

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 op OK.
-

Een supervisor-workflow instellen

- 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.
-



SNELSTARTGIDS



Cisco Supervisor Desktop

CAD 8.0 voor Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Cisco Unified Communications Manager Express Editie

- 1 Werkbalk
- 2 Algemene taken

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, Cisco Systems en het Cisco Systems-logo zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle overige handelsmerken die in dit document of deze website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerschapsrelatie tussen Cisco en andere bedrijven. (0610R)

© 2008, 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

© 2008, 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Gedrukt in de Verenigde Staten op gerecycled papier. Bevat 10 % postconsumptieafval.

1 Werkbalk

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.
	Gesprek	Ctrl+D	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Werk.
	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 (alleen in de versies Uitgebreid en Premium).
	Opname stoppen	Ctrl+S	Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde telefoongesprek. (alleen in Uitgebreid en Premium).
	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

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 Verlengde levensduur instellen. De opname wordt 30 dagen lang bewaard.
-

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.
-

De startpagina voor de geïntegreerde browser configureren

-
- Stap 1** Kies Beeld > Voorkeuren. Het venster Voorkeuren wordt weergegeven.
- Stap 2** Schakel het selectievakje Geïntegreerde browser 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.
-