

## Voorkeuren instellen

- 
- Stap 1** Kies Beeld > Voorkeuren. Het venster Voorkeuren wordt weergegeven.
- Stap 2** Selecteer een knooppunt in het linkerdeelvenster. De instellingen voor dat knooppunt worden in het rechterdeelvenster weergegeven.
- Stap 3** Pas de waarden naar wens aan en klik vervolgens op OK.
- 

## Cisco Unified Presence inschakelen

Kies Beeld > Voorkeuren. Schakel het selectievakje Cisco Unified Presence in en klik op OK.



### Opmerking

U kunt zich aanmelden bij Cisco Unified Presence via een van de volgende toepassingen: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop of Cisco Unified Personal Communicator. U kunt zich niet gelijktijdig bij meer dan een toepassing aanmelden, zelfs wanneer u verschillende gebruikers-id's gebruikt. Unified Presence kan niet met meer dan één cliënttoepassing op een computer communiceren.

---

## Een supervisor-workflow instellen

OPMERKING: “Vaardigheidsgroep” is een andere term voor “contactservicewachtrij”.

- 
- Stap 1** Kies Extra > Supervisor-workflowbeheer.
- Stap 2** Klik op Toevoegen. Het venster Nieuwe workflow toevoegen verschijnt.
- Stap 3** Typ een naam en klik op OK. Het venster Vaardigheidsgroep selecteren verschijnt.
- Stap 4** Selecteer een vaardigheidsgroep in de lijst Beschikbare vaardigheidsgroepen en klik op de pijl naar links. Herhaal deze procedure als u meer vaardigheidsgroepen wilt toevoegen. Klik op OK wanneer u klaar bent.
- Stap 5** Voer de volgende stappen uit in het venster Instelling supervisor-workflow.
- Schakel het selectievakje Gesprekken in wachtrij en/of Huidige oudste in.
  - Stel de boven- en ondergrens in voor de geselecteerde drempelwaarden.
  - Stel in welke bewerkingen moeten worden geactiveerd wanneer een drempelwaarde wordt overschreden.
- Stap 6** Klik twee keer op OK om de workflow in te schakelen en de functie voor workflowbeheer te verlaten.
- 

Hoofdkantoor in Amerika  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
VS  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de VS en andere landen. Een lijst met handelsmerken van Cisco vindt u op <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Genoemde handelsmerken van derden zijn in het bezit van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (1005R)

Alle IP-adressen (Internet Protocol) die in dit document worden gebruikt, zijn geen werkelijke adressen. Alle voorbeelden, weergaven van opdrachten en cijfers die in dit document zijn opgenomen, zijn alleen bedoeld ter illustratie. Het gebruik van werkelijke IP-adressen ter illustratie is niet-bedoeld en vertrouwelijk.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.



## AAN DE SLAG



## Cisco Supervisor Desktop















**CAD 10.0 voor Cisco Unified Contact Center Express 10.0**

**Cisco Unified Communications Manager-editie**

- 1 Werkbalk
- 2 Algemene taken

# 1 Werkbalk

**Opmerking:** Gesprekken volgen, opnemen, binnenvallen en onderscheppen, en teamberichten worden alleen ondersteund in de bundels Uitgebreid en Premium.

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vernieuwen	Ctrl+F	Hiermee wordt de informatie in het gegevensvenster vernieuwd.
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u de geselecteerde agent af bij de ACD.
	Gereed	Ctrl+E	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Gereed.
	Niet gereed	Ctrl+N	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Niet gereed.
	Werken	Ctrl+D	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Werk.
	Binnenvallen	Ctrl+B	Hiermee kunt u deelnemen aan het telefoongesprek van een agent.
	Onderscheppen	Ctrl+I	Hiermee kunt u een telefoongesprek onderscheppen, waarbij de agent van het gesprek wordt uitgesloten.
	Chatten	Ctrl+J	Hiermee wordt het venster Contactselectie geopend.
	Teambericht	Ctrl+X	Hiermee wordt het venster Teambericht geopend.
	Opname starten	Ctrl+R	Hiermee start u de opname van het geselecteerde telefoongesprek.
	Opname stoppen	Ctrl+S	Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde telefoongesprek.
	Spraakmonitor starten	Ctrl+A	Hiermee start u de spraakmonitor voor de geselecteerde agent.
	Spraakmonitor stoppen	Ctrl+P	Hiermee stopt u de spraakmonitor voor de geselecteerde agent.
	Volume spraakmonitor	Ctrl+V	Hiermee opent u een volumeregelaar.

## 2 Algemene taken

### Een webpagina naar een agent pushen

**Stap 1** Selecteer de agent naar wie u een pagina uit de agentstructuur wilt pushen.

**Stap 2** Kies Tussenkost > Coachen door een pagina te pushen.

**Stap 3** Typ of selecteer een URL en klik op Pushen.

### Chatberichten versturen

**Stap 1** Klik op de werkbalk op Chatten. Het venster Contactselectie wordt geopend.

**Stap 2** Selecteer een of meer namen en druk vervolgens op Enter of selecteer Bewerkingen > Chatten.

**Stap 3** Typ uw bericht in het venster Chatsessie. Als u wilt dat uw bericht als pop-up op het scherm van de ontvanger verschijnt, schakelt u het selectievakje Hoge prioriteit in.

**Stap 4** Klik op Verzenden of druk op Enter.

### Teamberichten versturen

**Stap 1** Selecteer een team en klik op Teambericht.

**Stap 2** Typ een bericht of selecteer een van de laatste tien berichten die u hebt verzonden.

**Stap 3** Geef desgewenst een andere vervaltijd op. De standaardinstelling is 30 minuten. (Als u een bericht wilt stopzetten voor het vervalt, klikt u op Stoppen.)

**Stap 4** Klik op Starten en vervolgens op Sluiten. Alle agenten in uw team die Agent Desktop uitvoeren ontvangen dit bericht, ongeacht of ze zich hebben aangemeld bij de ACD.

### Opnamen beoordelen en archiveren

**Stap 1** Kies Extra > Opgenomen bestanden. Het venster Supervisor Record Viewer verschijnt.

**Stap 2** Selecteer de dag waarvan u de opnamen wilt beoordelen of archiveren. Als u opnamen wilt weergeven die al langer dan dertig dagen zijn opgeslagen, klikt u op Langere levensduur.

**Stap 3** Selecteer een opname en voer een van de volgende handelingen uit:

- Als u de opname wilt beoordelen, klikt u op Afspelen.
- Als u de opname wilt markeren voor langer opslaan, klikt u op Langere levensduur instellen. De opname wordt 30 dagen lang bewaard.

### De startpagina voor de geïntegreerde browser configureren

**Stap 1** Kies Beeld > Voorkeuren. Het venster Voorkeuren wordt weergegeven.

**Stap 2** Schakel het selectievakje Geïntegreerde browser inschakelen in.

**Stap 3** Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt Browser.

**Stap 4** Selecteer in het rechterdeelvenster een browsertab. Geef een URL op in het veld Startpagina browser en klik op OK.