

Impostazione delle preferenze

- Operazione 1** Scegliere Visualizza > Preferenze. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Operazione 2** Nel riquadro a sinistra, selezionare un nodo. Nel riquadro destro vengono visualizzate le impostazioni del nodo.
- Operazione 3** Modificare i valori secondo necessità, quindi fare clic su OK.

Configurazione flusso di lavoro supervisore

- Operazione 1** Scegliere Strumenti > Supervisor Work Flow Administrator.
- Operazione 2** Fare clic su Aggiungi. Viene visualizzata la finestra Aggiungi nuovo flusso di lavoro.
- Operazione 3** Immettere un nome, quindi fare clic su OK. Verrà visualizzata la finestra Selezione gruppo livello.
- Operazione 4** Selezionare un gruppo livello dall'elenco Gruppi livello disponibili, quindi fare clic sulla freccia sinistra. Ripetere l'operazione se sono necessari altri gruppi livello. Al termine, fare clic su OK.
- Operazione 5** Nella finestra Configurazione flusso di lavoro supervisore, completare la seguente procedura:
- Selezionare una o entrambe le caselle di controllo Chiamate in attesa e Prima chiamata corrente in coda.
 - Impostare il limite superiore e quello inferiore per le soglie selezionate.
 - Aggiungere le azioni da attivare quando le soglie vengono superate.
- Operazione 6** Fare clic su OK due volte per attivare il flusso di lavoro e uscire da Work Flow Administrator.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco Supervisor Desktop CAD 8.5 per Cisco Unified Contact Center Express 8.5 Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Barra degli strumenti
- 2 Attività comuni

Sede americana
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) (dal Nord America)
Fax: 408 527-0883















Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Un elenco dei marchi di Cisco è disponibile all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (1005R)

Qualsiasi indirizzo IP utilizzato nel presente documento non è intenzionalmente un indirizzo reale. Tutti gli esempi, le visualizzazioni di comandi e le figure inclusi nel presente documento sono stati utilizzati solo a scopo illustrativo. L'eventuale utilizzo di indirizzi IP reali nei contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.

1 Barra degli strumenti

Pulsante	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Aggiorna	CTRL+F	Aggiorna le informazioni nel riquadro di visualizzazione dati.
	Disconnessione	CTRL+L	Disconnette l'agente selezionato dall'ACD.
	Pronto	CTRL+E	Imposta lo stato dell'agente selezionato su Pronto.
	Non pronto	CTRL+N	Imposta lo stato dell'agente selezionato su Non pronto.
	Lavoro	CTRL+D	Imposta lo stato dell'agente selezionato su Lavoro.
	Chat	CTRL+J	Apri la finestra Selezione contatto.
	Messaggio team	CTRL+X	Apri la finestra Messaggio team.
	Avvia registrazione	CTRL+R	Avvia la registrazione della chiamata selezionata (solo versioni Avanzata e Premium)
	Interrompi registrazione	CTRL+S	Interrompe la registrazione della chiamata selezionata (solo versioni Avanzata e Premium).
	Avvia controllo voce	CTRL+A	Avvia il monitoraggio vocale dell'agente selezionato.
	Interrompi controllo voce	CTRL+P	Interrompe il monitoraggio vocale dell'agente selezionato.
	Volume controllo vocale	CTRL+V	Apri un dispositivo di scorrimento del volume.

2 Attività comuni

Invio di messaggi chat

- Operazione 1** Nella barra degli strumenti fare clic su Chat. Si apre la finestra Selezione contatto.
- Operazione 2** Selezionare il nome di una o più persone, quindi premere Invio o selezionare Azioni > Chat.
- Operazione 3** Nella finestra Sessione chat, digitare il proprio messaggio. Se si desidera che il messaggio compaia sullo schermo del destinatario, selezionare la casella di controllo Priorità alta.
- Operazione 4** Fare clic su Invia o premere Invio.

Invio di messaggi team

- Operazione 1** Selezionare un team, quindi fare clic su Messaggi team.
- Operazione 2** Immettere un messaggio o selezionarne uno tra gli ultimi 10 messaggi inviati.
- Operazione 3** Se necessario, immettere un periodo di scadenza diverso dall'impostazione predefinita di 30 minuti. Per interrompere un messaggio prima della scadenza, fare clic su Interrompi.
- Operazione 4** Fare clic su Avvia, quindi su Chiudi. Tutti gli agenti del proprio team che hanno in esecuzione Agent Desktop, riceveranno il messaggio, anche se non sono connessi ad ACD.

Esame e archiviazione delle registrazioni

- Operazione 1** Scegliere Strumenti > File registrati. Viene visualizzata la finestra Supervisor Record Viewer.
- Operazione 2** Selezionare il giorno che contiene le registrazioni che si desidera esaminare o archiviare. Per visualizzare le registrazioni salvate per 30 giorni, fare clic su Durata estesa.
- Operazione 3** Selezionare una registrazione, quindi scegliere una delle seguenti operazioni:
- Per esaminare la registrazione, fare clic su Riproduci.
 - Per contrassegnare la registrazione per l'archiviazione estesa, fare clic su Imposta durata estesa. La registrazione verrà memorizzata per 30 giorni.

Push (invio) di una pagina Web a un agente

- Operazione 1** Dalla struttura Agenti, selezionare l'agente a cui inviare in push la pagina.
- Operazione 2** Scegliere Intervento > Gestione mediante push (invio) di una pagina.
- Operazione 3** Immettere o selezionare un URL, quindi fare clic su Push.

Configurazione della home page del browser integrato

- Operazione 1** Scegliere Visualizza > Preferenze. Viene visualizzata la finestra Preferenze.
- Operazione 2** Selezionare la casella di controllo Attiva il browser integrato.
- Operazione 3** Nel riquadro a sinistra selezionare il nodo Browser.
- Operazione 4** Nel riquadro a destra, selezionare una scheda del browser. Immettere un URL nel campo Home page browser, quindi fare clic su OK.