



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.

Inhoud

Cisco Supervisor Desktop Gebruikershandleiding 5

- Inleiding 5
 - Nieuw in deze versie 5
- Functieniveaus Supervisor Desktop 6
- Supervisor Desktop starten 7
 - Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router 8
- Automatische updates 9
 - CAD-desktoptoepassingen 9
 - Java Runtime Environment 10
- Het venster Supervisor Desktop 11
 - Voorkeuren instellen 14
 - Agentstructuur 17
 - Agentnamen in de agentstructuur opmaken 17
 - De standaardlay-out van de interface herstellen 18
 - Weergave e-mail agent 19
 - Toegankelijkheid 20
 - Sneltoetsen interface 20
 - Werkbalk 21
 - Geïntegreerd browserdeelvenster 22
 - Statusbalk 22
- Real-timeweergaven 23
 - Agent - overzicht Agent - Team 24
 - Agent contact - Actief gesprek 27
 - Agent contact - Actieve e-mail 28
 - Agent contact - Historie bedrijfsgesprekken 29
 - Agent contact - Bedrijfsgegevens 29
 - Logboeken agent - Gesprek 30
 - Logboeken agent - Status 30
 - Agenten - Status team 31
 - Agenten - Overzicht team 32
 - CSW voor e-mail - Toegewezen 34
 - CSW voor e-mail - Details 35

Inhoud

- CSW voor e-mail - Toegewezen 36
- CSW voor e-mail - Opgelost 36
- CSW voor e-mail - Overzicht 38
- Vaardigheidsgroepstructuren voor e-mail - Teamoverzicht 39
- CSW voor spraak - Details 41
- CSW spraak - Overzicht 42
- CSW's voor spraak - Teamoverzicht 45
- Agenten volgen 48
- Een webpagina naar een agent pushen 49
- Gesprekken opnemen 50
- De ACD-status van agenten wijzigen 52
- Chatfunctie gebruiken 53
 - Een chatbericht versturen 54
 - Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit 56
- Door de agent verwijderde e-mail volgen 57
- E-mail agent controleren 58
- De geïntegreerde browser gebruiken 59
 - Werkbalk van de browser 59
- Teamberichten versturen 61
- Supervisor-workflows maken 63
 - Voorbeeld: een supervisor-workflow instellen 65
 - Workflow-bewerkingen 68
 - Bewerking geluidssignaal 68
 - Bewerking berichtvak 69
 - Rapporteringsbewerking 70
 - Structuurbesturingsbewerking 71
 - Bewerking Melding via e-mail 72
- Supervisor Record Viewer gebruiken 75
- Automatisch herstel van service 79
 - Uitval telefoonnetwerk 80

Cisco Supervisor Desktop Gebruikershandleiding

Inleiding

Cisco Supervisor Desktop voor Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) is een robuuste integratieoplossing voor computertelefonie voor IP-gebaseerde contact centers, die eenvoudig te installeren, te configureren en te beheren is. Supervisors beschikken hiermee over krachtige hulpmiddelen om de productiviteit en klanttevredenheid te verhogen.

Met de functies van Supervisor Desktop kunt u real-timestatistieken weergeven, agenten volgen en coachen en zo nodig agentgesprekken opnemen. Dit alles draagt bij aan een effectief beheer van agentbronnen.

Nieuw in deze versie

Cisco Supervisor Desktop 8.5 bevat de volgende nieuwe functies:

- Verbeterde ondersteuning voor Job Access With Speech 11 (JAWS)
- De geïntegreerde browser ondersteunt nu pop-ups als nieuwe tabbladen of als een Internet Explorer-pop-upvenster
- Ondersteuning voor Microsoft Internet Explorer 8 en Mozilla Firefox 3.6
- Ondersteuning voor 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise en Ultimate
- Ondersteuning voor 64-bits Microsoft Windows 7 met 32-bits Windows op emulatielaag 64-bit Windows (WoW64)

Functieniveaus Supervisor Desktop

Er zijn drie functieniveaus van Cisco Supervisor Desktop: Standaard, Uitgebreid en Premium.

In de volgende tabel worden de beschikbare functies op elk functieniveau uiteengezet. Functies die niet zijn opgenomen in deze tabel zijn op alle functieniveaus beschikbaar.

Functie	Standaard	Uitgebreid	Premium
Stil volgen		x	x
Opnemen		x	x
Chatten met teamleden (alleen CAD-agenten)		x	x
Teamberichten (TB's)		x	x
E-mailcontactservicewachtrijen (CSW)			x
Supervisor-workflows: drempelmeldingen voor structuurbewerkingen		x	x
Supervisor-workflows: alle bewerkingen behalve drempelmeldingen voor structuurbewerkingen			x
Real-timeweergaven (tekst)	x	x	x
Real-timeweergaven (grafieken)			x
Pushen van webpagina's naar agenten			x
Statistieken contactservicewachtrij	x	x	x

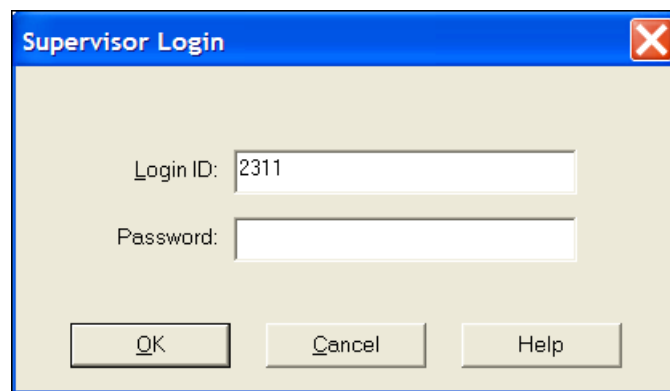
Supervisor Desktop starten

Als u de volledige functionaliteit van Supervisor Desktop wilt gebruiken, moet u zich eerst aanmelden bij Cisco Agent Desktop. Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Cisco Agent Desktop* voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om Supervisor Desktop te starten:

1. Selecteer Start > Programma's > Cisco > Desktop > Supervisor. Het aanmeldingsdialoogvenster wordt geopend (Figuur 1).

Figuur 1. Dialoogvenster Aanmelding Supervisor



2. Voer in de betreffende velden uw aanmeldings-id en wachtwoord van Supervisor Desktop in en klik vervolgens op OK of druk op Enter. Supervisor Desktop wordt gestart, maar er worden geen gegevens weergegeven en op de statusbalk wordt de tekst "Niet in bedrijf" weergegeven.
3. In de vervolgkeuzelijst Team moet u een team selecteren.

OPMERKING: In een WAN-driehoekconfiguratie (beide servers en de CAD-clienttoepassingen communiceren via een WAN) met hoge beschikbaarheid werkt Supervisor Desktop mogelijk niet naar behoren, en ziet u mogelijk niet alle actieve agenten, wanneer de WAN-koppeling tussen de twee servers is uitgevallen.

De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop:

- Uw gebruikers-id en wachtwoord zij hetzelfde als uw gebruikers-id en wachtwoord voor Agent Desktop.
- Het veld Gebruikers-id is leeg. De volgende keer dat u zich aanmeldt, wordt het veld Gebruikers-id automatisch gevuld met de informatie die u eerder hebt opgegeven. Als u een computer met een andere supervisor deelt, moet u controleren of dit veld uw gegevens bevat en niet die van de andere supervisor.
- Het kan mogelijk even duren voordat Supervisor Desktop is opgestart, omdat er standaard rapportgegevens moeten worden gegenereerd.

Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router

Wanneer een desktop vanwege een firewall of router gebruikmaakt van netwerkadresomzetting (NAT), moet op de desktopcomputer VPN-software (virtueel particulier netwerk) worden gebruikt om een volledig bidirectionele netwerkverbinding tussen de servers van contact centers en de desktop mogelijk te maken. Wanneer er geen VPN-software wordt gebruikt, treden er verbindingsproblemen op en werken bepaalde functies niet naar behoren. Zo kunnen er fouten optreden tijdens stille volgsessies en kunnen er gegevens in de agentstructuur ontbreken.

OPMERKING: Het verdient aanbeveling een VPN te gebruiken wanneer u Supervisor Desktop buiten het contactcenter gebruikt, zodat u over een veiliger verbinding beschikt.

De VPN-verbinding moet tot stand worden gebracht voordat u Supervisor Desktop start. Indien de VPN-verbinding tijdens een sessie wordt verbroken, moet u Supervisor Desktop opnieuw starten nadat de verbinding is hersteld.

Als Supervisor Desktop zich bij alle services kan aanmelden behalve bij de chatservice, moet u Supervisor Desktop opnieuw opstarten wanneer de chatservice weer online is.

De correcte werking van Cisco VPN 3000 Concentrator en Cisco VPN Client met Supervisor Desktop is geverifieerd, alsmede de ondersteuning voor toegang. VPN-oplossingen van andere leveranciers kunnen wellicht goed werken, maar aangezien deze niet formeel zijn geverifieerd wordt hiervoor geen ondersteuning geboden. Neem contact op met uw Cisco-distributeur als u een alternatieve oplossing wilt laten verifiëren.

Automatische updates

Met CAD kan de systeembeheerder alle exemplaren van de CAD-desktoptoepassingen automatisch bijwerken naar een nieuwere versie. CAD zorgt ook dat de juiste versie van Java Runtime Environment (JRE) op uw computer wordt geïnstalleerd.

CAD-desktoptoepassingen

Elke keer dat Supervisor Desktop wordt gestart, wordt gecontroleerd of er een bijgewerkte versie beschikbaar is, of dat er een wijziging in de systeemconfiguratie is doorgevoerd waarvoor ook een wijziging in het Windows-register nodig is. Als dit het geval is, wordt de updateprocedure automatisch uitgevoerd.

Wanneer er een update beschikbaar is, wordt een dialoogvenster geopend met het bericht dat uw exemplaar van Supervisor Desktop wordt bijgewerkt. Klik op OK om door te gaan met bijwerken.

Er wordt een voortgangsbalk weergegeven om de status van het updateproces te laten zien.

Wanneer de update is voltooid, wordt er een laatste dialoogvenster geopend met de mededeling dat de update is voltooid en welke toepassingen zijn bijgewerkt. Als er andere CAD-toepassingen (Cisco Agent Desktop en Cisco Desktop Administrator) op uw pc zijn geïnstalleerd, zullen deze allemaal zijn bijgewerkt.

OPMERKING: Alleen in Uitgebreid en Premium: omdat Agent Desktop automatisch wordt geïnstalleerd als Supervisor Desktop wordt geïnstalleerd, wordt in het laatste dialoogvenster alleen Supervisor Desktop weergegeven als bijgewerkt. Agent Desktop wordt alleen weergegeven als Supervisor Desktop niet op uw pc is geïnstalleerd.

Wanneer u op OK klikt om het dialoogvenster te sluiten, worden actieve CAD-toepassingen op uw desktop automatisch opnieuw gestart.

OPMERKING: Automatische updates functioneren alleen goed als Internet Explorer zo is geconfigureerd dat er wordt gecontroleerd op nieuwere versies van opgeslagen pagina's. U configureert deze instelling door Internet Explorer te starten en Extra > Internetopties te kiezen. Klik in het gedeelte Browsegeschiedenis op het tabblad Algemeen op Instellingen. Selecteer het keuzerondje Elke keer als ik de webpagina bezoek.

OPMERKING: Als uw systeem is geconfigureerd met twee Unified CCX-servers en de ene server wordt bijgewerkt terwijl uw exemplaar van Supervisor Desktop nog met de oudere Unified CCX-server verbonden is, en uw systeembeheerder vervolgens een failover uitvoert om alle agenten over te brengen naar de bijgewerkte server, wordt uw exemplaar van Supervisor Desktop niet automatisch bijgewerkt wanneer u zich aanmeldt bij de nieuwe server. U moet Supervisor Desktop eerst afsluiten en vervolgens opnieuw opstarten zodat de automatische upgrade kan worden uitgevoerd.

Java Runtime Environment

Telkens wanneer Supervisor Desktop wordt gestart, wordt gecontroleerd of de juiste JRE-versie is geïnstalleerd. Wanneer de juiste versie niet wordt gevonden, krijgt u daar een melding van en wordt de juiste JRE door Supervisor Desktop gedownload en geïnstalleerd.

Het venster Supervisor Desktop

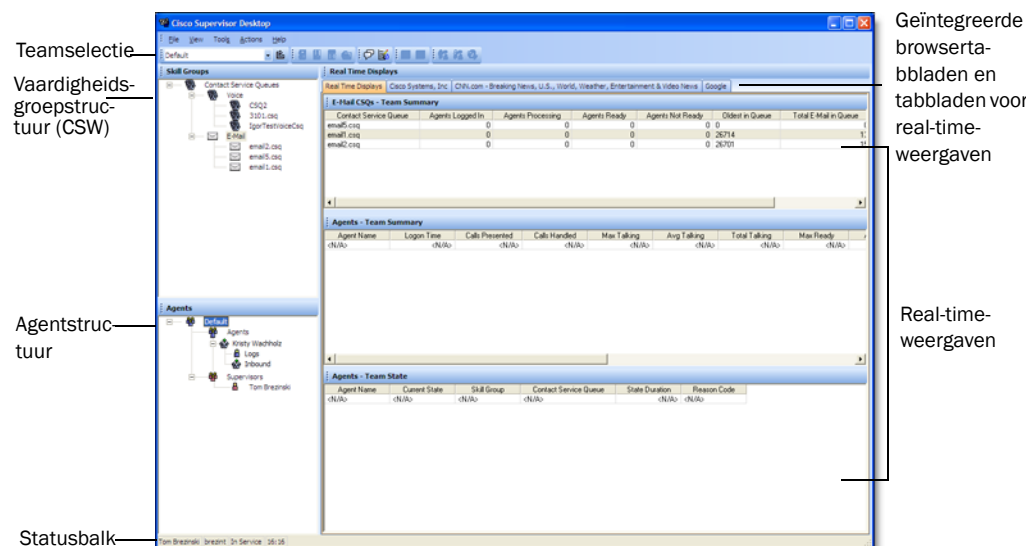
Het venster Supervisor Desktop is verdeeld in vijf gebieden:

- De vaardigheidsgroepstructuur, met alle CSW's die zijn gekoppeld aan het team dat u in de teamselectielijst hebt gekozen
- De agentstructuur, met alle agenten en supervisors van het team
- Real-timeweergaven met informatie over CSW in grafiek- of tabelvorm
- Real-timeweergaven met informatie over agenten en teams in grafiek- of tabelvorm
- Geïntegreerde browser (indien ingeschakeld)

De Supervisor Desktop-interface is uitermate configureerbaar. Standaard is de browser niet ingeschakeld en zijn de deelvensters niet dokbaar. U kunt wel real-timeweergaven configureren, de geïntegreerde browser inschakelen en alle deelvensters in de interface dokbaar maken (zodat u de grootte en locatie onafhankelijk kunt aanpassen). U kunt ook de grootte van de pictogrammen op de werkbalk wijzigen van de standaard 16 × 16 pixels naar 32 × 32 pixels.

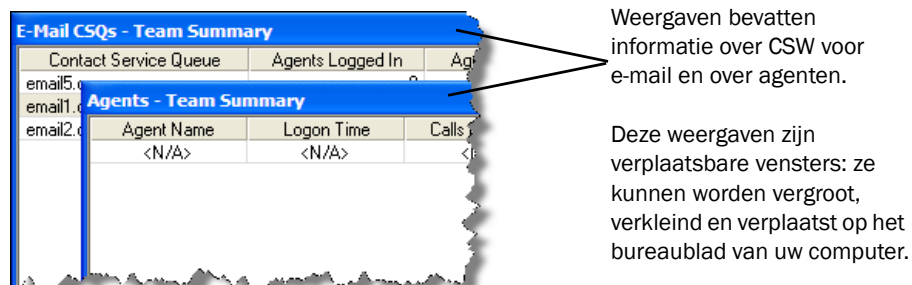
Welke deelvensters worden weergegeven, hangt af van de geselecteerde knooppunten in de vaardigheidsgroep- en agentstructuur. Als u de geïntegreerde browser inschakelt, worden de real-timeweergaven en de browser als tabbladen weergegeven in het rechtervenster. [Figuur 2](#) geeft het Supervisor Desktop-venster weer in de standaardconfiguratie.

Figuur 2. Supervisor Desktop-interface



Aan de hand van de tekst in de titelbalken van real-timeweergaven kan worden bepaald of deze informatie bevatten over contactservicewachtrijen voor spraak, contactservicewachtrijen voor e-mail of agenten (Figuur 3).

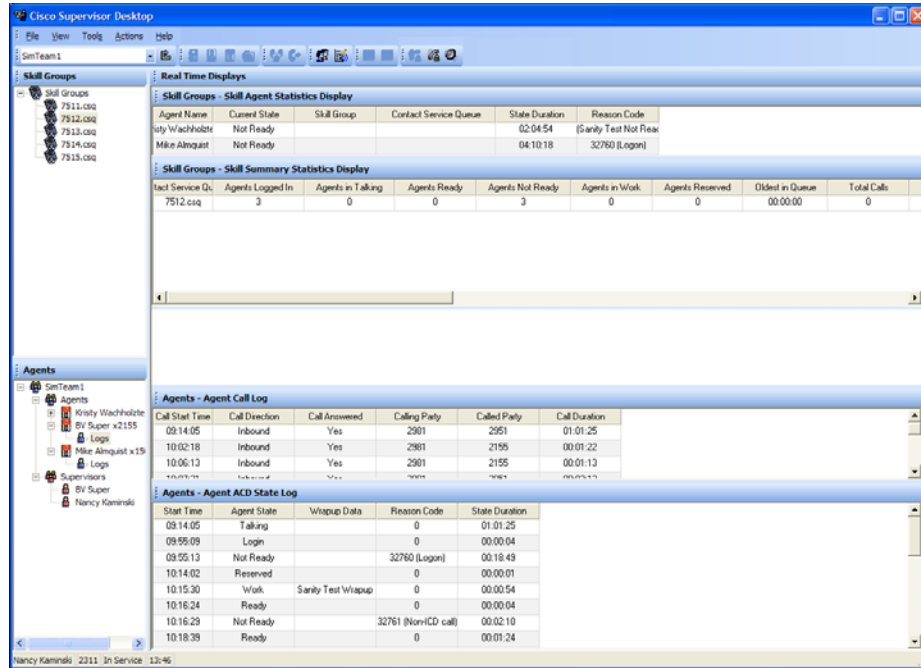
Figuur 3. Real-timeweergaven identificeren



Met Supervisor Desktop in de standaardlay-out (verplaatsbare vensters zijn uitgeschakeld) worden de real-timeweergaven voor CSW in de bovenste helft van het rechterdeelvenster weergegeven en de real-timeweergaven voor agenten in de onderste helft van het deelvenster. U kunt de grootte van de drie deelvensters en deelvensters met real-timeweergaven aanpassen door de horizontale splitsers omhoog en omlaag en de verticale splitsers naar links en naar rechts te verplaatsen.

