

Configurazione della home page del browser integrato

- Operazione 1** Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Operazione 2** Selezionare la casella di controllo **Attiva il browser integrato**.
- Operazione 3** Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo **Browser**.
- Operazione 4** Nel riquadro a destra, selezionare una scheda del browser. Immettere un URL nel campo Home page browser, quindi fare clic su **OK**.

Impostazione delle preferenze

- Operazione 1** Scegliere **Visualizza > Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Operazione 2** Nel riquadro a sinistra, selezionare un nodo. Nel riquadro destro vengono visualizzate le impostazioni del nodo.
- Operazione 3** Modificare i valori secondo necessità, quindi fare clic su **OK**.

Configurazione flusso di lavoro supervisore

NOTA: “gruppo livello” è un altro termine per “coda servizio contatto”.

- Operazione 1** Scegliere **Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator**.
- Operazione 2** Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiungi nuovo flusso di lavoro.
- Operazione 3** Immettere un nome, quindi fare clic su **OK**. Verrà visualizzata la finestra Selezione gruppo livello.
- Operazione 4** Selezionare un gruppo livello dall’elenco Gruppi livello disponibili, quindi fare clic sulla freccia sinistra. Ripetere l’operazione se sono necessari altri gruppi livello. Al termine, fare clic su **OK**.
- Operazione 5** Nella finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore, completare la seguente procedura:
 - a.** Selezionare una o entrambe le caselle di controllo Chiamate in attesa e Prima chiamata corrente in coda.
 - b.** Impostare il limite superiore e quello inferiore per le soglie selezionate.
 - c.** Aggiungere le azioni da attivare quando le soglie vengono superate.
- Operazione 6** Fare clic su **OK** due volte per attivare il flusso di lavoro e uscire da Work Flow Administrator.

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) (dal Nord America)
Fax: 408 527-0883

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Un elenco dei marchi di Cisco è disponibile all’indirizzo <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L’uso del termine “partner” non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (1003R)

Qualsiasi indirizzo IP utilizzato nel presente documento non è intenzionalmente un indirizzo reale. Tutti gli esempi, le visualizzazioni di comandi e le figure inclusi nel presente documento sono stati utilizzati solo a scopo illustrativo. L’eventuale utilizzo di indirizzi IP reali nei contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.



GUIDA INTRODUTTIVA




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 9.0






- 1** Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida
- 2** Attività comuni

1 Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida



Aggiornamento della visualizzazione dei dati

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Aggiorna	CTRL+F	Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati.



Modifica dello stato agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Disconnessione	CTRL+L	Disconnette l'agente selezionato dall'ACD.
	Pronto	CTRL+E	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto.
	non pronto	CTRL+N	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto.
	Pronto a lavorare	CTRL+D	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Pronto a lavorare.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato dell'agente selezionato su Non pronto a lavorare.



Gestione delle chiamate

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Interrompi	CTRL+B	Consente di unirsi alla conversazione telefonica di un agente.
	Intercetta	CTRL+I	Consente di intercettare una chiamata mentre si disconnette l'agente dalla chiamata.




Comunicazione con il team

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Chat	CTRL+J	Apri la finestra Selezione chat.
	Messaggio team	CTRL+X	Apri la finestra Messaggio team.

Registrazione in corso

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia registrazione	CTRL+R	(solo Enhanced/Premium). Avvia la registrazione della chiamata selezionata.
	Interrompi registrazione	CTRL+S	(solo Enhanced/Premium). Interrompe la registrazione della chiamata selezionata.

Controllo voce

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Avvia controllo voce	CTRL+A	Avvia il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Interrompi controllo voce	CTRL+P	Interrompe il monitoraggio dell'agente selezionato.
	Volume controllo vocale	CTRL+V	Apri un dispositivo di scorrimento del volume.

2 Attività comuni

Invio di messaggi chat

-
- Operazione 1** Nella barra degli strumenti fare clic su **Chat**. Viene visualizzata la finestra Selezione chat.
- Operazione 2** Selezionare il nome di una o più persone, quindi scegliere **Azioni > Chat**.
- Operazione 3** Nella finestra Sessione chat, digitare il proprio messaggio. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo **Priorità alta**.
- Operazione 4** Fare clic su **Invia** o premere **Invio**.
-

Invio di messaggi team

-
- Operazione 1** Selezionare un team, quindi fare clic su **Messaggi team**.
- Operazione 2** Immettere un messaggio o selezionarne uno tra gli ultimi 10 messaggi inviati.
- Operazione 3** Se necessario, immettere un periodo di scadenza diverso dall'impostazione predefinita di 30 minuti. Per interrompere un messaggio prima della scadenza, fare clic su **Interrompi**.
- Operazione 4** Fare clic su **Avvia**, quindi su **Chiudi**. Tutti gli agenti del proprio team che hanno in esecuzione Agent Desktop, riceveranno il messaggio, anche se non sono connessi ad ACD.
-

Esame e archiviazione delle registrazioni

-
- Operazione 1** Scegliere **Strumenti > File registrati**. Viene visualizzata la finestra Supervisor Record Viewer.
- Operazione 2** Selezionare il giorno che contiene le registrazioni che si desidera esaminare o archiviare. Per visualizzare le registrazioni salvate per 30 giorni, fare clic su **Durata estesa**.
- Operazione 3** Selezionare una registrazione, quindi scegliere una delle seguenti operazioni.
- Per esaminare la registrazione, fare clic su **Riproduci**.
 - Per contrassegnare la registrazione per l'archiviazione estesa, fare clic su **Imposta durata estesa**. La registrazione verrà memorizzata per 30 giorni.
-

Push (invio) di una pagina Web a un agente

-
- Operazione 1** Dalla struttura Agenti, selezionare l'agente a cui inviare in push la pagina.
- Operazione 2** Scegliere **Intervento > Gestione mediante push (invio) di una pagina**.
- Operazione 3** Immettere o selezionare un URL, quindi fare clic su **Push**.
-