

Startseite des integrierten Browsers konfigurieren

- Schritt 1** Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen** aus. Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.
- Schritt 2** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Integrierten Browser aktivieren**.
- Schritt 3** Wählen Sie im linken Fensterbereich den **Browser-Knoten** aus.
- Schritt 4** Wählen Sie im rechten Fensterbereich einen Browser-Tab aus. Geben Sie im Feld „Browserhomepage“ einen URL ein, und klicken Sie auf **OK**.

Voreinstellungen festlegen

- Schritt 1** Wählen Sie **Ansicht > Voreinstellungen** aus. Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.
- Schritt 2** Wählen Sie im linken Fensterbereich einen Knoten aus. Die Einstellungen für diesen Knoten werden im rechten Fensterbereich aufgelistet.
- Schritt 3** Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor und klicken Sie auf **OK**.

Supervisor Workflow erstellen

HINWEIS: „Kenntnisgruppe“ ist ein weiterer Begriff für „Kontaktdienstwarteschleife“.

- Schritt 1** Wählen Sie **Tools > Supervisor Workflow-Administrator**.
- Schritt 2** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster „Neuen Workflow hinzufügen“ wird angezeigt.
- Schritt 3** Geben Sie einen Namen ein und klicken Sie auf **OK**. Das Fenster „Kenntnisgruppenauswahl“ wird geöffnet.
- Schritt 4** Wählen Sie in der Liste „Verfügbare Kenntnisgruppen“ eine Kenntnisgruppe aus und klicken Sie auf den linken Pfeil. Wiederholen Sie diesen Vorgang, wenn weitere Kenntnisgruppen gewünscht werden. Klicken Sie anschließend auf **OK**.
- Schritt 5** Führen Sie im Fenster „Supervisor Workfloweinstellungen“ folgende Schritte aus.
 - a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Wartende Anrufe“ und/oder das Kontrollkästchen „Momentan ältester“.
 - b.** Geben Sie Ober- und Untergrenzen für die Schwellenwerte an, die Sie ausgewählt haben.
 - c.** Fügen Sie die Aktionen hinzu, die ausgelöst werden sollen, sobald die Ober- und Untergrenzen überschritten werden.
- Schritt 6** Klicken Sie zweimal auf **OK**, um den Workflow zu aktivieren und Workflow-Administrator zu beenden.

Unternehmenszentrale Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco und das Cisco Logo sind Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seinen Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste von Cisco-Marken ist unter <http://www.cisco.com/go/trademarks> zu finden. Erwähnte Marken anderer Anbieter sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (1005R)

Die in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als wirkliche Adressen vorgesehen. Alle Beispiele, Anzeigebildschirmen von Befehlen und Abbildungen in diesem Dokument dienen lediglich der Veranschaulichung. Jegliche Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in veranschaulichenden Beispielen geschieht unabsichtlich und zufällig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



KURZÜBERSICHT




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0






- 1** Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen
- 2** Häufig durchgeführte Aufgaben

1 Symboleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen



Die Datenanzeige aktualisieren

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aktualisieren	Strg+F	Aktualisiert die Informationen im Datenansichtsfenster.



Agentenstatus ändern

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Abmelden	Strg+L	Meldet den ausgewählten Agenten bei ACD ab.
	„Bereit“ über.	Strg+E	Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Bereit“.
	Nicht bereit	Strg+N	Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Nicht bereit“.
	Arbeit bereit	Strg+D	Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Arbeit bereit“.
	Arbeit nicht bereit	Strg+Y	Setzt den Status des ausgewählten Agenten auf „Arbeit nicht bereit“.



Anrufe abwickeln

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aufschalten	Strg+B	Ermöglicht Ihnen die Teilnahme an einem Agententelefonat.
	Übernehmen	Strg+I	Ermöglicht Ihnen das Unterbrechen eines Telefonanrufs. Der Agent wird hierbei vom Anruf ausgeschlossen.




Teamkommunikation

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Chat	Strg+J	Öffnet das Chatauswahlfenster.
	Teammeldung	Strg+X	Öffnet das Fenster „Teammeldung“.

Aufzeichnung

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aufzeichnung starten	Strg+R	(nur erweiterte Version und Premium-Version). Beginnt mit dem Aufzeichnen des ausgewählten Anrufs.
	Aufzeichnung anhalten	Strg+S	(nur erweiterte Version und Premium-Version). Beendet das Aufzeichnen des ausgewählten Anrufs.

Sprachüberwachung

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Sprachmonitor starten	Strg+A	Beginnt mit der Überwachung des ausgewählten Agenten.
	Sprachmonitor stoppen	Strg+P	Beendet die Überwachung des ausgewählten Agenten.
	Lautstärke Sprachüberwachung	Strg+V	Öffnet einen Lautstärkereglern.

2 Häufig durchgeführte Aufgaben

Chatnachrichten senden

- Schritt 1** Klicken Sie auf der Symbolleiste auf **Chat**. Das Chatauswahlfenster wird geöffnet.
- Schritt 2** Wählen Sie die Namen von einer oder mehreren Personen aus, und klicken Sie dann auf **Aktionen > Chat**.
- Schritt 3** Geben Sie Ihre Nachricht in das Chatsitzungsfenster ein. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hohe Priorität**.
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Senden** oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Teammeldungen senden

- Schritt 1** Wählen Sie ein Team aus und klicken Sie auf **Teammeldungen**.
- Schritt 2** Geben Sie eine Nachricht ein oder wählen Sie eine der letzten 10 Nachrichten aus, die Sie gesendet haben.
- Schritt 3** Geben Sie bei Bedarf eine andere Ablaufzeit ein. Standardmäßig sind dies 30 Minuten. (Klicken Sie auf **Stopp**, um die Meldung vor Ablauf zu beenden.)
- Schritt 4** Klicken Sie auf **Start**, und anschließend auf **Schließen**. Alle Agenten Ihres Teams, die Agent Desktop ausführen, werden die Nachricht erhalten, auch wenn sie nicht bei ACD angemeldet sind.

Aufzeichnungen abspielen und archivieren

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Tools > Aufgezeichnete Dateien**. Das Fenster „Supervisor Record Viewer“ wird angezeigt.
- Schritt 2** Wählen Sie den Tag der Aufzeichnungen, die Sie abspielen oder archivieren möchten. Um die Aufzeichnungen anzuzeigen, die in den letzten 30 Tagen gespeichert wurden, klicken Sie auf **Erweiterte Lebensdauer**.
- Schritt 3** Wählen Sie eine Aufzeichnung aus, und klicken Sie auf einen der folgenden Vorgänge.
 - Um die Aufzeichnung abzuspielen, klicken Sie auf **Wiedergabe**.
 - Zum Markieren der Aufzeichnung für eine verlängerte Archivierung wählen Sie **Erweiterte Lebensdauer festlegen**. Die Aufzeichnung wird 30 Tage lang gespeichert.

Webseite per Push an einen Agenten weitergeben

- Schritt 1** Wählen Sie in der Agentenstruktur den Agenten aus, an den Sie eine Webseite weitergeben möchten.
- Schritt 2** Wählen Sie **Eingriff > Betreuen durch Pushen einer Seite**.
- Schritt 3** Geben Sie eine URL ein und klicken Sie anschließend auf **Push**.