



## **Cisco Supervisor Desktop User Guide**

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5  
Cisco Unified Communications Manager Express Edition  
November 2010

### **Americas Headquarters**

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

*Cisco Supervisor Desktop User Guide*

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

---

# Indhold

---

## **Brugervejledning til Cisco Supervisor Desktop 5**

- Indledning 5
  - Nyheder i denne version 5
- Supervisor Desktop-funktionsniveauer 6
- Start af Supervisor Desktop 7
  - Adgang via et VPN bag en NAT-firewall eller -router 8
- Automatiske opdateringer 9
  - CAD-desktopprogrammer 9
  - Java Runtime Environment 10
- Vinduet Supervisor Desktop 11
  - Opsætning af indstillinger 14
  - Agenthierarki 16
    - Formatering af agentnavne i agenthierarkiet 16
  - Gendannelse af standardlayout for grænseflade 17
  - Agent-e-mail-fremviser 18
  - Tilgængelighed 19
  - Genveje i grænsefladen 19
  - Værktøjslinje 20
  - Rude med integreret browser 21
  - Statuslinje 21
- Realtidsvisninger 22
  - Agent – Agent vs. Teamoversigt 23
  - Agentkontakt – aktivt opkald 26
  - Agentkontakt – aktiv e-mail 26
  - Agentkontakt – enterpriseopkaldsoversigt 27
  - Agentkontakt – enterprise-data 28
  - Agentlogfiler – opkald 28
  - Agentlogfiler – tilstand 29
  - Agenter – teamtilstand 29
  - Agenter – teamoversigt 30
  - E-mail-kontaktsservicekø – Tildelt 32
  - E-mail-kontaktsservicekø – oplysninger 32

---

## Indhold

- E-mail-kontaktsservicekø - I kø 33
- E-mail-kontaktsservicekø - Løst 34
- E-mail-kontaktsservicekø - oversigt 35
- E-mail-kontaktsservicekø - Teamoversigt 37
- Stemme-kontaktsservicekø - oplysninger 38
- Stemmekontaktsservicekø - oversigt 39
- Stemmekontaktsservicekøer - teamoversigt 41
- Agentovervågning 44
- Push webside til en agent 45
- Optagelse af opkald 46
- Ændring af agenters ACD-tilstand 48
- Brug af chat 49
  - Afsendelse af en chatmeddelelse 50
  - Foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet 52
- Overvågning af en e-mail, der er slettet af en agent 53
- Gennemsyn af agent-e-mails 54
- Brug af den integrerede browser 55
  - Browserens værktøjslinje 55
- Afsendelse af teammeddelelser 56
- Oprettelse af supervisor-workflow 58
  - Eksempel: Oprettelse af et supervisor-workflow: 60
  - Workflow-handlinger 63
    - Handling med lydalarm 63
    - Meddelelsesboks - handling 64
    - Rapporthandling 65
    - Hierarkikontrolhandling 66
    - Handling med e-mail-advarsel 66
- Brug af Optagelsesfremviser til supervisor: 69
- Autogendannelse af tjeneste 73
  - Telefonnetværksfejl 74

---

# Brugervejledning til Cisco Supervisor Desktop

---

## Indledning

---

Cisco Supervisor Desktop til Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) er en solid integrationsløsning til computertelefoni til IP-baserede kontaktcentre, som er nem at installere, konfigurere og administrere. Den giver supervisorere nogle stærke værktøjer til at øge produktiviteten og forbedre kundetilfredsheden.

Funktionerne i Supervisor Desktop giver dig mulighed for at se statistik i realtid, overvåge og vejlede agenter, og optage aktive agents opkald, hvor det er nødvendigt, hvilket giver effektiv administration af agentressourcer.

## Nyheder i denne version

Cisco Supervisor Desktop 8.5 inkluderer følgende nye funktioner:

- Forbedret understøttelse af Job Access With Speech 11 (JAWS)
- Den integrerede browser understøtter nu pop op-vinduer som nye faner eller som et pop op-vindue i Internet Explorer
- Understøttelse af Microsoft Internet Explorer 8 og Mozilla Firefox 3.6
- Understøttelse af 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise og Ultimate
- Understøttelse af 64-bit Microsoft Windows 7, der kører med Windows 32-bit på Windows 64-bit (WoW64) emuleringslag

## Supervisor Desktop-funktionsniveauer

Der er tre funktionsniveauer i Cisco Supervisor Desktop: Standard, Udvidet og Premium.

Den følgende tabel opřidser de funktioner, som er tilgængelige i hvert funktionsniveau. Funktioner, der ikke er nævnt her, er tilgængelige i alle tre funktionsniveauer.

Funktion	Standard	Udvidet	Premium
Tavs overvågning		x	x
Optagelse		x	x
Chat med teammedlemmer (kun CAD-agenter)		x	x
Teammeddelelser (TM'er)		x	x
E-mail-kontaktservicekøer (kontaktservicekø)			x
Supervisor-workflow – tærskeladvarsler for hierarkikontrolhandlinger		x	x
Supervisor-workflow – alle handlinger med undtagelse af tærskeladvarsler for hierarkikontrolhandlinger			x
Realtidsvisninger (tekst)	x	x	x
Realtidsvisninger (diagrammer)			x
Push webside til agenter			x
Statistik for Kontaktservicekø	x	x	x

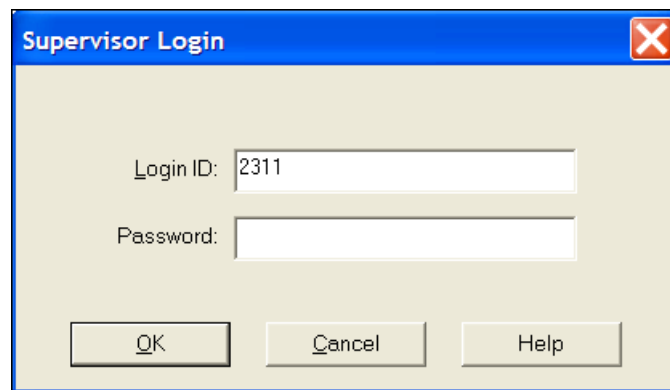
## Start af Supervisor Desktop

Hvis du vil bruge alle funktionerne i Supervisor Desktop, skal du først logge på Cisco Agent Desktop. Se *Brugervejledning til Cisco Agent Desktop* for at få flere oplysninger.

### Sådan startes Supervisor Desktop:

1. Vælg Start > Programmer > Cisco > Desktop > Supervisor. Dialogboksen til logon vises (Figur 1).

Figur 1. Dialogboksen Supervisor-logon



2. Indtast dit Supervisor Desktop-logon-id og adgangskode i de rette felter, og klik derefter på OK, eller tryk på Enter. Supervisor Desktop starter men viser ingen data, og statuslinjen viser "Ingen tjeneste".
3. Vælg et team i rullemenuen Team.

**BEMÆRK:** I en konfiguration med høj tilgængelighed over WAN-trekant (både servere og CAD-klientprogrammer kommunikerer over et WAN), og WAN-linket mellem de to servere er nede, fungerer Supervisor Desktop muligvis ikke korrekt, og du kan muligvis ikke se alle aktive agenter.

### Første gang du logger på Supervisor Desktop:

- Dit bruger-id og adgangskode er det samme som dit Agent Desktop-id og adgangskode.
- Feltet Bruger-id er tomt. Næste gang, du logger på, udfyldes feltet Bruger-id automatisk med de oplysninger, du indtastede før. Hvis du deler en computer med en anden supervisor, skal du bekræfte, at dette felt indeholder dine oplysninger og ikke den anden supervisors oplysninger.
- Det kan tage lidt tid, før Supervisor Desktop starter, da der skal genereres standardrapportdata.

## Adgang via et VPN bag en NAT-firewall eller -router

Når en desktop bruger NAT (Network Address Translation) på grund af en firewall eller en router, skal VPN-software (Virtual Private Network) bruges på desktoppen for at sikre fuld understøttelse af 2-vejs netværksforbindelse mellem kontaktcenterserveren og desktoppen. Hvis man ikke bruger VPN-software, vil det resultere i problemer med forbindelsen og tab af funktioner såsom fejl i skjult overvågning og manglende oplysninger i agenthierarkiet.

**BEMÆRK:** Det anbefales, at du anvender et VPN for at have en sikker forbindelse, når Supervisor Desktop anvendes uden for kontaktcentret.

VPN-forbindelsen skal være etableret, før du starter Supervisor Desktop. Hvis VPN-forbindelsen afbrydes under en session, skal du genstarte Supervisor Desktop, efter at forbindelsen er blevet genoprettet.

Hvis Supervisor Desktop kan logge på alle tjenester undtagen Chat-tjenesten, skal Supervisor Desktop genstartes, når Chat-tjenesten er kommet online igen.

Det er blevet kontrolleret, at Cisco VPN 3000 Concentrator og Cisco VPN Client fungerer korrekt sammen med Supervisor Desktop, og adgang understøttes. VPN-løsninger fra andre udbydere vil muligvis fungere korrekt, men da de ikke er blevet formelt bekræftet, understøttes de ikke. Hvis du ønsker at få bekræftet en alternativ løsning, skal du kontakte din Cisco-leverandør.



## Automatiske opdateringer

---

CAD gør din administrator i stand til automatisk at opdatere alle forekomster af CAD-desktopprogrammer til en nyere version. Det sikrer også, at den korrekte version af Java Runtime Environment (JRE) er installeret på computeren.

### CAD-desktopprogrammer

Hver gang du starter Supervisor Desktop, kontrollerer programmet, om der er en opdateret version tilgængelig, eller om der er en systemkonfigurationsændring, der kræver en ændring i Windows-registreringsdatabasen. Hvis én af ovenstående gør sig gældende, kører programmet automatisk opdateringsprocessen.

Når der er en opdatering tilgængelig, vises en dialogboks med en meddelelse om, at din kopi af Supervisor Desktop vil blive opdateret. Klik på OK for at fortsætte opdateringen.

En statuslinje vises, for at du kan følge status på opdateringsprocessen.

Når opdateringen er fuldført, får du vist en sidste dialogboks med en meddelelse om, at opdateringen er fuldført, og om hvilke programmer der er blevet opdateret. Hvis du har andre CAD-desktopprogrammer (Cisco Supervisor Desktop og Cisco Desktop Administrator) på din pc, vil de alle være blevet opdateret.

**BEMÆRK:** Kun pakkerne Udvidet og Premium: Da Agent Desktop automatisk installeres sammen med Supervisor Desktop, vil der kun stå, at Supervisor Desktop er blevet opdateret i den sidste dialogboks. Agent Desktop angives kun, hvis Supervisor Desktop ikke findes på din pc.

Når du klikker på OK for at lukke dialogboksen, genstarter alle CAD-desktopprogrammer, der kører på skrivebordet automatisk.

**BEMÆRK:** For at sikre, at de automatiske opdateringer fungerer korrekt, skal Internet Explorer konfigureres, så den kontrollerer for nyere versioner af gemte sider. Start Internet Explorer, og vælg Funktioner > Internetindstillinger for at konfigurere denne indstilling. Under fanen Generelt, i afsnittet om browsing-historik, skal du klikke på Indstillinger. Vælg funktionen Hver gang jeg besøger websiden.

**BEMÆRK:** Hvis systemet er konfigureret med to Unified CCX-servere, og den ene af serverne er opgraderes, mens din forekomst af Supervisor Desktop har forbindelse til den ældre Unified CCX-serveren, og systemadministratoren kører en failover for at flytte alle agenter til den opgraderede server, vil din forekomst af Supervisor Desktop ikke automatisk blive opgraderet, når du logger på den nye server. Du skal lukke Supervisor Desktop og starte den igen, for at den automatiske opgradering finder sted.

### Java Runtime Environment

Hver gang Supervisor Desktop startes, kontrollerer det, at den korrekte version af JRE er installeret. Hvis den korrekte version ikke registreres, vil du få besked, og Supervisor Desktop henter og installerer den korrekte version af JRE.

## Vinduet Supervisor Desktop

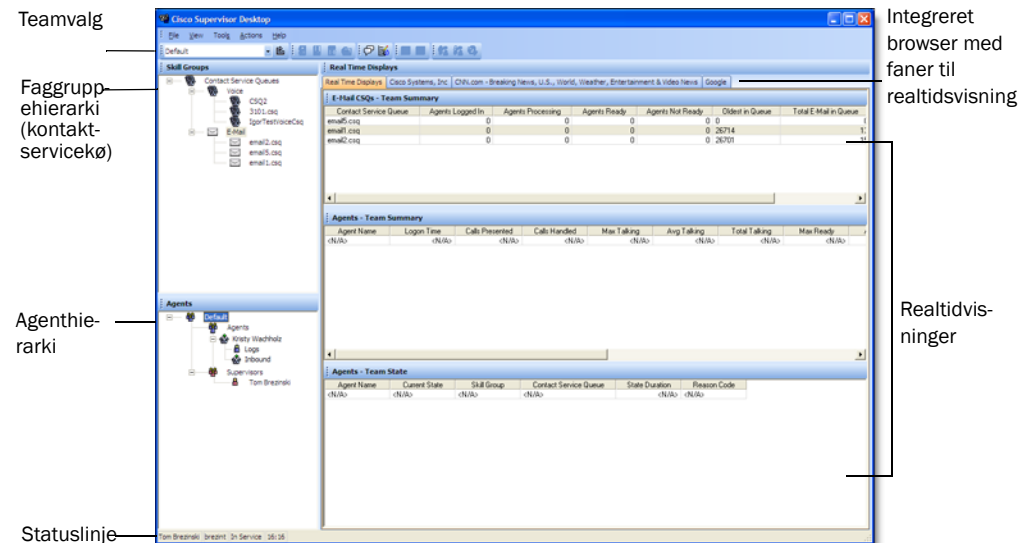
Vinduet Supervisor Desktop er inddelt i fem områder:

- Faggrupp hierarkiet, som viser alle kontaktservicekøer, der er knyttet til det team, du vælger i rullemenuen til valg af team.
- Agenthierarkiet, der viser alle agenter og supervisorer på teamet.
- Visninger i realtid af kontaktservicekøoplysninger i grafisk format/tabelformat.
- Visninger i realtid af agent- og teamoplysninger i grafisk format/tabelformat.
- Integreret browser (hvis den er aktiveret).

Grænsefladen i Supervisor Desktop har mange konfigurationsmuligheder. Som standard er browseren ikke aktiveret, og ruderne kan ikke fastgøres. Du kan dog konfigurere realtidvisninger, aktivere den integrerede browser og aktivere, at alle ruder fungerer som vinduer, der kan fastgøres (så du kan flytte dem og tilpasse størrelsen på hver enkelt). Du kan også ændre størrelsen af værktøjslinjeikonerne fra standardstørrelsen 16 x 16 pixel til 32 x 32 pixel.

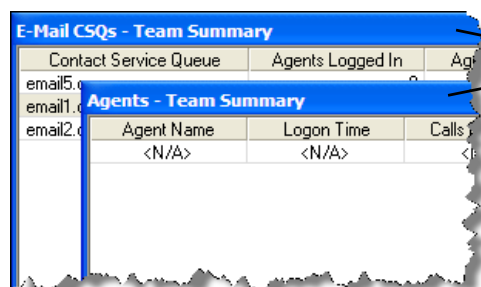
Hvilke ruder der vises, afhænger af noderne, som du har valgt i faggrupperne og agenthierarkiet. Hvis du vælger at aktivere den integrerede browser, vil realtidvisningerne og browseren vises på to faner i området til højre. [Figur 2](#) viser vinduet Supervisor Desktop i standardkonfigurationen.

**Figur 2. Supervisor Desktop-grænsefladen**



Realtidsvisningsruder indeholder oplysninger, der er relateret til stemmekontaktsservicekøer, e-mail-kontaktsservicekøer eller agenter efter teksten i deres titellinje (Figur 3).

Figur 3. Identificering af visninger i realtid



Visninger med oplysninger om e-mail-kontaktsservicekøer og agenter.

Disse visninger er i "flytbare vinduer": Det er muligt at tilpasse størrelsen af dem, og de kan flyttes til et hvilket som helst sted på computerens skrivebord.

Når Supervisor Desktop er i standardlayout (flytbare vinduer er deaktiveret), optager realtidvisningen af kontaktsservicekøer cirka den øverste halvdel af den højre rude, og realtidvisningen Agenter optager cirka den nederste halvdel af højre rude. Hierarkiruderne og realtidvisningsruderne kan alle tilpasses ved at trække de vandrette opdelingslinjer op og ned og de lodrette opdelingslinjer til højre og venstre.

Hvis du vælger at aktivere flytbare vinduer (se [Opsætning af indstillinger på side 14](#)), kan alle realtidvisningsruderne tilpasses og flyttes rundt på dit skrivebord. Dog kan hver type visning kun fastgøres til en anden visning af samme type. Med andre ord fastgøres kontaktservicekøvisninger til andre kontaktservicekøvisninger, og agentvisninger fastgøres til andre agentvisninger. Du kan for eksempel ikke adskille en visning af Agenter fra en anden, selv om de kan ændres i størrelsen i forhold til hinanden (Figur 4).