Als u ervoor kiest de verplaatsbare vensters in te schakelen (zie [“Voorkeuren instellen” op pagina 14](#)), kunt u de grootte van de deelvensters voor real-timeweergaven aanpassen en deze vrij over uw bureaublad verplaatsen. Elk type weergave kan echter alleen worden gedokt aan een andere weergave van hetzelfde type. Weergaven voor CSW kunnen dus aan andere weergaven voor CSW worden gedokt en weergaven voor agenten aan andere weergaven voor agenten. U kunt een weergave voor agenten bijvoorbeeld niet scheiden van een andere weergave voor agenten, hoewel u de grootte van deze weergaven ten opzichte van elkaar wel kunt veranderen (Figuur 4).

Figuur 4. Voorbeelden van verplaatste weergaven en weergaven met gewijzigde grootte



U kunt ook de verticale splitser tussen de structuurdeelvensters en de deelvensters met de schermen naar links en naar rechts verplaatsen, en de horizontale splitser tussen de twee structuurdeelvensters omhoog en omlaag.

Als u de geïntegreerde browser inschakelt, worden de real-timeweergaven en de browser als tabbladen weergegeven in het gedeelte rechts van de navigatiestructuren voor de Vaardigheidsgroepen en Agenten.

Voorkeuren instellen

In het dialoogvenster Voorkeuren wordt bepaald welke informatie wordt weergegeven in de deelvensters van de schermen en hoe deze deelvensters zich gedragen. [Tabel 1](#) Deze tabel geeft een overzicht van wat u kunt configureren via Voorkeuren.

Tabel 1. Configureerbare elementen van de Supervisor Desktop-interface

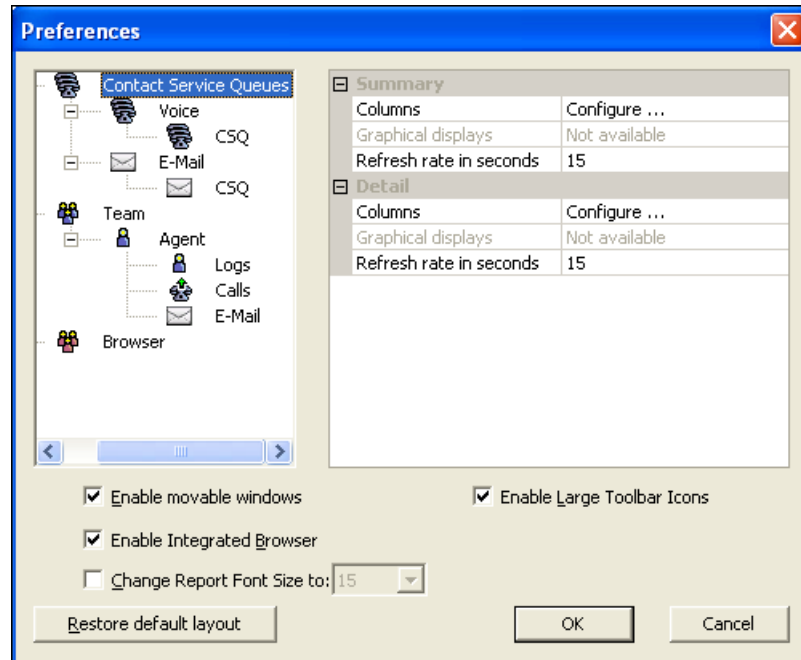
Knooppunt structuurbe-sturing	Beschikbare weergaven	Kolommen configureren?	Grafieken configureren?	Vernieuwen configureren?
CSW's	Overzicht team	Ja	Ja	Ja
Sprak > CSW	Overzicht	Ja	Nee	Ja
	Detail	Ja	Ja	Nee
E-mail > CSW*	Overzicht	Ja	Nee	Ja
	Detail	Ja	Nee	Ja
	Toegewezen	Ja	Nee	Ja
	In wachtrij geplaatst	Ja	Nee	Ja
	Opgelost	Ja	Nee	Ja
Team	Overzicht team	Ja	Ja	Ja
	Status team	Ja	Ja	Nee
Agent	Statistieken Agent - Team	Ja	Ja	Ja
Logbestanden	Status	Ja	Nee	Nee
	Bellen	Ja	Nee	Nee
Gesprekken	Actief gesprek	Ja	Nee	Nee
	Bedrijfsgegevens	Ja	Nee	Nee
	Historie bedrijfsgesprekken	Ja	Nee	Nee
E-mail	Actieve e-mail	Ja	Nee	Ja
Browser	Browsertabs supervisor	—	—	—

* Alleen voor functieniveau Premium.

Ga als volgt te werk om uw voorkeuren voor de interface in te stellen:

1. Kies Beeld > Voorkeuren. Het dialoogvenster Voorkeuren verschijnt (Figuur 5).

Figuur 5. Venster Voorkeuren



2. Selecteer een knooppunt in het linkerdeelvenster. De instellingen voor dat knooppunt worden in het rechterdeelvenster weergegeven.


OPMERKING: Als een element van de weergave is uitgeschakeld, kunt u dit niet configureren.

3. Als u wilt instellen welke kolommen worden weergegeven, voert u de volgende stappen uit:
 - a. Selecteer Kolommen en klik op de puntjes (...). Het dialoogvenster Kolommen configureren verschijnt.
 - b. Selecteer de kolommen die u wilt opnemen in de weergave. Stel de gewenste volgorde van de kolommen in met de pijl-omhoog en pijl-omlaag.
 - c. Klik op OK wanneer u klaar bent.

4. Als u wilt instellen welke grafiek wordt weergegeven, voert u de volgende stappen uit.
 - a. Selecteer Grafische weergaven en klik op de puntjes (...). Het dialoogvenster Grafieken selecteren verschijnt.
 - b. Selecteer de grafiek die u wilt opnemen in de weergave en klik op OK. U kunt voor elke real-timeweergave slechts één grafiek selecteren.
5. Als u het vernieuwingsinterval wilt configureren, selecteert u Vernieuwingsinterval (in seconden) en past u het interval aan.
6. Als u de deelvensters met real-timeweergaven wilt kunnen verplaatsen, schakelt u het selectievakje Verplaatsbare vensters in.
7. Als u de werkbalkpictogrammen met 32 × 32 pixels wilt weergeven in plaats van met de standaardgrootte van 16 × 16 pixels, schakelt u het selectievakje Grote werkbalkpictogrammen inschakelen in.
8. Als u toegang wilt hebben tot de geïntegreerde browser in Supervisor Desktop, schakelt u het selectievakje Geïntegreerde browser inschakelen in.
 - Als u een andere startpagina wilt configureren dan www.cisco.com, selecteert u het knooppunt Browser in het linkerdeelvenster. Geef een URL op in het veld Startpagina browser in het rechterdeelvenster en klik vervolgens op OK.
 - Als u toegang tot meerdere browsertabs wilt hebben, voert u de volgende stappen uit.
 - a. Selecteer in het linkerdeelvenster het knooppunt Browser.
 - b. Selecteer een getal tussen 1 en 10 in het veld Aantal Browsertabs in het rechterdeelvenster.
 - c. Voor elke nieuwe browsertab selecteert u de tab in het veld Browsertab en typt u een URL in het veld Startpagina browser. Wanneer u geen startpagina opgeeft of u verwijdert een bestaande URL wordt de startpagina van Cisco (www.cisco.com) door het tabblad gebruikt.

Agentstructuur

In de agentstructuur worden alle agenten en supervisors van het geselecteerde team die momenteel zijn aangemeld, en alle gesprekken (ACD of niet-ACD) die zij voeren, weergegeven. Het pictogram naast de naam van de agent geeft aan in welke agentstatus de agent zich bevindt (zie [“Werkbalk” op pagina 21](#) voor voorbeelden van de pictogrammen voor agentstatus).

Naast de pictogrammen voor agentstatus, geeft dit pictogram  aan dat een agent zich in de status Niet gereed bevindt en in gesprek is.

Als meerdere lijnen voor een agent-apparaat mogelijk zijn, verschijnt een asterisk naast een inkomend of uitgaand gesprek om aan te geven dat het gesprek op een ACD-lijn verloopt.

OPMERKING: Op het functieniveau Standaard worden alleen agenten met een IP-telefoon weergegeven in de agentstructuur.

OPMERKING: Als een opdracht van een agentteam wordt gewijzigd, wordt de wijziging niet van kracht voordat de CAD-desktoptoepassingen opnieuw worden opgestart.

Agentnamen in de agentstructuur opmaken

In het dialoogvenster Voorkeuren kunt u bepalen hoe de agentnamen worden weergegeven in de agentstructuur.

Een agent kan worden geïdentificeerd aan een (of alle) van de volgende opties:

- Naam
- Toestel
- De toepassing die de agent gebruikt (CAD, CAD-BE of Cisco IP Phone Agent (IPPA))

Ten minste een van deze opties moet worden geselecteerd om een agent in de agentstructuur te identificeren. Als alle opties zijn geselecteerd, ziet de informatie in de agentstructuur er als volgt uit:

Janet Smit x1500 CAD

In dit voorbeeld is Janet Smit een CAD-agent. Haar toestelnummer is 1500.

Ga als volgt te werk om de agentnamen in de agentstructuur op te maken:

1. Kies Beeld > Voorkeuren en selecteer het knooppunt Agenten.
2. Schakel in het raster Tekst van knooppunt opmaken de elementen in waaraan u de agenten wilt identificeren. U moet ten minste één element selecteren. Op de regel Voorbeeld wordt een voorbeeld weergegeven van hoe de naam eruit zal zien.
3. Klik op OK.

De standaardlay-out van de interface herstellen

U kunt de standaardlay-out van Supervisor Desktop herstellen door het venster Voorkeuren te openen (kies Beeld > Voorkeuren) en op Standaardlay-out herstellen te klikken.

Wanneer u op deze knop klikt, gebeurt het volgende:

- In het deelvenster Real-timeweergaven worden de standaardposities van weergaven hersteld.
- De geïntegreerde browser wordt uitgeschakeld.
- Verplaatsbare vensters wordt uitgeschakeld.
- Eerdere selecties van grafische real-timeweergaven worden ongedaan gemaakt.
- De werkbalkknoppen worden teruggezet naar de standaardgrootte.
- Het standaardlettertype voor rapporten herstellen.
- Cisco Unified Presence uitschakelen.

De volgende wijzigingen worden niet aangebracht wanneer u op deze knop klikt. U moet de grootte van de kolommen handmatig aanpassen en de standaardinstellingen van de andere twee elementen herstellen in het venster Voorkeuren (zie [“Voorkeuren instellen” op pagina 14](#)).

- De standaardbreedte van kolommen herstellen
- Uit real-timeweergaven verwijderde kolommen herstellen
- Het standaardlettertype voor rapporten herstellen (15)

Weergave e-mail agent

U kunt klant-e-mailberichten met verantwoordelijke agenten en bijlagen bekijken in de Weergave e-mail agent.

U kunt e-mail in de real-timeweergaven Toegewezen, In wachtrij geplaatst en Opgelost of onder het knooppunt E-mail weergeven in de agentstructuur.. Zie voor meer informatie over real-timeweergaven CSW voor e-mail "[Real-timeweergaven](#)" op [pagina 23](#).

[Tabel 2](#) geeft de velden in de Weergave e-mail agent weer.

Tabel 2. Velden Weergave e-mail agent

Veld	Beschrijving
Van	De afzender van de e-mail.
Aan	De ontvanger van de e-mail.
Cc	Het eventuele externe e-mailadres van de ontvanger voor de kopie van de e-mail.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail.
Verzonden	De datum en tijd waarop de klant de e-mail verzond.
Ontvangen	De datum en tijd waarop de e-mail werd ontvangen.
Verwerkt door	De naam van de agent die de e-mail verwerkt.
Datum verwerkt	De datum en tijd waarop de agent de klant antwoordde.

Een e-mail bekijken met Weergave e-mail agent:

1. Dubbelklik op een e-mail van de real-timeweergave Toegewezen, In de wachtrij geplaatst of Opgelost of onder het knooppunt E-mail in de Agentstructuur. De e-mail wordt geopend in de Weergave e-mail agent.
2. Dubbelklik op een inkomende of uitgaande bijlage. De bijlage wordt geopend in een toepassing op basis van de indeling van de bijlage.

OPMERKING: U kunt geopende bijlagen bewerken, maar wijzigingen worden niet opgeslagen of weergegeven in de bijlagen wanneer u deze opnieuw opent.

Toegankelijkheid

Supervisor Desktop bevat een aantal functies die de toegankelijkheid voor slechtziende gebruikers ondersteunen. Deze functies zijn de volgende:

- De Windows-instellingen voor schermresolutie en instellingen voor kleur en contrast worden gevolgd.

OPMERKING: Hoog contrast inschakelen voordat Supervisor Desktop wordt opgestart om ervoor te zorgen dat alle tabellen overeen komen met de hoog contrast-instellingen.

- Keuze uit kleine (16 × 16 pixels) of grote (32 × 32 pixels) werkbalkpictogrammen (zie [“Voorkeuren instellen” op pagina 14](#)).
- Voor alle besturingselementen is knopinfo in schermlezer-compatibele vorm beschikbaar.
- Er zijn schermlezer-compatibele sneltoetsen voor navigatie in de toepassing en de werkbalk (zie [“Sneltoetsen interface” op pagina 20](#) en [“Werkbalk” op pagina 21](#)).
- Verbeterde ondersteuning voor Job Access With Speech 11 (JAWS).

Sneltoetsen interface

Voor het navigeren binnen de Supervisor Desktop-interface zijn sneltoetsen beschikbaar. In [Tabel 3](#) worden de sneltoetsen beschreven.

Tabel 3. Sneltoetsen voor toegankelijkheid

Sneltoetsen	Beschrijving
Ctrl+Shift+S	Hiermee selecteert u het knooppunt Vaardigheidsgroepen in de vaardigheidsgroepstructuur.
Ctrl+Shift+A	Hiermee selecteert u het knooppunt Agenten in de agentstructuur.
Ctrl+Shift+T	Hiermee selecteert u het knooppunt Team in de agentstructuur.
Ctrl+H	Hiermee selecteert u de teamselectielijst en vouwt u deze uit.
Shift+A	Stelt de focus in op Agentstructuur, selecteert het knooppunt Agenten in de Agentstructuur.
Shift+S	Stelt de focus in op Agentstructuur, selecteert het knooppunt Supervisors in de Agentstructuur.







Wanneer u de focus eenmaal hebt ingesteld op de vaardigheidsgroepstructuur, de agentstructuur of het knooppunt Team in de agentstructuur, kunt u via de tabtoets naar de deelvensters met real-timeweergaven navigeren. Wanneer u de focus op een deelvenster met real-timeweergaven hebt gezet, kunt u via de pijltoetsen door het weergaveraster navigeren.

OPMERKING: Via de tabtoets kunt u van het ene deelvenster met real-timeweergaven naar het volgende gaan. De volgorde waarin u deze opent, is echter niet noodzakelijk dezelfde volgorde als waarin ze op het bureaublad zijn ingedeeld.



Werkbalk

Tabel 4 geeft de knoppen weer op de Supervisor Desktop-werkbalk. Als u de knopinfo met uitleg over de functie van een knop wilt weergeven, plaatst u de muisaanwijzer op de knop.

Tabel 4. Werkbalkknoppen Supervisor Desktop

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vernieuwen	Ctrl+F	Hiermee vernieuwt u de informatie in het actieve gegevensvenster.
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u de geselecteerde agent af bij de ACD.
	Gereed	Ctrl+E	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Gereed.
	Niet gereed	Ctrl+N	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Niet gereed.
	Gesprek	Ctrl+D	Hiermee plaatst u de geselecteerde agent in de status Werk.
	Chatten	Ctrl+J	Hiermee opent u het chatvenster.
	Teambericht	Ctrl+X	Hiermee opent u het dialoogvenster Teambericht.
	Opname starten	Ctrl+R	Hiermee start u de opname van het geselecteerde telefoongesprek.
	Opname stoppen	Ctrl+S	Hiermee stopt u de opname van het geselecteerde telefoongesprek.
	Spraakmonitor starten	Ctrl+A	Hiermee begint u met het volgen van de geselecteerde agent.

Tabel 4. Werkbalkknoppen Supervisor Desktop (vervolg)

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Spraakmonitor stoppen	Ctrl+P	Hiermee stopt u met het volgen van de geselecteerde agent.
	Volume spraakmonitor	Ctrl+V	Er wordt een schuifbalk weergegeven waarmee u het volume kunt verhogen, verlagen of dempen bij het volgen van een gesprek.

