



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.

Innehållsförteckning

Cisco Supervisor Desktop Användarhandbok 5

- Introduktion 5
 - Nyheter i denna version 5
- Funktionsnivåer i Supervisor Desktop 6
- Starta Supervisor Desktop 7
 - Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router 8
- Automatiska uppdateringar 9
 - CAD Desktop-programmen 9
 - Java Runtime Environment 10
- Fönstret Supervisor Desktop 11
 - Göra inställningar 14
 - Agentträd 16
 - Formatering av agentnamn i agentträdet 17
 - Återställa gränssnittet till standardlayouten 17
 - Visningsprogram för Agent – E-post 18
 - Hjälpmedelsfunktioner 19
 - Snabbkommandon i gränssnittet 19
 - Verktögsfält 20
 - Integrerad webbläsare 21
 - Statusfält 21
- Realtidsinformation 23
 - Agent – Sammanfattning agent/grupp 24
 - Agentkontakt – Aktivt samtal 27
 - Agentkontakt – Aktiv e-post 27
 - Agentkontakt – Företagets samtalshistorik 28
 - Agentkontakt – Organisationsdata 29
 - Agentloggar – Samtal 29
 - Agentloggar – Status 30
 - Agenter – Gruppstatus 30
 - Agenter – Gruppsammanfattning 31
 - E-post-CSQ – Tilldelad 33
 - E-post-CSQ – Information 34

Innehållsförteckning

- E-post-CSQ – Köat 35
- E-post-CSQ – Löst 35
- E-post-CSQ – Sammanfattning 36
- E-post-CSQ – Gruppsammanfattning 38
- Röst-CSQ – Information 40
- Röst-CSQ – Sammanfattning 40
- Röst-CSQs – Gruppsammanfattning 42
- Övervaka agenter 45
- Skicka en webbsida till en agent 46
- Spela in samtal 47
- Ändra agentens ACD-status 49
- Använda chatt 50
 - Skicka ett chattmeddelande 52
 - Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet 53
- Övervaka e-post borttagen av agent 54
- Granska agent-e-post 55
- Använda den integrerade webbläsaren 56
 - Webbläsarverktögsfält 56
- Skicka gruppmeddelanden 57
- Skapa arbetsflöden för arbetsledare 59
 - Exempel: Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare 61
 - Åtgärder i arbetsflöden 64
 - Ljudsignal 64
 - Meddelanderuta 65
 - Rapport 66
 - Trädkontrollsåtgärder 67
 - E-postaviseringsåtgärd 67
- Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare 70
- Tjänstaterställning 74
 - Telefonnätverksfel 75

Cisco Supervisor Desktop Användarhandbok

Introduktion

Cisco Supervisor Desktop för Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) Enterprise Edition är en robust lösning för datoriserade telefonisystem på ett IP-baserat kundcenter med verksamhet på en eller flera platser. Systemet är enkelt att installera, konfigurera och hantera. Systemet innehåller flexibla verktyg för arbetsledare, som kan användas för att öka produktiviteten och skapa bättre relationer med kunden.

Du kan använda funktionerna i Supervisor Desktop för att visa statistik i realtid, övervaka och vägleda agenter och lyssna på eller spela in samtal, vilket ger en effektiv hantering av agentresurser.

Nyheter i denna version

Cisco Supervisor Desktop 8.5 innehåller följande nya funktioner:

- Förbättrat stöd för JAWS (Job Access With Speech 11)
- Den integrerade webbläsaren har nu stöd för popupfönster som nya flikar eller som popupfönster i Internet Explorer.
- Stöd för Microsoft Internet Explorer 8 och Mozilla Firefox 3.6
- Stöd för 32-bitars Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise och Ultimate
- Stöd för 64-bitars Microsoft Windows 7 med 32-bitars Windows på 64-bitars Windows (WoW64) emuleringslager

Funktionsnivåer i Supervisor Desktop

Det finns tre funktionsnivåer i Cisco Supervisor Desktop: Standard, Enhanced och Premium.

I följande tabell beskrivs de funktioner som finns tillgängliga på varje nivå. De funktioner som inte finns med i listan är tillgängliga på alla funktionsnivåer.

Funktion	Standard	Enhanced	Premium
Tyst övervakning		x	x
Spelar in		x	x
Chatta med gruppmedlemmar (endast CAD-agenter)		x	x
Gruppmeddelanden (GM)		x	x
E-postkontaktjänstköer			x
Arbetsflöden för arbetsledare – tröskelaviserings för trädkontrollsåtgärder		x	x
Arbetsflöden för arbetsledare – alla åtgärder utom tröskelaviserings för trädkontrollsåtgärder			x
Realtidsrutor (text)	x	x	x
Realtidsrutor (diagram)			x
Skicka webbsidor till agenter			x
Statistik för kontaktjänstkön	x	x	x

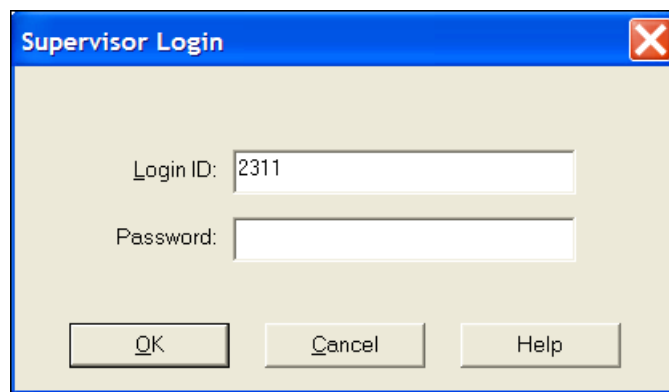
Starta Supervisor Desktop

Om du vill kunna använda alla funktioner i Supervisor Desktop, måste du först logga in på Cisco Agent Desktop. Mer information finns i *Användarhandbok för Cisco Agent Desktop*.

Starta Supervisor Desktop:

1. Välj Start > Program > Cisco > Desktop > Supervisor. Inloggningsdialogrutan visas (Bild 1).

Bild 1. Inloggningsdialogrutan för arbetsledare



2. Ange ditt inloggnings-ID och lösenordet för Supervisor Desktop i respektive fält, och klicka sedan på OK eller tryck på Retur. Programmet startar, men ingen information visas, och statusfältet visar "Ingen drift".
3. Välj en grupp i listrutan Grupp.

Obs! Om WAN-länken mellan två servrar i ett system med hög tillgänglighet och WAN-triangelkonfiguration (både servrar och CAD-klienter kommunicerar via ett WAN) har brutits kan det hända att Supervisor Desktop inte fungerar korrekt, och i så fall kan du kanske inte se alla aktiva agenter.

Första gången du loggar in på Supervisor Desktop:

- Ditt användar-ID och lösenord är samma som ditt Agent Desktop-användar-ID och lösenord.
- Fältet Användar-ID är tomt. Nästa gång du loggar in fylls fältet Användar-ID automatiskt i med den information du angav senast. Om du delar dator med en annan arbetsledare bör du kontrollera att det här fältet innehåller dina uppgifter, och inte den andra arbetsledarens.
- Det kan ta några minuter för Supervisor Desktop att starta, eftersom standardrapportdata måste genereras.

Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router

När översättning av nätverksadresser (NAT) används för en dator på grund av att den ligger bakom en brandvägg eller router måste VPN-programvara användas på datorn för att se till att nätverkskommunikationen mellan kundcentrets servrar och datorn blir fullständigt dubbelriktad. Om inte VPN-programvara används kommer detta att orsaka anslutningsproblem och förlust av funktionalitet, till exempel fel på den tysta övervakningen och att information saknas i agentträdet.

