

Konfigurere hjemmesiden for den integrerte webleseren

- Trinn 1** Velg **Vis > Innstillinger**. Innstillinger-vinduet vises.
- Trinn 2** Merk av for **Aktiver integrert webleser**.
- Trinn 3** Velg **Webleser-noden** i venstre rute.
- Trinn 4** Velg en webleserfane i høyre rute. Skriv inn en URL-adresse i feltet **Startside** for webleser, og klikk på **OK**.

Angi innstillinger

- Trinn 1** Velg **Vis > Innstillinger**. Innstillinger-vinduet vises.
- Trinn 2** Velg en node i venstre rute. Nodens innstillinger vises i høyre rute.
- Trinn 3** Endre verdier etter behov, og klikk deretter på **OK**.

Konfigurere lederarbeidsflyt

MERK: “Ferdighetsgruppe” er et annet ord for “kontakttjenestekø”.

- Trinn 1** Velg **Verktøy > Administrator for lederarbeidsflyt**.
- Trinn 2** Klikk på **Legg til**. Vinduet **Legg til ny arbeidsflyt** vises.
- Trinn 3** Skriv inn et navn, og klikk deretter på **OK**. Vinduet **Ferdighetsgruppevalg** vises.
- Trinn 4** Velg en ferdighetsgruppe fra listen **Tilgjengelige ferdighetsgrupper**, og klikk deretter **venstre pil**. Gjenta denne fremgangsmåten hvis du ønsker flere ferdighetsgrupper. Klikk på **OK** når du er ferdig.
- Trinn 5** Fullfør følgende trinn i vinduet **Oppsett for lederarbeidsflyt**:
 - a. Merk av for **Samtaler som venter og/eller Eldste nå**.
 - b. Angi øvre og nedre grense for terskelen/tersklene du valgte.
 - c. Legg til handlingene som skal utløses når terskelen/tersklene krysses.
- Trinn 6** Klikk to ganger på **OK** for å aktivere arbeidsflyten og avslutte **Administrator for lederarbeidsflyt**.



HURTIGSTARTVEILEDNING



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0

- 1 Verktøylinjeknapper og hurtigtaster
- 2 Vanlige oppgaver

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



Cisco og Cisco-logoen er varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Du finner en oversikt over Ciscos varemerker på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Omtalte varemerker for tredjeparter eies av sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke en partnerskapsforbindelse mellom Cisco og et annet selskap. (1005R)
Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å være faktiske adresser. Eventuelle eksempler, kommandoutdata og tall som er inkludert i dokumentet, er bare til illustrasjon. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser i illustrasjoninnhold er utilsikret og tilfeldig.






© 2010 Cisco Systems, Inc. Med enerett.
© 2010 Calabrio, Inc. Med enerett.

1 Verktøylinjeknapper og hurtigtaster



Oppdatere datavisningen

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Oppdater	CTRL+F	Oppdaterer informasjonen i datavisningsruten.



Endre agenttilstand

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Logg av	CTRL+L	Logg valgt agent av ACD.
	Klar	CTRL+E	Endrer den valgte agentens tilstand til Klar.
	Ikke klar	CTRL+N	Endrer den valgte agentens tilstand til Ikke klar.
	Arbeid klart	CTRL+D	Endrer den valgte agentens tilstand til Arbeid klart.
	Arbeid ikke klart	CTRL+Y	Endrer den valgte agentens tilstand til Arbeid ikke klart.



Samtalehåndtering

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Bryt inn	CTRL+B	Gjør at du kan bli med i telefonsamtalen til en agent.
	Fang opp	CTRL+I	Gjør det mulig for deg å fange opp en samtale og koble agenten fra samtalen.




Gruppekommunikasjon

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Chat	CTRL+J	Åpner chattevalgvinduet.
	Gruppemelding	CTRL+X	Åpne Gruppemelding-vinduet.

Innspilling

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Start innspilling	CTRL+R	(Bare Enhanced/Premium.) Starter opptak av den valgte samtalen.
	Stopp innspilling	CTRL+S	(Bare Enhanced/Premium.) Stopper opptak av den valgte samtalen.

Taleovervåking

Ikon	Navn	Hurtigtast	Beskrivelse
	Start taleovervåking	CTRL+A	Start overvåking av den valgte agenten.
	Stopp taleovervåking	CTRL+P	Stopp overvåking av den valgte agenten.
	Volum for taleovervåking	CTRL+V	Åpne glidebryterkontroll for volum.

2 Vanlige oppgaver

Sende chattemeldinger

- Trinn 1** Klikk på **Chat** på verktøylinjen. Chattevalgvinduet åpnes.
- Trinn 2** Velg navnet på én eller flere personer, og velg deretter **Handlinger > Chat**.
- Trinn 3** Skriv inn meldingen i chattevinduet. Hvis du vil at meldingen skal vises på mottakerens skjerm, merker du av for **Høy prioritet**.
- Trinn 4** Klikk på **Send**, eller trykk på **Enter**.

Sende gruppemeldinger

- Trinn 1** Velg en gruppe, og klikk deretter på **Gruppemelding**.
- Trinn 2** Skriv inn en melding, eller velg en av de ti siste meldingene du sendte.
- Trinn 3** Hvis du vil, kan du angi en annen utløpstid. Standardverdien er 30 minutter. (Hvis du vil stoppe en melding før den utløper, klikker du på **Stopp**.)
- Trinn 4** Klikk på **Start** og deretter på **Lukk**. Alle agenter i gruppen som kjører Agent Desktop, mottar meldingen, selv om de ikke er logget på ACD.

Gå gjennom og arkivere innspillinger

- Trinn 1** Velg **Verktøy > Filopptak**. Vinduet Supervisor Record Viewer vises.
- Trinn 2** Velg dagen som har innspillingene du vil gå gjennom eller arkivere. Hvis du vil vise opptak som skal lagres i 30 dager, klikker du på **Utvidet levetid**.
- Trinn 3** Velg et opptak, og velg deretter en av følgende operasjoner:
 - Hvis du vil høre på et opptak, klikker du på **Spill av**.
 - Hvis du vil utvide arkiveringstiden for opptaket, klikker du på **Angi utvidet levetid**. Innspillingen lagres i 30 dager.

Sende en webside til en agent

- Trinn 1** Velg agenten du vil sende en side til, fra agenttreet.
- Trinn 2** Velg **Medvirkning > Veiled ved å sende en side**.
- Trinn 3** Skriv inn eller velg en URL-adresse, og klikk deretter på **Send**.