Geïntegreerd browserdeelvenster

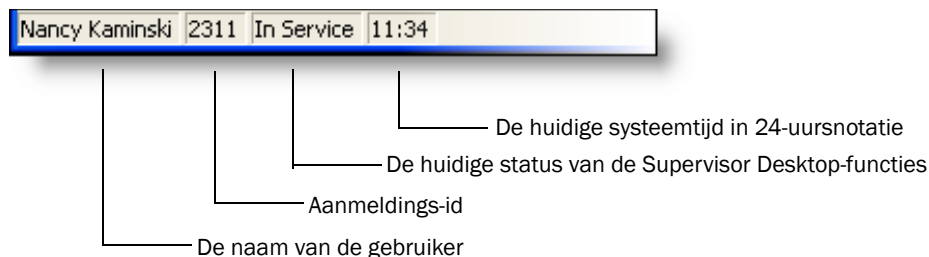
In het geïntegreerde browserdeelvenster kunt u internet- en intranetwebpagina's bekijken zodat u agenten en klanten kunt helpen. De geïntegreerde browser kan maximaal tien tabs bevatten. Op deze tabs kunnen verschillende webpagina's worden weergegeven. U kunt elke tab zo instellen dat een bepaalde website wordt weergegeven.

Zie [“De geïntegreerde browser gebruiken” op pagina 59](#) voor meer informatie over dit deelvenster.

Statusbalk

Op de statusbalk ([Figuur 6](#)) wordt actuele informatie over Supervisor Desktop weergegeven.

Figuur 6. Statusbalk



Mocht de service uitvallen, dan wordt het gedeelte Huidige status gewijzigd van “In bedrijf” naar “Gedeeltelijk in bedrijf” of “Niet in bedrijf”. Als u wilt weten welke functies door de uitgevallen service worden beïnvloed, dubbelklikt u op het gedeelte Huidige status van de statusbalk. Er wordt dan een pop-upvenster geopend waarin u kunt zien welke services actief of niet actief zijn.

Real-timeweergaven

De real-timeweergaven bevatten de informatie die u nodig hebt om uw teams en agenten te beheren. Real-timeweergaven bevatten het volgende:

- [Agent - overzicht Agent – Team \(pagina 24\)](#)
- [Agent contact - Actief gesprek \(pagina 27\)](#)
- [Agent contact - Actieve e-mail \(pagina 28\)](#)
- [Agent contact - Historie bedrijfs gesprekken \(pagina 29\)](#)
- [Agent contact - Bedrijfsgegevens \(pagina 29\)](#)
- [Logboeken agent - Gesprek \(pagina 30\)](#)
- [Logboeken agent - Status \(pagina 30\)](#)
- [Agenten - Status team \(pagina 31\)](#)
- [Agenten - Overzicht team \(pagina 32\)](#)
- [CSW voor e-mail - Toegewezen \(pagina 34\)](#)
- [CSW voor e-mail - Details \(pagina 35\)](#)
- [CSW voor e-mail - Toegewezen \(pagina 36\)](#)
- [CSW voor e-mail - Opgelost \(pagina 36\)](#)
- [CSW voor e-mail - Overzicht \(pagina 38\)](#)
- [Vaardigheidsgroepstructuren voor e-mail - Teamoverzicht \(pagina 39\)](#)
- [CSW voor spraak - Details \(pagina 41\)](#)
- [CSW spraak - Overzicht \(pagina 42\)](#)
- [CSW's voor spraak - Teamoverzicht \(pagina 45\)](#)

Er zijn twee typen weergaven: tabelvorm en grafisch.

- In de tabelweergaven wordt informatie over vaardigheidsgroepen, teams en agenten gepresenteerd in een raster. De informatie in de tabellen kunt u in op- of aflopende volgorde sorteren door op een van de kolomkoppen in het raster te klikken. U kunt maar op één kolom sorteren.
- Grafische weergaven geven dezelfde informatie als staafdiagrammen weer, behalve statistieken Agent - Team, die worden weergegeven als twee taartdiagrammen.

OPMERKING: De grafische weergaven zijn alleen beschikbaar op het functieniveau Premium.

Agent - overzicht Agent – Team

De weergave Overzicht Agent - Team is beschikbaar wanneer u een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert. In deze weergave worden de prestatiedetails voor de agent weergegeven en vergeleken met de prestatiedetails van het team.

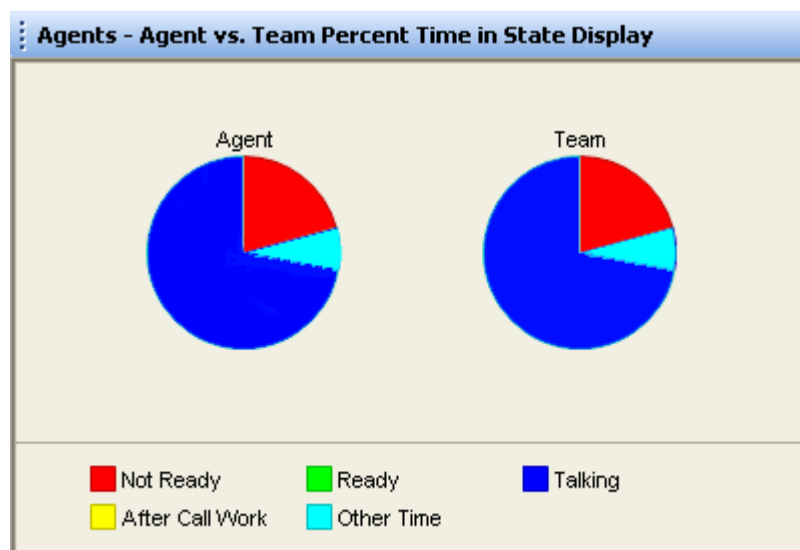
De gegevens zijn afkomstig van de CAD Opname en Statistieken-service en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 30 seconden.

De grafische weergave (Figuur 7) wordt in de vorm van twee taartdiagrammen gepresenteerd. Deze taartdiagrammen geven het percentage tijd weer die een bepaalde agent in verschillende ACD-statussen doorbrengt in vergelijking tot de percentages daarvoor van het gehele team.

OPMERKING: De percentages in het taartdiagram worden op twee decimalen afgerond. Als gevolg daarvan is het totaal van alle percentages mogelijk niet 100%.

OPMERKING: Wanneer Overige tijd een kleine waarde is, wordt deze mogelijk niet weergegeven als een punt in het grafische taartdiagram.

Figuur 7. Grafische weergave percentage tijd in status Agent - Team



In [Tabel 5](#) worden de velden in de weergave Overzicht agent-team weergegeven.

Tabel 5. Gegevens van de weergave Overzicht Agent - Team

Kolomnaam	Beschrijving
Id	Hiermee worden de statistieken geïdentificeerd als voor de agent of voor het team.
Tijd aangemeld	De totale tijdsduur (in seconden) sinds middernacht die de agent en het team vandaag waren aangemeld bij Agent Desktop.
Gesprekken gepresenteerd	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat sinds middernacht aan de agent is gepresenteerd.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat sinds middernacht aan de agent is gepresenteerd en door de agent is beantwoord.
Max gesprek	De langste gesprekstijd (in seconden) van alle afgehandelde gesprekken sinds middernacht.
Gem gesprek	De gemiddelde gesprekstijd en de tijd in de wachtstand (in seconden) van alle afgehandelde gesprekken sinds middernacht.
Totaal gesprek	De totale tijd in de status Gereserveerd, de gesprekstijd en de tijd in de wachtstand (in seconden) van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Max gereed	De langste tijd (in seconden) doorgebracht in de status Gereed sinds middernacht.
Gem gereed	De gemiddelde tijd (in seconden) doorgebracht in de status Gereed sinds middernacht.
Totaal gereed	De totale tijd (in seconden) doorgebracht in de status Gereed sinds middernacht.
Max niet gereed	De langste tijd (in seconden) doorgebracht in de status Niet gereed sinds middernacht.
Gem niet gereed	De gemiddelde tijd (in seconden) doorgebracht in de status Niet gereed sinds middernacht.
Totaal niet gereed	De totale tijd (in seconden) doorgebracht in de status Niet gereed sinds middernacht.
Max werk na gesprek	De langste tijd (in seconden) doorgebracht in de status Werk sinds middernacht.

Tabel 5. Gegevens van de weergave Overzicht Agent - Team (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Gem werk na gesprek	De gemiddelde tijd (in seconden) doorgebracht in de status Werk sinds middernacht.
Totaal werk na gesprek	De totale tijd (in seconden) doorgebracht in de status Werk sinds middernacht.
Overige tijd	De totale tijd (in seconden) die sinds middernacht is doorgebracht in een andere status dan Gesprek, Gereed, Niet gereed, Gereserveerd en Werk.
Opgehaalde e-mails	Het aantal e-mails dat de agent heeft ontvangen sinds middernacht.
Verzonden e-mails	Het aantal e-mails dat de agent heeft verzonden sinds middernacht.
Max verwerken	De langste tijd (in seconden), voor alle e-mails, die sinds middernacht is doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail. Alle verwerkingstijd wordt meegeteld, of het nu voor of na middernacht heeft plaatsgevonden.
Gem verwerken	De gemiddelde tijd (in seconden), voor alle e-mails, die sinds middernacht is doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail. Alle verwerkingstijd wordt meegeteld.
Totaal verwerken	De totale tijd (in seconden), voor alle e-mails, die sinds middernacht is doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail. Alle verwerkingstijd wordt meegeteld, of het nu voor of na middernacht heeft plaatsgevonden.
Max op bureau	De maximale tijd (in seconden), voor alle e-mails, die een e-mail sinds middernacht heeft doorgebracht op het bureau. De bureautijd begint wanneer een agent een e-mail ontvangt en eindigt wanneer de agent een antwoord op die e-mail verzendt. Alle bureautijd wordt meegeteld, of het nu voor of na middernacht heeft plaatsgevonden.

Tabel 5. Gegevens van de weergave Overzicht Agent - Team (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Gem op bureau	De gemiddelde tijd (in seconden), voor alle e-mails, die een e-mail sinds middernacht heeft doorgebracht op het bureau. De bureautijd begint wanneer een agent een e-mail ontvangt en eindigt wanneer de agent een antwoord op die e-mail verzendt. Alle bureautijd wordt meegeteld, of het nu voor of na middernacht heeft plaatsgevonden.
Max E-mail gereed	De langste tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail gereed sinds middernacht.
Gem E-mail gereed	De gemiddelde tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail gereed sinds middernacht.
Totaal E-mail gereed	De totale tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail gereed sinds middernacht.
Max E-mail niet gereed	De langste tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail niet gereed sinds middernacht.
Gem E-mail niet gereed	De gemiddelde tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail niet gereed sinds middernacht.
Totaal E-mail niet gereed	De totale tijd (in seconden) doorgebracht in de status E-mail niet gereed sinds middernacht.

Agent contact - Actief gesprek

De weergave Actief gesprek is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert. In deze weergave wordt informatie gepresenteerd over elke partij in het huidige actieve gesprek. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar. In [Tabel 6](#) worden de velden in de weergave Actieve gesprekken weergegeven

Tabel 6. Gegevens van de weergave Actief gesprek agent

Kolomnaam	Beschrijving
Naam	De naam van de partijen in het gesprek, indien bekend. Als deze gegevens niet bekend zijn, wordt <onbeschikbaar> weergegeven.
Nummer	Het telefoonnummer van de partij.
Status gesprek	De toestelstatus van de partij (Actief of In wachtstand).

Tabel 6. Gegevens van de weergave Actief gesprek agent (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Duur	De tijdsduur die de partij in het gesprek heeft doorgebracht.
Servicewachtrij contact	De id van de CSW waarin het gesprek is geplaatst, indien van toepassing.

Agent contact - Actieve e-mail

De weergave Actieve e-mail is beschikbaar wanneer u het knooppunt E-mail onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert.

U kunt een e-mail met inkomende of uitgaande bijlagen in de Weergave e-mail agent bekijken door te dubbelklikken op de e-mail in een van de real-timeweergaven.

In deze weergave wordt een overzicht gepresenteerd van de e-mails die de agent in behandeling heeft. De gegevens zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar. [Tabel 7](#) geeft de velden in de Weergave actieve e-mail weer

Tabel 7. Gegevens van de weergave Actieve e-mail

Veld	Beschrijving
Van	De afzender van de e-mail.
Aan	De ontvanger van de e-mail.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail.
Ontvangstdatum	De datum waarop de e-mail is ontvangen.
Hersteldatum	De datum waarop de e-mail door de agent is opgehaald uit de wachtrij.
Duur in bedrijf	De tijd die de agent heeft gespendeerd aan het verwerken van de e-mail. De verwerkingstijd omvat alle tijd die de agent heeft doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail.
Duur op bureau	De tijd die de e-mail heeft doorgebracht op het bureau van de agent.. De bureautijd begint wanneer een agent een e-mail ontvangt en eindigt wanneer de agent een antwoord op die e-mail verzendt.
Contactservicewachtrijen	De naam van de CSW waar de e-mail naar is gerouteerd.

Agent contact - Historie bedrijfsgesprekken

De weergave Historie bedrijfsgesprekken is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert. In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van het verloop van het gesprek in het contact center. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar. In [Tabel 8](#) worden de velden in weergave Historie bedrijfsgesprekken weergegeven.

Tabel 8. Gegevens van de weergave Historie bedrijfsgesprekken

Kolomnaam	Beschrijving
Drempelwaarde	De aanvaardbare tijdsduur die een gesprek op een bepaald apparaat of contact center kan blijven. De beheerder kan mogelijk voor elk type apparaat drempelwaarden voor attentie en waarschuwing toewijzen, en daarnaast een totale drempelwaarde voor een gesprek. Als een gesprek langer op een apparaat blijft dan de vastgestelde drempelwaarden voor attentie en waarschuwing, wordt in dit veld een attentie- of waarschuwingspictogram weergegeven.
Apparaat	Een apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Type	Het type apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Beschrijving	Een beschrijving van het apparaat.
Duur	De tijdsduur die het gesprek doorbrenkt op een apparaat.

Agent contact - Bedrijfsgegevens

De weergave Bedrijfsgegevens is beschikbaar wanneer u een actief gesprek onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert. Welke gegevens worden weergegeven, wordt door de beheerder geconfigureerd. De gegevens in het rapport kunnen handmatig worden vernieuwd. Klik hiertoe op de knop Vernieuwen op de werkbalk.

Logboeken agent - Gesprek

De weergave Gesprek is beschikbaar wanneer u het knooppunt Logbestanden onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert.

In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van alle inkomende en uitgaande gesprekken die de agent tijdens de huidige sessie heeft gevoerd. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op tijdstip. De gegevens in het rapport kunnen handmatig worden vernieuwd. Klik hiertoe op de knop Vernieuwen op de werkbalk. In [Tabel 9](#) worden de velden in de weergave Gesprekken weergegeven

Tabel 9. Gegevens van de weergave Gesprek

Kolomnaam	Beschrijving
Begintijd	Het tijdstip waarop het gesprek is beantwoord.
Richting	Inkomend of uitgaand gesprek.
Beantwoord	(Ja/Nee) Beantwoord of niet beantwoord gesprek.
Bellende partij	Het telefoonnummer waarvandaan oorspronkelijk werd gebeld.
Gebelde partij	Het telefoonnummer van de ontvanger.
Gespreksduur	De duur van het gesprek.

Logboeken agent - Status

De weergave Status is beschikbaar wanneer u het knooppunt Logbestanden onder de naam van een bepaalde agent in de agentstructuur selecteert.

In deze weergave wordt een geschiedenis weergegeven van alle ACD-statussen waarin de agent tijdens de huidige sessie is overgegaan. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op tijdstip. De gegevens in het rapport kunnen handmatig worden vernieuwd. Klik hiertoe op de knop Vernieuwen op de werkbalk. In [Tabel 10](#) worden de velden in de weergave Status weergegeven

Tabel 10. Gegevens van de weergave Status

Kolomnaam	Beschrijving
Begintijd	Het tijdstip waarop de agentstatus is begonnen.
Agentstatus	De ACD-status van de agent.

Tabel 10. Gegevens van de weergave Status (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Afrondingsgegevens	Eventuele afrondingsgegevens die de agent heeft ingevoerd, als na het beëindigen van een gesprek of het verzenden van een e-mail wordt overgegaan naar de agentstatus Werk (werk na gesprek).
Oorzaakcode	Eventuele oorzaakcodes die de agent heeft ingevoerd, als de agentstatus waarnaar werd overgegaan, Niet gereed of Afmelden is (indien vereist).
Duur status	De tijdsduur die de agent in de agentstatus heeft doorgebracht.

Agenten - Status team

De weergave Status team is beschikbaar wanneer u het knooppunt Team of Agenten in de agentstructuur selecteert. In deze weergave worden de prestatiedetails voor elke agent in het team gepresenteerd. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

OPMERKING: Als de agent na aanmelding is toegewezen aan een nieuw team, wordt die agent aangegeven als lid van het oude team in de weergave Status team totdat de agent zich afmeldt en opnieuw aanmeldt. De agent wordt vervolgens aangegeven als lid van het nieuwe team in de weergave Status team.

De gegevens zijn afkomstig van de CAD Chat-service en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar.

De grafische weergave van de informatie bestaat uit een staafdiagram met de ACD-statussen op de Y-as en het aantal agenten dat momenteel in elke ACD-status is. In [Tabel 11](#) worden de velden in de weergave Status team weergegeven

Tabel 11. Gegevens van de weergave Status team

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Huidige status	De huidige ACD-status van de agent.

Tabel 11. Gegevens van de weergave Status team (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Vaardigheidsgroep	De vaardigheidsgroep-id van het gesprek dat de agent momenteel behandelt (in de status Gesprek). Als er geen gesprek is, of het gesprek is een niet-ACD-gesprek, is dit veld leeg.
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Duur status	De tijdsduur (in seconden) die de agent in de huidige ACD-status heeft doorgebracht.
Oorzaakcode	De oorzaak waardoor de agent in de huidige ACD-status is. Oorzaakcodes zijn alleen beschikbaar voor de status Niet gereed en Afmelden.