Obs! Av säkerhetsskäl bör du använda en VPN-anslutning när du använder Supervisor Desktop från en fjärrdator.

VPN-anslutningen måste upprättas innan du startar Supervisor Desktop. Om VPN-anslutningen bryts under en session måste du starta om Supervisor Desktop efter att anslutningen återupprättats.

Om Supervisor Desktop kan logga in på alla tjänster utom chatttjänsten, måste omstart ske efter att chatttjänsten återaktiverats.

Cisco VPN 3000 Concentrator och Cisco VPN Client har testats tillsammans med Supervisor Desktop och stöds för åtkomst. VPN-lösningar från andra tillverkare kan fungera korrekt, men eftersom dessa lösningar inte har verifierats formellt stöds de inte. Om du vill verifiera en alternativ lösning kontaktar du din Cisco-återförsäljare.

Automatiska uppdateringar

I CAD kan systemadministratören automatiskt uppdatera alla instanser av CAD-programmen till en nyare version. Det säkerställer också att rätt version av JRE (Java Runtime Environment) är installerad på datorn.

CAD Desktop-programmen

Varje gång du startar Supervisor Desktop kontrollerar programmet om det finns en nyare version av programmet tillgänglig, eller om systemkonfigurationen har ändrats på ett sätt som kräver en ändring av registret i Windows. Om något av detta är fallet körs uppdateringsprocessen automatiskt.

Om det finns en uppdatering tillgänglig visas en dialogruta med ett meddelande om att Supervisor Desktop kommer att uppdateras. Klicka på OK för att gå vidare med uppdateringen.

Ett förloppsfält visar hur det går med uppdateringen.

När uppdateringen är klar visas en dialogruta med ett meddelande om att uppdateringen har slutförts, samt information om vilka program som uppdaterades. Om du har andra CAD-program (Cisco Agent Desktop och Cisco Desktop Administrator) på datorn har alla uppdaterats.

Obs! Endast Enhanced och Premium: Eftersom Agent Desktop installeras automatiskt när Supervisor Desktop installeras, är det endast Supervisor Desktop som anges som uppdaterat i den sista dialogrutan. Agent Desktop anges enbart om Supervisor Desktop inte finns på din dator.

När du klickar på OK för att stänga dialogrutan startar de CAD-program som tidigare var igång om.

Obs! För att den automatiska uppdateringsprocessen ska fungera korrekt måste Internet Explorer vara konfigurerad så att den söker efter nyare versioner av lagrade sidor. Du gör denna inställning genom att starta Internet Explorer och välja Verktyg > Internet-alternativ. Klicka på Inställningar i området för webbläsarhistorik på fliken Allmänt. Välj alternativet Varje gång jag besöker webbsidan.

Obs! Om ditt system är konfigurerat med två Unified CCX-serverar och en server uppgraderas medan din instans av Supervisor Desktop ansluts till den äldre Unified CCX-servern, och din administratör utför en lastbalansering för att växla över alla agenter till den uppgraderade servern kommer din instans av Supervisor Desktop inte automatiskt uppgraderas när du loggar in på den nya servern. Du måste stänga av Supervisor Desktop och starta om den igen för att uppgraderingen ska ske automatiskt.

Java Runtime Environment

Varje gång Supervisor Desktop startas kontrollerar den om rätt version av JRE är installerad. Om rätt version inte detekteras får du ett meddelande och Supervisor Desktop hämtar och installerar rätt JRE.

Fönstret Supervisor Desktop

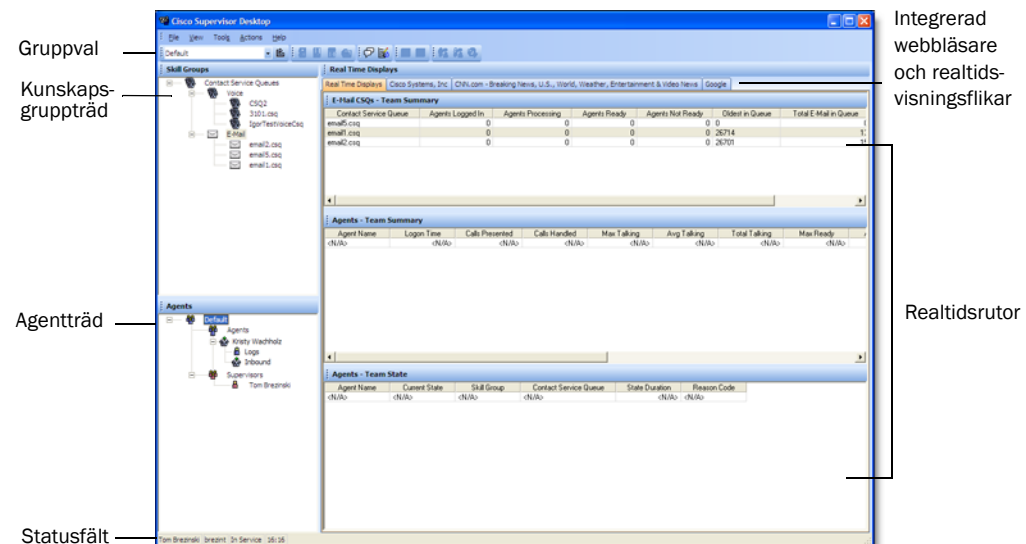
Fönstret Supervisor Desktop är uppdelat i fem områden:

- Kunskapsgruppträdet visar alla kunskapsgrupper som är kopplade till den grupp du väljer från gruppvalslistan.
- Agentträdet som visar alla agenter och arbetsledare i gruppen.
- Realtidsvisning av kontakttjänstköinformation i textformat eller grafiskt format.
- Realtidsvisning av agent- och gruppinformation i textformat eller grafiskt format.
- Integrerad webbläsare (om alternativet är aktiverat).

Gränssnittet till Supervisor Desktop kan ställas in på många sätt. Standardinställningen är att webbläsaren inte är aktiverad och att rutorna inte kan dockas. Du kan dock konfigurera realtidsvisningar, aktivera den integrerade webbläsaren och aktivera alla rutor så att de fungerar som dockningsbara fönster (du kan då flytta dem och ändra deras storlek oberoende av varandra). Du kan också ändra storlek på ikonerna i verktygsfältet från standardstorleken 16 x 16 bildpunkter till 32 x 32 bildpunkter.

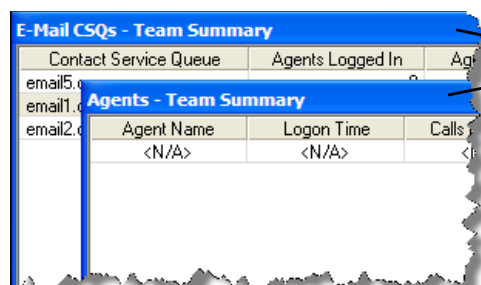
Vilka rutor som visas beror på vilka noder som är markerade i kunskapsgrupp- och agentträden. Om du aktiverar den integrerade webbläsaren visas realtidsfönstren och webbläsaren på flikar i höger fönsterruta. Bild 2 visar Supervisor Desktop-fönstret i sin förvalda konfiguration.

Bild 2. Gränssnittet Supervisor Desktop



Om realtidsrutorna innehåller information om röstköer, e-postköer eller agenter framgår av texten i rutornas namnlistor (Bild 3).

Bild 3. Identifiera realtidsrutor



Dessa rutor visar information om e-postköer och agenter.

De här rutorna är i läget för "flyttbara fönster": du kan ändra storlek på dem och flytta dem vart som helst på datorns skrivbord.