Figur 4. Eksempel på visninger, der er omarrangerede, og hvor størrelsen er tilpasset

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface with several panels:

- Skill Groups - Skill Agent Statistics Display:**

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Sty Wachholtz	Not Ready			02:04:54	[Sanity Test Not Res
Mike Almquist	Not Ready			04:10:18	32760 (Login)
- Skill Groups - Skill Summary Statistics Display:**

Skill Service Qn	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved	Oldest in Queue	Total Calls
7512.csq	3	0	0	3	0	0	00:00:00	0
- Agents - Agent Call Log:**

Call Start Time	Call Direction	Call Answered	Calling Party	Called Party	Call Duration
09:14:05	Inbound	Yes	2961	2951	01:01:25
10:02:18	Inbound	Yes	2961	2195	00:01:22
10:06:12	Inbound	Yes	2961	2155	00:01:13
- Agents - Agent ACD State Log:**

Start Time	Agent State	Wrapup Data	Reason Code	State Duration
09:14:05	Talking		0	01:01:25
09:59:09	Login			00:00:04
09:59:13	Not Ready		32760 (Login)	00:18:49
10:14:02	Reserved		0	00:00:01
10:15:30	Work	Sanity Test Wrapup	0	00:00:54
10:16:24	Ready		0	00:00:04
10:16:29	Not Ready		32761 (NonICD call)	00:02:10
10:18:39	Ready		0	00:01:24

Du kan også trække den lodrette opdelingslinje mellem hierarkiruderne og visningsruderne til venstre eller højre, og den vandrette opdelingslinje mellem de to hierarkiruder kan trækkes op eller ned.

Hvis du vælger at aktivere den integrerede browser, vil realtidvisningerne og browseren vises på faner i området til højre for faggrupperne og agentnavigeringshierarkierne.

## Opsætning af indstillinger

Dialogboksen Indstillinger bestemmer, hvilke oplysninger der vises i visningsruderne og rudernes adfærd. [Tabel 1](#) Denne tabel giver en oversigt over, hvad du kan konfigurere ved hjælp af indstillinger.

**Tabel 1. Konfigurerbare elementer i brugergrænsefladen i Supervisor Desktop**

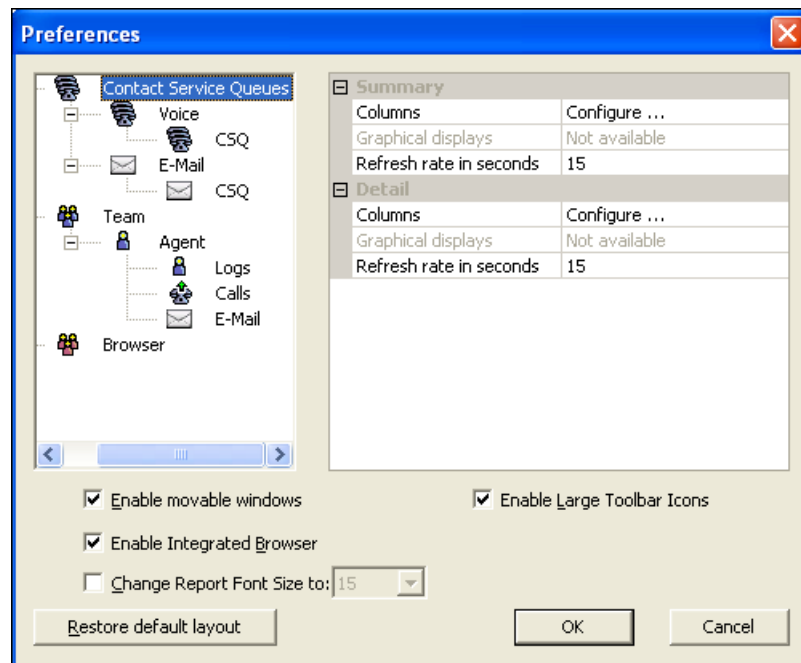
Hierarkikontrol node	Tilgængelige visninger	Konfigurere kolonner?	Konfigurere grafer?	Konfigurere Opdater?
Kontakt-servicekøer	Teamoversigt	Ja	Ja	Ja
Stemme > Kontakt-servicekø	Oversigt	Ja	Nej	Ja
	Detaljer	Ja	Ja	Nej
E-mail > Kontakt-servicekø*	Oversigt	Ja	Nej	Ja
	Detaljer	Ja	Nej	Ja
	Tildelt	Ja	Nej	Ja
	I kø	Ja	Nej	Ja
	Løst	Ja	Nej	Ja
Team	Teamoversigt	Ja	Ja	Ja
	Teamtilstand	Ja	Ja	Nej
Agent	Agent vs. Teamoversigt	Ja	Ja	Ja
Logfiler	Tilstand	Ja	Nej	Nej
	Opkald	Ja	Nej	Nej
Opkald	Aktivt opkald	Ja	Nej	Nej
	Enterprise-data	Ja	Nej	Nej
	Enterprise-opkalds oversigt	Ja	Nej	Nej
E-mail	Aktiv e-mail	Ja	Nej	Ja
Browser	Supervisor-faner	—	—	—

\* Kun for funktionsniveauet Premium.

**Sådan opsættes dine brugergrænsefladeindstillinger:**

1. Vælg Vis > Indstillinger. Dialogboksen Indstillinger vises (Figur 5).

Figur 5. Vinduet Indstillinger




2. Vælg en node i den venstre rude. Den højre rude viser nodens indstillinger.
 

**BEMÆRK:** Hvis et element i visningen er deaktiveret, kan det ikke konfigureres.
3. Hvis du vil konfigurere de viste kolonner, skal du gennemgå følgende trin:
  - a. Vælg Kolonner, og klik på ellipsen (...). Dialogboksen Konfigurer kolonner vises.
  - b. Marker de kolonner, som skal vises i visningen. Brug op- og ned-pilene til at indstille den rækkefølge, hvori de vises.
  - c. Klik på OK, når du er færdig.
4. Hvis du vil konfigurere det viste diagram, skal du gennemgå følgende trin.
  - a. Vælg Grafiske visninger, og klik på ellipsen (...). Dialogboksen Vælg diagrammer vises.
  - b. Vælg det diagram, du ønsker skal vises i visningen, og klik derefter på OK. Du kan kun vælge ét diagram til hver visning i realtid.
5. Hvis du vil konfigurere opdateringsintervallet, skal du vælge Opdateringshastighed (i sekunder) og justere hastigheden.

6. Hvis du vil kunne omarrangere realtidsvisningsruderne, skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiver flytbare vinduer.
7. Hvis du ønsker, at ikonerne på værktøjslinjen skal være 32 × 32 pixel i stedet for standarden 16 × 16 pixel, skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiver store ikoner på værktøjslinjen.
8. Hvis du vil have adgang til den integrerede browser i Supervisor Desktop, skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiver integreret browser.
  - For at konfigurere en anden startside end standarden [www.cisco.com](http://www.cisco.com) vælges noden Browser i den venstre rude. Indtast en URL i feltet Browser-startside i den højre rude, og klik på OK.
  - Hvis du vil have adgang til mere end en browserfane, skal du gennemgå følgende trin.
    - a. Vælg noden Browser i den venstre rude.
    - b. Vælg et tal fra 1 til 10 i feltet Antal browserfane i den højre rude.
    - c. For hver ekstra browserfane skal du markere fanen i feltet Browserfane og indtaste en URL i feltet Browser-startside. Hvis du ikke angiver en startside, eller du sletter en eksisterende URL, vil fanen bruge Cisco's websted ([www.cisco.com](http://www.cisco.com)).

## Agenthierarki

Agenthierarkiet viser alle agenter og supervisorer i det valgte team, der aktuelt er logget på, og de opkald (ACD og ikke-ACD), de er i gang med. Ikonet ud for agentens navn angiver, hvilken tilstand agenten er i (se "[Værktøjslinje](#)" på [side 20](#) for at se eksempler på agentstatusikonerne).

Ud over agenttilstandsikonerne angiver dette ikon , at agenten er i tilstanden Ikke klar og er i gang med et opkald.

Hvis en agentenhed er aktiveret til flere linjer, angiver en asterisk (\*) ved siden af et indgående eller et udgående opkald, at opkaldet foregår på en ACD-linje.

**BEMÆRK:** Hvis du har funktionsniveauet Standard, er det kun IP-telefonagenten, der vises i agenthierarkiet.

**BEMÆRK:** Hvis en agents teamtildeling ændres, træder ændringen ikke i kraft, før CAD-desktopprogrammerne genstartes.

### Formatering af agentnavne i agenthierarkiet

Dialogboksen Indstillinger gør det muligt at kontrollere, hvordan agentnavne vises i agenthierarkiet.



En agent kan identificeres på en af følgende måder:

- Navn
- Lokalnummer
- Program anvendt af agent (CAD, CAD-BE eller Cisco IP Phone Agent (IPPA))

Mindst en af dem skal vælges for at identificere en agent i agenthierarkiet. Hvis alle indstillinger er valgt, vises oplysningerne i agenthierarkiet på følgende måde:

Hanne Hansen x1500 CAD

I dette eksempel er Hanne Hansen CAD-agent. Hendes lokalnummer er 1500.

**Sådan formateres agentnavne i agenthierarkiet:**

1. Vælg Vis > Indstillinger, og vælg derefter noden Agenter.
2. I tekstgitteret for formatnoden skal du kontrollere de elementer, som du ønsker at bruge til at identificere en agent. Du skal vælge mindst ét element. En prøve på, hvordan navnet ser ud, vises i linjen Prøve.
3. Klik på OK.

## Gendannelse af standardlayout for grænseflade

For at gendanne Supervisor Desktop til dets standardlayout skal du åbne vinduet Indstillinger (vælg Vis > Indstillinger), og klik på Gendan standardlayout.

Klik på denne knap udfører følgende ændringer:

- I ruden Realtidsvisninger flyttes visninger til deres standardplaceringer
- Deaktiverer den integrerede browser
- Deaktiverer flytbare vinduer
- Deaktiverer grafiske realtidsvisninger, som du tidligere har valgt
- Nulstiller knapperne på værktøjslinjen til standardstørrelsen
- Nulstiller skriftstørrelsen i rapporter til standard
- Deaktiverer Cisco Unified Presence

Klik på denne knap udfører ikke følgende ændringer. Du kan manuelt ændre kolonnerne størrelse og nulstille de andre to elementer til deres standardindstillinger i vinduet Indstillinger (se "[Opsætning af indstillinger](#)" på side 14).

- Ændre størrelsen på kolonnerne til deres standardbredde
- Gendan kolonner til realtidsvisninger, som du fjernede tidligere
- Nulstil skriftstørrelse i rapport til standard (15)

## Agent-e-mail-fremviser

Du kan få vist kunde-e-mails sammen med en agents svar og eventuelle vedhæftede filer, i Agent-e-mail-fremviseren.

Du kan få vist e-mails, der er angivet i realtidvisningerne Tildelt, I kø eller Løst under e-mail-noden i agenthierarkiet. Se "[Realtidvisninger](#)" på side 22 for at få flere oplysninger om realtidvisninger for e-mail-kontaktservicekø.

[Tabel 2](#) viser felterne i agent-e-mail-fremviseren.

**Tabel 2.** Felter i agent-e-mail-fremviser

Felt	Beskrivelse
Fra	E-mailens afsender.
Til	E-mailens modtager.
Cc	De eksterne e-mail-adresser på modtagere af en kopi af e-mailen, hvis der er nogen.
Emne	E-mailens emne.
Afsendt	Den dato og det klokkeslæt, hvor kunden sendte e-mailen.
Modtaget	Den dato og det klokkeslæt, hvor e-mailen blev modtaget.
Håndteret af	Navnet på den agent, der håndterer e-mailen.
Håndteringsdato	Den dato og det klokkeslæt, hvor agenten svarede kunden.

### *Sådan får du vist en e-mail ved hjælp af agent-e-mail-fremviseren:*

1. Dobbeltklik på en e-mail fra realtidvisningen Tildelt, I kø eller Løst eller under e-mail-noden i agenthierarkiet. E-mailen åbnes i agent-e-mail-fremviseren.
2. Dobbeltklik på en indgående eller udgående vedhæftet fil. Den vedhæftede fil åbnes i et program, der er baseret på formatet på den vedhæftede fil.

**BEMÆRK:** Selvom du kan redigere åbnede vedhæftede filer, gemmes disse ændringer ikke, og de vises ikke i den vedhæftede fil, når den genåbnes.

## Tilgængelighed

Supervisor Desktop har et antal funktioner, som giver øget tilgængelighed for brugere, som har forringet synsevne. Disse funktioner er følgende:

- Følger Windows-indstillinger for skærmopløsninger og indstillinger for farve/kontrast

**BEMÆRK:** Muliggør høj kontrast, før Supervisor Desktop startes, for at sikre at alle tabeller stemmer overens med indstillingerne for høj kontrast.

- Vælg mellem små (16 × 16 pixel) eller store (32 × 32 pixel) ikoner på værktøjslinjen (se "[Opsætning af indstillinger](#)" på side 14)
- Skærmlæserkompatible værktøjstip til alle knapper
- Skærmlæserkompatible genvejstaster til navigering i programmet og på værktøjslinjen (se "[Genveje i grænsefladen](#)" på side 19 og "[Værktøjslinje](#)" på side 20)
- Forbedret understøttelse af Job Access With Speech 11 (JAWS)

## Genveje i grænsefladen

Der er genveje til navigation i Supervisor Desktop-grænsefladen. [Tabel 3](#) viser genvejstasterne.

Tabel 3. Genvejstaster for tilgængelighed

Genvejstaster	Beskrivelse
Ctrl+Shift+S	Vælger faggruppenoden i faggrupperhierarkiet.
Ctrl+Shift+A	Vælger agentnoden i agenthierarkiet.
Ctrl+Shift+T	Vælger teamnoden i agenthierarkiet.
Ctrl+H	Vælger og viser listen over teamvalg.
Shift+A	Indstiller fokus til agenthierarkiet, vælger agentnoden i agenthierarkiet.
Shift+S	Indstiller fokus til agenthierarkiet, vælger supervisor-noden i agenthierarkiet.












Når du har sat fokus på faggrupperhierarkiet, agenthierarkiet eller teamnoden i agenthierarkiet, kan du bruge tabulatortasten til at navigere til visningsruderne i realtid. Når dit fokus vises i en visningsrude i realtid, kan du bruge pilene til at navigere rundt om visningsgitteret.

**BEMÆRK:** Tabulatortasten fører dig rundt i visningsruderne i realtid, men den rækkefølge, i hvilken du får adgang til dem, vil ikke nødvendigvis være synkroniseret med den fysiske opstilling af visningsruderne på dit skrivebord.

## Værktøjslinje

Table 4 viser knapperne i Supervisor Desktop-værktøjslinjen. Hvis du vil have vist et værktøjstip, der forklarer en knaps funktion, skal du flytte musemarkøren hen over knappen.

Table 4. Knapper på Supervisor Desktop-værktøjslinjen

Knap	Navn	Genvejstast	Beskrivelse
	Opdater	Ctrl+F	Opdaterer oplysningerne i visningsruden for aktive data.
	Log af	Ctrl+L	Logger den valgte agent af ACD'en.
	Klar	Ctrl+E	Sætter den valgte agent i agenttilstanden Klar.
	Ikke klar	Ctrl+N	Sætter den valgte agent i agenttilstanden Ikke klar.
	Arbejde	Ctrl+D	Sætter den valgte agent i tilstanden Arbejde.
	Chat	Ctrl+J	Åbner Chat-vinduet.
	Teammeddelelse	Ctrl+X	Åbner dialogboksen for Teammeddelelse.
	Start optagelse	Ctrl+R	Starter optagelse af det valgte telefonopkald.
	Stop optagelse	Ctrl+S	Stopper optagelse af det valgte telefonopkald.
	Start stemmeovervågning	Ctrl+A	Starter overvågning af den valgte agent.
	Stop stemmeovervågning	Ctrl+P	Stopper overvågning af den valgte agent.
	Lydstyrke for stemmeovervågning	Ctrl+V	Viser en skyder, som gør det muligt at styre eller afbryde lydstyrken, når du overvåger et opkald.

## Rude med integreret browser

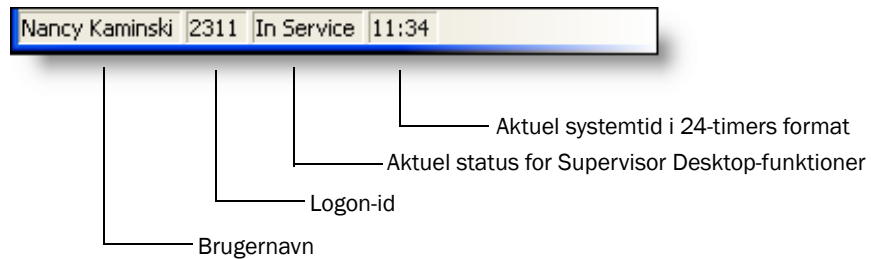
Ruden med den integrerede browserrude gør det muligt for dig at få adgang til websteder på intranettet og internettet, som du kan bruge til at hjælpe dine agenter og kunder. Den integrerede browser kan have 1 til 10 faner i den integrerede browser, som viser hver sin webside. Du kan konfigurere hver fane til at vise et bestemt websted.