Agenten - Overzicht team

De weergave Overzicht team is beschikbaar wanneer u het knooppunt Team of Agenten in de agentstructuur selecteert.

In deze weergave wordt de real-timestatus weergegeven van de agenten in het geselecteerde team die momenteel zijn aangemeld bij de ACD. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

OPMERKING: Als de agent na aanmelding is toegewezen aan een nieuw team, wordt die agent aangegeven als lid van het oude team in de weergave Overzicht team totdat de agent zich afmeldt en opnieuw aanmeldt. De agent wordt vervolgens aangegeven als lid van het nieuwe team in de weergave Overzicht team.

De gegevens zijn afkomstig van de CAD Opname en Statistieken-service en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 30 seconden.

De grafische weergave van de informatie bestaat uit een staafdiagram met de agentnamen op de Y-as en de gemiddelde tijdsduur (uu:mm:ss) die de agent in een geselecteerde ACD-status doorbracht. In [Tabel 12](#) worden de velden in de weergave Overzicht team weergegeven

Tabel 12. Gegevens van de weergave Overzicht team

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Tijd aangemeld	De totale tijdsduur die de agent vandaag aangemeld was bij de ACD.
Gesprekken gepresenteerd	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd.
Gesprekken afgehandeld	Het aantal inkomende gesprekken (ACD of niet-ACD) dat vandaag aan de agent is gepresenteerd en door de agent is beantwoord.
Max gesprek	De langste gesprekstijd van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Gem gesprek	De gemiddelde gesprekstijd en tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Totaal gesprek	De totale tijd in de status Gereserveerd, de gesprekstijd en de tijd in de wachtstand van alle vandaag afgehandelde gesprekken.
Max gereed	De langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Gem gereed	De gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Totaal gereed	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Gereed.
Max niet gereed	De langste tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Gem niet gereed	De gemiddelde tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Totaal niet gereed	De totale tijd die de agent vandaag heeft doorgebracht in de status Niet gereed.
Max werk na gesprek	De langste tijd doorgebracht in de status Werk.

Tabel 12. Gegevens van de weergave Overzicht team (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Gem werk na gesprek	De totale tijd doorgebracht in de status Werk gedeeld door het aantal keren in de status Werk.
Totaal werk na gesprek	De totale tijd doorgebracht in de status Werk.
Overige tijd	De totale tijd (in seconden) die de agent sinds middernacht heeft doorgebracht in een andere status dan Gesprek, Gereed, Niet gereed, Gereserveerd en Werk.

CSW voor e-mail - Toegewezen

De weergave Toegewezen is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert onder Contactservicewachtrijen > E-mailstructuur.

Als u de e-mail in de Weergave e-mail agent wilt weergeven, dubbelklikt u op een e-mail in de Weergave e-mail agent.

De gegevens zijn voor de afgelopen zeven dagen. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 13](#) worden de velden in de weergave Detail weergegeven

Tabel 13. Gegevens weergave Toegewezen

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Van	De afzender van de e-mail.
Aan	De ontvanger van de e-mail.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail.
Ontvangstdatum	De datum waarop de e-mail is ontvangen.
Datum in wachtrij gezet	De datum waarop de e-mail naar de CSW is verplaatst.
Hersteldatum	De datum waarop de e-mail door de agent is opgehaald uit de wachtrij.
E-mailstatus	De huidige e-mailstatus van de agent.

Tabel 13. Gegevens weergave Toegewezen (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Duur proces	De tijd die de agent heeft gespendeerd aan het verwerken van de e-mail. De verwerkingstijd omvat alle tijd die de agent heeft doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail.
Duur concept	De tijd dat de e-mail de status Concept heeft gehad sinds de agent deze uit de CSW heeft gehaald.

CSW voor e-mail - Details

De weergave Detail is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert onder Contactservicewachtrijen > E-mailstructuur.

Als u de e-mail in de Weergave e-mail agent wilt weergeven, dubbelklikt u op een e-mail in de Weergave e-mail agent.

De gegevens zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 14](#) worden de velden in de weergave Detail weergegeven

Tabel 14. Gegevens van de weergave Details

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Huidige spraakstatus	De huidige spraakstatus van de agent.
Duur spraakstatus	De tijdsduur die de agent in de huidige spraakstatus heeft doorgebracht.
Oorzaakcode spraak	De oorzaakcode die de agent heeft geselecteerd bij de overgang naar de huidige spraakstatus.
Huidige e-mailstatus	De huidige e-mailstatus van de agent.
Duur e-mailstatus	De tijdsduur die de agent in de huidige e-mailstatus heeft doorgebracht.
Oorzaakcode e-mail	De oorzaakcode die de agent heeft geselecteerd bij de overgang naar de huidige e-mailstatus.
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW waarvoor de agent een contact afhandelt, indien van toepassing.

Tabel 14. Gegevens van de weergave Details (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Servicewachtrij contact-id	De id van de CSW waarvoor de agent een contact afhandelt, indien van toepassing.
Media	Het type media van de CSW, Spraak of E-mail.

CSW voor e-mail - Toegewezen

De weergave In wachtrij geplaatst is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert onder Contactservicewachtrijen > E-mailstructuur.

Als u de e-mail in de Weergave e-mail agent wilt weergeven, dubbelklikt u op een e-mail in de Weergave e-mail agent.

De gegevens zijn voor de afgelopen zeven dagen. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 15](#) worden de velden in de weergave Detail weergegeven

Tabel 15. Gegevens weergave In wachtrij geplaatst

Kolomnaam	Beschrijving
Van	De afzender van de e-mail.
Aan	De ontvanger van de e-mail.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail.
Ontvangstdatum	De datum waarop de e-mail is ontvangen.
Datum in wachtrij gezet	De datum waarop de e-mail naar de CSW is verplaatst.

CSW voor e-mail - Opgelost

De weergave Opgelost is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert onder Contactservicewachtrijen > E-mailstructuur.

Als u de e-mail in de Weergave e-mail agent wilt weergeven, dubbelklikt u op een e-mail in de Weergave e-mail agent.

De gegevens zijn voor de afgelopen zeven dagen. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 16](#) worden de velden in de weergave Detail weergegeven

Tabel 16. Gegevens weergave Opgelost

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Van	De afzender van de e-mail.
Aan	De ontvanger van de e-mail.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail.
Ontvangstdatum	De datum waarop de e-mail is ontvangen.
Datum voltooid	De datum waarop de e-mail naar de klant wer verzonden, of de datum waarop de e-mail werd verzonden naar de wachtrij Beoordeling vakgenoot.
E-mailstatus	De huidige e-mailstatus van de agent.
Gegevens afronden	Eventuele afrondingsgegevens die de agent heeft ingevoerd als na het beëindigen van een gesprek of het verzenden van een e-mail wordt overgegaan naar de agentstatus Werk (werk na een gesprek).
Duur proces	De tijd die de agent heeft gespendeerd aan het verwerken van de e-mail. De verwerkingstijd omvat alle tijd die de agent heeft doorgebracht in de status E-mail in behandeling met de focus op de e-mail.
Duur concept	De tijd dat de e-mail de status Concept heeft gehad sinds de agent deze uit de CSW heeft gehaald.
Datum opgelost	De datum waarop de e-mail is verzonden door de beoordelende agent.
Duur beoordelingsproces	De tijd waarin beoordelende agent aan de e-mail heeft gewerkt na ontvangst uit de wachtrij.
Duur concept beoordeling	De tijd waarin de e-mail de status Concept heeft gehad sinds deze uit de CSW is opgehaald door de beoordelende agent.

CSW voor e-mail - Overzicht

De weergave Overzicht is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert onder Contactservicewachtrijen > E-mailstructuur.

U kunt een e-mail met inkomende of uitgaande bijlagen in de Weergave e-mail agent bekijken door te dubbelklikken op de e-mail in een van de real-timeweergaven.

De gegevens zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 17](#) worden de velden in de weergave Overzicht weergegeven

Tabel 17. Gegevens van de weergave Overzicht

Kolomnaam	Beschrijving
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Agenten aangemeld	Het aantal agenten in deze CSW dat momenteel is aangemeld.
Verwerking agenten	Het aantal agenten in deze CSW dat zich momenteel in de status E-mail in behandeling bevindt.
Agenten gereed	Het aantal agenten in deze CSW dat zich momenteel in de status Gereed bevindt.
Agenten niet gereed	Het aantal agenten in deze CSW dat zich momenteel in de status Niet gereed bevindt.
Langst in wachtrij	De tijd (in seconden) van de e-mail die het langste in de CSW staat van alle e-mails in die wachtrij.
Totaal aantal e-mails in wachtrij	Het huidige aantal e-mails in de wachtrij dat niet is gerouteerd naar een agent.
Totaal aantal e-mails ontvangen	Het totaal aantal e-mails dat naar deze CSW is gerouteerd sinds de Begintijd.
Vandaag verwerkt	Het totaal aantal e-mails dat via deze CSW is gerouteerd en is verzonden door agenten sinds middernacht. De tijd van verzending bepaalt of de e-mail wordt meegenomen in de telling.
Gemiddelde verwerking	De gemiddelde verwerkingstijd van verzonden e-mails sinds middernacht. Alle verwerkingstijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.

Tabel 17. Gegevens van de weergave Overzicht (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Gemiddelde reactie	De gemiddelde antwoordtijd van verzonden e-mails sinds middernacht. De antwoordtijd is het verschil tussen de tijd waarop de e-mail is ontvangen en de tijd waarop deze is verzonden. Alle antwoordtijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.
Langste verwerking	De tijd (in seconden) van de e-mail met de langste afhandelingstijd van alle e-mails die zijn gerouteerd via de CSW en die sinds middernacht zijn verzonden. Alle verwerkingstijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.
Langste reactie	De tijd (in seconden) van de e-mail met de langste antwoordtijd van alle e-mails die zijn gerouteerd via de CSW en die sinds middernacht zijn verzonden. Alle antwoordtijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.

Vaardigheidsgroepstructuren voor e-mail - Teamoverzicht

De weergave Overzicht team is beschikbaar wanneer u het knooppunt Contactservicewachtrijen > E-mail selecteert.

OPMERKING: Als de agent na aanmelding is toegewezen aan een nieuw team, wordt die agent aangegeven als lid van het oude team in de weergave Vaardigheidsgroepstructuren e-mail - Overzicht team totdat de agent zich afmeldt en opnieuw aanmeldt. De agent wordt vervolgens aangegeven als lid van het nieuwe team in de weergave CSW e-mail Overzicht team.

U kunt een e-mail met inkomende of uitgaande bijlagen in de Weergave e-mail agent bekijken door te dubbelklikken op de e-mail in een van de real-timeweergaven.

De gegevens zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 18](#) worden de velden in de weergave Overzicht team weergegeven

Tabel 18. Gegevens van de weergave Overzicht team

Kolomnaam	Beschrijving
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Agenten aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld en dat de CSW ondersteunt.
Verwerking agenten	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status E-mail in behandeling bevindt en dat de CSW ondersteunt.
Agenten gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status E-mail gereed bevindt en dat de CSW ondersteunt.
Agenten niet gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status E-mail niet gereed bevindt en dat de CSW ondersteunt.
Langst in wachtrij	De tijd (in seconden) van de e-mail die het langste in de CSW staat van alle e-mails in die wachtrij.
Totaal aantal e-mails in wachtrij	Het huidige aantal e-mails in de wachtrij dat niet is gerouteerd naar een agent.
Totaal aantal e-mails ontvangen	Het aantal taken dat naar de CSW is gerouteerd sinds middernacht.
Vandaag verwerkt	Het totaal aantal e-mails dat via de CSW is gerouteerd en is verzonden door agenten sinds middernacht. De tijd waarop de e-mail is verzonden bepaalt of de e-mail wordt meegenomen in deze telling.
Gemiddelde verwerking	De gemiddelde verwerkingstijd van e-mails die zijn verzonden sinds middernacht. Alle verwerkingstijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.
Gemiddelde reactie	De gemiddelde antwoordtijd van verzonden e-mails sinds middernacht. De antwoordtijd is het verschil tussen de tijd waarop de e-mail is ontvangen en de tijd waarop deze is verzonden. Alle antwoordtijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.

Tabel 18. Gegevens van de weergave Overzicht team (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Langste verwerking	De tijd (in seconden) van de e-mail met de langste afhandelingstijd van alle e-mails die zijn gerouteerd via de CSW en die sinds middernacht zijn verzonden. Alle verwerkingstijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.
Langste reactie	De tijd (in seconden) van de e-mail met de langste antwoordtijd van alle e-mails die zijn gerouteerd via de CSW en die sinds middernacht zijn verzonden. Alle antwoordtijd voor de e-mail wordt meegeteld, inclusief de tijd voor of na middernacht.

CSW voor spraak - Details

De weergave voor CSW voor spraak - Details is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert in de structuur Vaardigheidsgroepen.

In deze weergave wordt informatie weergegeven over elke agent die is aangemeld bij de ACD en is toegewezen aan de geselecteerde CSW. Standaard zijn de gegevens in aflopende volgorde gesorteerd op agentnaam.

De gegevens zijn afkomstig van de CAD Chat-service en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. Het vernieuwingsinterval van de gegevens is 1 seconde. Dit is niet configureerbaar.

De grafische weergave van deze informatie bestaat uit een staafdiagram met de ACD-statussen op de Y-as en het aantal agenten op de X-as. In [Tabel 19](#) worden de velden in de real-timeweergave Detail CSW weergegeven.

Tabel 19. Gegevens real-timeweergave Detail CSW

Kolomnaam	Beschrijving
Naam agent	De naam van de agent.
Agent-id	De id van de agent.
Huidige status	De huidige ACD-status van de agent.
Vaardigheidsgroep	De vaardigheidsgroep-id van het ACD-gesprek dat de agent momenteel behandelt (in de status Gesprek). Als er geen gesprek is, of het gesprek is een niet-ACD-gesprek, is dit veld leeg.

Tabel 19. Gegevens real-timeweergave Detail CSW (vervolg)

Kolomnaam	Beschrijving
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Duur status	De tijdsduur (in seconden) die de agent in de huidige ACD-status heeft doorgebracht.
Oorzaakcode	De oorzaak waardoor de agent in de huidige ACD-status is. Oorzaakcodes zijn alleen beschikbaar voor de status Niet gereed en Afmelden.

CSW spraak - Overzicht

De weergave CSW - Overzicht is beschikbaar wanneer u een bepaalde CSW selecteert in de structuur Vaardigheidsgroepen.

In deze weergave wordt een overzicht gepresenteerd van de statistieken van een bepaalde CSW. Deze statistieken zijn afkomstig van het gehele contact center, niet alleen van de leden van het geselecteerde team.

De gegevens zijn afkomstig van de CTI-server, tenzij anders aangegeven, en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

OPMERKING: Zelfs wanneer u de vernieuwingsfrequentie kunt configureren, is dit afhankelijk van de frequentie waarmee de ondernemingsservice een opdracht geeft aan de CTI-server (elke 10 seconden). Wanneer de vernieuwingsfrequentie naar een kleiner tijdsinterval wordt gewijzigd, wordt de weergave vernieuwd in dat interval, maar worden de statistieken mogelijk niet gewijzigd totdat de ondernemingsservice de bijgewerkte informatie van de CTI-service heeft ontvangen.

Voor deze statistieken is geen grafische weergave beschikbaar. In [Tabel 20](#) worden de velden in de weergave Overzicht team weergegeven

Tabel 20. Gegevens van de weergave CSW - Overzicht

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Agenten aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld bij het systeem.
Agenten in Gesprek	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gesprek bevindt.
Agenten gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gereed bevindt.
Agenten niet gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Niet gereed bevindt.
Agenten in Werk	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Werk bevindt.
Agenten gereserveerd	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gereserveerd bevindt.
Huidige oudste	Het aantal gesprekken in de wachtrij en de wachttijd van het oudste gesprek in de wachtrij, weergegeven in de indeling "x [uu:mm:ss]", waarbij X het aantal gesprekken is en uu:mm:ss de verstreken wachttijd.
Totaal aantal gesprekken	Het totale aantal gesprekken dat is binnengekomen, met inbegrip van wachtende gesprekken, gesprekken die zijn verbonden met agenten en gesprekken waarvan de verbinding is verbroken.
Gesprekken afgehandeld vandaag	Het aantal gesprekken dat is afgehandeld door de CSW voor de huidige rapportageperiode. Een gesprek is afgehandeld wanneer een agent het gesprek aanneemt.
Verlaten gesprekken	Het aantal gesprekken dat naar de contactservicewachtrij is gerouteerd, maar niet is beantwoord door een agent omdat de beller heeft opgehangen of doordat de verbinding is verbroken.
Uit de wachtrij gehaalde gesprekken	Het aantal gesprekken dat uit de wachtrij is verwijderd. Een gesprek is uit de wachtrij van een bepaalde CSW verwijderd wanneer het gesprek is afgehandeld door een agent in een andere contactservicewachtrij. Deze situatie kan zich voordoen wanneer een gesprek in meerdere CSW's is geplaatst.