Om standardlayouten i Supervisor Desktop används (det går inte att flytta fönstren), visas realtidsinformation om kontakttjänstköer i den övre delen av den högra rutan, och information om agenter visas i den nedre delen av den högra rutan. Det går att ändra storlek på trädrutorna och realtidsrutorna genom att dra de vågräta delningslisterna uppåt eller nedåt och de lodräta åt vänster eller höger.

Om du använder flyttbara fönster (se [Göra inställningar på sidan 14](#)) kan du ändra storlek på och flytta alla realtidsrutor till vilken plats som helst på skrivbordet. Varje typ av ruta kan emellertid endast dockas mot en annan ruta av samma typ. Med andra ord kan kontaktjänstrutor dockas mot andra kontaktjänstrutor, och agentrutor mot andra agentrutor. Det går till exempel inte att separera en agentruta från en annan, men du kan ändra deras relativa storlek ([Bild 4](#)).

Bild 4. Exempel på flyttade och storleksändrade rutor

The screenshot shows the Cisco Supervisor Desktop interface with several real-time displays and logs. The interface is divided into several sections:

- Skill Groups:** A tree view on the left shows skill groups like 7511.csq, 7512.csq, 7513.csq, 7514.csq, and 7515.csq.
- Real Time Displays:**
 - Skill Groups - Skill Agent Statistics Display:** A table showing agent statistics.

Agent Name	Current State	Skill Group	Contact Service Queue	State Duration	Reason Code
Sty Wachholtz	Not Ready			02:04:54	{Sanity Test Not Ready}
Mike Almquist	Not Ready			04:10:18	32760 (Login)
 - Skill Groups - Skill Summary Statistics Display:** A table showing summary statistics for skill groups.

Skill Service Qs	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready	Agents Not Ready	Agents in Work	Agents Reserved	Oldest in Queue	Total Calls
7512.csq	3	0	0	3	0	0	00:00:00	0
- Agents:** A tree view on the left shows agents like Nancy Kaminski, Mike Almquist, and Nancy Kaminski.
- Agents - Agent Call Log:** A table showing call logs.

Call Start Time	Call Direction	Call Answered	Calling Party	Called Party	Call Duration
09:14:05	Inbound	Yes	2901	2951	01:01:25
10:02:18	Inbound	Yes	2901	2195	00:01:22
10:06:13	Inbound	Yes	2901	2155	00:01:13
- Agents - Agent ACD State Log:** A table showing agent state changes.

Start Time	Agent State	Wrapup Data	Reason Code	State Duration
09:14:05	Talking		0	01:01:25
09:55:09	Login		0	00:00:04
09:55:13	Not Ready		32760 (Login)	00:18:48
10:14:02	Reserved		0	00:00:01
10:15:30	Work	Sanity Test Wrapup	0	00:00:54
10:16:24	Ready		0	00:00:04
10:16:29	Not Ready		32761 (Non-ICD call)	00:02:10
10:18:39	Ready		0	00:01:24

Du kan också dra den lodräta delningslistan mellan trädrutorna och visningsrutorna till vänster eller höger, samt den vågräta delningslistan mellan de två trädrutorna uppåt och nedåt.

Om du aktiverar den integrerade webbläsaren visas realtidsfönstren och webbläsaren på flikar till höger om kunskapsgrupp- och agentträden.

Göra inställningar

Du kan ställa in vilken information som visas i realtidsrutorna och hur gränssnittet i Supervisor Desktop uppför sig i dialogrutan Inställningar. [Tabell 1](#) I den här tabellen sammanfattas de inställningar du kan göra.

Tabell 1. Konfigurerbara element i gränssnittet till Supervisor Desktop

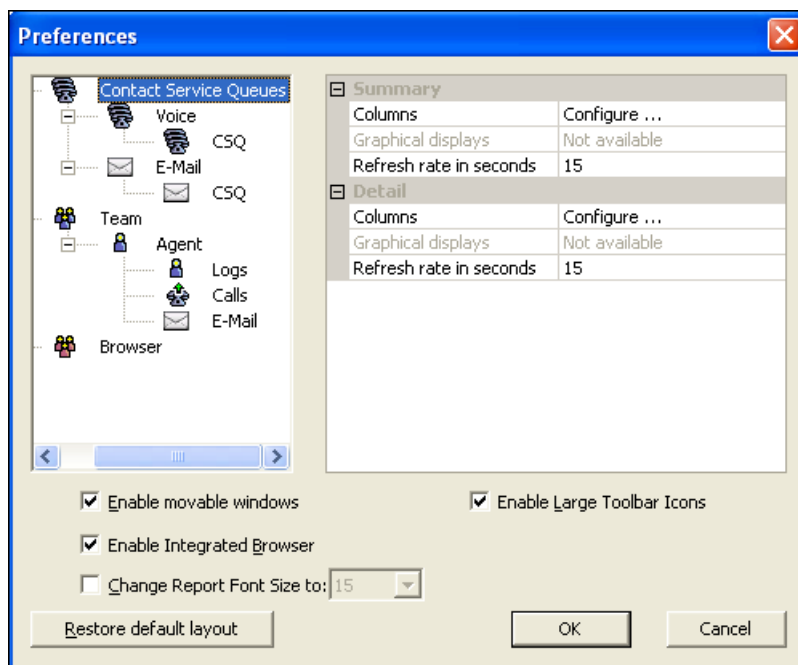
Trädkontrollnod	Tillgängliga rutor	Konfigurera kolumner?	Konfigurera grafer?	Konfigurera uppdatering?
CSQ:er	Gruppsammanfattning	Ja	Ja	Ja
Röst > CSQ	Sammanfattning	Ja	Nej	Ja
	Detaljinformation	Ja	Ja	Nej
E-post > CSQ*	Sammanfattning	Ja	Nej	Ja
	Detaljinformation	Ja	Nej	Ja
	Tilldelad	Ja	Nej	Ja
	Köat	Ja	Nej	Ja
	Löst	Ja	Nej	Ja
Grupp	Gruppsammanfattning	Ja	Ja	Ja
	Gruppstatus	Ja	Ja	Nej
Agent	Agent kontra Gruppsammanfattning	Ja	Ja	Ja
Loggar	Status	Ja	Nej	Nej
	Samtal	Ja	Nej	Nej
Samtal	Aktivt samtal	Ja	Nej	Nej
	Organisationsdata	Ja	Nej	Nej
	Organisationens samtalshistorik	Ja	Nej	Nej
E-post	Aktiv e-post	Ja	Nej	Ja
Webbläsare	upp till 10 webbläsarflikar	—	—	—

* Endast på Premium-funktionsnivån.

Så här ändrar du inställningarna för gränssnittet:

1. Välj Visa > Inställningar. Dialogrutan Inställningar visas (Bild 5).

Bild 5. Fönstret Inställningar




2. Markera en nod i det vänstra fönstret. Nodens inställningar visas till höger.

Obs! Om ett element är nedtonat kan du inte konfigurera det elementet.
3. Gör följande, om du vill konfigurera de kolumner som visas:
 - a. Klicka på Kolumner, och klicka på de tre punkterna (...). Dialogrutan Konfigurera kolumner visas.
 - b. Välj de kolumner som du vill ska visas. Använd upp- och nedpilarna för att ange ordningen mellan kolumnerna.
 - c. Klicka på OK när du är klar.
4. Gör följande, om du vill konfigurera det diagram som visas.
 - a. Klicka på Grafiska visningar, och klicka på de tre punkterna (...). Dialogrutan Välj diagram visas.
 - b. Välj vilket diagram som ska visas och klicka sedan på OK. Du kan bara välja ett diagram för varje realtidsruta.
5. Om du vill konfigurera uppdateringsfrekvensen klickar du på Uppdateringsfrekvens (i sekunder) och justerar frekvensen.

