

## Configuração da página inicial do navegador integrado

- Etapa 1** Selecione **Exibir > Preferências**. A janela Preferências é exibida.
- Etapa 2** Marque a caixa de seleção **Ativar navegador integrado**.
- Etapa 3** No painel esquerdo, selecione o nó **Navegador**.
- Etapa 4** No painel direito, selecione uma guia de navegador. Insira uma URL no campo **Página inicial do navegador** e clique em **OK**.

## Definição de preferências

- Etapa 1** Selecione **Exibir > Preferências**. A janela Preferências é exibida.
- Etapa 2** No painel esquerdo, selecione um nó. O painel direito exibe as configurações desse nó.
- Etapa 3** Altere os valores conforme desejado e clique em **OK**.

## Configuração de um fluxo de trabalho do supervisor

**OBSERVAÇÃO:** “Grupo de habilidades” é outro termo para “fila do Contact Service”.

- Etapa 1** Selecione **Ferramentas > Administrador de fluxo de trabalho do supervisor**.
- Etapa 2** Clique em **Adicionar**. A janela Adicionar novo fluxo de trabalho é exibida.
- Etapa 3** Digite um nome e clique em **OK**. A janela Seleção de grupo de habilidades é exibida.
- Etapa 4** Selecione um grupo de habilidades na lista Grupos de habilidades disponíveis e clique na seta para a esquerda. Repita essas etapas se desejar adicionar outros grupos de habilidades. Clique em **OK** ao concluir.
- Etapa 5** Na janela Configuração do fluxo de trabalho do supervisor, execute as etapas a seguir.
  - a.** Marque uma ou ambas as caixas de seleção **Chamadas aguardando** e **Duração mais antiga**.
  - b.** Defina os valores máximo e mínimo dos limites selecionados.
  - c.** Adicione as ações a serem disparadas quando os limites forem ultrapassados.
- Etapa 6** Clique em **OK** duas vezes para habilitar o fluxo de trabalho e sair do Administrador de fluxo de trabalho.

Matriz – Américas  
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)  
Fax: 408 527-0883

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Uma listagem de marcas registradas da Cisco pode ser encontrada em <http://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas registradas de terceiros mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (1005R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comandos e figuras incluídos no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de um endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional e representa uma mera coincidência.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.



## GUIA DE INÍCIO RÁPIDO




## Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versão 9.0






- 1** Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado
- 2** Tarefas comuns

# 1 Botões da barra de ferramentas e atalhos de teclado



## Atualização da exibição de dados

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Atualizar	Ctrl+F	Atualiza as informações no painel de exibição de dados.



## Alteração do estado de agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Logoff	Ctrl+L	Desconecta o agente selecionado do ACD.
	Pronto	Ctrl+E	Altera o estado do agente selecionado para Pronto.
	Não pronto	Ctrl+N	Altera o estado do agente selecionado para Não pronto.
	Pronto para trabalho	Ctrl+D	Altera o estado do agente selecionado para Pronto para trabalho.
	Não pronto para trabalho	Ctrl+Y	Altera o estado do agente selecionado para Não pronto para trabalho.



## Tratamento de chamadas

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Entrar	Ctrl+B	Permite que você participe da conversa telefônica de um agente.
	Interceptar	Ctrl+I	Permite que você intercepte uma chamada enquanto desconecta o agente da chamada.




## Comunicação da equipe

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Bate-papo	Ctrl+J	Abre a janela Seleção de bate-papo.
	Mensagem da equipe	Ctrl+X	Abre a janela Mensagem da equipe.

## Gravação

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Iniciar gravação	Ctrl+R	Somente nas versões Enhanced/Premium. Inicia a gravação da chamada selecionada.
	Interromper gravação	Ctrl+S	Somente nas versões Enhanced/Premium. Interrompe a gravação da chamada selecionada.

## Monitoração de voz

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Iniciar monitor de voz	Ctrl+A	Inicia a monitoração do agente selecionado.
	Interromper monitor de voz	Ctrl+P	Interrompe a monitoração do agente selecionado.
	Volume do monitor de voz	Ctrl+V	Abre um controle deslizante de volume.

# 2 Tarefas comuns

## Envio de mensagens de bate-papo

- Etapa 1** Na barra de ferramentas, clique em **Bate-papo**. A janela Seleção de bate-papo é aberta.
- Etapa 2** Selecione os nomes de uma ou mais pessoas e selecione **Ações > Bate-papo**.
- Etapa 3** Na janela Sessão de bate-papo, digite sua mensagem. Para fazer com que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção **Alta prioridade**.
- Etapa 4** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter**.

## Envio de mensagens da equipe

- Etapa 1** Selecione uma equipe e clique em **Mensagem da equipe**.
- Etapa 2** Digite uma mensagem ou selecione uma das 10 últimas mensagens que você enviou.
- Etapa 3** Se desejar, insira um tempo de expiração diferente. O padrão é 30 minutos. Para interromper uma mensagem antes que ela expire, clique em **Interromper**.
- Etapa 4** Clique em **Iniciar** e em **Fechar**. Todos os agentes de sua equipe que estiverem executando o Agent Desktop receberão a mensagem, mesmo que não estejam conectados ao ACD.

## Revisão e arquivamento de gravações

- Etapa 1** Selecione **Ferramentas > Arquivos gravados**. A janela Visualizador de registros do supervisor é exibida.
- Etapa 2** Selecione o dia que possui as gravações que você deseja analisar ou arquivar. Para exibir as gravações salvas por 30 dias, clique em **Vida útil estendida**.
- Etapa 3** Selecione uma gravação e, em seguida, escolha uma das operações a seguir.
  - Para analisar a gravação, clique em **Reproduzir**.
  - Para marcar a gravação para arquivamento estendido, clique em **Definir vida útil estendida**. A gravação será salva por 30 dias.

## Distribuição de uma página da Web para um agente

- Etapa 1** Selecione o agente para o qual você deseja distribuir uma página na árvore Agentes.
- Etapa 2** Selecione **Intervenção > Treinar ao distribuir uma página**.
- Etapa 3** Digite ou selecione uma URL e clique em **Distribuir**.