Tabel 20. Gegevens van de weergave CSW - Overzicht (vervolg)

Veld	Beschrijving
Begintijd	Begindatum en -tijd van de huidige rapportageperiode.
Eindtijd	Einddatum en -tijd van de huidige rapportageperiode.
Gespreksgemiddelde	Gemiddelde gesprekstijd voor alle gesprekken die zijn afgehandeld door agenten. De gesprekstijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd dat een agent een gesprek aanneemt en de tijd waarop de verbinding wordt verbroken of het gesprek wordt doorverbonden, exclusief de wachttijd.
Gemiddelde wachttijd	De gemiddelde wachttijd voor gesprekken die naar de CSW zijn gerouteerd. De wachttijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd waarop een gesprek in de wachtrij is gezet en de tijd waarop het gesprek wordt aangenomen door een agent of de verbinding wordt verbroken.
Langste gesprek	Langste spreekstijd van een gesprek dat door agenten is afgehandeld. De gesprekstijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd dat een agent een gesprek aanneemt en de tijd waarop de verbinding wordt verbroken of het gesprek wordt doorverbonden, exclusief de wachttijd.
Langste in de wacht	Langste wachttijd van een gesprek dat naar de CSW is gerouteerd. De wachttijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd waarop een gesprek in de wachtrij is gezet en de tijd waarop het gesprek wordt aangenomen door een agent of de verbinding wordt verbroken.
Gesprekken Prioriteit 1... Gesprekken Prioriteit 10	Het totale aantal gesprekken met Prioriteit N dat naar elke CSW is gerouteerd.

CSW's voor spraak - Teamoverzicht

De weergave Overzicht team is beschikbaar wanneer u het knooppunt Vaardigheidsgroepen in de structuur Vaardigheidsgroepen selecteert.

Deze weergave geeft de details van elke afzonderlijke vaardigheidsgroep weer, onafhankelijk van of een agent met die vaardigheid is aangemeld. Standaard zijn de gegevens in oplopende volgorde gesorteerd op vaardigheidsgroepstnaam.

De gegevens zijn afkomstig van de CTI-server, tenzij anders aangegeven, en zijn voor de huidige dag vanaf middernacht. De vernieuwingsinterval van de gegevens is configureerbaar. Standaard is het elke 15 seconden. Het minimuminterval is 5 seconden en het maximuminterval is 60 seconden.

OPMERKING: Zelfs wanneer u de vernieuwingsfrequentie kunt configureren, is dit afhankelijk van de frequentie waarmee de ondernemingservice een opdracht geeft aan de CTI-server (elke 10 seconden). Wanneer de vernieuwingsfrequentie naar een kleiner tijdsinterval wordt gewijzigd, wordt de weergave vernieuwd in dat interval, maar worden de statistieken mogelijk niet gewijzigd totdat de ondernemingservice de bijgewerkte informatie van de CTI-service heeft ontvangen.

De grafiekweergave van deze informatie bestaat uit staafdiagrammen met de vaardigheidsnaam op de Y-as en een van de beschikbare statistieken uit de onderstaande tabel op de X-as, uitgedrukt in een geheel getal (0, 1, 2...) of een tijdsduur (uu:mm:ss). In [Tabel 21](#) worden de velden in de weergave Overzicht team weergegeven

Tabel 21. Gegevens van de weergave Overzicht team

Veld	Beschrijving
Servicewachtrij contact	De naam van de CSW.
Agenten aangemeld	Het aantal agenten dat momenteel is aangemeld bij het systeem.
Agenten in Gesprek	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gesprek bevindt.
Agenten gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gereed bevindt.
Agenten niet gereed	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Niet gereed bevindt.

Tabel 21. Gegevens van de weergave Overzicht team (vervolg)

Veld	Beschrijving
Agenten in Werk	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Werk bevindt.
Agenten gereserveerd	Het aantal agenten dat zich momenteel in de status Gereserveerd bevindt.
Huidige oudste	Het aantal gesprekken in de wachtrij en de wachttijd van het oudste gesprek in de wachtrij, weergegeven in de indeling "x [uu:mm:ss]", waarbij X het aantal gesprekken is en uu:mm:ss de verstreken wachttijd.
Totaal aantal gesprekken	Het totale aantal gesprekken dat is binnengekomen, met inbegrip van wachtende gesprekken, gesprekken die zijn verbonden met agenten en gesprekken waarvan de verbinding is verbroken.
Gesprekken afgehandeld vandaag	Het aantal gesprekken dat is afgehandeld door de CSW voor de huidige rapportageperiode. Een gesprek is afgehandeld wanneer een agent het gesprek aanneemt.
Verlaten gesprekken	Het aantal gesprekken dat naar de contactservicewachtrij is gerouteerd, maar niet is beantwoord door een agent omdat de beller heeft opgehangen of doordat de verbinding is verbroken.
Uit de wachtrij gehaalde gesprekken	Het aantal gesprekken dat uit de wachtrij is verwijderd. Een gesprek is uit de wachtrij van een bepaalde CSW verwijderd wanneer het gesprek is afgehandeld door een agent in een andere contactservicewachtrij. Deze situatie kan zich voordoen wanneer een gesprek in meerdere CSW's is geplaatst.
Begintijd	Begindatum en -tijd van de huidige rapportageperiode. Bij uitval is de begintijd gelijk aan de tijd waarop de uitval is opgetreden.
Eindtijd	Einddatum en -tijd van de huidige rapportageperiode.
Gespreksgemiddelde	Gemiddelde gesprekstijd voor alle gesprekken die zijn afgehandeld door agenten. De gesprekstijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd dat een agent een gesprek aanneemt en de tijd waarop de verbinding wordt verbroken of het gesprek wordt doorverbonden, exclusief de wachttijd.

Tabel 21. Gegevens van de weergave Overzicht team (vervolg)

Veld	Beschrijving
Gemiddelde wachttijd	De gemiddelde wachttijd voor gesprekken die naar de CSW zijn gerouteerd. De wachttijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd waarop een gesprek in de wachtrij is gezet en de tijd waarop het gesprek wordt aangenomen door een agent of de verbinding wordt verbroken.
Langste gesprek	Langste spreektijd van een gesprek dat door agenten is afgehandeld. De gesprekstijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd dat een agent een gesprek aanneemt en de tijd waarop de verbinding wordt verbroken of het gesprek wordt doorverbonden, exclusief de wachttijd.
Langste in de wacht	Langste wachttijd van een gesprek dat naar de CSW is gerouteerd. De wachttijd is de tijd die is verstreken tussen de tijd waarop een gesprek in de wachtrij is gezet en de tijd waarop het gesprek wordt aangenomen door een agent of de verbinding wordt verbroken.
Gesprekken Prioriteit 1 Gesprekken Prioriteit 10	Het totale aantal gesprekken met Prioriteit N dat naar elke CSW is gerouteerd.

Agenten volgen

Met de knop Spraakmonitor kunt u in stilte meeluisteren met de telefoongesprekken van een agent.

De spraakmonitor is altijd beschikbaar wanneer een agent is aangemeld, of deze nu aan de telefoon is of niet. De functie is niet beschikbaar wanneer:

- U zelf deelneemt aan het telefoongesprek bent (het is niet mogelijk uzelf te volgen).

OPMERKING: De beheerder kan ervoor zorgen dat u de niet-ACD-telefoongesprekken van een agent niet kunt controleren.

Via de knop Volume spraakmonitor kunt u het volume instellen bij het volgen van een telefoongesprek van een agent. Het systeem onthoudt de laatste volume-instelling en gebruikt die als u zich de volgende keer aanmeldt.

Ga als volgt te werk om het volgen van een agent te starten:

1. Kies een agent in de agentstructuur.
2. Klik op de knop Spraakmonitor starten of kies Tussenkomsst > Spraakmonitor starten.

Ga als volgt te werk om het volgen van een agent te stoppen:

- Klik op de knop Spraakmonitor stoppen of kies Tussenkomsst > Spraakmonitor stoppen.

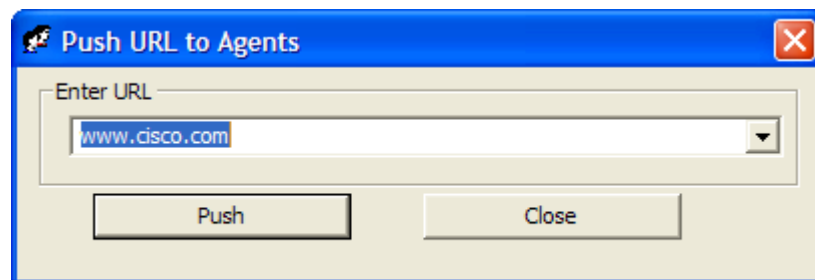
Een webpagina naar een agent pushen

U kunt een agent coachen door een webpagina naar de geïntegreerde browser van Agent Desktop van de agent te pushen.

Ga als volgt te werk om een webpagina naar een agent te pushen:

1. Selecteer een agent in de agentstructuur.
2. Kies Tussenkost > Coachen door een pagina te pushen. Het dialoogvenster URL naar agenten pushen verschijnt (Figuur 8).

Figuur 8. Dialoogvenster URL naar agenten pushen



3. Voer de URL in van de webpagina die u de agent wilt laten zien en klik op Pushen om de webpagina naar de agent te sturen. De webpagina die u naar de agent hebt gepusht, wordt weergegeven op het eerste tabblad van de geïntegreerde browser van de agent. Dit tabblad is gereserveerd voor gepushte webpagina's.

OPMERKING: er zijn geen beperkingen voor wat u kunt invoeren als URL (u hoeft bijvoorbeeld niet het voorvoegsel `http://` in te voeren), zolang de browser de URL kan herkennen. Voor sommige websites is `http` of `https` onderdeel van de URL.

OPMERKING: als de geïntegreerde browser niet is ingeschakeld voor de geselecteerde agent (standaard is het niet ingeschakeld in CAD-BE), mislukt deze bewerking, maar wordt er geen foutbericht weergegeven.

Gesprekken opnemen

U kunt Supervisor Desktop gebruiken voor het opnemen, opslaan en afspelen van gesprekken die door agenten van uw team zijn afgehandeld. U kunt meerdere gesprekken gelijktijdig opnemen, maar u kunt per agent op elk moment maar één opname maken. Via de Supervisor Record Viewer kunt u de opgenomen gesprekken beoordelen.

U kunt de functie Spraakmonitor gebruiken tijdens het opnemen.

Houd bij het opnemen van een gesprek rekening met het volgende:

- De opnamefunctie is niet bedoeld voor het opnemen van alle gesprekken. Het is een oplossing die alleen op aanvraag wordt gebruikt.
- Wanneer u een bepaald gesprek in het deelvenster Teamweergave selecteert om op te nemen, neemt u alle spraakactiviteit van en naar die bepaalde agent op. Het opnemen blijft niet beperkt tot het geselecteerde gesprek. Als de agent bijvoorbeeld het geselecteerde gesprek in de wachtstand zet en overschakelt naar een ander gesprek, worden beide gesprekken opgenomen.
- De opname eindigt wanneer het geselecteerde gesprek wordt beëindigd of wanneer u de opname handmatig beëindigt, wat zich het eerste voordoet.
- Agenten kunnen zo worden geconfigureerd dat ze opnamen van gesprekken kunnen starten en beëindigen. Een agent kan echter geen opname stoppen die door een supervisor is gestart. Als een agent dit probeert, geeft zijn of haar Agent Desktop- of IPPA-interface aan dat de opname is beëindigd. De opname is echter niet beëindigd en in Supervisor Desktop wordt een pictogram weergegeven dat aangeeft dat de opname nog voortduurt.
- U kunt een opname stoppen die door een agent is gestart.
- Als meldingen zijn uitgeschakeld, kunnen agenten er op geen enkele manier achter komen of u hun gesprekken opneemt. Als een agent probeert een gesprek op te nemen dat al door u wordt opgenomen, krijgt de agent een opnamepictogram voor het gesprek te zien, hoewel de agent de opname niet zelf bedient.
- Wanneer u of een agent een gesprek opneemt, wordt een opnamelicentie gebruikt. De licentie wordt vrijgegeven als de opname stopt. Als u een opname probeert te starten terwijl alle opnamelicenties in gebruik zijn, kan de opname niet worden gestart.

OPMERKING: Wanneer u een bericht ontvangt waarin wordt gemeld dat de opname is mislukt omdat er weinig schijfruimte op de server is, kunt u ruimte vrijmaken voor nieuwe opnamen door de bestaande opnamen te verwijderen uit de Supervisor Record Viewer.

Ga als volgt te werk om een gesprek op te nemen:

1. Selecteer het gesprek dat u wilt opnemen in de agentstructuur.
2. Klik op de knop Opname starten of selecteer Tussenkoms > Opname gesprek/agent starten.
3. Klik wanneer u klaar bent op de knop Opname stoppen of selecteer Tussenkoms > Opname gesprek/agent stoppen. Het gesprek wordt opgeslagen in de database van de service Opname, waar het automatisch zeven dagen wordt bewaard.

OPMERKING: Als u de opname langer wilt bewaren, kunt u dit tot maximaal 30 dagen verlengen. Daarna wordt de opname verwijderd. Zie [“Supervisor Record Viewer gebruiken” op pagina 75](#) voor meer informatie over het afspelen en bewaren van opnamen.

De ACD-status van agenten wijzigen

U kunt Supervisor Desktop gebruiken om de ACD-status van een agent in uw team te wijzigen, met inbegrip van het afmelden van een agent.

OPMERKING: Als u een CAD-agent afmeldt, wordt deze agent nog steeds weergegeven in de agentstructuur en kan hij of zij nog steeds chatten en teamberichten ontvangen. Als u een IPPA- of een CAD-BE-agent afmeldt, wordt deze niet langer weergegeven in de agentstructuur.

Ga als volgt te werk om de agentstatus van een agent te wijzigen:

1. Selecteer de agent van wie u de status wilt wijzigen in de agentstructuur.
2. Klik op de werkbalk op de knop met de gewenste agentstatus.

OPMERKING: Het duurt twee tot drie seconden voordat de opdracht om de agentstatus te wijzigen wordt uitgevoerd. Om er zeker van te zijn dat u de juiste agentstatus hebt ingesteld, moet u na het klikken op een van de knoppen voor agentstatussen even wachten tot de opdracht is uitgevoerd.

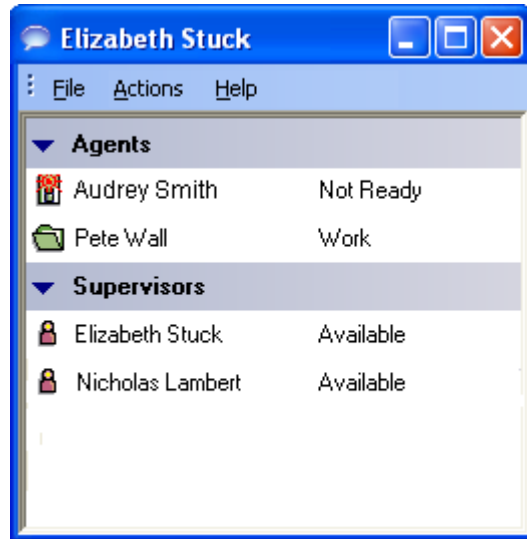
OPMERKING: U ontvangt geen foutmelding als het wijzigen van een agentstatus is mislukt. U weet dat de wijziging van de agentstatus is gelukt als het pictogram naast de naam van de agent in het deelvenster Teamweergave verandert in het pictogram van de huidige agentstatus.

Chatfunctie gebruiken

Via de chatfunctie kunt u expresberichten versturen naar agenten en supervisors in uw teams.

Met [Figuur 9](#) wordt het venster Contactselectie van een supervisor-weergegeven.

Figuur 9. Venster Contactselectie



In dit venster Contactselectie worden twee contactlijsten weergegeven, of laden: Agenten en Supervisors.

Uw contacten worden georganiseerd in groepen, laden genaamd.

- In de lade Agenten worden alle agenten in het team dat is geselecteerd in Supervisor Desktop, weergegeven. De agentstatus van agenten wordt aangegeven met een pictogram links van de naam van de agent en met tekst rechts van de naam van de agent. De agentstatus wordt bijgewerkt zodra deze wordt gewijzigd. Agenten hoeven niet aangemeld te zijn om hier te worden weergegeven, maar ze moeten Agent Desktop wel geopend hebben en ze moeten zich ten minste één keer hebben aangemeld.
- In de lade Supervisors worden alle supervisors in uw team weergegeven. Hun status wordt altijd weergegeven als Beschikbaar. Supervisors moeten aangemeld zijn om hier te worden weergegeven.
- De lade Vergadering wordt weergegeven wanneer u een telefonische vergadering met andere agenten voert.

OPMERKING: u kunt niet chatten met CAD-BE-agenten of IP Phone-agenten.

Enkele chatfuncties zijn:

- U kunt hetzelfde chatbericht aan meerdere ontvangers versturen (de eventuele antwoorden worden elk in een afzonderlijk chatvenster voor die persoon weergegeven).
- U kunt gelijktijdig aan meerdere chatsessies deelnemen.
- De naam van de persoon waarmee u chat, wordt weergegeven in de titelbalk van het chatvenster.
- Als u een chatbericht een hoge prioriteit geeft, wordt het chatvenster als pop-up op het scherm van de ontvanger weergegeven zodat deze het bericht direct opmerkt.
- Als een chatbericht normale prioriteit heeft (standaard), wordt de weergavestatus van het chatvenster (open of geminimaliseerd) niet gewijzigd en knippert het bijbehorende pictogram op uw Windows-taakbalk.
- Er is een logboek van de chatberichten tussen u en uw chatpartner beschikbaar zo lang het venster Chatsessie is geopend. Het logbestand wordt niet bewaard wanneer u het chatvenster sluit.
- De chatgeschiedenis is in chronologische volgorde ingedeeld, met het oudste bericht boven aan in het logboekvenster.
- U kunt chatten met agenten die zijn afgemeld bij de ACD, als ze Agent Desktop nog hebben geopend.