6. Om du vill kunna flytta och ordna om realtidsrutorna markerar du kryssrutan Aktivera flyttbara fönster.
7. Om du vill att ikonerna i verktygsfältet ska vara 32 × 32 bildpunkter i stället för 16 × 16 bildpunkter (standardinställningen) markerar du kryssrutan Aktivera stora ikoner i verktygsfältet.
8. Om du vill använda den integrerade webbläsaren i Supervisor Desktop markerar du kryssrutan Aktivera integrerad webbläsare.
 - Om du vill ha en annan startsida än den förinställda www.cisco.com markerar du noden Webbläsare i det vänstra fönstret. Ange en webbadress i fältet Startside för webbläsare och klicka sedan på OK.
 - Gör följande om du vill använda flera flikar i webbläsaren.
 - a. Markera noden Webbläsare i det vänstra fönstret.
 - b. Välj ett värde mellan 1 och 10 i fältet Antal webbläsarflikar till höger.
 - c. Välj i tur och ordning var och en av de extra webbläsarflikarna från fältet Webbläsarflik och ange en webbadress för dem i fältet Startside för webbläsare. Om du inte anger någon startsida eller tar bort en befintlig webbadress visas Ciscos startsida (www.cisco.com) på fliken.

Agentträd

I agentträdet visas alla agenter och arbetsledare i den markerade gruppen som är inloggade just nu, samt eventuella samtal (ACD och icke-ACD) som pågår. Ikonen intill agentens namn visar agentens aktuella status (exempel på agentstatusikoner finns i "[Verktögsfält](#)" på [sidan 20](#)).

Förutom statusikonerna för agenter visar denna ikon  att en agent är i läget Inte klar, och håller på med ett samtal.

Om en agents enhet har möjlighet till flera linjer visar en asterisk intill ett inkommande eller utgående samtal att det sker på en ACD-linje.

Obs! Om du har funktionsnivån Standard visas bara IP Phone-agenter i agentträdet.

Obs! Om en agents gruppindelning ändras träder ändringen inte i kraft förrän CAD-programmen startas om.

Formatering av agentnamn i agentträdet

Dialogrutan Inställningar används för att ange hur agentnamn visas i agentträdet.

En agent kan identifieras av något av eller samtliga följande alternativ:

- Namn
- Anknytning
- Det program som agenten använder (CAD, CAD-BE eller Cisco IP Phone Agent (IPPA))

Minst ett av detta alternativ måste markeras för att en agent i agentträdet ska kunna identifieras. Om du markerar alla alternativen visas följande information i agentträdet:

Anna Andersson x1500 CAD

I detta exempel är Anna Andersson en CAD-agent. Hennes anknytning är 1500.

Så här ändrar du visningen av agentnamn i agentträdet:

1. Klicka på Visa > Inställningar och klicka på noden Agenter.
2. I textrutan Formatera nod markerar du de element som ska användas för att identifiera en agent. Du måste markera minst ett element. Ett exempel på hur namnet ser ut visas på raden Exempel.
3. Klicka på OK.

Återställa gränssnittet till standardlayouten

Du återställer Supervisor Desktop till standardinställningarna genom att öppna fönstret Inställningar (välj Visa > Inställningar) och klicka på Återställ standardlayout.

När du klickar på denna sker följande ändringar:

- I fönstret Realtidsinformation flyttas rutorna till sina standardplatser
- Den integrerade webbläsaren inaktiveras
- Flyttbara fönster inaktiveras
- Eventuella grafiska realtidsrutor som du tidigare har valt inaktiveras
- Återställer verktygsfältsknapparna till standardstorlek
- Återställer teckenstorleken i rapporter till standardstorlek
- Inaktiverar Cisco Unified Presence

Om du klickar på den här knappen leder det inte till att några av nedanstående ändringar utförs. Du måste själv ändra storlek på kolumnerna och återställa de två övriga elementen till sina standardinställningar i fönstret Inställningar (se "[Göra inställningar](#)" på sidan 14).

- Återställer kolumnerna till standardbredd
- Återställer kolumner till realtidsrutor som du tidigare tagit bort
- Återställer teckenstorleken i rapporter till standard (15)

Visningsprogram för Agent – E-post

Du kan visa e-post från kunder, samt eventuella svar och bilagor från agenter, i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Du kan visa alla e-postmeddelanden i realtidsrutorna Tilldelad, Köat och Löst och under noden E-post i agentträdet. Du hittar mer information om realtidsrutorna för kontaktjänstköer för e-post i "[Realtidsinformation](#)" på sidan 23.

[Tabell 2](#) visar fälten i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Tabell 2. Fält i visningsprogrammet för Agent – E-post

Fält	Beskrivning
Från	E-postmeddelandets avsändare.
Till	E-postmeddelandets mottagare.
Cc	De externa e-postadresserna till mottagarna som fått en kopia av meddelandet, om sådana finns.
Ämne	E-postmeddelandets ämne.
Skickat	Datum och klockslag då kunden skickade e-postmeddelandet.
Mottaget	Datum och klockslag då e-postmeddelandet togs emot.
Hanterat av	Namnet på den agent som hanterar e-postmeddelandet.
Hanteringsdatum	Datum och klockslag då agenten svarade kunden.

Så här visar du ett e-postmeddelande med visningsprogrammet för Agent – E-post:

1. Dubbelklicka på ett e-postmeddelande i realtidsrutorna Tilldelad, Köat eller Löst eller under noden E-post i agentträdet. E-postmeddelandet öppnas i visningsprogrammet för Agent – E-post.
2. Dubbelklicka på en inkommande eller utgående bilaga. Bilagan öppnas i lämpligt program beroende på dess format.

Obs! Du kan redigera öppnade bilagor, men ändringarna sparas inte och visas inte i e-postbilagan när den öppnas nästa gång.

Hjälpmedelsfunktioner

I Supervisor Desktop finns flera funktioner som kan användas av användare med synsvårigheter. Funktionerna är följande:

- Windows-inställningarna för skärmupplösning och kontrastschema.

Obs! Aktivera hög kontrast innan du startar Supervisor Desktop så att alla tabeller matchar inställningarna för hög kontrast.

- Små (16 × 16 bildpunkter) eller stora (32 × 32 bildpunkter) ikoner i verktygsfältet (se "[Göra inställningar](#)" på sidan 14)
- Skärmläsarkompatibla tipsrutor för alla kontroller
- Skärmläsarkompatibla snabbkommandon för navigering i program och verktygsfält (se "[Snabbkommandon i gränssnittet](#)" på sidan 19 och "[Verktygsfält](#)" på sidan 20)
- Förbättrat stöd för JAWS (Job Access With Speech 11)

Snabbkommandon i gränssnittet

Du kan använda snabbkommandon för att navigera i gränssnittet i Supervisor Desktop. [Tabell 3](#) visar snabbkommandona.

Tabell 3. Snabbkommandon och hjälpmedelsfunktioner

Snabbkommandon	Beskrivning
Ctrl+Skift+S	Markerar noden Kunskapsgrupper i kunskapsgruppträdet.
Ctrl+Skift+A	Markerar noden Agenter i agentträdet.
Ctrl+Skift+T	Markerar noden Grupp i agentträdet.
Ctrl+H	Markerar och öppnar grupplistan.

Tabell 3. Snabbkommandon och hjälpmedelsfunktioner

Snabbkommandon	Beskrivning
Skift+A	Anger fokus till agentträdet, markerar noden Agenter i agentträdet.
Skift+S	Anger fokus till agentträdet, markerar noden Arbetsledare i agentträdet.








