

Настройка домашней страницы встроенного браузера

- Шаг 1** Выберите в меню «**Вид**» пункт «**Настройки**». Появится окно «Настройки».
- Шаг 2** Установите флажок «**Встроенный браузер**».
- Шаг 3** В левой области выберите узел «**Браузер**».
- Шаг 4** В правой области откройте вкладку «Браузер». Введите в поле начальной страницы браузера URL-адрес и нажмите кнопку «**ОК**».

Настройка параметров

- Шаг 1** Выберите в меню «**Вид**» пункт «**Настройки**». Появится окно «Настройки».
- Шаг 2** В левой области выберите узел. Правая область отображает настройки этого узла.
- Шаг 3** Измените значения нужным образом, затем нажмите кнопку «**ОК**».

Настройка тех. процесса супервизора

ПРИМЕЧАНИЕ. «Специализированная группа» — еще один термин для обозначения «очереди обслуживания контактов».

- Шаг 1** Выберите в меню «**Инструменты**» пункт «**Диспетчер тех. процессов супервизора**».
- Шаг 2** Нажмите кнопку «**Добавить**». Откроется окно «Добавление тех. процесса».
- Шаг 3** Введите имя, затем нажмите кнопку «**ОК**». Появится окно «Выбор специализированной группы».
- Шаг 4** Выберите специализированную группу из списка «Доступные спец. группы», затем нажмите кнопку «Стрелка влево». Если нужны дополнительные специализированные группы, повторите действия. После завершения настройки нажмите кнопку «**ОК**».
- Шаг 5** В окне «Настройка тех. процесса супервизора» выполните следующие шаги:
- установите один или оба флажка «Вызовов ожид-х» и «Тек. наиб. продолжит.»;
 - укажите верхний и нижний пределы для выбранных пороговых значений;
 - добавьте действия, которые должны происходить при превышении этих порогов.
- Шаг 6** Дважды нажмите кнопку «**ОК**», чтобы разрешить использование тех. процесса и выход из диспетчера тех. процессов.

Штаб-квартира в Америке

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

Cisco и эмблема Cisco являются товарными знаками корпорации Cisco Systems, Inc. и/или ее аффилированных организаций в США и других странах. Полный список товарных знаков Cisco можно найти по адресу <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Упомянутые здесь товарные знаки сторонних организаций принадлежат соответствующим владельцам. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских отношений между Cisco и любой другой компанией. (1005R)

IP-адреса, встречающиеся в этом документе, не предназначены для использования в качестве фактических адресов. Все примеры, выходные данные команд и цифры в этом документе приведены только в качестве иллюстраций. Любое использование реальных IP-адресов в иллюстрациях случайно.

© Cisco Systems Inc., 2010. Все права защищены.

© Calabrio, Inc., 2010. Все права защищены.



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise версии 9.0






- Кнопки на панели инструментов и клавиши быстрого вызова на клавиатуре
- Общие задачи

1 Кнопки на панели инструментов и клавиши быстрого вызова на клавиатуре



Обновление данных

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Обновить	Ctrl+F	Обновление информации в области представления данных.



Изменение состояния оператора

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Выход из системы	Ctrl+L	Выход выбранного оператора из системы АРВ.
	Готов	Ctrl+E	Перевод выбранного оператора в состояние «Готов».
	Не готов	Ctrl+N	Перевод выбранного оператора в состояние «Не готов».
	К работе готов	Ctrl+D	Перевод выбранного оператора в состояние «К работе готов».
	К работе не готов	Ctrl+Y	Перевод выбранного оператора в состояние «К работе не готов».



Обработка вызовов

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Вмешательство	Ctrl+B	Позволяет присоединиться к телефонному разговору оператора.
	Перехват	Ctrl+I	Позволяет перехватить вызов, отсоединив оператора от этого разговора.




Установление связи с командой

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Интерактивная переписка	Ctrl+J	Открывает окно «Выбор интерактивной переписки».
	Сообщение команды	Ctrl+X	Открывает окно «Сообщение команды».

Запись

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Начать запись	Ctrl+R	(только в выпусках Enhanced и Premium). Запуск записи выбранного разговора.
	Остановить запись	Ctrl+S	(только в выпусках Enhanced и Premium). Остановка записи выбранного разговора

Голосовое отслеживание

Значок	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Запустить голосовое отслеживание	Ctrl+A	Запуск отслеживания выбранного оператора.
	Остановить голосовое отслеживание	Ctrl+P	Остановка отслеживания выбранного оператора.
	Громкость звука голосового монитора	Ctrl+V	Открывает ползунок управления громкостью.

2 Общие задачи

Отправка сообщений при переписке

- Шаг 1** Нажмите кнопку «**Интерактивная переписка**» на панели инструментов. Открывается окно «Выбор интерактивной переписки».
- Шаг 2** Выберите имена одного или нескольких лиц, затем выберите в меню «**Действия**» пункт «**Интерактивная переписка**».
- Шаг 3** Введите сообщение в окне сеанса интерактивной переписки. Чтобы сообщение появилось на экране получателя во всплывающем окне, установите флажок «**Высокий приор.**».
- Шаг 4** Нажмите кнопку «**Отправить**» или нажмите клавишу «**Ввод**».

Отправка сообщений для команды

- Шаг 1** Выберите команду, затем щелкните элемент «**Сообщение команды**».
- Шаг 2** Введите сообщение или выберите одно из последних посланных 10 сообщений.
- Шаг 3** Если необходимо, введите разные значения времени истечения. По умолчанию время истечения — 30 минут. (Чтобы досрочно прекратить отображение сообщения, нажмите кнопку «**Стоп**».)
- Шаг 4** Нажмите кнопку «**Пуск**», затем выберите команду «**Закреть**». Все операторы команды, работающие в приложении Agent Desktop, получают сообщения, даже если они не находятся в системе АРВ.

Анализ и архивирование записей

- Шаг 1** Выберите в меню «**Инструменты**» пункт «**Записанные файлы**». Откроется окно «Звуковая библиотека переговоров».
- Шаг 2** Выберите день, с записями за который необходимо ознакомиться или записи за который нужно архивировать. Выберите команду «**Продл. срок суц.**», чтобы отобразить записи за последние 30 дней.
- Шаг 3** Выберите запись, затем выберите одну из следующих операций.
 - Чтобы просмотреть запись, нажмите кнопку «**Воспроизв.**»
 - Чтобы указать, что запись должна храниться в архиве, выберите запись и затем нажмите кнопку «**Установить продл. срок суц.**» Теперь запись будет храниться в течение 30 дней.

Отправка веб-страницы оператору

- Шаг 1** Выберите оператора, которому необходимо передать страницу из дерева операторов.
- Шаг 2** В меню «**Вмешательство**» выберите пункт «**Инструктирование путем передачи страницы**».
- Шаг 3** Введите или выберите URL-адрес, затем выберите команду «**Отправить**».