

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».

Включение Cisco Unified Presence

Выберите в меню «Вид» пункт «Настройки». Установите флажок «Включить Cisco Unified Presence» и нажмите кнопку «ОК».



Примечание. Для входа в Cisco Unified Presence используется одно из следующих приложений: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop или Cisco Unified Personal Communicator. Не входите в несколько приложений одновременно, даже с использованием различных кодов пользователей. Unified Presence не может взаимодействовать с несколькими клиентскими приложениями, работающими на одном компьютере.

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/trademark>. Упоминутые 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 CAD 10.0 для Cisco Unified Contact Center Express 10.0 Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Панель инструментов
- 2 Общие задачи



1 Панель инструментов

Примечание. Отслеживание, запись, вмешательство, перехват и сообщения для команды поддерживаются только в версиях Enhanced и Premium.

Кнопка	Название	Клавиши быстрого вызова	Описание
	Обновить	Ctrl+F	Обновление информации в области представления данных.
	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».
	Работа	Ctrl+D	Перевод выбранного оператора в состояние «Работа».
	Вмешательство	Ctrl+B	Позволяет присоединиться к телефонному разговору оператора.
	Перехват	Ctrl+I	Позволяет перехватить телефонный разговор, отсоединив оператора от этого разговора.
	Интерактивная переписка	Ctrl+J	Открывает окно «Выбор контактов».
	Сообщение команды	Ctrl+X	Открывает окно «Сообщение команды».
	Начать запись	Ctrl+R	Запуск записи выбранного телефонного разговора.
	Остановить запись	Ctrl+S	Остановка записи выбранного телефонного разговора
	Запустить голосовое отслеживание	Ctrl+A	Запуск голосового отслеживания выбранного оператора.
	Остановить голосовое отслеживание	Ctrl+P	Остановка голосового отслеживания выбранного оператора.
	Громкость звука голосового монитора	Ctrl+V	Открывает ползунок управления громкостью.

2 Общие задачи

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».

Отправка сообщений при переписке

- Шаг 1** Нажмите кнопку «Интерактивная переписка» на панели инструментов. Появится окно «Выбор контактов».
- Шаг 2** Выберите имена одного или нескольких лиц, затем нажмите клавишу ВВОД или 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 «Заккрыть». Все операторы команды, работающие в приложении Agent Desktop, получат 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 сущ.», 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 сущ.». Теперь запись будет храниться в течение 30 дней.

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».