När du har flyttat fokus till kunskapsgruppträdet, agentträdet eller gruppnoden i agentträdet kan du använda tabbtangenten för att gå till realtidsrutorna. Om en realtidsruta har tangentbordsfokus kan du använda piltangenterna för att navigera i rutnätet.

Obs! Du kan använda Tab-tangenten för att flytta mellan realtidsrutorna, men det är inte säkert att du kommer att röra dig mellan rutorna i den ordning som de visas på skrivbordet.






Verktygsfält

Tabell 4 visar knapparna i verktygsfältet Supervisor Desktop. För markören över en knapp för att visa en tipsruta som beskriver knappens funktion.

Tabell 4. Knappar i verktygsfältet i Supervisor Desktop

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Uppdatera	Ctrl+F	Uppdaterar informationen i den aktiva 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 Ej klar.
	Arbete	Ctrl+D	Ändrar den markerade agentens status till Arbete.
	Chatt	Ctrl+J	Öppnar chattfönstret.
	Gruppmeddelande	Ctrl+X	Öppnar dialogrutan Gruppmeddelande.

Tabell 4. Knappar i verktygsfältet i Supervisor Desktop (forts.)

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Börja inspelning	Ctrl+R	Påbörjar en inspelning av det markerade telefonsamtalet.
	Avsluta inspelning	Ctrl+S	Avslutar inspelningen av det markerade telefonsamtalet.
	Starta röstövervakning	Ctrl+A	Startar övervakning av den markerade agenten.
	Stoppa röstövervakning	Ctrl+P	Stoppa övervakningen av den markerade agenten.
	Volym för röstövervakning	Ctrl+V	Volymreglaget visas, och du kan använda det för att ange volymen när du lyssnar på ett av agentens samtal.

Integrerad webbläsare

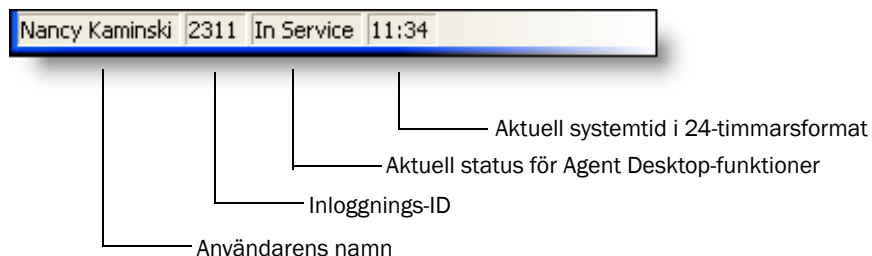
Den integrerade webbläsaren gör att du kan visa webbsidor på företagets intranät och på Internet som kan vara till hjälp när du ska stötta agenter och kunder. Du kan ha upp till 10 flikar öppna i den integrerade webbläsaren som var och en kan visa olika webbsidor. Du kan konfigurera varje flik så att den visar en viss webbplats.

Mer information om denna ruta finns i "[Använda den integrerade webbläsaren](#)" på sidan 56.

Statusfält

Statusfältet ([Bild 6](#)) visar aktuell information om Supervisor Desktop.

Bild 6. Statusfält



Om en tjänst slutar fungera ändras avsnittet för aktuell status från "I drift" till "Delvis i drift" eller "Tjänst saknas". Om du vill ha mer information om vilka funktioner som påverkas av ett driftstopp dubbelklickar du på statusavsnittet i statusraden för att öppna ett fönster med information om aktiva och inaktiva funktioner.

Realtidsinformation

Realtidsrutorna innehåller den information du behöver för att hantera grupperna och dina agenter. Följande är realtidsrutor:

- [Agent – Sammanfattning agent/grupp \(sidan24\)](#)
- [Agentkontakt – Aktivt samtal \(sidan27\)](#)
- [Agentkontakt – Aktiv e-post \(sidan27\)](#)
- [Agentkontakt – Företagets samtalshistorik \(sidan28\)](#)
- [Agentkontakt – Organisationsdata \(sidan29\)](#)
- [Agentloggar – Samtal \(sidan29\)](#)
- [Agentloggar – Status \(sidan30\)](#)
- [Agenter – Gruppstatus \(sidan30\)](#)
- [Agenter – Gruppsammanfattning \(sidan31\)](#)
- [E-post-CSQ – Tilldelad \(sidan33\)](#)
- [E-post-CSQ – Information \(sidan34\)](#)
- [E-post-CSQ – Köat \(sidan35\)](#)
- [E-post-CSQ – Löst \(sidan35\)](#)
- [E-post-CSQ – Sammanfattning \(sidan36\)](#)
- [E-post-CSQ – Gruppsammanfattning \(sidan38\)](#)
- [Röst-CSQ – Information \(sidan40\)](#)
- [Röst-CSQ – Sammanfattning \(sidan40\)](#)
- [Röst-CSQs – Gruppsammanfattning \(sidan42\)](#)

Det finns två visningstyper, textformat och grafiskt format.

- I de textbaserade rutorna visas kunskapsgrupp, grupp och agentinformation i ett rutnät. Du kan sortera textinformationen i stigande eller fallande ordning genom att du klickar på en kolumnrubrik i rutnätet. Det går bara att sortera efter en kolumn i taget.
- Den grafiska visningen innehåller samma information visat som stapeldiagram, utom för Agent kontra gruppstatistik, som visas som två cirkeldiagram.

Obs! Den grafiska informationen finns endast tillgänglig på funktionsnivån Premium.

Agent – Sammanfattning agent/grupp

Sammanfattningsrutan Agent/grupp är tillgänglig om du har markerat en viss agent i agentträdet. I rutan visas nyckeltal för agenten jämfört med gruppens nyckeltal.

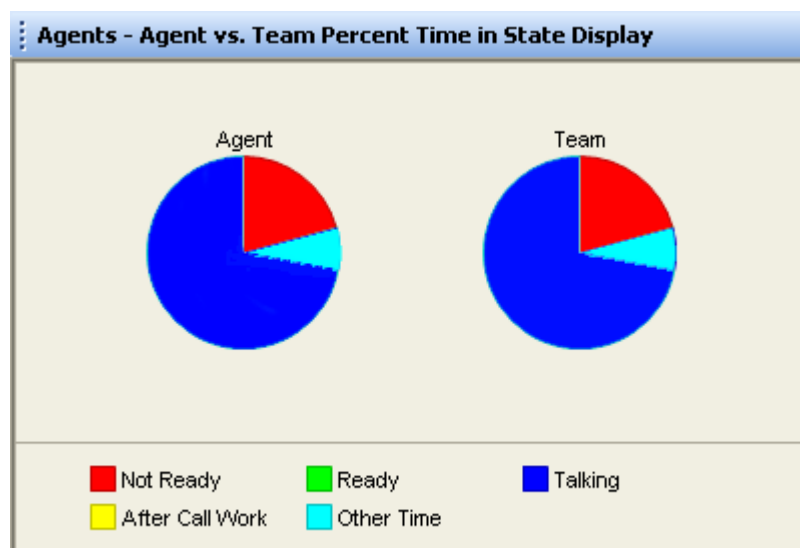
Informationen hämtas från CAD Recording & Statistics-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 30 sekunder.

Den grafiska visningen ([Bild 7](#)) visas som två cirkeldiagram. Diagrammen visar hur stor procent av arbetstiden som agenten har en viss ACD-status jämfört med gruppen som helhet.

Obs! Procentsatserna i cirkeldiagrammet avrundas till två decimaler. Därför blir kanske inte summan av alla procentsatserna lika med 100 %.

Obs! Om Annan tid är ett litet värde kanske det inte visas som en sektor i cirkeldiagrammet.