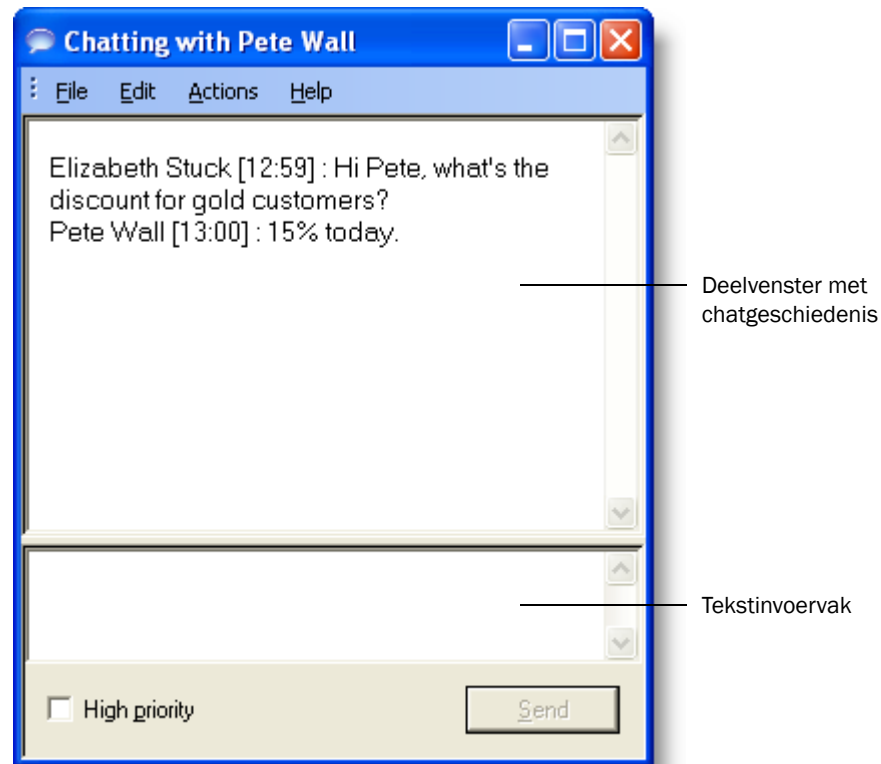
Een chatbericht versturen

Ga als volgt te werk om een chatsessie te starten:

1. Klik op de werkbalk op Chatten. Het venster Contactselectie wordt weergegeven (zie [Figuur 9 op pagina 53](#)). In dit venster worden de personen (naam en status) weergegeven waarmee u kunt chatten.

- Als u met een persoon wilt chatten, dubbelklikt u op zijn of haar naam. Als nu met meerdere personen wilt chatten, selecteert u hun namen en drukt u op Enter of kiest u **Bewerkingen > Chatten**. Er wordt een chatvenster weergegeven en er wordt een chatsessie gestart met de geselecteerde personen (Figuur 10).

Figuur 10. Venster Chatsessie



- Typ uw bericht in het invoerveld.
- Als u wilt dat uw bericht als pop-up wordt weergegeven en daardoor meteen wordt opgemerkt op het scherm van de ontvanger, schakelt u het selectievakje Hoge prioriteit in.
- Klik op Verzenden of druk op Enter. Uw bericht wordt naar uw chatpartner verzonden en vastgelegd in het chatlogvenster.

Antwoorden van ontvangers van een groepsbericht worden in afzonderlijke chatsessievensters weergegeven. Deze ontvangers kunnen alleen u beantwoorden, niet de groep.

Een chatsessie beëindigen:

- Kies **Bestand > Sluiten** of klik in de rechterbovenhoek van het chatvenster op **Sluiten**.

Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit

In Agent Desktop en CAD-BE is mogelijk een taakknop ingesteld waarmee agenten een chatbericht met een vooraf gedefinieerde hoge prioriteit naar hun supervisor(s) kunnen sturen. Dit vooraf gedefinieerde bericht (bijvoorbeeld “Wilt u binnenvallen in mijn gesprek”) is ingesteld door de beheerder. Het gedrag is hetzelfde als van een chatbericht dat u met hoge prioriteit hebt verzonden – het wordt als een pop-upvenster op uw scherm weergegeven op de voorgrond voor alle andere vensters, zodat u het meteen opmerkt.

U kunt antwoorden op een voorgedefinieerd chatbericht met hoge prioriteit van een CAD-agent. U kunt een dergelijk bericht dat is verzonden door een CAD-BE-agent niet beantwoorden, omdat CAD-BE geen functie voor chatten in twee richtingen bevat.

Door de agent verwijderde e-mail volgen

Agenten kunnen e-mail die in hun postvak IN is bezorgd, verwijderen. Enkele redenen voor het verwijderen van e-mail:

- de e-mail is spam.
- de e-mail is beledigend.

De verwijderde e-mail wordt in werkelijkheid niet verwijderd. Deze wordt verplaatst naar een e-mailadres dat is ingesteld door de beheerder in Cisco Desktop Administrator.

U kunt een verwijderde e-mail op twee manieren weergeven:

- In de Weergave E-mail agent in de real-timeweergave CSW e-mail - Opgelost
- Door een e-mailclient van een derde partij te gebruiken (bijvoorbeeld Microsoft Outlook)

Met de Weergave e-mail agent kunt u alleen de e-mail bekijken die door de agent is verwijderd. Als u de e-mail permanent wilt verwijderen, of opnieuw in een wachtrij wilt plaatsen voor een andere agent, moet u een e-mailclient van een derde partij gebruiken.

Raadpleeg uw systeembeheerder over de procedure voor toegang tot de door agenten verwijderde e-mails.

E-mail agent controleren

De CSW controle e-mail wordt gebruikt om de antwoorden van agenten op e-mails van klanten te controleren. Door een CSW Controle op te nemen in het e-mailverwerkingsproces kan een contact center ervoor zorgen dat een antwoord wordt gecontroleerd voordat het naar de klant wordt verstuurd. Als de workflowgroep en CSW e-mail van een agent zijn geconfigureerd voor controle, worden alle antwoorden van een agent overgezet naar de CSW controle e-mail.

U moet Cisco Agent Desktop gebruiken om deel te kunnen nemen aan het controleproces. Zie de *Gebruikershandleiding Cisco Agent Desktop* voor meer informatie over het ontvangen van e-mails.

De geïntegreerde browser gebruiken

Met de geïntegreerde browser kunt u internet- en intranetwebpagina's weergeven vanuit Supervisor Desktop. Indien ingeschakeld wordt de browser weergegeven als tabblad in het deelvenster met real-timeweergaven, waarbij maximaal 20 tekens van de naam van de huidige webpagina op het tabblad worden weergegeven. De real-timeweergaven worden op een ander tabblad in dat deelvenster weergegeven.

OPMERKING: de geïntegreerde browser werkt alleen indien Internet Explorer 7 of 8 op uw computer is geïnstalleerd.

OPMERKING: De volgorde van geïntegreerde browsertabs wijzigen door te slepen wordt niet ondersteund.



Standaard is de browser niet ingeschakeld. Zie "[Voorkeuren instellen](#)" op pagina 14 voor instructies over het inschakelen van de browser en het configureren van een startpagina.

De vervolgkeuzelijst van het veld Adres bevat de URL's van de laatste 25 bezochte websites, zodat u vaak bezochte sites snel kunt terugvinden.




Werkbalk van de browser

De werkbalk van de browser bevat basisknoppen waarmee u kunt navigeren door de webpagina's die u bekijkt, de huidige pagina kunt vernieuwen en kunt terugkeren naar uw startpagina. In [Tabel 22](#) worden de knoppen in de browserwerkbalk beschreven.

Tabel 22. Knoppen op de browserwerkbalk

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Vorige	Alt+pijl naar links	Hiermee keert u terug naar de laatste pagina die u hebt bekeken.
	Volgende	Alt+pijl naar rechts	Hiermee gaat u naar de pagina die u bekeek voordat u op de knop Vorige klikte.

Tabel 22. Knoppen op de browserwerkbalk (vervolg)

Knop	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Stoppen	Esc	Hiermee stopt u de weergave van een webpagina in de browser (als het laden bijvoorbeeld te lang duurt).
	Vernieuwen	F5	Hiermee vernieuwt u de weergegeven pagina, zodat u zeker weet dat u de meest recente inhoud ziet.
	Startpagina	Alt+Home	Hiermee keert u terug naar de vooraf gedefinieerde startpagina.

Teamberichten versturen

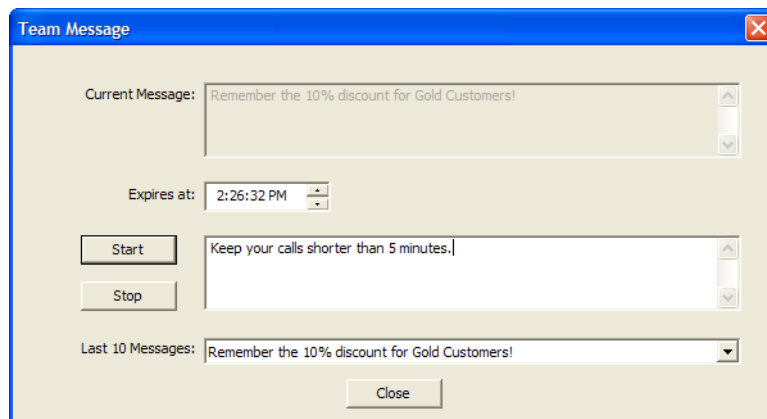
U kunt een teambericht versturen naar alle CAD-agenten in een team, ongeacht of de agent is aangemeld bij de ACD. Zo lang Agent Desktop geopend is, kan een agent teamberichten weergeven.

OPMERKING: U kunt geen teamberichten versturen naar CAD-BE-agenten of agenten met een IP-telefoon.

OPMERKING: Als de chatservice opnieuw wordt opgestart of de server die de chatservice host, uitvalt, worden alle actieve teamberichten geannuleerd.

In het dialoogvenster Teamberichten (Figuur 11) worden de laatste 10 teamberichten opgeslagen die u hebt verzonden. U kunt elk van deze berichten selecteren om nogmaals te verzenden. Als u meer dan tien teamberichten hebt verzonden, wordt het oudste bericht uit de lijst verwijderd. U kunt teamberichten niet permanent opslaan.

Figuur 11. Dialoogvenster Teambericht



OPMERKING: standaard worden teamberichten scrollend weergegeven in het deelvenster Teambericht van Agent Desktop. Agenten kunnen zelf in Agent Desktop als voorkeur instellen dat teamberichten stationair worden weergegeven. Een stationair teambericht is beter geschikt voor schermlezers, die vaak door slechtziende agenten worden gebruikt.

In het deelvenster Huidig bericht wordt het bericht weergegeven dat momenteel naar uw team wordt verzonden.

Ga als volgt te werk om een teambericht naar alle agenten in een team te versturen:

1. Kies in de teamselectielijst het team waarnaar u het bericht wilt versturen en klik op Beeld > Teamberichten of klik op de knop Teamberichten.
2. Typ uw bericht in het tekstvak. Het TM kan maximaal 255 tekens lang zijn.
3. Kies in het veld Vervalt een bepaald tijdstip waarop het bericht vervalt.
Standaard wordt het bericht 30 minuten weergegeven.
4. Klik op Start of druk op Enter.

Het teambericht wordt naar het team verstuurd voor de opgegeven tijdsduur. De tekst van het verzonden bericht wordt vastgelegd in het berichtveld bij de prestaties van het huidige team.

Ga als volgt te werk om een teambericht te annuleren:

- Klik in het dialoogvenster Teambericht op Stop.

Supervisor-workflows maken

Met de functie Supervisor-workflowbeheer kunt u uw desktop configureren om bepaalde bewerkingen uit te voeren op basis van wachtrijstatistieken voor gesprekken in de wachtstand en in de wachtrij voor opgegeven vaardigheidsgroepen.

Deze workflows zijn alleen op u van toepassing, niet op andere supervisors, en ze zijn voor u beschikbaar ongeacht waar u zich aanmeldt bij Supervisor Desktop. Ze zijn gekoppeld aan uw aanmeldingsgegevens.

OPMERKING: workflowbewerkingen voor supervisors zijn beschikbaar op het functieniveau Premium, met uitzondering van de structuurbesturingsbewerking, die ook beschikbaar is op het functieniveau Uitgebreid.

Gewoonlijk bestaan workflows uit *gebeurtenissen*, *drempelwaarden* en *bewerkingen*.

- De *gebeurtenis* die een bewerking activeert, is een update van de wachtrijstatistieken van een vaardigheidsgroep. Wachtrijstatistieken worden elke 5 seconden bijgewerkt.
- De *drempel* waaraan de gebeurtenis moet voldoen, is één of beide van de volgende:
 - Het aantal wachtende gesprekken is onder, binnen, of boven een opgegeven grens
 - Het oudste gesprek in de wachtrij is onder, binnen, of boven een opgegeven tijdsduur
- De *bewerkingen* die worden geactiveerd wanneer aan de drempelwaarden wordt voldaan, kunnen bijvoorbeeld de volgende zijn:
 - De kleur van de naam van de vaardigheidsgroep in de structuurbesturing wijzigen en/of er een bericht naast plaatsen
 - Gegevens markeren in het real-timeweergave in tabelvorm
 - Een pop-upbericht op uw bureaublad weergeven
 - Een .wav-bestand op uw bureaublad afspelen
 - Een e-mail zenden aan geselecteerde ontvangers

U kunt bijvoorbeeld een workflow zo instellen dat wanneer er meer dan 10 gesprekken in de wachtrij staan voor vaardigheidsgroep 6500, de naam van deze vaardigheidsgroep in de vaardigheidsgroepstructuur in rood verandert en er elke 15 seconden een hoorbare waarschuwing wordt afgespeeld.

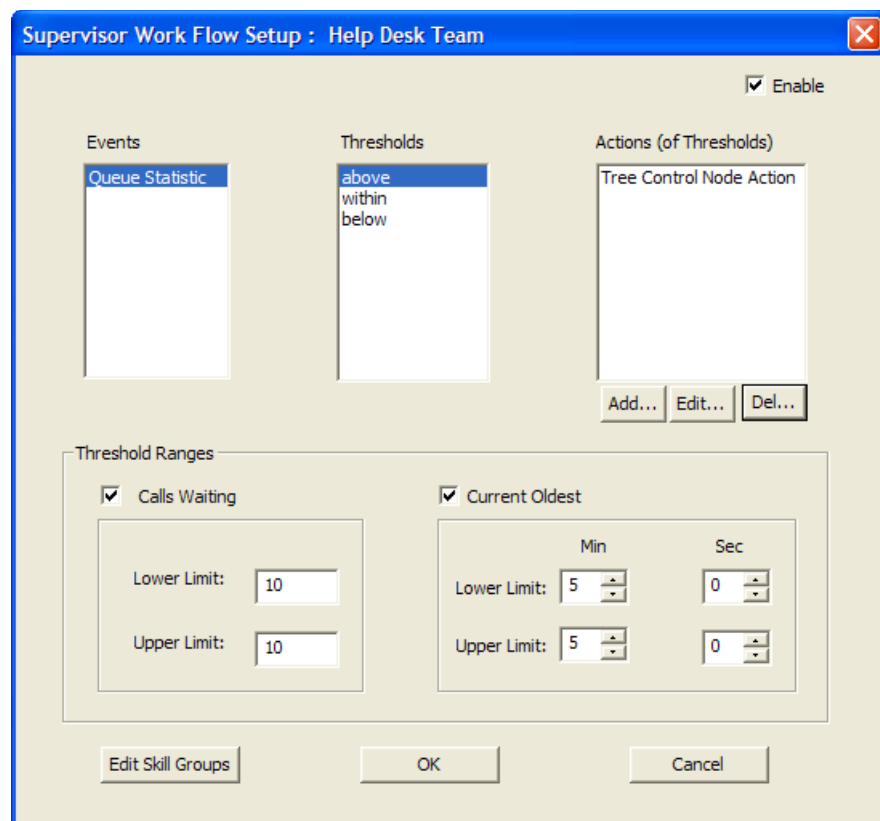
Ga als volgt te werk om een supervisor-workflow in te stellen:

1. Kies Extra > Supervisor-workflowbeheer.
Het dialoogvenster Lijst supervisor-workflow verschijnt.
2. Klik op Toevoegen.
Het dialoogvenster Nieuwe workflow toevoegen verschijnt.
3. Voer een naam in voor de nieuwe workflow en klik op OK.
Het dialoogvenster Vaardigheidsgroep selecteren verschijnt.
4. Selecteer de vaardigheidsgroepen waarop u de workflow wilt toepassen in het deelvenster Beschikbare vaardigheidsgroepen en verplaats ze met de pijltjes naar het deelvenster Geselecteerde vaardigheidsgroepen. Klik op OK wanneer u klaar bent.

OPMERKING: een vaardigheidsgroep kan mogelijk slechts deel uitmaken van één workflow per supervisor.

Het dialoogvenster Instelling supervisor-workflow verschijnt ([Figuur 12](#)).

Figuur 12. Dialoogvenster Instelling supervisor-workflow



5. Stel de parameters voor de workflow in:
 - a. Geef de bovengrens en de benedengrens op voor de drempelwaarden voor Gesprekken in wachtrij en Huidige oudste.

OPMERKING: Als u zowel Gesprekken in wachtrij als Huidige oudste selecteert, krijgt de hoogste drempelwaarde die wordt overschreden voorrang.
 - b. Selecteer Boven in het deelvenster Drempelwaarden.
 - c. Klik op Toevoegen. Selecteer in het dialoogvenster Selectie bewerkingstype dat verschijnt de bewerking die moet worden geactiveerd wanneer de statistieken voor Gesprekken in wachtrij en/of Huidige oudste de door u ingestelde bovengrens overschrijden. Klik vervolgens op OK. Zie "[Workflow-bewerkingen](#)" op [pagina 68](#) voor meer informatie over de beschikbare typen bewerkingen.
 - d. Herhaal dit voor de drempelwaarden voor Binnen en Onder.
6. Klik wanneer u klaar bent op OK om de workflow in te schakelen.

