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 OK.

Valvojan työnkulun määrittäminen

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 määritys -ikkunassa.

- **a.** Valitse jompikumpi tai kumpikin valintaruuduista Puhelut odottamassa ja Tämänhetkinen vanhin.
- **b.** Määritä valitsemillesi kynnyksille ylä- ja alarajat.
- **c.** 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, Cisco Systems ja Cisco Systems -logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhteistyökumppaneiden Yhdysvalloissa ja tietyissä muissa maissa rekisteröityjä tavaramerkkejä tai tavaramerkkejä. Kaikki muut tässä asiakirjassa tai Web-sivustossa mainitut tavaramerkit ovat omistajiensa tavaramerkkejä. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (0610R)

© 2008, 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2008, 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Painettu Yhdysvalloissa 10-prosenttisesti kierrätetylle paperille.

PIKA-ALOITUSOPAS

Cisco Supervisor Desktop

CAD 8.0 for Cisco Unified Contact Center Express 8.0
Cisco Unified Communications Manager Express Edition

1 Työkalurivi
2 Tavalliset tehtävät

1 Työkalurivi

Painike	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Päivitä	Ctrl+F	Päivittää tietojen näyttöruudussa olevat tiedot.
	Kirjaudu 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.
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa Yhteystiedon valinta -ikkunan.
	Työryhmän sanoma	Ctrl+X	Avaa Työryhmän sanoma -ikkunan.
	Aloita nauhoitus	Ctrl+R	Aloittaa valitun puhelun nauhoittamisen (vain Enhanced ja Premium).
	Pysäytä nauhoitus	Ctrl+S	Lopettaa valitun puhelun nauhoituksen. (Vain Enhanced ja Premium).
	Aloita puheenseuranta	Ctrl+A	Aloittaa valitun edustajan seurannan.
	Pysäytä puheenseuranta	Ctrl+P	Lopettaa valitun edustajan puheenseurannan.
	Puheenseurannan äänenvoimakkuus	Ctrl+V	Avaa äänenvoimakkuuden liukusäätimen.

2 Tavalliset tehtävät

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 viesti ennen sen vanhentumista valitsemalla Pysäytä.)

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

Nauhoitusten tarkasteleminen ja arkistoiminen

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 jokin seuraavista toimista:

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

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.

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.