Bild 7. Procentvisning av tidsstatus för agent kontra grupp



Tabell 5 visar fälten i Sammanfattning agent/grupp

Tabell 5. Visningsdata för sammanfattning Agent/grupp

Kolumnnamn	Beskrivning
ID	Identifierar statistiken för den markerade agenten eller gruppen.
Inloggad	Hur lång tid (i sekunder) som agenten och gruppen har varit inloggade på Agent Desktop.
Presenterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för agenten sedan midnatt.
Hanterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för och besvarats av agenten sedan midnatt.
Max. tal	Maximal samtalstid (i sekunder) för alla hanterade samtal sedan midnatt.
Med. tal	Maximal samtalstid och väntetid (i sekunder) för alla hanterade samtal sedan midnatt.
Total samtalstid	Total reserverad tid, taltid och väntetid (i sekunder) för alla samtal som hanterats.
Max. klar	Den längsta perioden (i sekunder) i statusen Arbete klart eller Arbete sedan midnatt.
Med. klar	Den genomsnittliga perioden (i sekunder) i statusen Arbete klart eller Arbete sedan midnatt.
Summa Klar	Den totala perioden (i sekunder) i statusen Arbete klart eller Arbete sedan midnatt.
Max. inte klar	Den längsta perioden (i sekunder) i statusen Inte klar sedan midnatt.
Med. inte klar	Den genomsnittliga perioden (i sekunder) i statusen Inte klar sedan midnatt.
Summa Inte klar	Den totala perioden (i sekunder) i statusen Inte klar sedan midnatt.
Max. arbete efter samtal	Den längsta perioden (i sekunder) i statusen Arbete sedan midnatt.
Med. arbete efter samtal	Den genomsnittliga perioden (i sekunder) i statusen Arbete sedan midnatt.

Tabell 5. Visningsdata för sammanfattning Agent/grupp (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Totalt arbete efter samtal	Den totala perioden (i sekunder) i statusen Arbete klart eller Arbete sedan midnatt.
Annan tid	Total tid (i sekunder) agenten haft en annan status än Talar, Klar, Inte klar, Reserverad och Arbete sedan midnatt.
Hämtade e-postmeddelanden	Antalet e-postmeddelanden mottagna sedan midnatt.
Skickade e-postmeddelanden	Antalet e-postmeddelanden skickade sedan midnatt.
Max behandling	För all skickad e-post, den längsta tid (i sekunder) som lagts på läget E-post behandlas med e-post i fokus, sedan midnatt. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Gen. behandling	För all skickad e-post, den genomsnittliga tid (i sekunder) som lagts på läget E-post behandlas med e-post i fokus, sedan midnatt. All behandlingstid inräknas.
Total behandling	För all skickad e-post, den totala tid (i sekunder) som lagts på läget E-post behandlas med e-post i fokus, sedan midnatt. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Max Vid skrivbordet	För all skickad e-post, den maximala tid (i sekunder) som ett e-postmeddelande legat på skrivbordet, sedan midnatt. Skrivbordstiden börjar när en agent får ett e-postmeddelande, och avslutas när agenten skickar ett svar på detta meddelande. All skrivbordstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Gen. Vid skrivbordet	För all skickad e-post, den genomsnittliga tid (i sekunder) som ett e-postmeddelande legat på skrivbordet, sedan midnatt. Skrivbordstiden börjar när en agent får ett e-postmeddelande, och avslutas när agenten skickar ett svar på detta meddelande. All skrivbordstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Max- E-post klar	Den längsta perioden (i sekunder) i statusen E-post klar sedan midnatt.
Gen. E-post klar	Den genomsnittliga perioden (i sekunder) i statusen E-post klar sedan midnatt.

Tabell 5. Visningsdata för sammanfattning Agent/grupp (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Totalt E-post klar	Den totala perioden (i sekunder) i statusen E-post klar sedan midnatt.
Max E-post ej klar	Den längsta perioden (i sekunder) i statusen E-post inte klar sedan midnatt.
Gen. E-post ej klar	Den genomsnittliga perioden (i sekunder) i statusen E-post inte klar sedan midnatt.
Total E-post ej klar	Den totala perioden (i sekunder) i statusen E-post inte klar sedan midnatt.

Agentkontakt – Aktivt samtal

Rutan Aktivt samtal är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet. I den här rutan visas information om de båda parterna i det aktuella samtalet. Uppdateringsintervallet är 1 sekund och kan inte konfigureras. [Tabell 6](#) visar fälten i Aktivt samtal.

Tabell 6. Data i rutan Agent, aktivt samtal

Kolumnnamn	Beskrivning
Namn	Namn på parterna, om detta är känt. Om informationen inte är tillgänglig visas <Inte tillgänglig>.
Nummer	Partens telefonnummer.
Samtalsstatus	Partens status (aktiv eller parkerat).
Varaktighet	Hur länge parten deltagit i samtalet.
Kontaktkö	ID för den kontakttjänstkö samtalet köades till, om tillämpligt.

Agentkontakt – Aktiv e-post

Realtidsrutan Aktiv e-post är tillgänglig om du har markerat noden E-post under en viss agents namn i agentträdet.

Du kan visa ett e-postmeddelande tillsammans med eventuella inkommande och utgående bilagor i visningsprogrammet för Agent – E-post genom att dubbelklicka på meddelandet i någon av realtidsrutorna.

I rutan visas en sammanfattning av de e-postmeddelanden agenten arbetar med. Informationen gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Uppdateringsintervallet är 1 sekund och kan inte konfigureras. [Tabell 7](#) visar fälten i Aktiv e-post.

Tabell 7. Data för visning av aktiv e-post

Fält	Beskrivning
Från	E-postmeddelandets avsändare.
Till	E-postmeddelandets mottagare.
Ämne	E-postmeddelandets ämne.
Mottagningsdatum	Det datum e-postmeddelandet mottogs.
Hämtningsdatum	Datumet då e-postmeddelandet hämtades från kön av agenten.
Varaktighet för Pågående	Hur länge agenten arbetade med e-postmeddelandet. Behandlingstid omfattar all tid agenten var i status E-post behandlas, med e-postmeddelandet i fokus.
Varaktighet för Vid skrivbordet	Hur länge agenten hade e-postmeddelandet på skrivbordet. Skrivbordstiden börjar när en agent får ett e-postmeddelande, och avslutas när agenten skickar ett svar på detta meddelande.
Kontaktköer	Namnet på den kontakttjänstkö som samtalet kopplades till.

Agentkontakt – Företagets samtalshistorik

Företagets samtalshistorik är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet. I rutan visas en historik över hur samtalet hanterats av kontaktcentret. Uppdateringsintervallet är 1 sekund och kan inte konfigureras. [Tabell 8](#) visar fälten i Organisationens samtalshistorik.

Tabell 8. Data i Organisationens samtalshistorik

Kolumnnamn	Beskrivning
Tröskelvärde	Den accepterbara tidsperiod ett samtal kan finnas på en viss enhet eller i ett kundcenter. Administratören kan ange tröskelvärden för varje typ av enhet, samt ett tröskelvärde för själva samtalet. Om ett samtal hanteras längre än något av tröskelvärdena visas en varningsikon i det här fältet.
Enhet	En enhet som har vidarebefordrat samtalet.

Tabell 8. Data i Organisationens samtalshistorik (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Typ	Typ av enhet som har vidarebefordrat samtalet.
Beskrivning	Beskrivning av enheten.
Varaktighet	Hur länge enheten har hanterat samtalet.

Agentkontakt – Organisationsdata

Rutan Organisationsdata är tillgänglig om du har markerat ett aktivt samtal under en viss agents namn i agentträdet. Vilken information som visas i rutan konfigureras av administratören. Du kan uppdatera informationen i rapporten manuellt genom att klicka på knappen Uppdatera i verktygsfältet.