Voorbeeld: een supervisor-workflow instellen

In het volgende voorbeeld wordt stap voor stap uitgelegd hoe u een supervisor-workflow instelt. Deze workflow:

- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar groen en geeft ernaast "Onder" weer in de structuurbesturing Vaardigheidsgroep wanneer er minder dan twee gesprekken in de wachtstand staan of als het huidige oudste gesprek minder dan één minuut oud is.
- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar blauw en geeft "Attentie" weer wanneer er 2 tot 5 gesprekken in de wachtstand staan of als het huidige oudste gesprek tussen 1 en 5 minuten oud is.
- Wijzigt de kleur van de naam van de vaardigheidsgroep naar rood en geeft "Waarschuwing" weer wanneer er meer dan vijf gesprekken in de wachtstand staan of als het huidige oudste gesprek meer dan 5minuten oud is.

Ga als volgt te werk om deze supervisor-workflow als voorbeeld in te stellen:

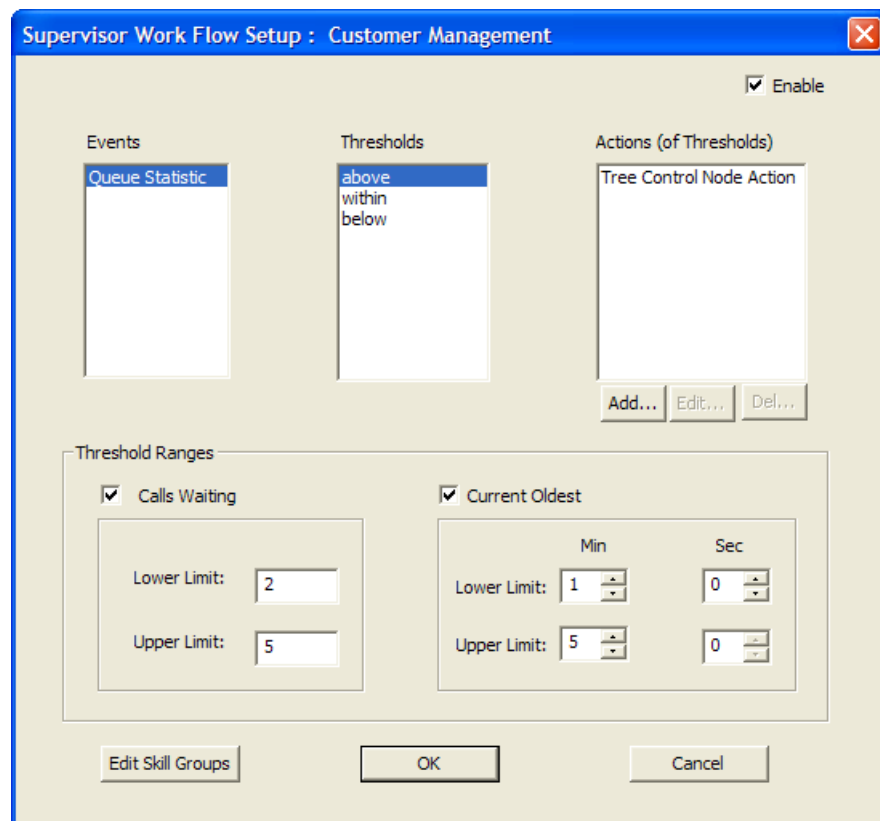
1. Kies Extra > Supervisor-workflowbeheer.
Het dialoogvenster Lijst supervisor-workflow verschijnt.
2. Klik op Toevoegen.
Het dialoogvenster Nieuwe workflow toevoegen verschijnt.
3. Voer de naam Klantbeheer in en klik op OK.
Het dialoogvenster Vaardigheidsgroep selecteren verschijnt.

4. Selecteer de vaardigheidsgroepen waarop u de workflow wilt toepassen in het deelvenster Beschikbare vaardigheidsgroepen en verplaats ze met de pijltjes naar het deelvenster Geselecteerde vaardigheidsgroepen. Klik op OK wanneer u klaar bent.

Het dialoogvenster Instelling supervisor-workflow verschijnt.

5. Schakel het selectievakje Gesprekken in wachtrij in en stel de benedengrens in op 2 en de bovengrens op 5 (Figuur 13).
6. Schakel het selectievakje Huidige oudste in stel de benedengrens in op 1 minuut en de bovengrens op 5 minuten (Figuur 13).

Figuur 13. Voorbeeld instelling Supervisor-workflow

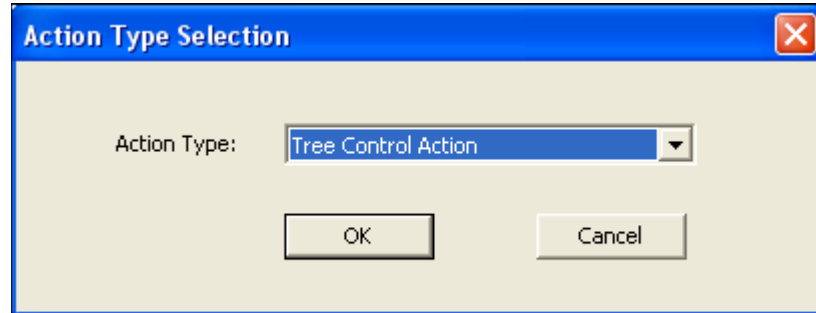


7. Selecteer Onder in het deelvenster Drempelwaarden en klik vervolgens op Toevoegen onder het deelvenster Bewerkingen.

Het dialoogvenster Selectie bewerkingstype verschijnt.

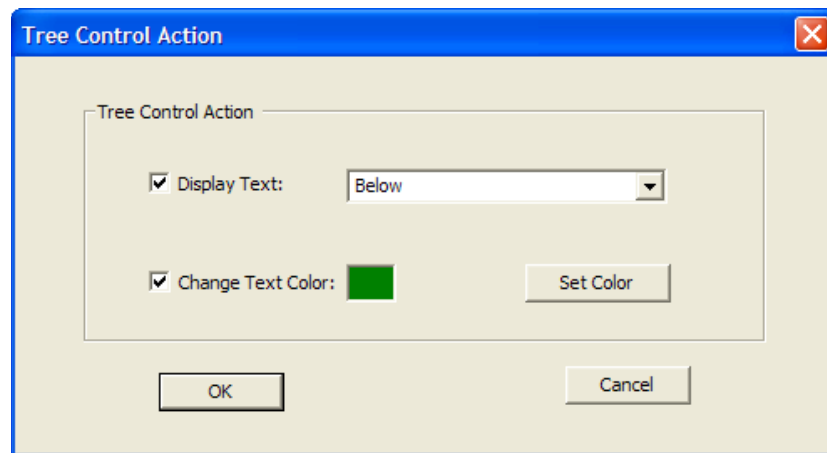
8. Selecteer Knooppuntbewerking structuurbesturing en klik op OK (Figuur 14).

Figuur 14. Het dialoogvenster Selectie bewerkingstype



Het dialoogvenster Structuurbesturingsbewerking verschijnt (Figuur 15).

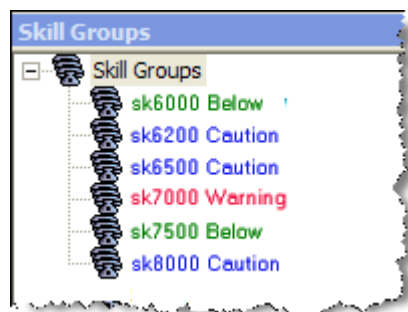
Figuur 15. Dialoogvenster Structuurbesturingsbewerking



9. Schakel het selectievakje Weer te geven tekst in en voer Onder in het veld in.
10. Schakel het selectievakje Tekstkleur wijzigen in, klik op Kleur instellen, kies groen in het weergegeven kleurpalet en klik op OK.
11. Herhaal stap 7 tot en met 10 voor de drempelwaarden voor Boven en Binnen. Selecteer "Waarschuwing" als weer te geven tekst voor Boven en stel de kleur in op rood. Selecteer "Attentie" als weer te geven tekst voor Binnen en stel de kleur in op blauw.

Klik wanneer u klaar bent op OK om de workflow in te schakelen. De namen van de vaardigheidsgroepen zijn nu kleurcodeerd en de tekst wordt weergegeven (Figuur 16).

Figuur 16. Vaardigheidsgroepen kleurcodeerd



Workflow-bewerkingen

Via de regels voor drempelwaarden kunnen vijf mogelijke workflow-bewerkingen worden geactiveerd. Deze bewerkingen zijn:

- [Bewerking geluidssignaal \(pagina 68\)](#)
- [Bewerking berichtvak \(pagina 69\)](#)
- [Rapporteringsbewerking \(pagina 70\)](#)
- [Structuurbesturingsbewerking \(pagina 71\)](#)
- [Bewerking Melding via e-mail \(pagina 72\)](#)

Bewerking geluidssignaal

Via de bewerking geluidssignaal wordt telkens wanneer aan de regels voor drempelwaarden wordt voldaan een wav-bestand afgespeeld op uw bureaublad. Standaard wordt het bestand één keer afgespeeld, maar u kunt het ook zo configureren dat het herhaaldelijk wordt afgespeeld met opgegeven intervallen.

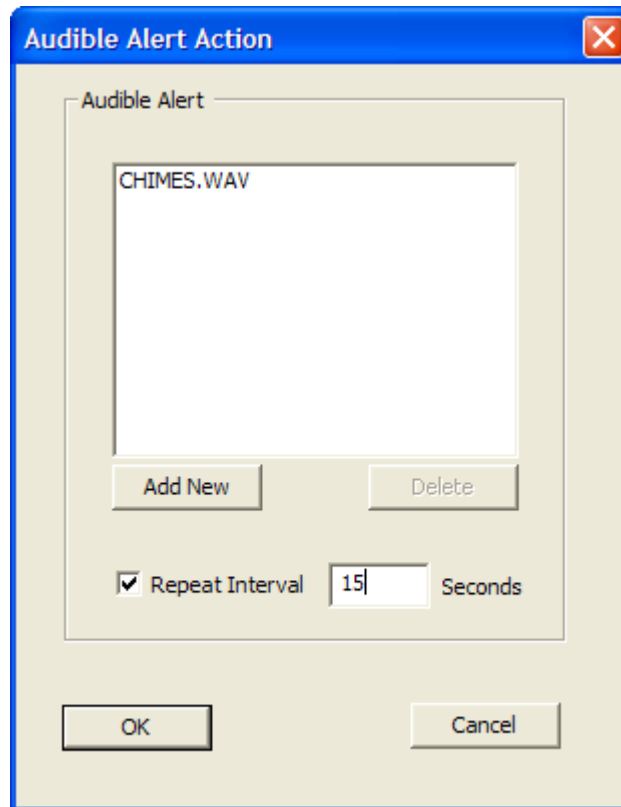
OPMERKING: U kunt een geluidssignaal dat is geconfigureerd om met intervallen te worden herhaald, uitschakelen door via het menu **Bewerkingen > Supervisor-workflow – geluid uit** te kiezen.

Op uw computer zijn waarschijnlijk systeemgeluiden als wav-bestanden beschikbaar, die gebruikt worden als signaal bij standaardgebeurtenissen in Windows. Deze bestanden vormen een goede bron voor geluiden.

OPMERKING: Een geselecteerd wav-bestand mag niet groter zijn dan 50 kB.

Als u een geluidssignaal wilt instellen, klikt u in het dialoogvenster **Bewerking geluidssignaal** op **Nieuwe toevoegen** en bladert u naar de locatie van het geselecteerde .wav-bestand. Stel desgewenst een herhalingsinterval in en klik op **OK**.

Figuur 17. Dialoogvenster **Bewerking geluidssignaal**



Bewerking berichtvak

Via de bewerking berichtvak wordt telkens wanneer aan de regels voor drempelwaarden wordt voldaan, een berichtvak met een aangepast bericht als pop-upvenster weergegeven op uw bureaublad. U kunt het berichtvak sluiten door op **OK** te klikken.

Als u een berichtvak wilt instellen, typt u in het dialoogvenster **Bewerking berichtvak** (Figuur 18) uw bericht in het veld **Berichttekst**, selecteert u het juiste berichtpictogram en klikt u op **OK**.

Figuur 18. Dialoogvenster **Bewerking berichtvak**



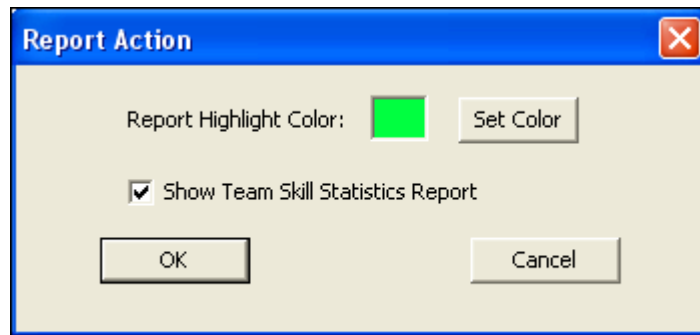
Rapporteringsbewerking

Via de rapporteringsbewerking worden in de tabelweergave van de real-timeweergave Vaardigheidsstatistieken team de cellen van de kolommen CSW en Oudste in wachtrij in kleur gemarkeerd wanneer de gegevens in de cel de regels voor de drempelwaarden overschrijden.

Als u een rapporteringsbewerking wilt instellen, klikt u in het dialoogvenster **Rapporteringsbewerking** (Figuur 19) op **Kleur instellen** om de kleur te selecteren waarmee de cellen worden gemarkeerd. Klik vervolgens op **OK**.

Als u het selectievakje Rapport Vaardigheidsstatistieken team inschakelt, dan zal bij iedere statistische wijziging die een rapporteringsbewerking activeert, de focus automatisch worden gewijzigd om het rapport Vaardigheidsstatistieken team weer te geven, zodat het huidige rapport wordt weergegeven met de cellen gemarkeerd.

Figuur 19. Dialoogvenster Rapporteringsbewerking

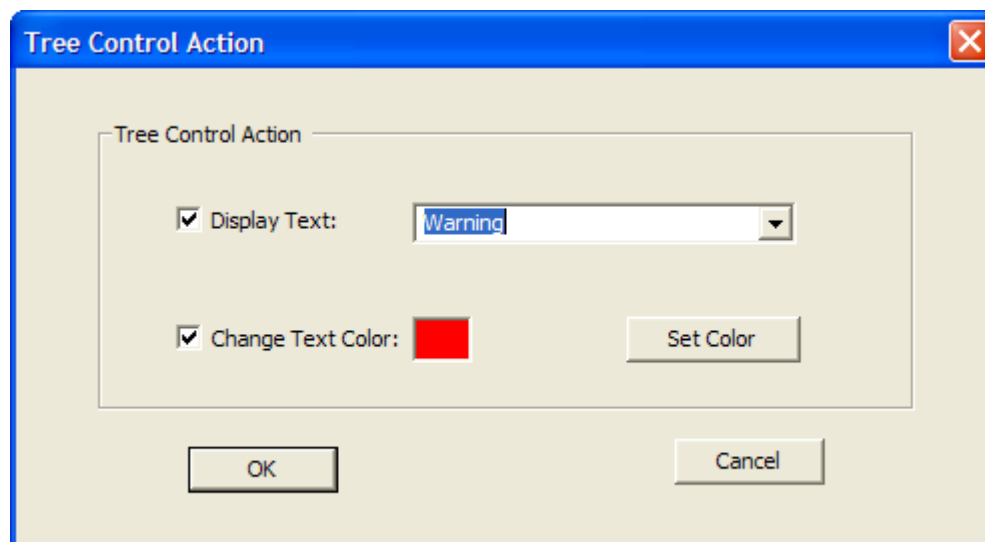


Structuurbesturingsbewerking

Via de structuurbesturingsbewerking kunt u een kleur selecteren die wordt toegepast op de naam van de CSW en/of een bericht instellen dat naast de naam van de CSW in de structuurbesturing wordt weergegeven als er aan de regels voor de drempelwaarden wordt voldaan.

Als u een structuurbesturingsbewerking wilt instellen, schakelt u in het dialoogvenster Structuurbesturingsbewerking (Figuur 20) de effecten in die u wilt toepassen op de naam van de CSW. Klik op Kleur instellen om een tekstkleur te selecteren, typ uw eigen bericht of selecteer in de vervolgkeuzelijst een vooraf gedefinieerd bericht (attentie of waarschuwing) dat naast de naam van de CSW moet worden weergegeven. Klik vervolgens op OK.

Figuur 20. Dialoogvenster Structuurbesturingsbewerking



Bewerking Melding via e-mail

Via de bewerking Melding via e-mail kunt u telkens wanneer niet aan de regels voor de drempelwaarden wordt voldaan, bepaalde personen een e-mailbericht sturen.

De e-mailberichten hebben vooraf gedefinieerde onderwerpregels, afhankelijk van aan welke regel voor drempelwaarden wordt voldaan. Deze regels zijn:

- Vaardigheid: <naam CSW>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt boven de bovengrens
- Vaardigheid: <naam CSW>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt onder de benedengrens
- Vaardigheid: <naam CSW>, Aantal gesprekken in wachtrij ligt tussen de bovengrens en benedengrens
- Vaardigheid: <naam CSW>, Oudste gesprek in wachtrij is boven de bovengrens
- Vaardigheid: <naam CSW>, Oudste gesprek in wachtrij is onder de benedengrens
- Vaardigheid: <naam CSW>, Oudste gesprek in wachtrij ligt tussen de bovengrens en de benedengrens

De verzonden e-mailberichten kunnen uit alleen een onderwerpsregel bestaan. U kunt desgewenst een bericht in het tekstgedeelte invoeren.

Figuur 21. Dialoogvenster Instelling bewerking melding via e-mail

Als u een bewerking melding via e-mail wilt instellen, dient u eerst de velden van het dialoogvenster Instelling bewerking melding via e-mail (Figuur 21) in te vullen op de zoals weergegeven in Tabel 23.