Se "[Brug af den integrerede browser](#)" på side 55 for at få yderligere oplysninger om denne rude.

## Statuslinje

Statuslinjen ([Figur 6](#)) viser aktuelle oplysninger om Supervisor Desktop.

Figur 6. Statuslinje



I tilfælde af en tjenestefejl skifter afsnittet Aktuel status fra "I tjeneste" til "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste". Hvis du vil se, hvilke funktioner der påvirkes ved tjenestefald, kan du dobbeltklikke på afsnittet Aktuel status på statuslinjen for at få vist et pop op-vindue, der angiver, hvilke funktioner der er aktive eller inaktive.

## Realtidsvisninger

---

Visningerne i realtid indeholder de oplysninger, du har brug for for at administrere dine team og agenter. Realtidsvisninger inkluderer følgende:

- [Agent – Agent vs. Teamoversigt \(side 23\)](#)
- [Agentkontakt – aktivt opkald \(side 26\)](#)
- [Agentkontakt – aktiv e-mail \(side 26\)](#)
- [Agentkontakt – enterpriseopkaldsoversigt \(side 27\)](#)
- [Agentkontakt – enterprise-data \(side 28\)](#)
- [Agentlogfiler – opkald \(side 28\)](#)
- [Agentlogfiler – tilstand \(side 29\)](#)
- [Agenter – teamtilstand \(side 29\)](#)
- [Agenter – teamoversigt \(side 30\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – Tildelt \(side 32\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – oplysninger \(side 32\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – I kø \(side 33\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – Løst \(side 34\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – oversigt \(side 35\)](#)
- [E-mail-kontaktsservicekø – Teamoversigt \(side 37\)](#)
- [Stemme-kontaktsservicekø – oplysninger \(side 38\)](#)
- [Stemmekontaktsservicekø – oversigt \(side 39\)](#)
- [Stemmekontaktsservicekøer – teamoversigt \(side 41\)](#)

Der er to typer visninger: Tabelformat og grafisk.

- Tabelformatet viser aktuelle oplysninger om faggruppe, team og agenter i et gitter. Oplysninger i tabelformat kan sorteres i stigende/faldende rækkefølge ved at klikke på en kolonneoverskrift i gitteret. Du kan kun sortere én kolonne ad gangen.
- Grafiske visninger præsenterer de samme oplysninger som søjlediagrammer med undtagelse af Agent vs. Teamstatistik, der præsenteres som to cirkeldiagrammer.

**BEMÆRK:** Grafiske visninger er kun tilgængelige på Premium-funktionsniveauet.

## Agent – Agent vs. Teamoversigt

Agenten vs. Visningen Teamoversigt er tilgængelig, når du vælger en specifik agent i agenthierarkiet. Denne visning viser oplysninger om agentydelse og sammenligner dem med oplysningerne for teamydelsen.

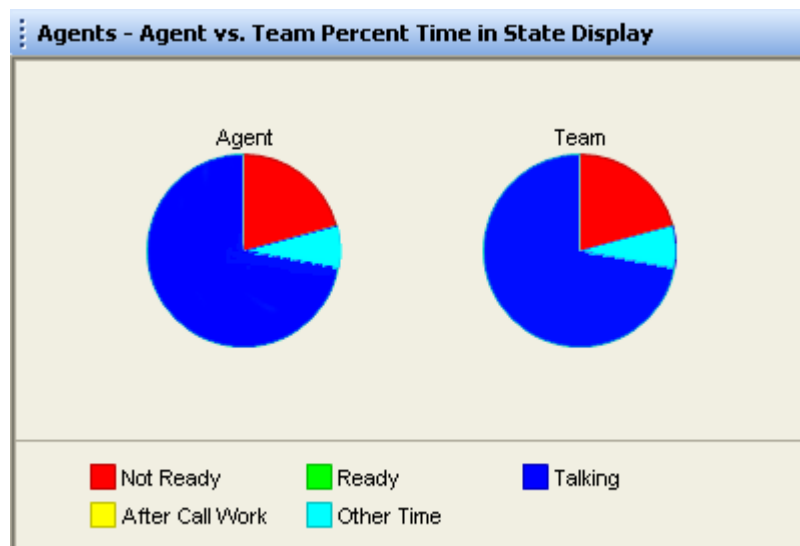
Dataene kommer fra CAD Recording & Statistics-tjenesten og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 30 sekunder.

Den grafiske visning (Figur 7) vises som to cirkeldiagrammer. Disse cirkeldiagrammer viser procentdelen af den tid, en specifik agent bruger i forskellige ACD-tilstande sammenlignet med de procentdele, teamet har brugt som helhed.

**BEMÆRK:** Procentdelene i cirkeldiagrammet rundes af til to decimaler. Dette betyder, at summen af alle procentdele muligvis ikke giver 100 %.

**BEMÆRK:** Hvis Anden tid er en lav værdi, vil den muligvis ikke blive vist som et udsnit i cirkeldiagrammet i den grafiske visning.

Figur 7. Agent vs. Den grafiske visning procentvis tid for team i tilstand



Tabel 5 viser felterne i Agent vs. Visning af teamoversigt.

Tabel 5. Agent vs. Data for visning af teamoversigt

Kolonnenavn	Beskrivelse
Id	Identificerer statistikken for den valgte agent eller team.
Logonklokkeslæt	Den tid (i sekunder siden midnat), som agent og team har været logget på Agent Desktop.
Opkald vist	Antallet af indgående opkald (ACD og ikke-ACD) vist til agenten siden midnat.
Opkald håndteret	Antallet af indgående opkald (ACD og ikke-ACD) vist til og besvaret af agenten siden midnat.
Maks. tale	Den længste samtaletid (i sekunder) af alle opkald, som er behandlet siden midnat.
Gnsntl. tale	Den gennemsnitlige samtaletid og parkeret tid (i sekunder) af alle opkald, som er behandlet siden midnat.
Tale i alt	Den samlede reserverede tid, tale tid og parkeret tid (i sekunder) af alle opkald, som er behandlet i dag.
Maks. klar	Den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Klar siden midnat.
Gns. klar	Den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Klar siden midnat.
Klar i alt	Den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Klar siden midnat.
Maks. ikke-klar	Den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Ikke klar siden midnat.
Gnsn. ikke-klar	Den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Ikke klar siden midnat.
Ikke klar i alt	Den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Ikke klar siden midnat.
Maks. efter opkaldsarbejde	Den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Arbejde siden midnat.
Gnsn. efter opkaldsarbejde	Den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Arbejde siden midnat.



Tabel 5. Agent vs. Data for visning af teamoversigt (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Efter opk.arbejde i alt	Den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden Arbejde siden midnat.
Anden tid	Den samlede tid (i sekunder), som agenten brugte i dag i andre tilstande end samtaler, klar, ikke klar, reserveret og arbejde siden midnat.
Hentede e-mail	Antallet af e-mail hentet siden midnat.
Afsendte e-mail	Antallet af e-mail sendt siden midnat.
Maks. behandling	For alle sendte e-mail er det den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden til e-mail-behandling med e-mailen i fokus siden midnat. Al behandlingstid inkluderes, uanset og det skete før eller efter midnat.
Gns. behandling	For alle sendte e-mail er det den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden til e-mail-behandling med e-mailen i fokus siden midnat. Al behandlingstid er inkluderet.
Total behandling	For alle sendte e-mail er det den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden til e-mail-behandling med e-mailen i fokus siden midnat. Al behandlingstid inkluderes, uanset og det skete før eller efter midnat.
Maks. Ved skrivebord	For alle sendte e-mail er det den maksimale tid (i sekunder) en e-mail har været på skrivebord siden midnat. Skrivebordstiden starter, når en agent modtager en e-mail og stopper, når agenten sender et svar til den pågældende e-mail. Al skrivebordstid inkluderes, uanset og det skete før eller efter midnat.
Gns. Ved skrivebord	For alle sendte e-mail er det den gennemsnitlige tid (i sekunder) en e-mail har været på skrivebord siden midnat. Skrivebordstiden starter, når en agent modtager en e-mail og stopper, når agenten sender et svar til den pågældende e-mail. Al skrivebordstid inkluderes, uanset og det skete før eller efter midnat.
Maks. E-mail er klar	Den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail klar siden midnat.
Gns. E-mail er klar	Den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail klar siden midnat.

Tabel 5. Agent vs. Data for visning af teamoversigt (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Total E-mail er klar	Den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail klar siden midnat.
Maks. E-mail er ikke klar	Den længste tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail ikke klar siden midnat.
Gns. E-mail er ikke klar	Den gennemsnitlige tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail ikke klar siden midnat.
Total E-mail er ikke klar	Den samlede tid (i sekunder), der er brugt i tilstanden E-mail ikke klar siden midnat.

### Agentkontakt – aktivt opkald

Visningen af aktivt opkald er tilgængelig, når du vælger et aktivt opkald under en specifik agents navn i agenthierarkiet. Denne visning giver oplysninger om hver enkelt part i det aktuelle aktive opkald. Opdateringsintervallet for dataene er 1 sekund og kan ikke konfigureres. [Tabel 6](#) viser felterne i visningen Aktivt opkald.

Tabel 6. Viste data for Aktivt opkald for agent

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn	Navn på parterne i opkaldet, hvis kendt. Hvis disse data ikke er kendt, vises <ikke tilgængelig>.
Nummer	Partens telefonnummer.
Opkaldsstatus	Partens hook-tilstand (aktiv eller parkeret).
Varighed	Den tid, som parten har været i opkaldet.
Kontaktservicekø	Id'et for den kontaktservicekø, som opkaldet er sat i kø til, hvis relevant.

### Agentkontakt – aktiv e-mail

Visning af aktiv e-mail er tilgængelig, når du vælger e-mail-noden under en specifik agents navn i agenthierarkiet.

Du kan få vist en e-mail sammen med indgående og udgående vedhæftede filer i agent-e-mail-fremviseren ved at dobbeltklikke på e-mailen fra et hvilket som helst sted i realtidvisningerne.

Denne visning indeholder en oversigt over de e-mail, som agenten arbejder på. Dataene er for den aktuelle dag med start ved midnat. Opdateringsintervallet for dataene er 1 sekund og kan ikke konfigureres. [Tabel 7](#) viser felterne i visningen Agent-e-mail.

**Tabel 7. Visningsdata for Aktiv e-mail**

Felt	Beskrivelse
Fra	E-mailens afsender.
Til	E-mailens modtager.
Emne	E-mailens emne.
Dato for modtagelse	Den dato, hvor e-mailen blev modtaget.
Dato for overførsel	Den dato, hvor e-mailen blev hentet fra køen af agenten.
Varighed af I gang	Den tid, som agenten brugte på at behandle e-mailen. Behandlingstiden omfatter al den tid, som agent var i e-mail-behandlingstilstanden med e-mailen i fokus.
Varighed af Ved skrivebord	Den tid, som e-mail var på agentens skrivebord. Skrivebordstiden starter, når en agent modtager en e-mail og stopper, når agenten sender et svar til den pågældende e-mail.
Kontaktservicekøer	Navnet på en af de kontaktservicekøer, som e-mailen blev videresendt til.

## Agentkontakt – enterpriseopkaldsoversigt

Enterpriseopkaldshistorikken er tilgængelig, når du vælger et aktivt opkald under en bestemt agents navn i agenthierarkiet. Denne visning viser en historik for tilstedeværelsen af opkaldet i kontaktcenteret. Opdateringsintervallet for dataene er 1 sekund og kan ikke konfigureres. [Tabel 8](#) viser felterne i visningen Enterpriseopkaldshistorikken.

**Tabel 8. Data for visning af Enterpriseopkaldshistorik**

Kolonnenavn	Beskrivelse
Tærskel	Den accepterede tid, et opkald kan forblive ved en bestemt enhed eller kontaktcenter. Administratoren kan tildele advarselstærskler til hver type enhed, såvel som en samlet tærskel for et opkald.  Hvis et opkald forbliver ved en enhed længere end de definerede advarselstærskler, vises et advarselsikon i dette felt.

Tabel 8. Data for visning af Enterpriseopkaldshistorik (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Enhed	Enhed, som opkaldet har passeret gennem.
Type	Type enhed, som opkaldet har passeret gennem.
Beskrivelse	Beskrivelse af enheden.
Varighed	Den tid, opkaldet bruger ved en enhed.

### Agentkontakt – enterprise-data

Visning af enterprisedata er tilgængelig, når du vælger et aktivt opkald under en bestemt agents navn i agenthierarkiet. De viste data konfigureres af administrator. Dataene i rapporten kan opdateres manuelt ved at klikke på knappen Opdater på værktøjslinjen.

### Agentlogfiler – opkald

Visning af opkald er tilgængelig, når du vælger lognoden under en specifik agents navn i agenthierarkiet.

Denne visning viser en historik af foretagne og modtagne opkald af agenten i løbet af den aktuelle session. Som standard er de viste data sorteret efter tidspunkt på dagen i opadgående rækkefølge. Dataene i rapporten kan opdateres manuelt ved at klikke på knappen Opdater på værktøjslinjen. [Tabel 9](#) viser felterne i visningen Opkald.

Tabel 9. Visningsdata for Opkald

Kolonnenavn	Beskrivelse
Starttidspunkt	Tidspunkt for besvarelse af opkaldet.
Retning	Indgående eller udgående opkald.
Besvaret	(Ja/Nej) besvaret eller ubesvaret opkald.
Opkaldende part	Det opkaldende telefonnummer.
Kaldt part	Modtagertelefonnummeret.
Opkaldsvarighed	Varigheden af opkaldet.

## Agentlogfiler – tilstand

Visning af tilstand er tilgængelig, når du vælger lognoden under en specifik agents navn i agenthierarkiet.

Denne visning viser en historik af de ACD-tilstande, som agenten gennemgik i løbet af den aktuelle session. Som standard er de viste data sorteret efter tidspunkt på dagen i opadgående rækkefølge. Dataene i rapporten kan opdateres manuelt ved at klikke på knappen Opdater på værktøjslinjen. [Tabel 10](#) viser felterne i visningen Tilstand.

Tabel 10. Data for visning af tilstand

Kolonnenavn	Beskrivelse
Starttidspunkt	Det tidspunkt, hvor tilstanden for agent blev påbegyndt.
Agenttilstand	ACD-tilstand for agent.
Afslutningsdata	Afslutningsdata, som agenten indgik i, hvis den agenttilstand, der er overgået til efter afslutning af et opkald eller afsendelse af en e-mail, er Arbejde (arbejde efter opkald).
Årsagskode	Eventuelle årsagskoder som agenten indgik i, hvis den agenttilstand, der er overgået til, er Ikke klar eller Log af (hvis påkrævet).
Varighed af tilstand	Den tid, som agenten var i agenttilstand.

## Agenter – teamtilstand

Visning af teamtilstand er tilgængelig, når du vælger noden Team eller noden Agenter i agenthierarkiet. Denne visning viser oplysninger om ydelse for hver agent på teamet. Som standard er de viste data sorteret efter agentnavn i stigende rækkefølge.

**BEMÆRK:** Hvis agenten er tildelt til et nyt team, mens han eller hun er logget på, vises denne agent som et medlem af det gamle team med visningen Teamtilstand, indtil agenten logger af og logger på igen. Derefter vises agenten som et medlem af det nye team i visningen Teamtilstand.

Dataene kommer fra tjenesten CAD Chat og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene er 1 sekund og kan ikke konfigureres.

Den grafiske visning af oplysningerne består af et søjlediagram med ACD-tilstandene på Y-aksen og antallet af agenter på X-aksen. [Tabel 11](#) viser felterne i visningen Teamtilstand.

**Tabel 11.** Data for visning af teamtilstand

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Agent-id	Agentens id.
Aktuel tilstand	Aktuel ACD-tilstand for agent.
Faggruppe	Faggruppe-id'et for opkaldet, som agenten aktuelt betjener (i tilstanden Taler). Hvis der ikke er noget opkald, eller hvis opkaldet er et ikke-ACD-opkald, er dette felt tomt.
Kontaktsservicekø	Navn på kontaktsservicekøen.
Varighed af tilstand	Den tid (i sekunder), som agenten har været i den aktuelle ACD-tilstand.
Årsagskode	Årsagen til at agenten er i den aktuelle ACD-tilstand. Årsagskoder er kun tilgængelige for tilstanden Ikke klar og Log af.

## Agenter – teamoversigt

Visning af teamoversigt er tilgængelig, når du vælger noden Team eller noden Agenter i agenthierarkiet.

Denne visning viser realtidstilstanden for agenter på det valgte team, der aktuelt er logget på ACD'en. Som standard er de viste data sorteret efter agentnavn i stigende rækkefølge.