Agentloggar – Samtal

Samtalsrutan är tillgänglig om du har markerat noden Loggar under en viss agents namn i agentträdet.

I rutan visas en historik över samtal som initierats och tagits emot av agenten under den aktuella sessionen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter tidpunkt. Du kan uppdatera informationen i rapporten manuellt genom att klicka på knappen Uppdatera i verktygsfältet. [Tabell 9](#) visar fälten i Samtal.

Tabell 9. Data för samtalsvisning

Kolumnnamn	Beskrivning
Starttid	När samtalet besvarades.
Riktning	Inkommande eller utgående samtal.
Besvarat	(Ja/Nej) Anger om samtalet besvarades eller inte.
Initierande nummer	Det nummer som samtalet ringdes från.
Uppringd part	Mottagarens telefonnummer.
Samtalslängd	Telefonsamtalets längd.

Agentloggar – Status

Statusrutan är tillgänglig om du har markerat noden Loggar under en viss agents namn i agentträdet.

I den här rutan visas en historik över de ACD-statuslägen som agenten haft under den aktuella sessionen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter tidpunkt. Du kan uppdatera informationen i rapporten manuellt genom att klicka på knappen Uppdatera i verktygsfältet. [Tabell 10](#) visar fälten i Status.

Tabell 10. Data för statusvisning

Kolumnnamn	Beskrivning
Starttid	När agentens status initierades.
Agentstatus	Agentens ACD-status.
Avslutningsdata	Avslutningsdata som agenten angav, om agentstatusen efter ett avslutat samtal eller då e-post skickats övergick till Arbete (efterarbete).
Orsakskod	Eventuell orsakskod som agenten angivit, om statusen är Inte klar eller Loggar ut (om detta behövs).
Statuslängd	Hur länge agenten hade respektive status.

Agenter – Gruppstatus

Informationen om Gruppstatus är tillgänglig om du har markerat noden Grupp eller Agenter i agentträdet. I rutan visas nyckeltal för varje agent i gruppen. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Obs! Om agenten tilldelas en ny grupp när han/hon är inloggad visas agenten ändå som medlem i den gamla gruppen i gruppstatusvisningen tills agenten loggar ut och in igen. Därefter visas agenten som medlem i den nya gruppen i gruppstatusvisningen.

Informationen hämtas från CAD Chat-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Uppdateringsintervallet är 1 sekund och kan inte konfigureras.

Den grafiska representationen av denna information är ett stapeldiagram med ACD-status på Y-axeln och antal agenter med varje status. [Tabell 11](#) visar fälten i Gruppstatus.

Tabell 11. Data för gruppstatusvisning

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Aktuell status	Agentens aktuella ACD-status.
Kunskapsgrupp	Den kunskapsgrupp-ID på samtalet som agenten är med i (statusen Pratar). Om det inte finns några samtal, eller om samtalet inte är ett ACD-samtal, är detta fält tomt.
Kontaktkö	Namn på kontakttjänstkö.
Statuslängd	Tiden (i sekunder) som agenten haft den aktuella ACD-statusen.
Orsakskod	Anledningen till varför agenten har den aktuella ACD-statusen. Orsakskoder visas endast för statusen Inte klar och Loggar ut.

Agenter – Gruppssammanfattning

Gruppssammanfattning är tillgänglig om du har markerat noden Grupp eller Agenter i agentträdet.

I rutan visas status för de agenter som finns i den aktuella gruppen som är inloggade i ACD. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Obs! Om agenten tilldelas en ny grupp när han/hon är inloggad visas agenten ändå som medlem i den gamla gruppen i gruppssammanfattningen tills agenten loggar ut och in igen. Därefter visas agenten som medlem i den nya gruppen i gruppssammanfattningen.

Informationen hämtas från CAD Recording & Statistics-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 30 sekunder.

Den grafiska representationen av informationen består av stapeldiagram med agentnamn på Y-axeln och genomsnittlig tid med aktuell status (hh:mm:ss). [Tabell 12](#) visar fälten i Gruppsammanfattning.

Tabell 12. Data för gruppsammanfattning

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Inloggad	Hur länge agenten har varit inloggad på ACD idag.
Presenterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för agenten idag.
Hanterade samtal	Antal inkommande samtal (ACD eller andra samtal) som presenterats för och besvarats av agenten idag.
Max. tal	Maximal samtalstid för alla hanterade samtal under dagen.
Med. tal	Genomsnittlig samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen.
Total samtalstid	Total reserverad tid, samtals- och väntetid för alla hanterade samtal under dagen.
Max. klar	Den längsta period som agenten haft statusen Klar idag.
Med. klar	Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Klar idag.
Summa Klar	Total tid som agenten haft statusen Klar idag.
Max. inte klar	Den längsta period som agenten haft statusen Inte klar idag.
Med. inte klar	Hur lång tid i genomsnitt som agenten haft statusen Inte klar idag.
Summa Inte klar	Total tid som agenten haft statusen Inte klar idag.
Max. arbete efter samtal	Längsta tid i statusen Arbete.

Tabell 12. Data för gruppsammanfattning (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Med. arbete efter samtal	Total tid i status Arbete dividerat med antal gånger i status Arbete.
Totalt arbete efter samtal	Den total tid i statusen Arbete.
Annan tid	Total tid (i sekunder) agenten haft en annan status än Talar, Klar, Inte klar, Reserverad och Arbete sedan midnatt.

E-post-CSQ – Tilldelad

Rutan Tilldelad är tillgänglig om du har markerat en viss kontakttjänstkö i trädet Kontakttjänstköer > E-post.

Dubbelklicka på ett e-postmeddelande i rutan om du vill visa det i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Informationen avser de senaste sju dagarna. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 13](#) visar fälten i Detaljerad information.

Tabell 13. Visningsdata för Tilldelad

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Från	E-postmeddelandets avsändare.
Till	E-postmeddelandets mottagare.
Ämne	E-postmeddelandets ämne.
Mottagningsdatum	Det datum e-postmeddelandet mottogs.
Ködatum	Datum då e-postmeddelandet flyttades till kontakttjänstkön.
Hämtningsdatum	Datumet då e-postmeddelandet hämtades från kön av agenten.
E-poststatus	Agentens aktuella e-poststatus.

Tabell 13. Visningsdata för Tilldelad (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Bearbetningstid	Hur länge agenten arbetade med e-postmeddelandet. Behandlingstid omfattar all tid agenten var i status E-post behandlas, med e-postmeddelandet i fokus.
Utkasttid	Den tid e-postmeddelandet har statusen Utkast mätt från när agenten hämtade det från kontakttjänstkön.

E-post-CSQ – Information

Rutan Tilldelad är tillgänglig om du har markerat en viss kontakttjänstkö i trädet Kontakttjänstköer > E-post.

Dubbelklicka på ett e-postmeddelande i rutan om du vill visa det i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Informationen gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 14](#) visar fälten i Detaljerad information.

Tabell 14. Detaljerad information

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Nuvarande röststatus	Agentens aktuella röststatus.
Varaktighet för röststatus	Hur länge som agenten haft den aktuella röststatusen.
Orsakskod för röst	Orsakskoden som agenten valde vid övergång till det nuvarande röstagentstatusläget.
Nuvarande e-poststatus	Agentens aktuella e-poststatus.
Varaktighet för e-poststatus	Hur länge som agenten haft den aktuella e-poststatusen.
Orsakskod för e-post	Orsakskoden som agenten valde vid övergång till det nuvarande e-poststatus.
Kontaktkö	Den (eventuella) kontakttjänstkö som agenten just nu hanterar en kontakt från.

