse af teammeddelelser

- Trin 1** Vælg et team, og klik på **Teammeddelelse**.
- Trin 2** Indtast en meddelelse, eller vælg en af de 10 seneste meddelelser, du har sendt.
- Trin 3** Indtast eventuelt et andet udløbstidspunkt. Standard er 30 minutter. (Klik på **Stop** for at stoppe en meddelelse, før den udløber).
- Trin 4** Klik på **Start**, og derefter på **Luk**. Alle agenter i dit team, som kører Agent Desktop, vil modtage meddelelsen, selv hvis de ikke er logget på ACD.

Gennemgang og arkivering af optagelser

- Trin 1** Vælg **Værktøjer > Optagede filer**. Vinduet Optagelsesfremviser til supervisor vises.
- Trin 2** Vælg den dag, som har de optagelser, du vil gennemse eller arkivere. Få vist optagelser, der er gemt i 30 dage ved at klikke på **Udvidet levetid**.
- Trin 3** Vælg en optagelse, og vælg derefter en af følgende handlinger.
 - Gennemse optagelsen ved at klikke på **Afspil**.
 - Hvis du vil mærke optagelsen til udvidet arkivering, skal du klikke på **Indstil udvidet levetid**. Optagelsen vil blive gemt i 30 dage.

Push webside til en agent

- Trin 1** Vælg den agent, som du vil sende en side til, i agenthierarkiet.
- Trin 2** Vælg **Indgreb > Vejled ved at pushe en webside**.
- Trin 3** Indtast eller vælg en URL, og klik på **Push**.