**BEMÆRK:** Hvis agenten er tildelt til et nyt team, mens han eller hun er logget på, vises denne agent stadig som et medlem af det gamle team i visningen Teamoversigt, indtil agenten logger af og logger på igen. Derefter vises agenten som et medlem af det nye team i visningen Teamoversigt.

Dataene kommer fra CAD Recording & Statistics-tjenesten og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 30 sekunder.

Grafiske visninger af oplysningerne består af søjlediagrammer med agentnavne på Y-aksen og den tid (tt mm ss), som agent i gennemsnit brugte i en valgt ACD-tilstand. [Tabel 12](#) viser felterne i visningen Teamoversigt.

**Tabel 12. Data for visning af teamoversigt**

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Agent-id	Agentens id.
Logonklokkeslæt	Den samlede tid, som agenten har været logget på ACD'en i dag.
Opkald vist	Antallet af indgående opkald (ACD og ikke-ACD) vist til agenten i dag.
Opkald håndteret	Antallet af indgående opkald (ACD og ikke-ACD) vist til og besvaret af agenten i dag.
Maks. tale	Den længste samtale tid af alle opkald, som er behandlet i dag.
Gnsntl. tale	Den gennemsnitlige samtale tid og parkeret tid af alle opkald, som er behandlet i dag.
Tale i alt	Den samlede reserverede tid, samtale tid og parkeret tid af alle opkald, som er behandlet i dag.
Maks. klar	Den længste tid, som agenten brugte i tilstanden Klar i dag.
Gns. klar	Den gennemsnitlige tid, som agenten brugte i tilstanden Klar i dag.
Klar i alt	Den samlede tid, som agenten brugte i tilstanden Klar i dag.
Maks. ikke-klar	Den længste tid, som agenten brugte i tilstanden Ikke klar i dag.
Gnsn. ikke-klar	Den gennemsnitlige tid, som agenten brugte i tilstanden Ikke klar i dag.
Ikke klar i alt	Den samlede tid, som agenten brugte i tilstanden Ikke klar i dag.
Maks. efter opkaldsarbejde	Den længste tid brugt i tilstanden Arbejde.
Gnsn. efter opkaldsarbejde	Tid i alt brugt i tilstanden Arbejde, divideret med antallet af tidsperioder, der er tilbragt i tilstanden Arbejde.
Efter opk.arbejde i alt	Tid i alt brugt i tilstanden Arbejde.
Anden tid	Den samlede tid (i sekunder), som agenten brugte i dag i andre tilstande end Taler, Klar, Ikke klar, Reserveret og Arbejde siden midnat.

## E-mail-kontaktsservicekø – Tildelt

Visningen Tildelt er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktsservicekø fra Kontaktsservicekøer > E-mail-hierarki.

Dobbeltklik på en e-mail i visningen for at få vist e-mailen i agent-e-mail-fremviseren.

Dataen er for de sidste syv dage. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 13](#) viser felterne i visningen Detaljer.

**Tabel 13.** Data i visningen Tildelt

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Fra	E-mailens afsender.
Til	E-mailens modtager.
Emne	E-mailens emne.
Dato for modtagelse	Den dato, hvor e-mailen blev modtaget.
Dato i kø	Den dato, hvor e-mailen blev flyttet til kontaktsservicekøen.
Dato for overførsel	Den dato, hvor e-mailen blev hentet fra køen af agenten.
E-mail-tilstand	Agentens aktuelle e-mail-tilstand.
Behandlingsvarighed	Den tid, som agenten brugte på at behandle e-mailen. Behandlingstiden omfatter al den tid, som agent var i e-mail-behandlingstilstanden med e-mailen i fokus.
Kladdevarighed	Det tidsrum, hvor e-mailen er i kladdetilstand, efter at agenten har modtaget den fra kontaktsservicekøen.

## E-mail-kontaktsservicekø – oplysninger

Visningen Detaljer er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktsservicekø fra Kontaktsservicekøer > E-mail-hierarki.

Dobbeltklik på en e-mail i visningen for at få vist e-mailen i agent-e-mail-fremviseren.

Dataene er for den aktuelle dag med start ved midnat. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.



Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 14](#) viser felterne i visningen Detaljer.

**Tabel 14. Data for visning af oplysninger**

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Aktuel stemmetilstand	Agentens aktuelle agent-stemmetilstand.
Varighed af stemmetilstand	Det tidsrum, som agent har været i den aktuelle agent-stemmetilstand.
Årsagskode til stemme	Den årsagskode, agenten valgte ved overgangen til den aktuelle agent-stemmetilstand.
Aktuel e-mail-tilstand	Agentens aktuelle e-mail-tilstand.
Varighed af e-mail-tilstand	Det tidsrum, som agenten har været i den aktuelle e-mail-tilstand.
Årsagskode til e-mail	Den årsagskode, agenten valgte ved overgangen til den aktuelle e-mail-tilstand.
Kontaktservicekø	Navnet på den kontaktservicekø, som agenten i øjeblikket behandler en kontakt fra (kun hvis en kontakt er under behandling).
Kø-id til kontakttjeneste	Id'et på den kontaktservicekø, som agenten behandler en kontakt fra (kun hvis en kontakt er under behandling).
Medier	Medietypen for kontaktservicekøen, stemme eller e-mail.

### E-mail-kontaktservicekø – I kø

Visningen I kø er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktservicekø fra Kontaktservicekøer > E-mail-hierarki.

Dobbeltklik på en e-mail i visningen for at få vist e-mailen i agent-e-mail-fremviseren.

Dataen er for de sidste syv dage. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 15](#) viser felterne i visningen Detaljer.

**Tabel 15.** data i visningen I kø

Kolonnenavn	Beskrivelse
Fra	E-mailens afsender.
Til	E-mailens modtager.
Emne	E-mailens emne.
Dato for modtagelse	Den dato, hvor e-mailen blev modtaget.
Dato i kø	Den dato, hvor e-mailen blev flyttet til kontaktservicekøen.

### E-mail-kontaktservicekø – Løst

Visningen Løst er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktservicekø fra Kontaktservicekøer > E-mail-hierarki.

Dobbeltklik på en e-mail i visningen for at få vist e-mailen i agent-e-mail-fremviseren.

Dataen er for de sidste syv dage. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 16](#) viser felterne i visningen Detaljer.

**Tabel 16.** data i visningen Løst

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Fra	E-mailens afsender.
Til	E-mailens modtager.
Emne	E-mailens emne.
Dato for modtagelse	Den dato, hvor e-mailen blev modtaget.
Dato fuldført	Den dato, hvor e-mailen blev sendt til kunden, eller den dato hvor e-mailen blev sendt til køen for kollegagennemsyn.
E-mail-tilstand	Agentens aktuelle e-mail-tilstand.

Tabel 16. data i visningen Løst (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Afslutningsdata	Afslutningsdata, som agenten indgik i, hvis den agenttilstand, der er overgået til efter afslutning af et opkald eller afsendelse af en e-mail, er Arbejde (arbejde efter opkald).
Behandlingsvarighed	Den tid, som agenten brugte på at behandle e-mailen. Behandlingstiden omfatter al den tid, som agent var i e-mail-behandlingstilstanden med e-mailen i fokus.
Kladdevarighed	Det tidsrum, hvor e-mailen er i kladdetilstand, efter at agenten har modtaget den fra kontaktservicekøen.
Dato løst	Den dato, hvor e-mailen blev sendt af kollegagennemsynsagenten.
Varighed af gennemsynsproces	Den tid, som kollegagennemsynsagenten brugte på e-mailen, efter at have hentet den fra køen.
Varighed af gennemsynskladde	Den tid, som e-mailen er i kladdetilstand, efter den blev hentet fra kontaktservicekøen af kollegagennemsynsagenten.

### E-mail-kontaktservicekø - oversigt

Visningen Oversigt er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktservicekø fra Kontaktservicekøer > E-mail-hierarki.

Du kan få vist en e-mail sammen med indgående og udgående vedhæftede filer i agent-e-mail-fremviseren ved at dobbeltklikke på e-mailen fra et hvilket som helst sted i realtidsvisningerne.

Dataene er for den aktuelle dag med start ved midnat. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 17](#) viser felterne i visningen Oversigt.

Tabel 17. Data for visning af oversigt

Kolonnenavn	Beskrivelse
Kontaktservicekø	Navn på kontaktservicekøen.
Agenter logget ind	Antallet af agenter, i denne kontaktservicekø, der er logget på i øjeblikket.

Tabel 17. Data for visning af oversigt (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agenter, der behandles	Antallet af agenter, i denne kontaktservicekø, som er i tilstanden Behandler e-mail.
Agenter - klar	Antallet af agenter, i denne kontaktservicekø, der er i tilstanden Klar i øjeblikket.
Agenter - ikke klar	Antallet af agenter, i denne kontaktservicekø, der er i tilstanden Ikke klar i øjeblikket.
Ældst i kø	Tidsrummet (i sekunder) for den e-mail, der har været længst tid i køen, blandt dem der i øjeblikket står i kø i denne kontaktservicekø.
Antal e-mail i kø i alt	Det aktuelle antal af e-mails, der står i kø, som ikke er blevet videresendt til en agent.
Antal e-mail modtaget i alt	Antallet af e-mails, som er blevet videresendt til denne kontaktservicekø siden starttidspunktet.
Behandlet i dag	Antallet af e-mails, som er blevet videresendt gennem denne kontaktservicekø, som agenten har sendt siden midnat. Afsendestidspunktet afgør, om e-mailen er inkluderet i tællingen.
Gennemsnitlig behandlingstid	Gennemsnit af behandlingstiden for e-mails agenten har sendt siden midnat. Hele behandlingstiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Gennemsnitlig svartid	Gennemsnit af svartid for e-mails agenten har sendt siden midnat. Svartid er tidsintervallet, fra e-mailen modtages, til den sendes. Hele svartiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Længste behandlingstid	Den e-mail med den længste håndteringstid (i sekunder), blandt de e-mails, der er blevet videresendt gennem kontaktservicekøen og sendt siden midnat. Hele behandlingstiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Længste svartid	Den e-mail med den længste svartid (i sekunder), blandt de e-mails, der er blevet videresendt gennem kontaktservicekøen og sendt siden midnat. Hele svartiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.

## E-mail-kontaktsservicekø – Teamoversigt

Visningen Teamoversigt er tilgængelig, når du vælger Kontaktsservicekøer > E-mail-node.

**BEMÆRK:** Hvis agenten er tildelt til et nyt team, mens han eller hun er logget på, vises denne agent stadig som et medlem af det gamle team i visningen E-mail-kontaktsservicekøer - Teamoversigt, indtil agenten logger af og logger på igen. Derefter vises agenten som et medlem af det nye team i visningen E-mail-kontaktsservicekøer - Teamoversigt.

Du kan få vist en e-mail sammen med indgående og udgående vedhæftede filer i agent-e-mail-fremviseren ved at dobbeltklikke på e-mailen fra et hvilket som helst sted i realtidsvisningerne.

Dataene er for den aktuelle dag med start ved midnat. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 18](#) viser felterne i visningen Teamoversigt.

**Tabel 18.** Data for visning af teamoversigt

Kolonnenavn	Beskrivelse
Kontaktsservicekø	Navnet på kontaktsservicekøen.
Agenter logget ind	Antallet af de agenter, der er logget på i øjeblikket, som understøtter kontaktsservicekøen.
Agenter, der behandles	Antallet af de agenter, som er i tilstanden Behandler e-mail, som understøtter kontaktsservicekøen.
Agenter - klar	Antallet af de agenter, som er i tilstanden E-mail klar, som understøtter kontaktsservicekøen.
Agenter - ikke klar	Antallet af de agenter, som er i tilstanden E-mail ikke klar, som understøtter kontaktsservicekøen.
Ældst i kø	Tidsrummet (i sekunder) for den e-mail, der har været længst tid i køen, blandt dem der i øjeblikket står i kø i denne kontaktsservicekø.
Antal e-mail i kø i alt	Det aktuelle antal af e-mails, der står i kø, som ikke er blevet videresendt til en agent.
Antal e-mail modtaget i alt	Antallet af e-mails, der er videresendt til kontaktsservicekøen siden midnat.

Tabel 18. Data for visning af teamoversigt (fortsat)

Kolonnenavn	Beskrivelse
Behandlet i dag	Antallet af e-mails, som er blevet videresendt gennem kontaktservicekøen, som agenten har sendt siden midnat. Afsendelsestidspunktet afgør, om e-mailen er inkluderet i denne optælling.
Gennemsnitlig behandlingstid	Gennemsnit af behandlingstiden for e-mails agenten har sendt siden midnat. Hele behandlingstiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Gennemsnitlig svartid	Gennemsnit af svartid for e-mails agenten har sendt siden midnat. Svartid er tidsintervallet, fra e-mailen modtages, til den sendes. Hele svartiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Længste behandlingstid	Den e-mail med den længste håndteringstid (i sekunder), blandt de e-mails, der er blevet videresendt gennem kontaktservicekøen og sendt siden midnat. Hele behandlingstiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.
Længste svartid	Den e-mail med den længste svartid (i sekunder), blandt de e-mails, der er blevet videresendt gennem kontaktservicekøen og sendt siden midnat. Hele svartiden for e-mailen inkluderes, også evt. tid før eller efter midnat.

### Stemme-kontaktservicekø – oplysninger

Visning af Stemme-kontaktservicekø – Oplysninger er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktservicekø i faggrupperhierarkiet.

Denne visning giver oplysninger om hver enkelt agent, der er logget på ACD'en og er tildelt den valgte kontaktservicekø. Som standard er de viste data sorteret efter agentnavn i stigende rækkefølge.

Dataene kommer fra tjenesten CAD Chat og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene er 1 sekund og kan ikke konfigureres.

Den grafiske visning af disse oplysninger består af et søjlediagram med ACD-tilstandene på Y-aksen og antallet af agenter på X-aksen. [Tabel 19](#) viser felterne i realtidsvisningen kontaktservicekøoplysninger.

**Tabel 19. Data for realtidsvisning af kontaktservicekøoplysninger**

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agentnavn	Agentens navn.
Agent-id	Agentens id.
Aktuel tilstand	Aktuel ACD-tilstand for agent.
Faggruppe	Faggruppe-id'et for ACD-opkaldet, som agenten aktuelt betjener (i tilstanden Taler). Hvis der ikke er noget opkald, eller hvis opkaldet er et ikke-ACD-opkald, er dette felt tomt.
Kontaktservicekø	Navn på kontaktservicekøen.
Varighed af tilstand	Den tid (i sekunder), som agenten har været i den aktuelle ACD-tilstand.
Årsagskode	Årsagen til at agenten er i den aktuelle ACD-tilstand. Årsagskoder er kun tilgængelige for tilstanden Ikke klar og Log af.

### Stemmekontaktservicekø – oversigt

Visning af Kontaktservicekø – Oplysninger er tilgængelig, når du vælger en specifik kontaktservicekø i faggrupp hierarkiet.

Denne visning giver en oversigt over statistikken for en specifik kontaktservicekø. Disse statistikker kommer fra hele kontaktcenteret, ikke kun fra medlemmer af det valgte team.

Dataene kommer fra CTI-serveren, medmindre andet er angivet, og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

**BEMÆRK:** Selv om du kan konfigurere opdateringshastigheden, afhænger den stadig af, hvor ofte Enterprise-tjenesten sender anmodninger til CTI-tjenesten (hvert 10. sekund). Hvis opdateringshastigheden ændres til et kortere tidsinterval, vil visningen blive opdateret til dette interval, men statistikken vil muligvis ikke ændre sig, før Enterprise-tjenesten modtager de opdaterede oplysninger fra CTI-tjenesten.

Der er ingen grafisk visning tilgængelig for disse statistikker. [Tabel 20](#) viser felterne i visningen Teamoversigt.

**Tabel 20. Data for visning af kontaktservicekø - Oversigt**

Felt	Beskrivelse
Kontaktservicekø	Navn på kontaktservicekøen.
Agenter logget ind	Antal af agenter, der aktuelt er logget på systemet.
Agenter, der taler	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Taler.
Agenter - klar	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Klar.
Agenter - ikke klar	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Ikke klar.
Agenter, der arbejder	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Arbejde.
Agenter - reserveret	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Reserveret.
Ældst i øjeblikket	Antallet af opkald i kø og den forløbne ventetid for det ældste opkald i køen, vist i formatet "x [tt:mm:ss]", hvor X er antallet af opkald, og tt:mm:ss er den forløbne ventetid.
Opkald i alt	Samlet antal indgående opkald, herunder ventende opkald, opkald, der er tilsluttet agenter og opkald, som er afbrudt.
Behandlede opk. i dag	Antal opkald, der er håndteret af kontaktservicekøen i den aktuelle rapporteringsperiode. Et opkald anses som håndteret, når en agent tager opkaldet.
Opkald, der blev opgivet	Antallet af opkald, der blev sendt til kontaktservicekøen, men ikke blev besvaret af en agent, fordi opkalderen lagde røret på eller blev afbrudt.
Opkald, der blev sat i kø igen	Opkald, som har forladt køen. Et opkald anses for at have forladt en specifik kontaktservicekø, hvis opkaldet håndteres af en agent i en anden kontaktservicekø. Dette kan forekomme, når et opkald er i kø i mere end én kontaktservicekø.
Starttidspunkt	Starttidspunkt og -klokkeslæt for den aktuelle rapporteringsperiode.
Sluttid	Sluttidspunkt og -klokkeslæt for den aktuelle rapporteringsperiode.
Tale.gnsn.	Den gennemsnitlige taletid for alle opkald, som er behandlet af agenter. Taletid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor agenten får forbindelse til et opkald, og til opkaldet er afbrudt eller viderestillet uden evt. ventetid.



