

Asetusten määrittäminen

- Vaihe 1** Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.
- Vaihe 2** Valitse solmu vasemmasta ruudusta. Oikea ruutu näyttää solmun asetukset.
- Vaihe 3** Muuta arvoja tarpeen mukaan ja valitse sitten OK.

Cisco Unified Presence -palvelimen käyttöönotto

Valitse Näytä > Asetukset. Valitse Ota Cisco Unified Presence käyttöön -valintaruutu ja valitse sitten OK.



Huomautus

Voit kirjautua Cisco Unified Presence -palvelimeen minkä tahansa seuraavan sovelluksen kautta: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop tai Cisco Unified Personal Communicator. Älä kuitenkaan kirjaudu useammalla kuin yhdellä sovelluksella kerrallaan, älä edes käyttämällä toista käyttäjätunnusta. Unified Presence ei voi olla yhteydessä useampaan kuin yhteen asiakassovellukseen yhdellä tietokoneella.

Valvojan työnkulun hallinnan määrittäminen

HUOMAUTUS: ”Osaamisalueryhmä” on toinen nimitys ”yhteyspalvelujonolle”.

- Vaihe 1** Valitse Työkalut > Valvojan työnkulun hallinta.
- Vaihe 2** Valitse Lisää. Lisää uusi työnkulku -ikkuna avautuu.
- Vaihe 3** Kirjoita nimi ja valitse OK. Näyttöön avautuu Osaamisalueryhmän valitseminen -ikkuna.
- Vaihe 4** Valitse osaamisalueryhmä Käytettävät osaamisalueryhmät -luettelosta ja napsauta vasenta nuolta. Toista tämä, jos haluat lisää osaamisalueryhmiä. Kun olet valmis, valitse OK.
- Vaihe 5** Tee seuraavat toimet Valvojan työnkulun määrittämis-ikkunassa:
- Valitse jompikumpi tai kumpikin valintaruuduista Puhelut odottamassa ja Tämänhetkinen vanhin.
 - Määritä valitsemillesi kynnyksille ylä- ja alarajat.
 - Lisää toiminnot, jotka käynnistetään, kun kynnys ylittyy.
- Vaihe 6** Ota työnkulku käyttöön ja lopeta työnkulun hallinta valitsemalla OK kahdesti.

Amerikan pääkonttori
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Puh: +1 408 526 4000
+1 800 553 6387
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Cisco-tavaramerkeistä on osoitteessa <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscoon ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoitus olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkit, kommentoriväytöt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisissä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on tahaton.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.



PIKA-ALOITUSOPAS



Cisco Supervisor Desktop















CAD 10.0 for Cisco Unified Contact Center Express 10.0

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Työkalurivi
- 2 Tavalliset tehtävät

1 Työkalurivi

Huomautus: Vain Enhanced- ja Premium-pakkaukset tukevat seuranta-, nauhoittamista, liittymistä, kaappaamista ja työryhmän sanomia.

Painike	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Päivitä	Ctrl+F	Päivittää tietojen näyttöruudussa olevat tiedot.
	Kirjautu ulos	Ctrl+L	Kirjaa valitun edustajan ulos ACD:stä.
	Valmis	Ctrl+E	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Valmis.
	Ei valmiina	Ctrl+N	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Ei valmiina.
	Työ	Ctrl+D	Muuttaa valitun edustajan tilaksi Työ.
	Valvojan liittymisen	Ctrl+B	Mahdollistaa edustajan puhelinkeskusteluun osallistumisen.
	Keskeytä	Ctrl+I	Kaappaa puhelu ja poista edustaja puhelusta.
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa Yhteystiedon valinta -ikkunan.
	Työryhmän sanoma	Ctrl+X	Avaa Työryhmän sanoma -ikkunan.
	Aloita nauhoitus	Ctrl+R	Aloittaa valitun puhelun nauhoituksen.
	Pysäytä nauhoitus	Ctrl+S	Lopettaa valitun puhelun nauhoituksen.
	Aloita puheenseuranta	Ctrl+A	Aloittaa valitun edustajan seurannan.
	Pysäytä puheenseuranta	Ctrl+P	Lopettaa valitun edustajan puheenseurannan.
	Puheenseurannan äänenoimakkuus	Ctrl+V	Avaa äänenoimakkuuden liukusäätimen.

2 Tavalliset tehtävät

Web-sivun lähettäminen edustajalle

Vaihe 1 Valitse sivun vastaanottava edustaja Edustajat-puusta.

Vaihe 2 Valitse Kaappaus > Valmenna lähettämällä sivu.

Vaihe 3 Kirjoita tai valitse URL-osoite ja valitse Lähetä.

Keskusteluviestien lähettäminen

Vaihe 1 Napsauta työkalurivillä Keskustelu. Yhteystiedon valinta -ikkuna avautuu.

Vaihe 2 Valitse ainakin yhden henkilön nimi ja paina Enter tai valitse Toiminnot > Keskustelu.

Vaihe 3 Kirjoita viesti Keskusteluistunto-ikkunassa. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, valitse Suuri tärkeys -valintaruutu.

Vaihe 4 Napsauta Lähetä tai paina Enter.

Työryhmän sanomien lähettäminen

Vaihe 1 Valitse työryhmä ja valitse Työryhmän sanoma.

Vaihe 2 Kirjoita viesti tai valitse yksi 10 viimeksi lähettämästäsi viestistä.

Vaihe 3 Anna halutessasi toinen vanhenemisaika. Oletusarvo on 30 minuuttia. (Pysäytä sanoma ennen sen vanhentumista valitsemalla Pysäytä.)

Vaihe 4 Valitse Aloita ja valitse Sulje. Kaikki Agent Desktopia käyttävät työryhmän edustajat saavat sanoman, vaikka he eivät olisi kirjautuneina ACD:hen.

Nauhoitusten tarkasteleminen ja arkistointi

Vaihe 1 Valitse Työkalut > Nauhoitetut tiedostot. Supervisor Record Viewer -ikkuna avautuu.

Vaihe 2 Valitse päivämäärä, jossa tarkasteltavat tai arkistoitavat nauhoitukset ovat. Voit tuoda 30 päivän ajan tallennetut nauhoitukset näyttöön valitsemalla Pidennetty käyttöikä.

Vaihe 3 Valitse nauhoitus ja valitse jompikumpi seuraavista toimista:

- Tarkastele nauhoitusta valitsemalla Toista.
- Voit merkitä nauhoituksen pidennettyä arkistointia varten valitsemalla Määritä pidennetty käyttöikä. Nauhoitus tallennetaan 30 päiväksi.

Integroidun selaimen aloitussivun määrittäminen

Vaihe 1 Valitse Näytä > Asetukset. Asetukset-ikkuna avautuu näyttöön.

Vaihe 2 Valitse Integroitu selain -valintaruutu.

Vaihe 3 Valitse vasemmasta ruudusta Selain-solmu.

Vaihe 4 Valitse oikeasta ruudusta selaimen välilehti. Kirjoita URL-osoite Selaimen kotisivu -kenttään ja valitse OK.