

Göra inställningar

-
- Steg 1** Välj Visa > Inställningar. Fönstret Inställningar visas.
- Steg 2** Markera en nod i det vänstra fönstret. Nodens inställningar visas till höger.
- Steg 3** Gör dina ändringar och klicka sedan på OK.
-

Aktivera Cisco Unified Presence

Välj Visa > Inställningar. Markera kryssrutan Aktivera Cisco Unified Presence och klicka på OK.



- Anm.** Du kan logga in på Cisco Unified Presence via något av följande program: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop och Cisco Unified Personal Communicator. Logga inte in i mer än ett program åt gången, inte ens med olika användar-ID. Unified Presence kan inte kommunicera med mer än ett klientprogram på en och samma dator.
-

Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare

-
- Steg 1** Klicka på Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare.
- Steg 2** Klicka på Add. Fönstret Lägg till nytt arbetsflöde visas.
- Steg 3** Ange ett namn och klicka sedan på OK. Fönstret Val av kunskapsgrupp visas.
- Steg 4** Välj en kunskapsgrupp från listan Tillgängliga kunskapsgrupper, och klicka sedan på vänsterpilen. Upprepa detta om du vill ha med flera kunskapsgrupper. Klicka på OK när du är klar.
- Steg 5** Gör följande i fönstret Definiera arbetsflöde - arbetsledare.
- Markera den ena eller båda kryssrutorna Samtal som väntar och Aktuellt äldsta.
 - Ange den övre och undre gränsen för tröskelvärdena.
 - Lägg till de åtgärder som ska utlösas när tröskeln överskrids.
- Steg 6** Klicka två gånger på OK för att aktivera arbetsflödet och avsluta arbetsflödesadministratören.
-

Huvudkontor Amerika
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

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. En lista över Ciscos varumärken finns på <http://www.cisco.com/go/trademarks>.
Varumärken från andra tillverkare som omnämns här tillhör respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte att ett partnerskap föreligger mellan Cisco och företaget. (1005R)

Eventuella IP-adresser (Internet Protocol) som används i detta dokument är exempel och inte avsedda att vara verkliga adresser. Alla exempel, kommandoutdata och bilder i dokumentet är endast tänkta som illustrationer. Om en verklig IP-adress använts som exempel har detta skett oavsiktligen.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

© 2010 Calabrio, Inc. Med ensamrätt.



SNABBGUIDE



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

- 1 Verktygsfält
- 2 Vanliga uppgifter

1 Verktygsfält

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Uppdatera	Ctrl+F	Uppdaterar informationen i rutan.
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut den markerade agenten från ACD.
	Klar	Ctrl+E	Ändrar den markerade agentens status till Klar.
	Inte klar	Ctrl+N	Ändrar den markerade agentens status till Inte klar.
	Arbete	Ctrl+D	Ändrar den markerade agentens status till Arbete.
	Bryt in	Ctrl+B	Används för att ansluta till en agents samtal.
	Ta över	Ctrl+I	Används för att ta över ett telefonsamtal och koppla bort agenten från samtalet.
	Chatt	Ctrl+J	Öppnar fönstret Kontaktval.
	Gruppmeddelande	Ctrl+X	Öppnar dialogrutan Gruppmeddelande.
	Börja inspelning	Ctrl+R	Påbörjar inspelning av det markerade telefonsamtalet (endast Enhanced och Premium).
	Avsluta inspelning	Ctrl+S	Avslutar inspelningen av det markerade telefonsamtalet. (Endast Enhanced och Premium.)
	Starta röstövervakning	Ctrl+A	Startar röstövervakning av den markerade agenten.
	Stoppa röstövervakning	Ctrl+P	Avbryter röstövervakning av den markerade agenten.
	Volym för röstövervakning	Ctrl+V	Visar ett skjutreglage för volymen.

2 Vanliga uppgifter

Skicka en webbsida till en agent

- Steg 1** Markera den agent du vill skicka en webbsida till i agentträdet.
- Steg 2** Välj Ingrid > Vägled genom att skicka en webbsida.
- Steg 3** Skriv in eller välj en webbadress och klicka sedan på Överför.

Skicka chattmeddelanden

- Steg 1** Klicka på Chatt i verktygsfältet. Fönstret Kontaktval öppnas.
- Steg 2** Markera en eller flera personer och tryck sedan på Retur eller välj Åtgärder > Chatt.
- Steg 3** Skriv in ditt meddelande i fönstret Chattsession. Om du vill att ditt meddelande ska visas på mottagarens skärm markerar du kryssrutan Hög prioritet.
- Steg 4** Klicka på Skicka eller tryck på Retur.

Skicka gruppmeddelanden

- Steg 1** Markera en grupp och klicka på Gruppmeddelande.
- Steg 2** Skriv ett meddelande, eller välj ut ett av de 10 senaste meddelandena som du har skickat.
- Steg 3** Du kan också ange en annan tid då meddelandet ska upphöra att gälla. Standard är 30 minuter. (Klicka på Stopp om du vill ta bort meddelandet innan det förfaller.)
- Steg 4** Klicka på Start, och sedan på Stäng. Alla agenter i gruppen som kör Agent Desktop får meddelandet, även om de inte är inloggade på ACD.

Granska och arkivera inspelningar

- Steg 1** Välj Verktyg > Inspelade filer. Fönstret Inspelningsgranskare för arbetsledare visas.
- Steg 2** Klicka på den dag vars inspelningar du vill lyssna på eller arkivera. Klicka på Utökad livslängd om du vill visa inspelningar som sparats i 30 dagar.
- Steg 3** Markera en inspelning och gör sedan något av följande:
 - Om du vill granska inspelningen, klicka på Spela upp.
 - Om du vill markera inspelningen för utökad arkivering klickar du på Ange förlängd livslängd. Inspelningen sparas under 30 dagar.

Ställa in startsidan i den integrerade webbläsaren

- Steg 1** Välj Visa > Inställningar. Fönstret Inställningar visas.
- Steg 2** Markera kryssrutan Aktivera integrerad webbläsare.
- Steg 3** I det vänstra fönstret markerar du noden Webbläsare.
- Steg 4** I det högra fönstret väljer du en webbläsarflik. Ange en webbadress i fältet Start sida för webbläsare och klicka sedan på OK.