Tabel 20. Data for visning af kontaktservicekø – Oversigt (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Gennemsnitlig ventetid	Den gennemsnitlige ventetid for alle opkald, der blev sendt til kontaktservicekøen. Ventetid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor et opkald er kommet ind i køen til det tidspunkt, hvor opkaldet besvares af en agent eller bliver afbrudt.
Længste taletid	Den længste taletid for alle opkald, som er behandlet af agenter. Taletid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor agenten får forbindelse til et opkald, og til opkaldet er afbrudt eller viderestillet uden evt. ventetid.
Længste ventetid	Den længste ventetid for opkald, der viderestilles til kontaktservicekøen. Ventetid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor et opkald er kommet ind i køen til det tidspunkt, hvor opkaldet besvares af en agent eller bliver afbrudt.
Opkaldsprioritet 1... Opkaldsprioritet 10	Samlet antal prioritet N-opkald, som er viderestillet til hver kontaktservicekø.

### Stemmekontaktservicekøer – teamoversigt

Visning af Teamoversigt er tilgængelig, når du vælger noden Faggrupper i faggrupp hierarkiet.

Denne visning præsenterer detaljerne ved hver enkelt faggruppe, uanset om en agent med dette fag er logget på. Som standard er de viste data sorteret efter agentnavn i stigende rækkefølge.

Dataene kommer fra CTI-serveren, medmindre andet er angivet, og begynder ved midnat for den aktuelle dag. Opdateringsintervallet for dataene kan konfigureres. Som standard er det hver 15. sekund. Det mindste interval er 5 sekunder, og det højeste er 60 sekunder.

**BEMÆRK:** Selv om du kan konfigurere opdateringshastigheden, afhænger den stadig af, hvor ofte Enterprise-tjenesten sender anmodninger til CTI-tjenesten (hvert 10. sekund). Hvis opdateringshastigheden ændres til et kortere tidsinterval, vil visningen blive opdateret til dette interval, men statistikken vil muligvis ikke ændre sig, før Enterprise-tjenesten modtager de opdaterede oplysninger fra CTI-tjenesten.

Grafiske visninger af disse oplysninger består af søjlediagrammer med fagnavnet på Y-aksen og en af de tilgængelige statistikker, der er angivet i skemaet herunder, på X-aksen, udtryk enten som et heltal (0, 1, 2...) eller varighed (tt mm ss). [Tabel 21](#) viser felterne i visningen Teamoversigt.

**Tabel 21. Data for visning af teamoversigt**

Felt	Beskrivelse
Kontaktservicekø	Navn på kontaktservicekøen.
Agenter logget ind	Antal af agenter, der aktuelt er logget på systemet.
Agenter, der taler	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Taler.
Agenter - klar	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Klar.
Agenter - ikke klar	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Ikke klar.
Agenter, der arbejder	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Arbejde.
Agenter - reserveret	Antal af agenter, der aktuelt er i tilstanden Reserveret.
Ældst i øjeblikket	Antallet af opkald i kø og den forløbne ventetid for det ældste opkald i køen, vist i formatet "x [tt:mm:ss]", hvor X er antallet af opkald, og tt:mm:ss er den forløbne ventetid.
Opkald i alt	Samlet antal indgående opkald, herunder ventende opkald, opkald, der er tilsluttet agenter og opkald, som er afbrudt.
Behandlede opk. i dag	Antal opkald, der er håndteret af kontaktservicekøen i den aktuelle rapporteringsperiode. Et opkald anses som håndteret, når en agent tager opkaldet.
Opkald, der blev opgivet	Antallet af opkald, der blev sendt til kontaktservicekøen, men ikke blev besvaret af en agent, fordi opkalderen lagde røret på eller blev afbrudt.
Opkald, der blev sat i kø igen	Opkald, som har forladt køen. Et opkald anses for at have forladt en specifik kontaktservicekø, hvis opkaldet håndteres af en agent i en anden kontaktservicekø. Dette kan forekomme, når et opkald er i kø i mere end én kontaktservicekø.
Starttidspunkt	Starttidspunkt og -klokkeslæt for den aktuelle rapporteringsperiode. Hvis der er et failover, afspejler starttidspunktet det tidspunkt, hvor failoveret forekom.
Sluttid	Sluttidspunkt og -klokkeslæt for den aktuelle rapporteringsperiode.

Tabel 21. Data for visning af teamoversigt (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Tale.gnsn.	Den gennemsnitlige taletid for alle opkald, som er behandlet af agenter. Taletid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor agenten får forbindelse til et opkald, og til opkaldet er afbrudt eller viderestillet uden evt. ventetid.
Gnsntl. ventevarighed	Den gennemsnitlige ventetid for alle opkald, der blev sendt til kontaktservicekøen. Ventetid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor et opkald er kommet ind i køen til det tidspunkt, hvor opkaldet besvares af en agent eller bliver afbrudt.
Længste taletid	Den længste taletid for alle opkald, som er behandlet af agenter. Taletid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor agenten får forbindelse til et opkald, og til opkaldet er afbrudt eller viderestillet uden evt. ventetid.
Længste ventetid	Den længste ventetid for opkald, der viderestilles til kontaktservicekøen. Ventetid er den tid, som er forløbet fra det tidspunkt, hvor et opkald er kommet ind i køen til det tidspunkt, hvor opkaldet besvares af en agent eller bliver afbrudt.
Opkaldsprioritet 1 Opkaldsprioritet 10	Samlet antal prioritet N-opkald, som er viderestillet til hver kontaktservicekø.

## Agentovervågning

---

Knappen til stemmeovervågning gør det muligt at lytte lydløst med på en agents telefonsamtaler.

Stemmeovervågning er tilgængelig, når en agent er logget på, ligegyldigt om agenten er i telefonen eller ej. Funktionen er ikke tilgængelig, når:

- Du er deltager i en telefonsamtale (du kan ikke overvåge dig selv).

**BEMÆRK:** Administratoren kan begrænse dig i at overvåge en agents ikke-ACD-telefonsamtaler.

Knappen Lydstyrke for stemmeovervågning gør det muligt at styre lydstyrken, når du overvåger en agents telefonsamtale. Systemet husker din sidste lydstyrkeindstilling og anvender den, næste gang du logger på.

### **Sådan startes overvågning af en agent.**

1. Vælg en agent i agenthierarkiet.
2. Klik på knappen Start stemmeovervågning, eller vælg Indgreb > Start stemmeovervågning.

### **Sådan afsluttes overvågning af en agent.**

- Klik på knappen Stop stemmeovervågning eller vælg Indgreb > Stop stemmeovervågning.

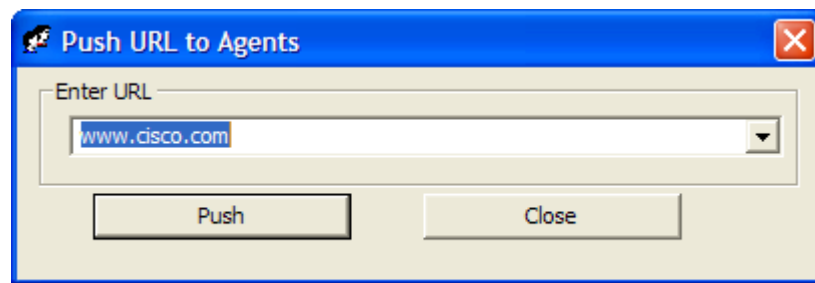
## Push webside til en agent

Du kan vejlede en agent ved at pushe en webside til den pågældende agents Agent Desktop-integrerede browser.

### Sådan pushes en webside til en agent:

1. Vælg en agent i agenthierarkiet.
2. Vælg Indgreb > Vejled ved at pushe en webside. Dialogboksen Push URL til agenter vises (Figur 8).

Figur 8. Dialogboksen Push URL til agenter



3. Indtast URL-adressen på den webside, du ønsker agenten skal se, og klik derefter på Push for at sende websiden til agenten. Den webside, du pushede til agenten, bliver vist i den første fane i agentens integrerede browser. Denne fane er reserveret til pushede websider.

**BEMÆRK:** Der er ingen begrænsninger på, hvad du kan angive som en URL (for eksempel er det ikke nødvendigt at indsætte "http://" foran URL'en), når blot URL'en kan fortolkes af en browser. Nogle websteder kræver, at "http" eller "https" er en del af URL'en.

**BEMÆRK:** Hvis den integrerede browser ikke er aktiveret for den valgte agent (er som standard ikke aktiveret i CAD-BE), vil denne handling mislykkes, men der vil ikke vises nogen fejlmeddelelse.

## Optagelse af opkald

---

Du kan bruge Supervisor Desktop til at optage, gemme og afspille opkald, der behandles af agenter i dit team. Der kan være flere optagelser i gang på samme tid, men der kan kun foretages én optagelse pr. agent på et givet tidspunkt. Du bruger optagelsesfremviser til supervisor til at gennemse optagede opkald.

Du kan bruge funktionen Stemmeovervågning under optagelse.

Når du optager et opkald, skal du huske på følgende:

- Optagefunktionen er ikke beregnet til at optage alle opkald. Det er kun en anmodningsløsning.
- Når du vælger at optage et bestemt opkald i fanen Teamvisning, vil al stemmeaktivitet til og fra den pågældende agent optages. Optagelsen er ikke begrænset til det opkald, du valgte. Optagelsen vil optage begge opkald, hvis agenten for eksempel parkerer det valgte opkald og skifter til et andet opkald.
- Optagelsen stopper, når det valgte opkald afsluttes, eller når du stopper optagelsen manuelt, alt efter hvad der kommer først.
- Agenter kan konfigureres, så de kan starte og stoppe optagelse af opkald. En agent kan dog ikke stoppe en optagelse, som en supervisor har påbegyndt. Hvis en agent forsøger at gøre det, viser dennes Agent Desktop eller IPPA-grænseflade, at optagelsen er stoppet. Optagelsen er dog ikke stoppet, og Supervisor Desktop viser et ikon, der fortæller, at optagelsen fortsætter.
- Du kan stoppe en optagelse, der er påbegyndt af en agent.
- Hvis meddelelsesfunktionen er slået fra, kan agenterne ikke vide, om du optager deres opkald. Hvis en agent forsøger at starte en optagelse af et opkald, som du allerede optager, vil agenten kunne se et optagelsesikon på opkaldet, selvom agenten ikke styrer optagelsen.
- Når du eller en agent optager et opkald, bruges der en optagelseslicens. Licensen frigives, når optagelsen stopper. Hvis alle optagelseslicenserne er i brug, når du forsøger at starte en optagelse, starter optagelsen ikke.

**BEMÆRK:** Når du modtager en meddelelse om, at optagelsen er mislykket, fordi serveren løb tør for diskplads, kan du frigøre plads til nye optagelser ved at slette eksisterende optagelser i Optagelsesfremviser til supervisor.

**Sådan optages et opkald:**

1. Vælg det opkald, du vil optage, i agenthierarkiet.
2. Klik på knappen Start optagelse, eller vælg Indgreb > Opkald/agent start optagelse.
3. Når du er færdig, skal du klikke på Stop optagelse eller vælge Indgreb > Opkald/agent stop optagelse. Opkaldet arkiveres i databasen Optagelsestjeneste, hvor det automatisk gemmes i syv dage.

**BEMÆRK:** Hvis du vil gemme optagelsen i længere tid, kan du gemme i op til 30 dage, hvorefter den slettes. Se "[Brug af Optagelsesfremviser til supervisor:](#)" på side 69 for at få flere oplysninger om afspilning og lagring af optagelser.

## **Ændring af agents ACD-tilstand**

---

Du kan bruge Supervisor Desktop til at ændre en agents ACD-tilstand i dit team, herunder logge en agent af.

**BEMÆRK:** Hvis du logger en CAD-agent af, vil den pågældende agent fortsat blive vist i agenthierarkiet og kunne chatte og modtage teammeddelelser. Hvis du logger en IPPA-agent eller en CAD-BE-agent af, vil den pågældende agent forsvinde fra agenthierarkiet.

### ***Sådan ændres en agents agenttilstand:***

1. Vælg den agent, hvis tilstand du vil ændre, i agenthierarkiet.
2. Klik på den relevante agenttilstandsknap i værktøjslinjen.

**BEMÆRK:** Der er en forsinkelse på omkring 2 til 3 sekunder, før kommandoen om ændring af agenttilstand træder i kraft. Sørg for, at du indstiller den ønskede agenttilstand ved at give tid nok mellem klik på agenttilstandsknapperne, for at ændringerne kan træde i kraft.

**BEMÆRK:** Hvis en ændring af en agenttilstand mislykkes, får du ikke vist en fejlmeddelelse. Du kan se, om ændringen af agenttilstanden lykkes, hvis ikonet ved siden af agentens navn i teamvisningsruden ændres til ikonet for den aktuelle agenttilstand.

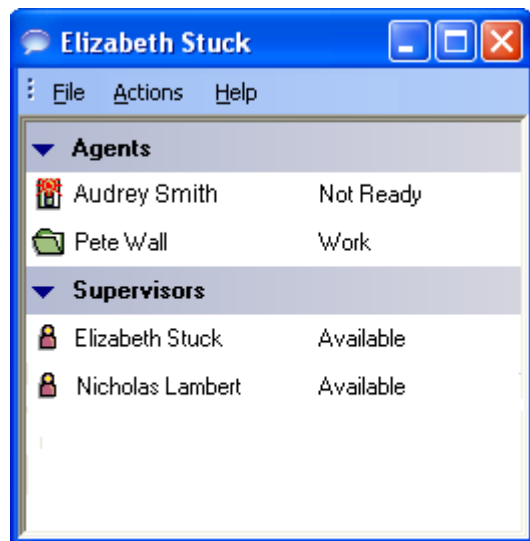


## Brug af chat

Chat gør det muligt at sende onlinemeddelelser til andre agenter og supervisorer i dine team.

Figur 9 viser en supervisors vindue til valg af kontakter.

Figur 9. Vinduet til valg af kontakter



Dette vindue til valg af kontakter indeholder to kontaktlister eller skuffer: Agenter og Supervisorer.

Dine kontaktpersoner ordnes i grupperinger, kaldet skuffer.

- Agentskuffen viser alle agenter på dit team, som er valgt i Supervisor Desktop. Agentens agenttilstand indikeres både med et ikon til venstre for agentnavnet, og med tekst til højre for agentnavnet. Agenttilstanden opdateres, hver gang den ændres. Agenter behøver ikke at være logget på Agent Desktop for at blive vist her, men deres Agent Desktop skal være åben, og de skal have logget på mindst én gang.
- Supervisorskuffen viser alle supervisorer på dit team. Deres status vil altid stå opført som Tilgængelig. Supervisorer skal være logget på for at stå opført her.
- Konferenceskuffen vises, når du deltager i et conferenceopkald med andre agenter.

**BEMÆRK:** Du kan ikke chatte med CAD-BE- eller IP-telefonagenter.

Her er nogle chatfunktioner:

- Du kan sende den samme chatmeddelelse til flere modtagere (deres svar, hvis der er nogen, vises i separate chatvinduer, et for hver person).
- Du kan deltage i flere samtidige chatsessioner.
- Vinduet Chats titellinje viser navnet på den person, du chatter med.
- Hvis du markerer en chatmeddelelse som høj prioritet, vises vinduet Chat på den anden persons skærm, så meddelelsen straks bemærkes.
- Hvis prioriteten for en chatmeddelelse er normal (standard), forbliver vinduet Chat i den aktuelle tilstand (åben eller minimeret), og det tilsvarende ikon blinker på proceslinjen i Windows.
- En logfil over de chatmeddelelser, som er sendt mellem dig og din chatpartner (chathistorik) er tilgængelig, så længe vinduet Chat er åbent. Når du har lukket vinduet, går logfilen tabt.
- Chathistorikken er sorteret kronologisk med de ældste meddelelser øverst i logruden.
- Du kan chatte med agenter, der er logget af ACD'en, så længe deres Agent Desktop er åben.

