

Konfigurowanie strony głównej w zintegrowanej przeglądarce

- Krok 1** Wybierz pozycje **Widok > Preferencje**. Zostanie wyświetlone okno Preferencje.
- Krok 2** Zaznacz pole wyboru **Włącz zintegrowaną przeglądarkę**.
- Krok 3** W lewym okienku wybierz węzeł **Przeglądarka**.
- Krok 4** W prawym okienku wybierz kartę przeglądarki. Wprowadź adres URL w polu Strona główna przeglądarki i kliknij przycisk **OK**.

Ustawianie preferencji

- Krok 1** Wybierz pozycje **Widok > Preferencje**. Zostanie wyświetlone okno Preferencje.
- Krok 2** W lewym okienku wybierz węzeł. W prawym okienku zostaną wyświetlone ustawienia tego węzła.
- Krok 3** Zmień wartości, a następnie kliknij przycisk **OK**.

Konfigurowanie przepływu pracy przełożonego

UWAGA: „grupa firmy umiejętności” to termin stosowany na określenie „kolejki usługi kontaktów”.

- Krok 1** Wybierz pozycje **Narzędzia > Supervisor Work Flow Administrator**.
- Krok 2** Kliknij przycisk **Dodaj**. Zostanie wyświetlone okno Dodawanie nowego przepływu pracy.
- Krok 3** Wpisz nazwę i kliknij przycisk **OK**. Zostanie wyświetlone okno Wybór grupy umiejętności.
- Krok 4** Wybierz grupę umiejętności z listy **Dostępne grupy umiejętności**, a następnie kliknij strzałkę w lewo. Jeśli potrzebne są dodatkowe grupy umiejętności, powtórz te czynności. Po zakończeniu kliknij przycisk **OK**.
- Krok 5** W oknie Konfiguracja przepływu Supervisor Work Flow wykonaj następujące czynności:
 - a.** Zaznacz jedno albo oba pola wyboru **Połączenia oczekujące** oraz **Bieżące najstarsze**.
 - b.** Określ górne i dolne limity dla wybranych progów.
 - c.** Dodaj działania, które będą wyzwalane w przypadku przekroczenia progów.
- Krok 6** Kliknij dwa razy przycisk **OK**, aby włączyć przepływ pracy i zamknąć okno **Work Flow Administrator**.

Centrala amerykańska
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)
Faks: 408 527-0883

Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceń i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakkolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.



KRÓTKI PRZEWODNIK




Cisco Supervisor Desktop Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0






- 1** Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótu
- 2** Często wykonywane zadania

1 Przyciski paska narzędzi i klawisze skrótów



Odświeżanie widoku danych

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Odśwież	Ctrl+F	Odświeża informacje w okienku widoku danych.



Zmianianie stanu agenta

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje wybranego agenta z systemu ACD.
	Gotowy	Ctrl+E	Zmienia stan wybranego agenta na Gotowy.
	Niegotowy	Ctrl+N	Zmienia stan wybranego agenta na Niegotowy.
	Gotowość do pracy	Ctrl+D	Zmienia stan wybranego agenta na Gotowość do pracy.
	Brak gotowości do pracy	Ctrl+Y	Zmienia stan wybranego agenta na Brak gotowości do pracy.



Obsługa połączeń

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Wtrącenie	Ctrl+B	Pozwala dołączyć się do rozmowy telefonicznej agenta.
	Przechwyć	Ctrl+I	Pozwala przechwycić połączenie i jednocześnie rozłączyć agenta.




Komunikacja w zespole

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno wyboru rozmowy.
	Komunikat zespołu	Ctrl+X	Otwiera okno Komunikat zespołu.

Rejestrowanie

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Rozpocznij rejestrowanie	Ctrl+R	(Tylko wersja Enhanced lub Premium). Rozpoczyna rejestrowanie wybranego połączenia.
	Zatrzymaj rejestrowanie	Ctrl+S	(Tylko wersja Enhanced lub Premium). Zatrzymuje rejestrowanie wybranego połączenia.

Monitorowanie komunikacji głosowej

Ikona	Nazwa	Skrót	Opis
	Rozpocznij monitorowanie komunikacji głosowej	Ctrl+A	Rozpoczyna monitorowanie wybranego agenta.
	Zatrzymaj monitorowanie komunikacji głosowej	Ctrl+P	Zatrzymuje monitorowanie wybranego agenta.
	Głośność monitorowania komunikacji głosowej	Ctrl+V	Otwiera suwak głośności.

2 Często wykonywane zadania

Wysyłanie wiadomości tekstowych

- Krok 1** Na pasku narzędzi kliknij przycisk **Rozmowa**. Zostanie otwarte okno wyboru rozmowy.
- Krok 2** Wybierz nazwę co najmniej jednej osoby, a następnie wybierz pozycję **Działania > Rozmowa**.
- Krok 3** W oknie sesji rozmowy wpisz wiadomość. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, zaznacz pole wyboru **Wysoki priorytet**.
- Krok 4** Kliknij przycisk **Wyślij** lub naciśnij klawisz **Enter**.

Wysyłanie komunikatów zespołu

- Krok 1** Wybierz zespół, a następnie kliknij pozycję **Komunikat zespołu**.
- Krok 2** Wpisz komunikat albo wybierz jeden z 10 ostatnio wysłanych komunikatów.
- Krok 3** W razie potrzeby można wprowadzić inny czas wygasania. Wartość domyślna to 30 minut. (Aby zatrzymać emisję komunikatu przed jego wygaśnięciem, kliknij pozycję **Zatrzymaj**).
- Krok 4** Kliknij pozycję **Rozpocznij**, a następnie kliknij pozycję **Zamknij**. Komunikat otrzymają wszyscy agenci należący do zespołu, którzy korzystają z programu Agent Desktop, nawet jeśli nie są zalogowani do systemu ACD.

Odsłuchiwanie i archiwizowanie zarejestrowanych połączeń

- Krok 1** Wybierz pozycję **Narzędzia > Pliki zarejestrowane**. Zostanie wyświetlone okno przeglądarki zarejestrowanych połączeń przelozonego.
- Krok 2** Wybierz dzień z zarejestrowanymi połączeniami do odsłuchania lub zarchiwizowania. Aby wyświetlić zarejestrowane połączenia zapisane na 30 dni, kliknij pozycję **Przedłużony cykl eksploatacji**.
- Krok 3** Po wybraniu zarejestrowanego połączenia wykonaj jedną z następujących czynności.
 - Aby odsłuchać zarejestrowane połączenie, kliknij przycisk **Odtwórz**.
 - Aby oznaczyć zarejestrowane połączenie jako przeznaczone do przedłużonej archiwizacji, kliknij pozycję **Ustaw przedłużony cykl eksploatacji**. Zarejestrowane połączenie będzie przechowywane przez 30 dni.

Wypychanie stron internetowych do agenta

- Krok 1** Z drzewa Agenci wybierz agenta, do którego chcesz wypchnąć stronę.
- Krok 2** Wybierz pozycję **Interwencja > Szkolenie przez wypchnięcie strony**.
- Krok 3** Wpisz lub wybierz adres URL i kliknij przycisk **Wypchnij**.