Tabel 23. Velden dialoogvenster Instelling bewerking melding via e-mail

Veld	Beschrijving
Van	Vereist. Voer uw e-mailadres in. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
Aan	Vereist. Voer de e-mailadressen van de ontvangers in, gescheiden door een puntkomma. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
Mailserver	Vereist. Het SMTP IP-adres of de hostnaam van de server die wordt gebruikt om de e-mail te versturen. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.

Tabel 23. Velden dialoogvenster Instelling bewerking melding via e-mail (vervolg)

Veld	Beschrijving
BCC	Optioneel. Voer de e-mailadressen in van de ontvangers die u een kopie van het e-mailbericht wilt sturen. De eerste keer dat dit dialoogvenster wordt weergegeven, is dit veld leeg. De volgende keren worden automatisch de eerder opgegeven gegevens ingevuld.
Onderwerp	De onderwerpregel wordt automatisch door de bewerking gegenereerd.
Hoge prioriteit	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat de e-mail met hoge prioriteit wordt afgeleverd. Laat het selectievakje leeg voor normale aflevering van het e-mailbericht.
Berichtvenster (zonder label)	Optioneel. Voer een bericht in dat verschijnt in het tekstgedeelte van de e-mail.

Gebruik de knop Verzenden om te controleren of de bewerking melding via e-mail correct is ingesteld. Wanneer u op Verzenden klikt, wordt een test-e-mail verzonden naar de e-mailadressen in de velden Aan en BCC.

Als de test-e-mail met succes is verzonden, wordt in het veld naast de testknop "Verzending bericht geslaagd" weergegeven. Als het is mislukt, wordt de tekst "Fout bij verzending e-mail" weergegeven. Controleer in dat geval of u de velden Naar, BCC en Mailserver juist hebt ingevuld en voer de test nogmaals uit.

Supervisor Record Viewer gebruiken

In de Supervisor Record Viewer ([Figuur 22](#)) worden alle opnamen weergegeven die uw team in de afgelopen zeven dagen heeft gemaakt, en de opnamen die u hebt gemarkeerd voor de verlengde levensduur van 30 dagen.

OPMERKING: Een licentie wordt gebruikt tijdens het afspelen en wordt vrijgegeven als het afspelen wordt beëindigd. Als er geen licenties beschikbaar zijn wanneer u een opname wilt afspelen, wordt het volgende foutbericht weergegeven: "Er is een licentiefout opgetreden. Probeer opnieuw over vijf minuten. Wanneer het probleem zich blijft voordoen, kunt u het logbestand of uw systeembeheerder raadplegen voor informatie." U moet wachten tot er een licentie is vrijgegeven en beschikbaar is, zodat u deze kunt gebruiken om de opnamen te beoordelen.

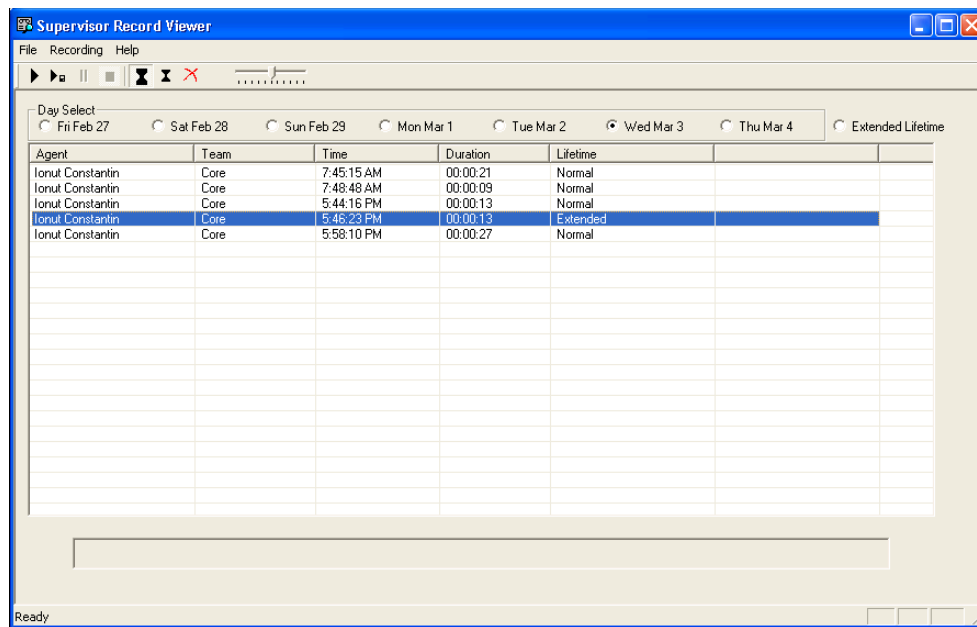
OPMERKING: Een systeem met Hoge beschikbaarheid kunnen opnamen worden opgeslagen op een van de twee opnameservers. Alle opnamen worden weergegeven in Supervisor Record Viewer. Als een van de servers inactief wordt en niet bereikt kan worden, kunnen de opnamen die op die server zijn opgeslagen, niet worden afgespeeld, ook al worden deze nog wel weergegeven in Supervisor Record Viewer. Als u een opname probeert af te spelen die op een inactieve server is opgeslagen, wordt het bericht "De opnameserver is inactief" weergegeven. U kunt de opname afspelen zodra de server weer actief is.

De opnamen worden opgeslagen als ruwe spraakgegevenspakketten. Ze kunnen alleen worden afgespeeld met de Supervisor Record Viewer. Als u echter bepaalde opnamen wilt opslaan als wav-bestand, kunt u daarvoor de knop Afspelen en opslaan gebruiken en de opname in wav-indeling opslaan in een map.

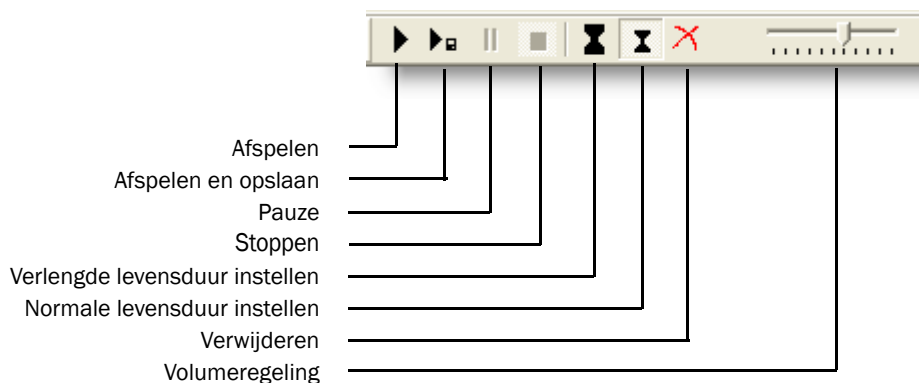
Tenzij opnamen zijn gemarkeerd voor een verlengde levensduur, worden ze automatisch na zeven dagen verwijderd.

Als een opname is gemarkeerd voor de verlengde levensduur van 30 dagen, wordt deze pas verwijderd nadat de 30 dagen zijn verstreken. Als u opnamen handmatig verwijdert voordat de 30 dagen zijn verstreken, worden ze bij de volgende mapopruiming verwijderd. Mappen worden dagelijks om middernacht opgeruimd.

Figuur 22. Supervisor Record Viewer



Figuur 23. Werkbalk Supervisor Record Viewer



In Supervisor Record Viewer (Figuur 23) wordt de informatie uit Tabel 24 weergegeven.

Tabel 24. Velden Supervisor Record Viewer

Kolomnaam	Beschrijving
Agent	De agent van wie het gesprek is opgenomen.
Team	Het team waar de agent bij hoort.
Tijd	Het tijdstip waarop de opname is gemaakt.
Duur	De lengte van de opname in de notatie uu:mm:ss.
Levensduur	De duur van de opname wordt gearhiveerd: Normaal is 7 dagen, Uitgebreid is 30 dagen.
Datum opgenomen	(Wordt alleen weergegeven als "Langere levensduur" is geselecteerd in Dag selecteren) De datum waarop de opname is gemaakt.

Ga als volgt te werk om Supervisor Record Viewer te starten:

1. Ga via de menubalk van Supervisor Desktop naar Extra > Opgenomen bestanden. Supervisor Record Viewer wordt gestart, zonder dat er een dag is geselecteerd.
2. Klik in het gedeelte Dag selecteren op een van de keuzerondjes om de opnamen weer te geven die op die datum door uw team zijn gemaakt.

Ga als volgt te werk om een opname te beluisteren:

1. Klik in Supervisor Record Viewer in het gedeelte Dag selecteren op het keuzerondje voor de datum van de opname die u wilt beoordelen.
U kunt ook op het keuzerondje Langere levensduur klikken om een lijst weer te geven van alle opnamen die zijn gemarkeerd voor de verlenging van 30 dagen.
2. Selecteer de opname die u wilt beoordelen.
3. Klik op de knop Afspelen of kies Opnemen > Afspelen via de menubalk.
Gebruik de knoppen Pauze of Stoppen om het afspelen te pauzeren of stop te zetten, en de volumeregelaar om het volume in te stellen.
Aan de voortgangsbalk onder in het scherm kunt u zien waar u bent binnen de opname. U kunt op de voortgangsbalk klikken en deze heen of terug slepen om de opname terug- of door te spoelen. Nadat u de voortgangsbalk hebt verplaatst, klikt u opnieuw op Afspelen om het afspelen te hervatten

OPMERKING: u kunt een opname niet afspelen terwijl u een gesprek aan het volgen bent.

Ga als volgt te werk om een opname op te slaan:

1. Selecteer de opname die u wilt opslaan.
2. Klik op de knop Afspelen en opslaan of kies Opnemen > Afspelen en opslaan via de menubalk. Het dialoogvenster Opslaan als verschijnt.
3. Selecteer de map waarin de opname moet worden opgeslagen, voer een bestandsnaam in voor de opname en klik op Opslaan. De opname wordt afgespeeld en tegelijkertijd opgeslagen als *.wav-bestand op de locatie die u hebt geselecteerd.

Ga als volgt te werk om een opname te markeren voor verlengde levensduur:

1. Selecteer de opname die u voor 30 dagen wilt bewaren.
2. Klik op de knop Verlengde levensduur instellen of kies Bestand > Verlengde levensduur instellen via de menubalk. De opname is gemarkeerd om voor 30 dagen vanaf de datum van de opname te worden bewaard.

Automatisch herstel van service

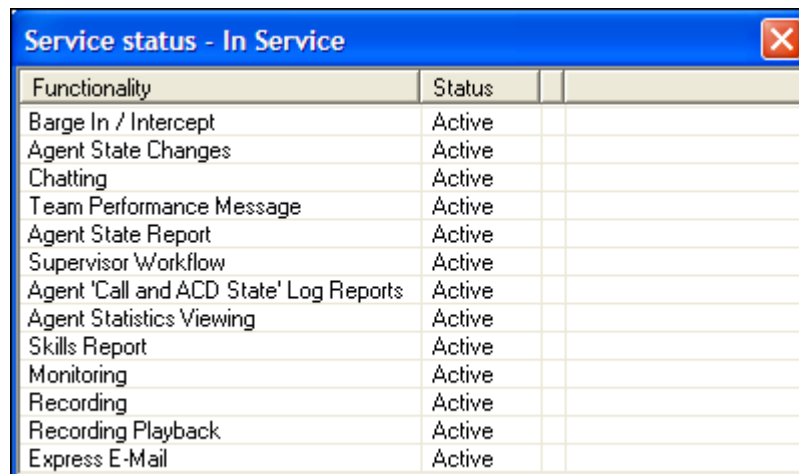
Dankzij de functie voor het automatisch herstellen van de service kan Supervisor Desktop automatisch de verbinding met de Cisco-services herstellen wanneer een service opnieuw moet worden opgestart of wanneer er een netwerkstoring is.

Wanneer er niet kan worden gecommuniceerd met een service (meestal binnen drie minuten na uitval van de service), wordt in de statusbalk “Gedeeltelijke service” of “Geen service” weergegeven om aan te geven dat sommige of alle services zijn uitgevallen.

Wanneer de service weer beschikbaar is (meestal binnen één minuut na herstel van de service), wordt in de statusbalk “In service” weergegeven om aan te geven dat de services weer hersteld zijn.

Dubbelklik op het statusbericht op de statusbalk voor meer informatie over de functies waarop de uitval van de service invloed heeft. In Supervisor Desktop wordt een pop-upvak (Figuur 24) met functies geopend waarin wordt aangegeven of die functie beschikbaar is of als gevolg van de uitval van de service niet beschikbaar is.

Figuur 24. Pop-upvenster Status service



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

De agent moet eventuele gesprekken beëindigen, zodat de telefoon opnieuw verbinding kan maken met het netwerk. Als de agent het gesprek voortzet, kan in CAD de werkelijke lengte van het gesprek niet worden weergegeven omdat het gesprek als “beëindigd” in het systeem wordt weergegeven.

Wanneer de verbinding is hersteld, wordt er een pop-upvenster weergegeven met het bericht dat de telefoon weer in werking is. De agent kan vervolgens de agentstatus weer wijzigen in Gereed en doorgaan met het aannemen van gesprekken.

Uitval telefoonnetwerk

Wanneer de telefoon van een agent de verbinding met het netwerk verliest, wordt de agent automatisch verplaatst naar de agentstatus Niet gereed en wordt er een pop-upvenster weergegeven met het bericht dat de telefoon is uitgevallen.

De supervisor ziet de wijziging van de agentstatus in het rapport Logboek ACD-status agent, samen met de oorzaakcode "Apparaat buiten werking" (code 32759).

De agent moet eventuele gesprekken beëindigen, zodat de telefoon opnieuw verbinding kan maken met het netwerk. Als de agent het gesprek voortzet, kan in CAD de werkelijke lengte van het gesprek niet worden weergegeven omdat het gesprek als "beëindigd" in het systeem wordt weergegeven.

Wanneer de verbinding is hersteld, wordt er een pop-upvenster weergegeven met het bericht dat de telefoon weer in werking is. De agent kan vervolgens de agentstatus weer wijzigen in Gereed en doorgaan met het aannemen van gesprekken.

Index

A

Actief gesprek, weergave 27
Actieve e-mail, weergave 28
Agent, ACD-status 52
Auto-herstel 79

B

Bedrijfsgegevens, weergave 29
Bewerking berichtvak 69
Bewerking geluidssignaal 68
Bewerking melding via e-mail 72
Bewerkingen
 berichtvak 69
 geluidssignaal 68
 Melding via e-mail 72
 structuurbesturing 71
Browser, werkbalk 59

C

Chatberichten met hoge prioriteit 56
Chatten
 een chatsessie beëindigen 55
 een chatsessie initiëren 54
 introdactie 53
CSW spraak - weergave Detail 41
CSW voor e-mail
 weergave In wachtrij geplaatst 36
 weergave Overzicht 38
CSW voor e-mail - weergave details 34, 35
CSW voor e-mail - weergave Opgelost 36
CSW voor spraak - Overzicht, weergave 42
CSW's voor spraak - Teamoverzicht, weergave 45

D

Door de agent verwijderde e-mail volgen 57

E

E-mail agent
 controleren 58
 verwijderde e-mail volgen 57
E-mail agent bekijken 19
E-mail agent volgen 58

F

Functieniveaus 6

G

Geïntegreerde browser 59
werkbalk 59

H

Historie bedrijfs gesprekken, weergave 29

L

Logboek Gesprek, weergave 30
Logboek Status, weergave 30

O

Opnamen
 afspelen 77
 voor langere archivering 78

Opnames
opslaan 78
Opnemen, gesprekken 50
Overzicht team, weergave 32

P

Pushen, webpagina's 49

R

Rapporteringsbewerking 70
Real-time weergaven 23
Actief gesprekken 27
Actieve e-mail 28
Bedrijfsgegevens 29
CSW spraak - Detail 41
CSW spraak - Overzicht 42
CSW voor e-mail - Detail 34, 35
CSW voor e-mail - In wachtrij geplaatst 36
CSW voor e-mail - Opgelost 36
CSW voor e-mail - Overzicht 38
CSW voor e-mail - Overzicht team 39
CSW voor spraak - Overzicht team 45
Historie bedrijfsgesprekken 29
Logboek Gesprek 30
Logboek Status 30
Overzicht Agent - Team 24
Overzicht team 32
Status team 31

S

Service, automatisch herstel 79
Sneltoetsen 20
Status service 79
Status team, weergave 31
Statusbalk 22
Structuurbesturingsbewerking 71
Supervisor Desktop
 Functieniveaus 6
 interface 11
 introductie 5
 sneltoetsen 20
 standaardindeling 12
 standaardindeling herstellen 18
 starten 7
 statusbalk 22
 toegankelijkheid 20
 voorkeursinstellingen 14
 werkbalk 21

Supervisor Record Viewer
 een opname afspelen 77
 een opname opslaan 78
 introductie 75
 opname markeren voor archivering 78
 starten 77

T

Teamberichten 61
 annuleren 62
 verzenden 62
Tussenkost
 ACD-status van agenten wijzigen 52
 gesprekken opnemen 50
 volgen 48
 webpagina's pushen 49

U

Uitval telefoonnetwerk 80

V

Volgen, agenten 48
Voorkeuren 14
 weergave agentstructuur opmaken 17

W

Weergave agentstructuur 17
Weergave e-mail agent 19
Weergave Overzicht Agent - Overzicht 24
Weergave Overzicht CSW voor e-mail 39
Werkbalk
 geïntegreerde browser 59
 Supervisor Desktop 21
Workflow-bewerkingen
 bewerking berichtvak 69
 Bewerking melding via e-mail 72
 rapporteringsbewerking 70
 structuurbesturingsbewerking 71
Workflows supervisor
 bewerking geluidssignaal 68
 instellen 64
 introductie 63, 68
 voorbeeld 65