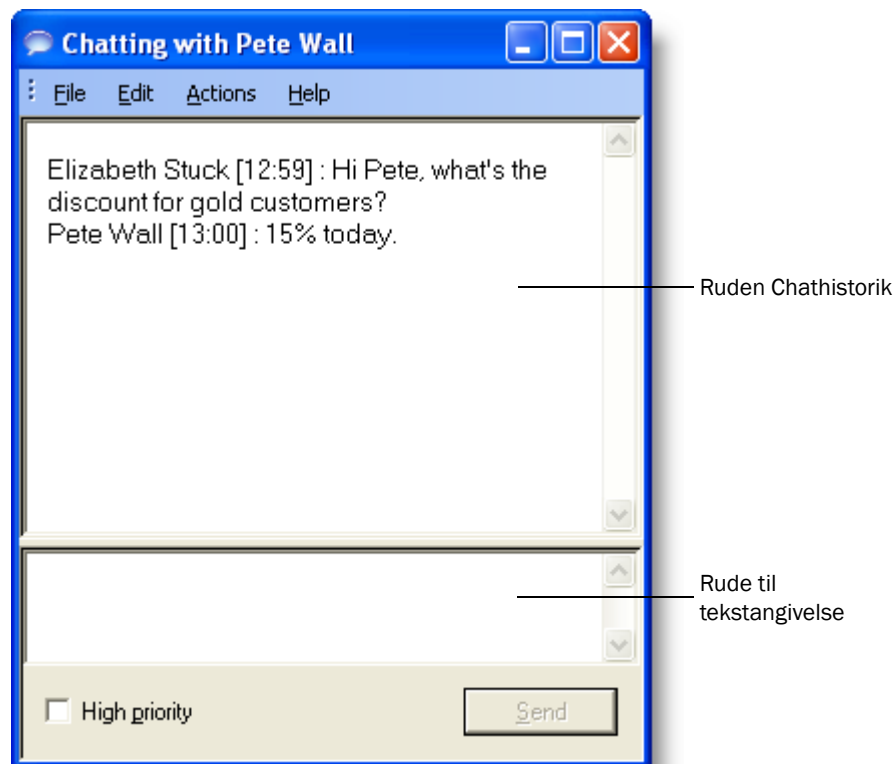
## Afsendelse af en chatmeddelelse

*Sådan startes en chatsession:*

1. Klik på Chat på værktøjslinjen. Vinduet til valg af kontakter vises (se [Figur 9 på side 49](#)). Dette vindue viser navne på og status for de personer, du kan chatte med.

2. Dobbeltklik på en persons navn for at chatte med ham. Marker flere navne og tryk på Enter eller vælg Handlinger > Chat for at chatte med flere personer. Et chatvindue åbnes, og der påbegyndes en session med de personer, du valgte (Figur 10).

Figur 10. Vinduet Chatsession



3. Skriv din meddelelse i tekstfeltet.
4. Hvis du vil have, at din meddelelse skal kunne ses med det samme ved, at den vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet Høj prioritet.
5. Klik på Send, eller tryk på Enter. Din meddelelse sendes til din chatpartner og gemmes i chatlogfilens rude.

Svar fra modtagerne af en gruppemeddelelse vises i individuelle chatsessionsvinduer. De kan ikke svare til gruppen, de kan kun svare til dig.

**Sådan afsluttes en chatsession:**

- Vælg Fil > Luk, eller klik på Luk i det øverste højre hjørne af vinduet Chat.

## Foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet

Agenter kan have en opgaveknap i Agent Desktop og have CAD-BE konfigureret til at sende en foruddefineret chatmeddelelse med høj prioritet til deres supervisor(er). Denne foruddefinerede meddelelse (f.eks. "Bryd ind i mit opkald") indstilles af administratoren. Den fungerer lige som en almindelig chatmeddelelse, der er markeret som høj prioritet – den vises på skærmen oven på alle andre vinduer, så du ser den straks.

Du kan besvare foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet fra en CAD-agent. Du kan ikke besvare en, der er sendt af en CAD-BE-agent, fordi CAD-BE ikke indeholder funktioner til tovejs-chat.

## Overvågning af en e-mail, der er slettet af en agent

---

Agenter kan slette e-mail, der leveres i deres indbakke. Grunde til at slette en e-mail kan være:

- e-mailen er spam
- e-mailen er grov

Den slettede e-mail slettes faktisk ikke. Den overføres til en e-mail-adresse, der er konfigureret af administratoren i Cisco Desktop Administrator.

Du kan få vist en slettet e-mail på to måder:

- I agent-e-mail-fremviseren på listen i realtidvisningen  
E-mail-kontaktsservicekø - Løst
- Ved hjælp af en e-mail-klient fra tredjepart (f.eks. Microsoft Outlook)

Agent-e-mail-fremviseren gør det kun muligt at se e-mails, der er slettet af agenten. Hvis du vil slette e-mailen permanent eller sætte den i kø igen, så den kan håndteres af en anden agent, skal du bruge en e-mail-klient fra en tredjepart.

Kontakt din systemadministrator og få mere at vide om fremgangsmåden for adgang til e-mail, der er slettet af en agent.

## Gennemsyn af agent-e-mails

---

Kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn anvendes til at gennemse agenters svar på kunde-e-mails. Ved at anvende en kontaktservicekø for gennemsyn i e-mail-håndteringsprocessen kan et kontaktcenter sikre, at alle svar undergår et gennemsyn, før de leveres til kunden. Hvis en agents workflow-gruppe og e-mail-kontaktservicekø er konfigureret til gennemsyn, så overføres alle agentens svar til kontaktservicekøen for gennemsyn af e-mails.

Du skal bruge Cisco Agent Desktop for at deltage i gennemsynsprocessen. Se *brugervejledningen til Cisco Agent Desktop* for at få flere oplysninger om at gennemse e-mails.

## Brug af den integrerede browser

Den integrerede browser gør det muligt for dig at se intranet- og internetwebsider fra Supervisor Desktop. Når browseren er aktiveret, vises den som en fane i visningsruden i realtid med op til 20 tegn af navnet på den aktuelle webside, der vises på fanen. Visningerne i realtid vises på en anden fane i den rude.

**BEMÆRK:** Du skal have Internet Explorer 7 eller 8 installeret på din pc, for at den integrerede browser kan fungere.

**BEMÆRK:** Omarrangering af integrerede browserfaner ved at trække understøttes ikke.






Som standard er browseren ikke aktiveret. Se "[Opsætning af indstillinger](#)" på side 14 for at få vejledning i, hvordan browseren aktiveres, og hvordan en hjemmeside konfigureres.

Rullemenuen Adresse indeholder URL-adresserne på de 25 sidste websteder, så du kan få hurtig adgang til websteder, du ofte besøger.

### Browserens værktøjslinje

Værktøjslinjen i browseren indeholder grundlæggende browserknapper, der gør det muligt at navigere i de websider, du får vist, opdatere en aktuel side og vende tilbage til din startside. [Tabel 22](#) viser knapperne på værktøjslinjen i browseren.

Tabel 22. Knapper på værktøjslinjen i browseren

Knap	Navn	Genvejstast	Beskrivelse
	Tilbage	Alt+venstre pil	Vender tilbage til den sidste side, du fik vist.
	Frem	Alt+højre pil	Tager dig til den side, du fik vist, før du klykkede på knappen Tilbage.
	Stop	Esc	Stopper browseren i at vise en webside (for eksempel hvis overførslen tager for lang tid).
	Opdater	F5	Opdaterer websiden, der vises, for at sikre, at du ser det nyeste indhold.
	Startside	Alt+Home	Vender tilbage til den på forhånd definerede startside.

## Afsendelse af teammeddelelser

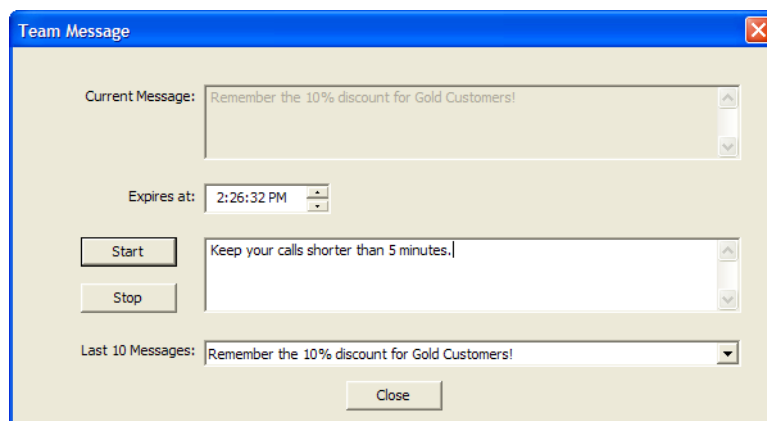
Du kan sende en teammeddelelse til alle CAD-agenter i et team, uanset om agenten er logget på ACD'en eller ej. Så længe Agent Desktop er åben, kan en agent se en teammeddelelse.

**BEMÆRK:** Du kan ikke sende teammeddelelser til CAD-BE- eller IP-telefonagenter.

**BEMÆRK:** Hvis chattjenesten genstartes, eller hvis der opstår fejl på den server, der er vært for chattjenesten, annulleres eventuelle aktive teammeddelelser.

Dialogboksen Teammedlemmer (Figur 11) gemmer de sidste 10 teammeddelelser, du har sendt. Du kan vælge enhver af disse meddelelser og sende den igen. Hvis du sender mere end 10 teammeddelelser, slettes den ældste fra den gemte liste. Du kan ikke angive en bestemt teammeddelelse til permanent lagring.

Figur 11. Dialogboksen Teammeddelelse



**BEMÆRK:** Som standard ruller teammeddelelsen på tværs af Agent Desktop's rude til teammeddelelser. Individuelle agenter kan indstille deres indstilling i Agent Desktop til at vise teammeddelelser som stationære. En stationær teammeddelelse er mere kompatibel med skærmlesere, som ofte bruges af svagtseende agenter.

Ruden Aktuel meddelelse viser den meddelelse, der aktuelt sendes til dit team.



**Sådan sendes en teammeddelelse til alle agenter i et team:**

1. Vælg det team, som du vil sende meddelelsen til, på listen over valg af team, og klik derefter på Vis > Teammeddelelser, eller klik på knappen Teammeddelelser.
2. Skriv din meddelelse i tekstboksen. TM'en kan være op til 255 tegn lang.
3. Vælg et tidspunkt, hvor meddelelsen skal udløbe, i feltet Udløber den.  
Som standard kører meddelelsen i 30 minutter.
4. Klik på Start, eller tryk på Enter.

Teammeddelelsen sendes til teamet i så lang tid, som du har valgt. Teksten i den meddelelse, du sendte, gemmes i det aktuelle meddelelsesfelt for teamydelse.

**Annullering af en teammeddelelse:**

- Klik på Stop i dialogboksen Teammeddelelse.

## Oprettelse af supervisor-workflow

---

Ved hjælp af funktionen supervisor-workflowadministrator kan du konfigurere din desktop til at udføre bestemte handlinger på baggrund af køstatistikker for opkald, der venter, og opkald i kø for valgte faggrupper.

Disse workflow gælder kun dig, ikke andre supervisorer, og er tilgængelige for dig, uanset hvor du logger på Supervisor Desktop. De er forbundet med dine logon-oplysninger.

**BEMÆRK:** Supervisor-workflowhandlinger er tilgængelige på Premium-funktionsniveauet, undtagen hierarkikontrolhandlingen, som også er tilgængelig på Enhanced-funktionsniveauet.

Generelt består workflow af *hændelser*, *tærskler* og *handlinger*.

- Den *hændelse*, der udløser en handling, er en faggruppes opdatering af køstatistikker. Køstatistikker opdateres en gang hvert femte sekund.
- Den *tærskel*, som hændelsen skal overholde, er én eller begge af følgende:
  - Antallet af ventende opkald er under, inden for eller over angivne grænser
  - Det ældste opkald i kø er under, inden for eller over en angiven varighed
- De *handling*er, der udløses af, at tærsklerne nås, kan være at:
  - Ændre faggruppenavnets farve i hierarkikontrollen og/eller tilføje en meddelelse ved siden af det
  - Fremhæve data i realtidsvisningen i tabelformat
  - Vise en pop op-meddelelse på skrivebordet
  - Afspille en \*.WAV-fil på skrivebordet
  - Sende en e-mail til udvalgte modtagere

Du kan for eksempel oprette et workflow, så faggruppenavnet i faggrupp hierarkiet bliver rødt, og en lydalarm lyder hvert 15. sekund, når flere end 10 opkald venter i køen til faggruppe 6500.

### **Sådan oprettes et supervisor-workflow:**

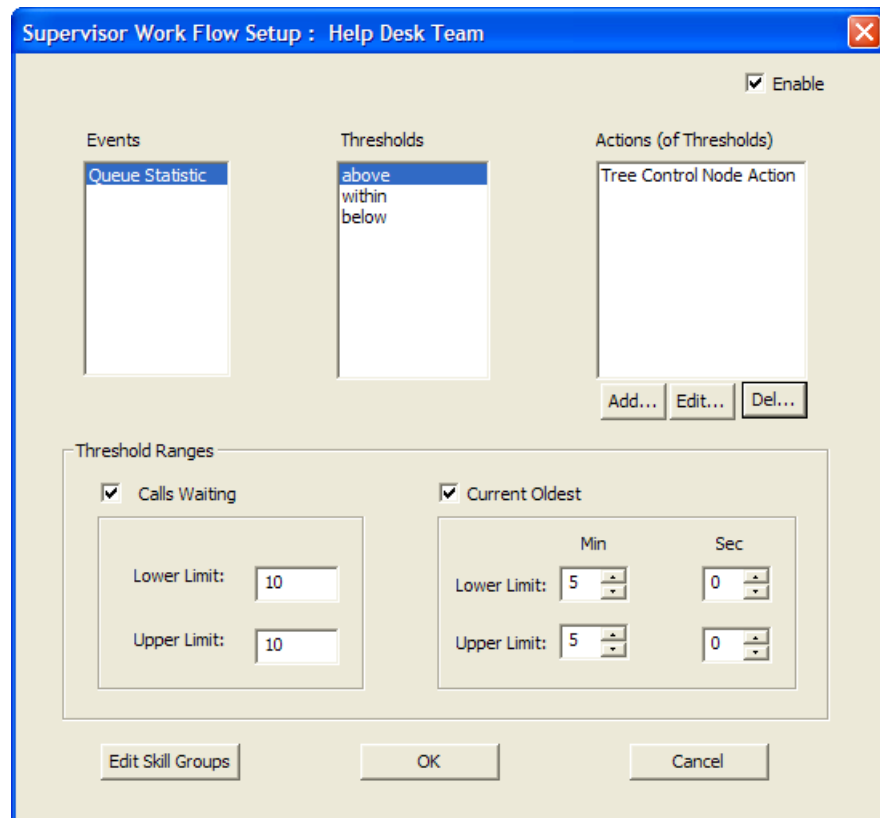
1. Vælg Værktøjer > Supervisor-workflowadministrator.  
Dialogboksen Liste over supervisor-workflow vises.
2. Klik på Tilføj.  
Dialogboksen Tilføj nyt workflow vises.

3. Indtast et navn på dit nye workflow, og klik derefter på OK.  
Dialogboksen Valg af faggruppe vises.
4. Vælg de faggrupper, du vil have, at dit workflow skal gælde for, i ruden Tilgængelige faggrupper, og brug pilene til at flytte dem til ruden Valgte faggrupper. Klik OK, når du er færdig.

**BEMÆRK:** En faggruppe kan kun være en del af ét workflow pr. supervisor.

Dialogboksen Oprettelse af supervisor-workflow vises (Figur 12).

Figur 12. Dialogboksen Oprettelse af supervisor-workflow



5. Indstil parametrene for workflowet:
  - a. Angiv den øvre og nedre grænse for tærsklen Opkald venter og/eller aktuelt ældste.

**BEMÆRK:** Når du vælger både Ventende opkald og Aktuelt ældste, har den højeste tærskel, der er overskredet, fortrinsret.

- b. Vælg Over fra ruden Tærskler.
  - c. Klik på Tilføj. Vælg den handling, du vil have, der skal udløses, når statistikken over Ventende opkald og/eller aktuelt ældste er over den øvre grænse, du har sat, i dialogboksen Valg af handlingstype, og klik derefter på OK. Se "[Workflow-handlinger](#)" på side 63 for at få oplysninger om de forskellige typer handlinger, der er tilgængelige.
  - d. Gentag for tærsklerne Inden for og Under.
6. Når du er færdig, skal du klikke på OK for at aktivere workflowet.

