

## Integroidun selaimen aloitussivun määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse Integroitu selain -valintaruutu.
- Vaihe 3** Valitse vasemmasta ruudusta Selain-solmu.
- Vaihe 4** Valitse oikeasta ruudusta selaimen välilehti. Kirjoita URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään ja valitse OK.

## Asetusten määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse solmu vasemmasta ruudusta. Oikea ruutu näyttää solmun asetukset.
- Vaihe 3** Muuta arvoja tarpeen mukaan ja valitse OK.

## Valvojan työkulun hallinnan määrittäminen

HUOMAUTUS: ”Osaamisueryhmä” on toinen nimitys ”yhteyspalvelujonolle”.

- Vaihe 1** Valitse Työkalut > Valvojan työkulun hallinta.
- Vaihe 2** Valitse Lisää. Lisää uusi työkulku -ikkuna avautuu.
- Vaihe 3** Kirjoita nimi ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisueryhmän valitseminen -ikkuna.
- Vaihe 4** Valitse osaamisueryhmä Käytettävät osaamisueryhmät -luettelosta ja napsauta vasenta nuolta. Toista tämä, jos haluat lisätä osaamisueryhmiä. Kun olet valmis, valitse OK.
- Vaihe 5** Tee seuraavat toimet Valvojan työkulun määrittämis-ikkunassa:
  - a. Valitse jompikumpi tai kumpikin valintaruuduista Puhelut odottamassa ja Tämänhetkinen vanhin.
  - b. Määritä valitsemillesi kynnyksille ylä- ja alarajat.
  - c. Lisää toiminnot, jotka käynnistetään, kun kynnys ylittyy.
- Vaihe 6** Ota työkulku käyttöön ja lopeta työkulun hallinta valitsemalla OK kahdesti.

Amerikan pääkonttori  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Puh: +1 408 526 4000  
+1 800 553 6387  
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Cisco-tavaramerkeistä on osoitteessa <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscoon ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoitus olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkit, kommentoriväytöt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisälissä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on talhoon.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.



## PIKA-ALOITUSOPAS




## Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0






- 1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet
- 2 Tavalliset tehtävät

# 1 Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet



## Yritystietojen näytön päivittäminen

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

## Edustajan tilan vaihtaminen

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



## Puhelun käsitteleminen

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




## Ryhmän keskustelu

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

## Nauhoitus

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

## Puheenseuranta

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

# 2 Tavalliset tehtävät

## Keskusteluviestien lähettäminen

- Vaihe 1** Napsauta työkalurivillä **Keskustelu**. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna.
- Vaihe 2** Valitse ainakin yhden henkilön nimi ja valitse **Toiminnot > Keskustelu**.
- Vaihe 3** Kirjoita viesti Keskusteluintunto-ikkunassa. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse **Suuri tärkeys** -valintaruutu.
- Vaihe 4** Napsauta **Lähetä** tai paina **Enter**.

## Työryhmän sanomien lähettäminen

- Vaihe 1** Valitse työryhmä ja valitse **Työryhmän sanoma**.
- Vaihe 2** Kirjoita viesti tai valitse yksi 10 viimeksi lähettämästäsi viestistä.
- Vaihe 3** Anna halutessasi toinen vanhenemisaika. Oletusarvo on 30 minuuttia. (Pysäytä sanoma ennen sen vanhentumista valitsemalla **Pysäytä**.)
- Vaihe 4** Valitse **Aloita** ja valitse **Sulje**. Kaikki Agent Desktopia käyttävät työryhmän edustajat saavat sanoman, vaikka he eivät olisi kirjautuneina ACD:hen.

## Nauhoitusten tarkasteleminen ja arkistointi

- Vaihe 1** Valitse **Työkalut > Nauhoitetut tiedostot**. Supervisor Record Viewer -ikkuna avautuu.
- Vaihe 2** Valitse päivämäärä, jossa tarkasteltavat tai arkistoitavat nauhoitukset ovat. Voit tuoda 30 päivän ajan tallennetut nauhoitukset näyttöön valitsemalla **Pidennetty käyttöikä**.
- Vaihe 3** Valitse nauhoitus ja valitse jompikumpi seuraavista toimista.
- Tarkastele nauhoitusta valitsemalla **Toista**.
  - Voit merkitä nauhoituksen pidennettyä arkistointia varten valitsemalla **Määritä pidennetty käyttöikä**. Nauhoitus tallennetaan 30 päiväksi.

## Web-sivun lähettäminen edustajalle

- Vaihe 1** Valitse sivun vastaanottava edustaja Edustaja-puusta.
- Vaihe 2** Valitse **Kaappaus > Valmenna lähettämällä sivu**.
- Vaihe 3** Kirjoita tai valitse URL-osoite ja valitse **Lähetä**.