### Eksempel: Oprettelse af et supervisor-workflow:

Det følgende er en trinvis illustration af, hvordan man opsætter et supervisor-workflow. Dette workflow:

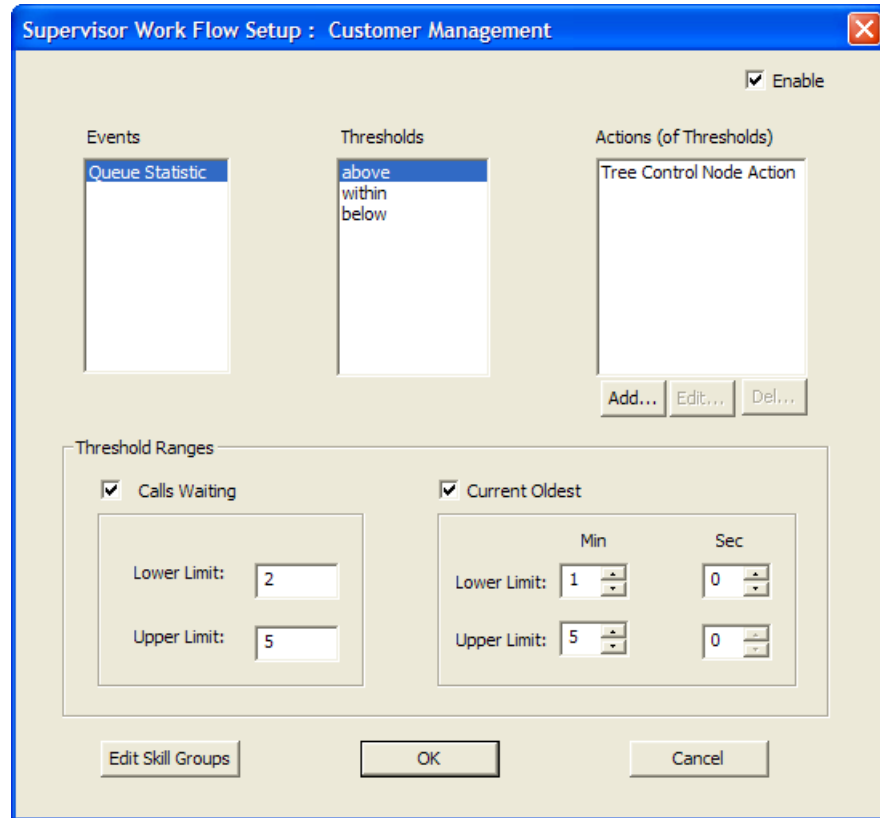
- Ændrer farven på faggruppens navn til grøn og viser "Under" ved siden af hierarkistyringen Faggrupper, når der er færre end to opkald, der venter, eller hvis det aktuelt ældste opkald er under 1 minut gammelt.
- Ændrer farven på faggruppens navn til blå og viser "Advarsel", når der er 2 til 5 ventende opkald, eller hvis det aktuelt ældste opkald er mellem 1 og 5 minutter gammelt.
- Ændrer farven på faggruppens navn til rød og viser "Advarsel", når der er flere end fem ventende opkald, eller hvis det aktuelt ældste opkald er mere end 5 minutter gammelt.

#### Sådan oprettes eksemplet på et supervisor-workflow:

1. Vælg Værktøjer > Supervisor-workflowadministrator.  
Dialogboksen Liste over supervisor-workflow vises.
2. Klik på Tilføj.  
Dialogboksen Tilføj nyt workflow vises.
3. Skriv navnet Kundeadministration, og klik derefter på OK.  
Dialogboksen Valg af faggruppe vises.
4. Vælg de faggrupper, du vil have, at dit workflow skal gælde for, i ruden Tilgængelige faggrupper, og brug pilene til at flytte dem til ruden Valgte faggrupper. Klik OK, når du er færdig.  
Dialogboksen Oprettelse af supervisor-workflow vises.
5. Marker afkrydsningsfeltet Ventende opkald, og sæt den nedre grænse til 2 og den øvre grænse til 5 ([Figur 13](#)).

6. Marker afkrydsningsfeltet Aktuelt ældste, og sæt den nedre grænse til 1 minut og den øvre grænse til 5 minutter (Figur 13).

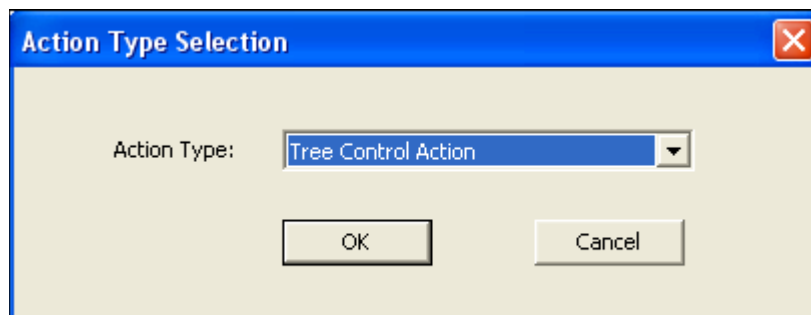
Figur 13. Eksempel på indstilling af supervisor-workflow



7. Vælg Under i ruden Tærskler, og klik derefter på Tilføj i ruden Handler. Dialogboksen Valg af handlingstype vises.

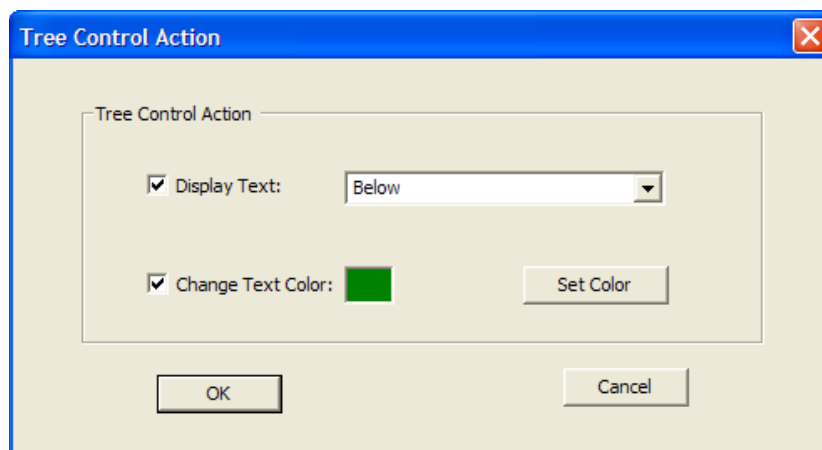
8. Vælg Hierarkikontrolnodehandling, og klik derefter på OK (Figur 14).

Figur 14. Dialogboksen Valg af handlingstype



Dialogboksen Hierarkikontrolhandling vises (Figur 15).

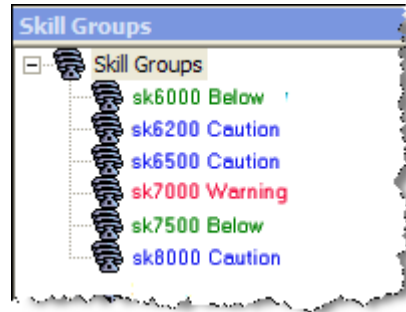
Figur 15. Dialogboksen Hierarkikontrolhandling



9. Markér Vis tekst, og skriv Under i feltet.
10. Markér Skift tekstfarve, klik på Indstil farve, vælg grøn fra den viste farvepalette, og klik derefter på OK.
11. Gentag trin 7 til 10 for tærsklerne Over og Inden for. Vælg "Advarsel" som den viste tekst for tærsklen Over, og indstil farven til rød. Vælg "Advarsel" som den viste tekst for tærsklen Inden for, og indstil farven til blå.

Når du er færdig, skal du klikke på OK for at aktivere workflowet. Faggruppenavnene vil nu være farvekodet med vist tekst (Figur 16).

Figur 16. Navne på faggrupper farvekodet



## Workflow-handlinger

Der er fem mulige workflow-handlinger, som kan udløses af tærskelreglerne. Disse handlinger er:

- [Handling med lydalarm \(side 63\)](#)
- [Meddelelsesboks – handling \(side 64\)](#)
- [Rapporthandling \(side 65\)](#)
- [Hierarkikontrolhandling \(side 66\)](#)
- [Handling med e-mail-advarsel \(side 66\)](#)

### Handling med lydalarm

Handlingen med lydalarm afspiller en \*.WAV-fil på din desktop, når tærskelreglerne overholdes. Som standard afspilles filen én gang, men du kan også konfigurere den, så den afspilles gentagne gange med angivne intervaller.

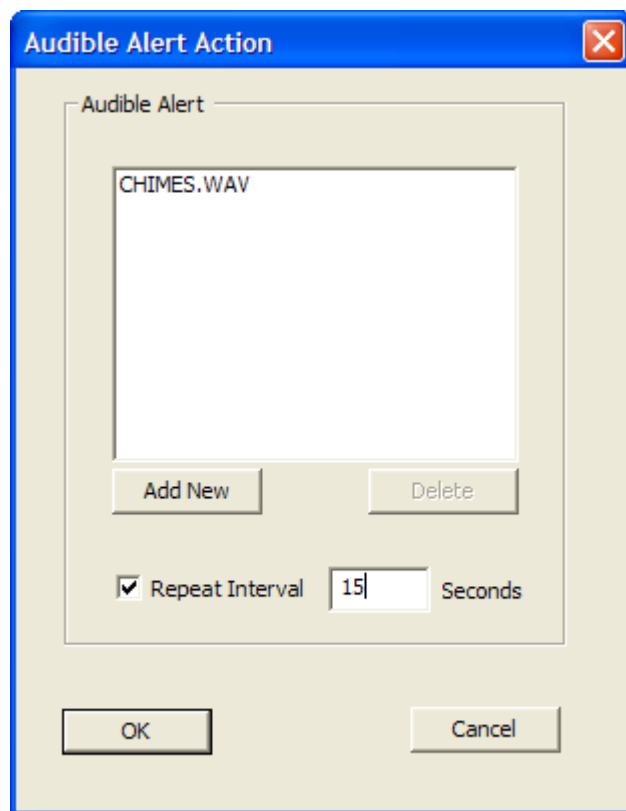
**BEMÆRK:** Du kan deaktivere lydalarmer, der er konfigureret til at gentages i intervaller, ved at vælge Handlinger > Supervisor-workflow – lyd fra i menuen.

Din computer har højst sandsynligt tilgængelige system-\*.WAV-filer, der bruges til at signalere standardhændelser i Windows. Disse filer er en god lydkilde.

**BEMÆRK:** Enhver \*.WAV-fil, du vælger, skal være 50 KB eller mindre.

Hvis du vil oprette en lydalarm, skal du i dialogboksen Handling med lydalarm (Figur 17) klikke på Tilføj ny og derefter gennemse for at finde den valgte \*.wav-fils placering. Hvis du vil, kan du oprette et repetitionsinterval og derefter klikke på OK.

Figur 17. Dialogboksen Handling med lydalarm



### Meddelelsesboks – handling

Handlingen Meddelelsesboks viser en meddelelsesboks, der indeholder en brugerdefineret meddelelse på din desktop, når tærskelreglerne overholdes. Meddelelsesboksen lukkes ved klik på OK.



Hvis du vil oprette en meddelelsesboks, skal du indtaste din meddelelse i feltet Meddelelses tekst i dialogboksen Meddelelsesboks - handling (Figur 18), vælge det relevante meddelelsesikon og derefter klikke på **OK**.

Figur 18. Dialogboksen Meddelelsesboks – handling



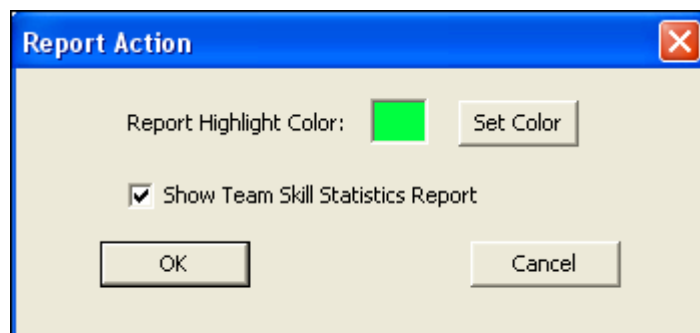
### Rapporthandling

Rapporthandlingen fremhæver i farver cellerne i Kontaktservicekøen og kolonnerne Ældst i kø i realtidsvisningen Fagstatistik for team i tabelformat, når dataene i cellen overstiger tærskelreglerne.

Hvis du vil oprette en rapporthandling, skal du i dialogboksen Rapporthandling (Figur 19) klikke på Indstil farve for at vælge en farve, der skal bruges til fremhævning af visningscellerne og derefter klikke på **OK**.

Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Vis statistikker for teamfag, vil det, hver gang en statistik ændres, udløse en rapporthandling, og Supervisor Desktop skifter automatisk dets fokus for at vise rapporten over statistik for teamfag, så du kan se den aktuelle rapport med de fremhævede celler.

Figur 19. Dialogboksen Rapporthandling

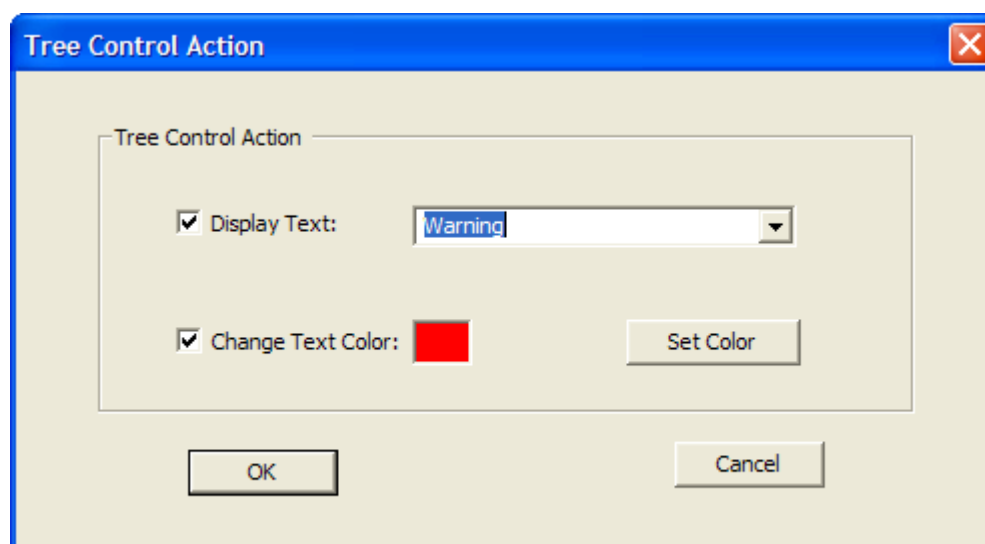


## Hierarkikontrolhandling

Hierarkikontrolhandlingen gør det muligt for dig at vælge en farve til et kontaktservicekønavn og/eller en meddelelse, der skal vises ved siden af kontaktservicekønavnet i faggruppens hierarkikontrol, når tærskelreglerne nås.

Hvis du vil konfigurere en hierarkikontrolhandling skal du i dialogboksen Hierarkikontrolhandling (Figur 20) markere de effekter, der skal anvendes på kontaktservicekønavnet. Klik på Indstil farve for at vælge en tekstfarve, angiv din egen meddelelse, eller vælg en forudindstillet meddelelse (Advarsel) fra en rulleliste, som skal vises ved siden af kontaktservicekønavnet, og klik derefter på OK.

Figur 20. Dialogboksen Hierarkikontrolhandling



## Handling med e-mail-advarsel

Handlingen med e-mail-advarsel gør det muligt for dig at sende en e-mail til udvalgte personer, når tærskelreglerne ikke overholdes.

E-mail-meddelelserne har forudindstillede emnelinjer, afhængigt af hvilken tærskelregel der er overholdt. Disse er:

- Fag: <kontaktservicekønavn>, Antallet af ventende opkald er over den øvre grænse
- Fag: <kontaktservicekønavn>, Antallet af ventende opkald er under den nedre grænse
- Fag: <kontaktservicekønavn>, Antallet af ventende opkald er inden for den øvre og nedre grænse
- Fag: <kontaktservicekønavn>, Det ældste opkald i kø er over den øvre grænse

- Fag: <kontaktservicekønavn>, Det ældste opkald i kø er under den nedre grænse
- Fag: <kontaktservicekønavn>, Det ældste opkald i kø er inden for den øvre og nedre grænse

De sendte e-mail-meddelelser kan kun bestå af emnelinjen; en meddelelse i brødteksten af e-mailen er valgfri.

**Figur 21.** Dialogboks til opsætning af handling for e-mail-advarsel

Hvis du vil oprette en handling med e-mail-advarsel, skal du udfylde dialogboksen til opsætning af handling med e-mail-advarsel (Figur 21) som det vises i Tabel 23.

**Tabel 23.** Felter i dialogboks til opsætning af handling for e-mail-advarsel

Felt	Beskrivelse
Fra	Obligatorisk. Angiv din e-mail-adresse. Den første gang, denne dialogboks vises, er feltet tomt. Herefter udfyldes det automatisk med det, du tidligere har angivet.
Til	Obligatorisk. Angiv e-mail-adresserne på modtagerne, og adskil dem med et semikolon. Den første gang, denne dialogboks vises, er feltet tomt. Herefter udfyldes det automatisk med det, du tidligere har angivet.

Tabel 23. Felter i dialogboks til opsætning af handling for e-mail-advarsel (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Mail-server	Obligatorisk. SMTP IP-adressen eller værtsnavnet på e-mail-serveren bruges til at sende denne e-mail. Den første gang, denne dialogboks vises, er feltet tomt. Herefter udfyldes det automatisk med det, du tidligere har angivet.
BCC	Valgfrit. Angiv e-mail-adresserne på de modtagere, du ønsker at kopiere til e-mail-meddelelsen. Den første gang, denne dialogboks vises, er feltet tomt. Herefter udfyldes det automatisk med det, du tidligere har angivet.
Emne	Emnelinjen genereres automatisk af handlingen.
Høj prioritet	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at e-mailen skal sendes med høj prioritet. Marker ikke feltet, hvis e-mail skal leveres normalt.
Meddelelsesrude (ikke angivet)	Valgfrit. Angiv en meddelelse, som skal vises i e-mailens hoveddel.

Brug knappen Send til at kontrollere, om e-mail-advarselshandlingen er konfigureret korrekt. Når du klikker på Send, sendes en test-e-mail til e-mail-adresser i felter Til og BCC.

Hvis test-e-mailen går igennem, vises "E-mail sendt" i feltet ved siden af testknappen. Hvis dette ikke lykkedes, vises en meddelelse om, at mailafsendelse mislykkedes. Hvis det er tilfældet, skal du kontrollere dine indgange i Til-, BCC-, and mailserver-felter for at se, om indholdet er korrekt og teste det igen.

## **Brug af Optagelsesfremviser til supervisor:**

Optagelsesfremviser til supervisor ([Figur 22](#)) viser alle optagelser, som dit team har lavet inden for de seneste syv dage samt dem, du koder til 30-dages forlænget levetid.

**BEMÆRK:** Der anvendes licens, når en afspilning er i gang, og den frigives, når afspilningen slutter. Hvis der ikke er nogen licenser tilgængelige, når du forsøger at afspille en optagelse, vises denne fejlmeddelelse: "Der er opstået en licensfejl. Prøv igen om fem minutter. Hvis problemet fortsætter, skal du se logfilen eller kontakte systemadministratoren for at få flere oplysninger." Du skal vente, indtil en licens frigives og er tilgængelig for at kunne gennemse optagelser.

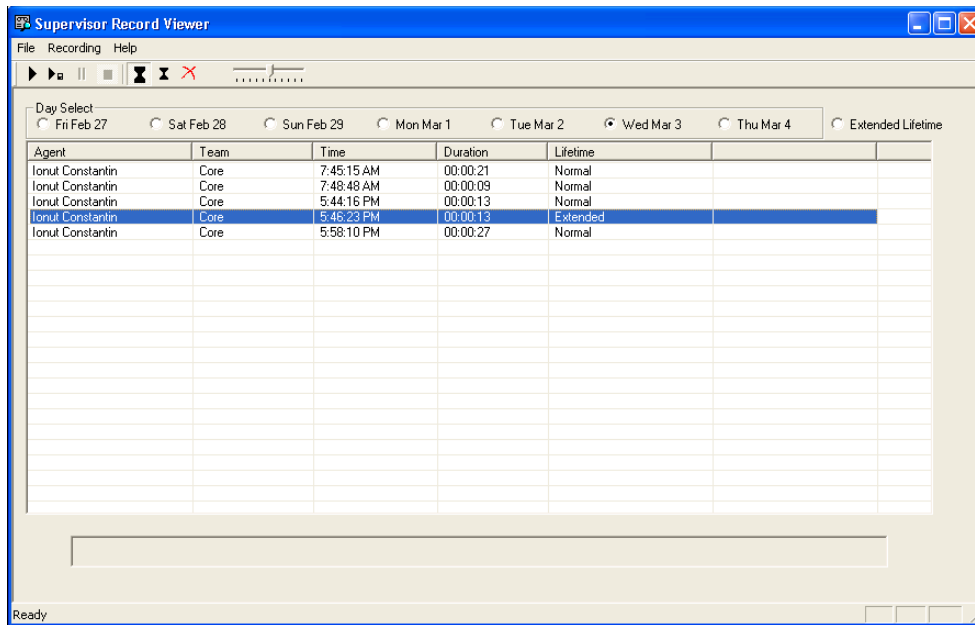
**BEMÆRK:** I et system med høj tilgængelighed kan optagelser gemmes på en af de to optagelsesservere, og alle vises i Optagelsesfremviser til supervisor. Hvis en af serverne bliver inaktiv og ikke er tilgængelig, kan de optagelser, der er gemt på denne server, ikke afspilles, selvom de stadig er vist i Optagelsesfremviser til supervisor. Hvis du forsøger at afspille en optagelse, der er gemt på en inaktiv server, får du vist en fejlmeddelelse om, at optagelsesserveren er inaktiv. Du kan afspille optagelsen, når serveren bliver aktiv igen.

Optagelserne gemmes som en råstemmedatapakker. De kan kun afspilles ved hjælp af optagelsesfremviseren for supervisor. Hvis du vil gemme valgte optagelser som \*.wav-filer, kan du bruge knappen "Afspil og gem" og gemme optagelsen i en mappe i \*.wav-format.

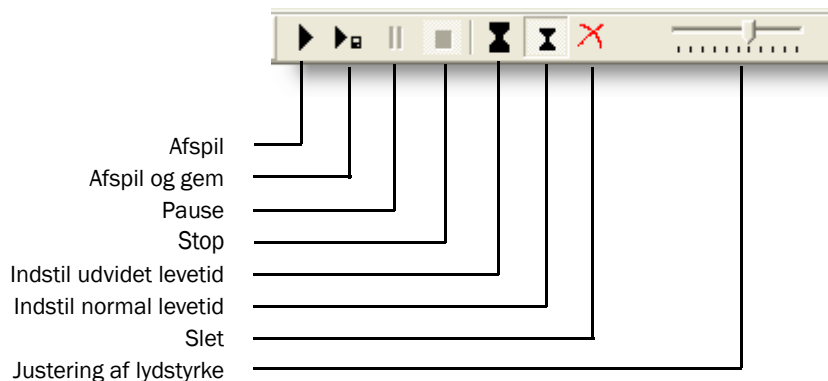
Medmindre optagelserne er kodet til udvidet levetid, slettes de automatisk efter syv dage.

Hvis en optagelse er mærket til 30-dages forlænget levetid, bliver den ikke slettet før den 30-dages periode udløber. Hvis du sletter dem manuelt før udløbet af 30-dages perioden, vil de blive slettet under den næste oprydning i mappen – oprydninger kører dagligt ved midnat.

Figur 22. Optagelsesfremviser til supervisor



Figur 23. Værktøjslinjen Optagelsesfremviser for supervisor



Optagelsesfremviser for supervisor (Figur 23) viser de oplysninger, der er angivet i Tabel 24

Tabel 24. Felter for optagelsesfremviser for supervisor

Kolonnenavn	Beskrivelse
Agent	Den agent, hvis opkald optages.
Team	Det team, som agenten tilhører.
Tid	Det tidspunkt, optagelsen blev foretaget.
Varighed	Længden af optagelsen i formatet tt:mm:ss.
Levetid	Længden på den tid, optagelsen arkiveres: Normal er 7 dage, Udvidet er 30 dage.
Dato for optagelse	(Vises kun, når indstillingen til udvidet levetid vælges i feltet til valg af dag) Dato, hvor optagelsen fandt sted.

**Sådan startes Optagelsesfremviser til supervisor:**

1. Vælg Funktioner > Optagede filer i Supervisor Desktop-menulinjen. Optagelsesfremviser til supervisor starter, uden at en dag er valgt.
2. Klik på en af alternativknapperne i afsnittet Valg af dag for at vise optagelser, som dit team har lavet på den pågældende dato.

**Sådan lyttes til en optagelse:**

1. Klik på alternativknappen til datoen for den optagelse, du gerne vil gennemse i afsnittet Valg af dag.

Du kan også klikke på alternativknappen Udvidet levetid for at vise en liste over alle optagelser, som mærket til en udvidet 30-dags arkivering.

2. Vælg den optagelse, du vil gennemse.
3. Klik på knappen Afspil, eller vælg Optagelse > Afspil i menulinjen.

Brug knapperne Pause eller Stop til at styre afspilningen af optagelsen og skyderen til lydstyrken til at styre lydstyrken af afspilningen.

Der er en statuslinje i bunden af skærmen, som viser, hvor du befinder dig i optagelsen. Du kan klikke på statuslinjen og trække den fremad eller tilbage for at spole tilbage eller hurtigt frem i optagelsen. Du skal klikke på Afspil igen, når du har ændret placeringen af statuslinjen for at genstarte afspilningen.

**BEMÆRK:** Du kan ikke afspille en optagelse, mens du overvåger et opkald.

**Sådan gemmes en optagelse:**

1. Vælg den optagelse, du vil gemme.
2. Klik på knappen Afspil og gem, eller vælg Optagelse > Afspil og gem i menulinjen. Dialogboksen Gem som vises.
3. Vælg mappen, hvori optagelsen skal gemmes, angiv et filnavn til optagelsen, og klik derefter på Gem. Optagelsen afspilles og gemmes samtidigt som en \*.wav-fil på det sted, du har valgt.

**Sådan mærkes en optagelse til udvidet arkivering:**

1. Vælg den optagelse, du vil arkivere i 30 dage.
2. Klik på knappen Indstil udvidet levetid, eller vælg Filer > Indstil udvidet levetid i menulinjen. Optagelsen er mærket til at blive arkiveret i 30 dage fra optagelsesdatoen.



## Autogendannelse af tjeneste

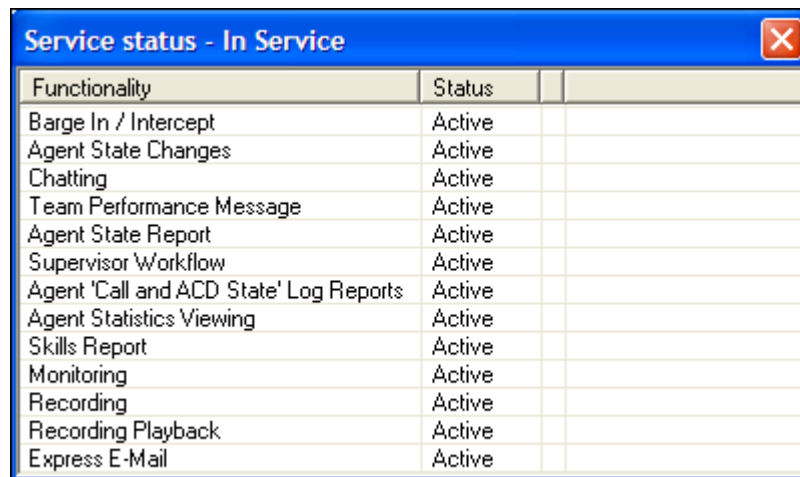
Funktionen af autogendannelse af tjeneste giver mulighed for, at Supervisor Desktop automatisk gendanner forbindelsen til Cisco-tjenesterne i tilfælde af en genstart af tjenesten eller nedbrud af netværket.

Når Supervisor Desktop registrerer, at programmet ikke er i stand til at kommunikere med en tjeneste (generelt inden for tre minutter efter tjenestefejl), vises "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste" i statuslinjen for at angive, at nogle eller alle tjenester har udvist fejl.

Når Supervisor Desktop registrerer, at tjenesten igen er tilgængelig (normalt inden for et minut efter tjenestegendannelse), vises "Aktiv" i statuslinjen for at angive, at tjenesterne er gendannet.

Læs mere om, hvad der påvirkes i tilfælde af tjenestefejl, ved at dobbeltklikke på statusmeddelelsen i statuslinjen. Supervisor Desktop viser en pop op-boks (Figur 24), der viser en liste over funktioner og angiver, om denne funktion er tilgængelig eller ikke skyldes tjenesteudfald.

Figur 24. Pop op-vinduet Tjenestestatus



Functionality	Status
Barge In / Intercept	Active
Agent State Changes	Active
Chatting	Active
Team Performance Message	Active
Agent State Report	Active
Supervisor Workflow	Active
Agent 'Call and ACD State' Log Reports	Active
Agent Statistics Viewing	Active
Skills Report	Active
Monitoring	Active
Recording	Active
Recording Playback	Active
Express E-Mail	Active

Agenten skal afbryde alle opkald, som personen befinder sig i, for at telefonen kan oprette forbindelse til netværket igen. Hvis agenten fortsætter i et opkald, kan CAD ikke vise opkaldets længde, fordi det vises som "afsluttet" i systemet.

Når telefonen er klar igen, får agenten vist et pop op-vindue, der viser en meddelelse om, at telefonen er klar til brug. Agenten kan derefter ændre agenttilstanden tilbage til Klar og fortsætte med at modtage opkald.

## Telefonnetværksfejl

I tilfælde af at en agents telefon mister forbindelsen til netværket, flyttes agenten automatisk til agenttilstanden Ikke klar, og der vises et pop op-vindue med en meddelelse, om at telefonen ikke er klar.

Supervisoren får vist ændringen af agentstatus i ACD-tilstandslogfilrapporten for agenter sammen med årsagskoden "Enhed virker ikke" (kode 32759).

Agenten skal afbryde alle opkald, som personen befinder sig i, for at telefonen kan oprette forbindelse til netværket igen. Hvis agenten fortsætter i et opkald, kan CAD ikke vise opkaldets længde, fordi det vises som "afsluttet" i systemet.

Når telefonen er klar igen, får agenten vist et pop op-vindue, der viser en meddelelse om, at telefonen er klar til brug. Agenten kan derefter ændre agenttilstanden tilbage til Klar og fortsætte med at modtage opkald.

---

# Indeks

---

<b>A</b>	<b>G</b>
ACD-tilstande for agent 48	Gennemse agent-e-mail 54
Agent e-mail	Genvejstaster 19
gennemse 54	
Agent vs. Visning af teamoversigt 23	
Agent-e-mail	<b>H</b>
overvåge slettet e-mail 53	Handling med e-mail-advarsel 66
Agent-e-mail-fremviser 18	Handling med lydalarm 63
Autogendannelse 73	Handlinger
Autogendannelse af tjeneste 73	e-mail-advarsel 66
	hierarkikontrol 66
	lydalarm 63
<b>B</b>	meddelelsesboks 64
Browserens værktøjslinje 55	rapport 65
	Hierarkikontrolhandling 66
<b>C</b>	
Chat	<b>I</b>
afslutte en chatsession 51	Indgreb
introduktion 49	ændre agents ACD-tilstand 48
starte en chatsession 50	optage opkald 46
Chatmeddelelser med høj prioritet 52	overvåge 44
	pushe websider 45
<b>E</b>	Indstillinger 14
E-mail-kontaktservicekø	formaterer agenthierarkivisning 16
visningen I kø 33	Integreret browser 55
visningen Løst 34	værktøjslinje 55
visningen Oplysninger 32	
visningen Oversigt 35	<b>M</b>
visningen Teamoversigt 37	Meddelelsesboks – handling 64
<b>F</b>	
Funktionsniveauer 6	

## O

Optage opkald 46  
Optagelser  
afspille 71  
gemme 72  
mærke til udvidet arkivering 72  
Optagelsesfremviser til supervisor  
afspille en optagelse 71  
gemme en optagelse 72  
introduktion 69  
mærke optagelse til arkivering 72  
starte 71  
Overvåge agenter 44  
Overvåge e-mail slettet af agent 53

## P

Pushe websider 45

## R

Rapporthandling 65  
Realtidsvisninger  
Agent vs. Teamoversigt 23  
aktiv e-mail 26  
aktivt opkald 26  
e-mail-kontaktservicekø - I kø 33  
e-mail-kontaktservicekø - Løst 34  
e-mail-kontaktservicekø - Oplysninger 32  
e-mail-kontaktservicekø - Oversigt 35  
e-mail-kontaktservicekø - Teamoversigt 37  
enterprise-data 28  
enterprise-opkaldshistorik 27  
opkaldslogfil 28  
stemme-kontaktservicekø - Oplysninger 38  
stemme-kontaktservicekø - Oversigt 39  
stemme-kontaktservicekø - Teamoversigt 41  
teamoversigt 30  
teamtilstand 29  
tilstandslogfil 29  
Realtidsvisninger 22

## S

Statuslinje 21  
Stemme-kontaktservicekø  
visningen Oplysninger 38  
visningen Oversigt 39  
Supervisor Desktop  
angive indstillinger 14  
funktionsniveauer 6

gendanne standardlayout 17  
genvejstaster 19  
grænseflade 11  
introduktion 5  
standardlayout 12  
starte 7  
statuslinje 21  
tilgængelighed 19  
værktøjslinje 20  
Supervisor-workflows  
eksempel 60  
introduktion 58  
opsætte 58

## T

Teammeddelelser 56  
annullere 57  
sende 57  
Telefonnetværksfejl 74  
Tjenestestatus 73

## V

Værktøjslinje  
integreret browser 55  
Supervisor Desktop 20  
Vise agent-e-mail 18  
Visning af agenthierarki 16  
visning af aktive e-mail 26  
Visning af aktive opkald 26  
Visning af enterprisesdata 28  
Visning af enterpriseopkaldshistorik 27  
Visning af opkaldslog 28  
Visning af teamoversigt 30  
Visning af teamoversigt for  
stemme-kontaktservicekø 41  
Visning af teamtilstand 29  
Visning af tilstandslog 29

## W

Workflow-handlinger  
handling med e-mail-advarsel 66  
handling med lydalarm 63  
hierarkikontrolhandling 66  
introduktion 63  
meddelelsesboks - handling 64  
rapporthandling 65