Tabell 14. Detaljerad information (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Kontaktkö-ID	ID för den kontakttjänstkö som agenten just nu hanterar en kontakt från.
Media	Medietyp för kontakttjänstkö, röst eller e-post.

E-post-CSQ – Köat

Körutan är tillgänglig om du har markerat en viss kontakttjänstkö i trädet Kontakttjänstköer > E-post.

Dubbelklicka på ett e-postmeddelande i rutan om du vill visa det i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Informationen avser de senaste sju dagarna. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 15](#) visar fälten i Detaljerad information.

Tabell 15. Visningsdata för köat

Kolumnnamn	Beskrivning
Från	E-postmeddelandets avsändare.
Till	E-postmeddelandets mottagare.
Ämne	E-postmeddelandets ämne.
Mottagningsdatum	Det datum e-postmeddelandet mottogs.
Ködatum	Datum då e-postmeddelandet flyttades till kontakttjänstkön.

E-post-CSQ – Löst

Rutan för Löst är tillgänglig om du har markerat en viss kontakttjänstkö i trädet Kontakttjänstköer > E-post.

Dubbelklicka på ett e-postmeddelande i rutan om du vill visa det i visningsprogrammet för Agent – E-post.

Informationen avser de senaste sju dagarna. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 16](#) visar fälten i Detaljerad information.

Tabell 16. Visningsdata för löst

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Från	E-postmeddelandets avsändare.
Till	E-postmeddelandets mottagare.
Ämne	E-postmeddelandets ämne.
Mottagningsdatum	Det datum e-postmeddelandet mottogs.
Slutförandedatum	Det datum då e-postmeddelandet skickades till kunden eller det datum då e-postmeddelandet skickades till kön med meddelanden som ska granskas av en kollega.
E-poststatus	Agentens aktuella e-poststatus.
Avslutningsdata	Avslutningsdata som agenten angav, om agentstatusen efter ett avslutat samtal eller då e-post skickats övergick till Arbete (efterarbete).
Bearbetningstid	Hur länge agenten arbetade med e-postmeddelandet. Behandlingstid omfattar all tid agenten var i status E-post behandlas, med e-postmeddelandet i fokus.
Utkasttid	Den tid e-postmeddelandet har statusen Utkast mätt från när agenten hämtade det från kontaktjänstkön.
Lösningdatum	Det datum e-postmeddelandet skickades av den agentkollega som granskade det.
Granskningsprocessenslängd	Den tid agentkollegan ägnade åt att granska e-postmeddelandet från det att det hämtades från kön.
Utkastgranskningslängd	Den tid e-postmeddelandet har statusen Utkast mätt från när det hämtades från kön av agentkollegan.

E-post-CSQ – Sammanfattning

Sammanfattningsrutan är tillgänglig om du har markerat en viss kontaktjänstkö i trädet Kontaktjänstköer > E-post.

Du kan visa ett e-postmeddelande tillsammans med eventuella inkommande och utgående bilagor i visningsprogrammet för Agent – E-post genom att dubbelklicka på meddelandet i någon av realtidsrutorna.

Informationen gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 17](#) visar fälten i Sammanfattning.

Tabell 17. Sammanfattningsdata

Kolumnnamn	Beskrivning
Kontaktkö	Namn på kontakttjänstkö.
Inloggade agenter	Antal agenter i denna kontakttjänstkö som för närvarande är inloggade.
Agenter som behandlar	Antal agenter i denna kontakttjänstkö som för närvarande har statusläget Behandlar e-post.
Agenter – klar	Antal agenter i denna kontakttjänstkö som för närvarande har status Klar.
Agenter – inte klar	Antal agenter i denna kontakttjänstkö som för närvarande har status Ej klar.
Äldst i kön	Av de e-postmeddelanden som just nu finns i denna kontakttjänstkö, hur länge (i sekunder) har det e-postmeddelande köat som stått längst i kön.
Totalt antal e-postmeddelanden i kö	Det aktuella antalet e-postmeddelanden i kön som inte har skickats till någon agent.
Totalt antal mottagna e-postmeddelanden	Antalet e-postmeddelanden som dirigerades till denna kontakttjänstkö sedan starttiden.
Hanterat idag	Antalet e-postmeddelanden som dirigerades genom denna kontakttjänstkö som agenten har skickat sedan midnatt. Tiden för händelsen "skicka" avgör om e-postmeddelandet ska tas med i beräkningen.
Medelhantering	Den genomsnittliga hanteringstiden för e-postmeddelanden skickade sedan midnatt. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Genomsnittlig svarstid	Den genomsnittliga svarstiden för e-postmeddelanden skickade sedan midnatt. Svarstiden är skillnaden mellan de tider e-postmeddelandet togs emot och skickades. Alla svarstider inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.

Tabell 17. Sammanfattningsdata (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Längsta hanteringstid	Av de e-postmeddelanden som dirigerats via kontaktjänstkön och skickats sedan midnatt, handläggningstiden (i sekunder) för e-postmeddelandet med den längsta hanteringstiden. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Längsta svarstid	Av de e-postmeddelanden som dirigerats via kontaktjänstkön och skickats sedan midnatt, svarstiden i sekunder för e-postmeddelandet med den längsta svarstiden. Alla svarstider inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.

E-post-CSQ – Gruppsammanfattning

Gruppsammanfattningsrutan är tillgänglig om du har markerat Kontaktjänstköer > E-post.

Obs! Om agenten tilldelas en ny grupp när han/hon är inloggad visas agenten ändå som medlem i den gamla gruppen i gruppsammanfattningen för E-post-CSQ tills agenten loggar ut och in igen. Därefter visas agenten som medlem i den nya gruppen i gruppsammanfattningen för E-post-CSQ.

Du kan visa ett e-postmeddelande tillsammans med eventuella inkommande och utgående bilagor i visningsprogrammet för Agent – E-post genom att dubbelklicka på meddelandet i någon av realtidsrutorna.

Informationen gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 18](#) visar fälten i Gruppsammanfattning.

Tabell 18. Data för gruppsammanfattning

Kolumnnamn	Beskrivning
Kontaktkö	Kontaktjänstköns namn.
Inloggade agenter	Antal nu inloggade agenter som stöder denna kontaktjänstkö.

Tabell 18. Data för gruppsammanfattning (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Agenter som behandlar	Antal agenter som för närvarande har statusläget Behandlar e-post och som stöder kontakttjänstkön.
Agenter – klar	Antal agenter som för närvarande har statusläget E-post klar och som stöder kontakttjänstkön.
Agenter – inte klar	Antal agenter som för närvarande har statusläget E-post inte klar och som stöder kontakttjänstkön.
Äldst i kön	Av de e-postmeddelanden som just nu finns i denna kontakttjänstkö, hur länge (i sekunder) har det e-postmeddelande köat som stått längst i kön.
Totalt antal e-postmeddelanden i kö	Det aktuella antalet e-postmeddelanden i kön som inte har skickats till någon agent.
Totalt antal mottagna e-postmeddelanden	Antal e-postmeddelanden som dirigerats till kontakttjänstkön sedan midnatt.
Hanterat idag	Antalet e-postmeddelanden som dirigerats via kontakttjänstkön som agenter har skickat sedan midnatt. Den tid e-postmeddelandet skickades avgör om e-postmeddelandet ska tas med i beräkningen.
Medelhantering	Den genomsnittliga hanteringstiden för e-postmeddelanden skickade sedan midnatt. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Genomsnittlig svarstid	Den genomsnittliga svarstiden för e-postmeddelanden skickade sedan midnatt. Svarstiden är skillnaden mellan de tider e-postmeddelandet togs emot och skickades. Alla svarstider inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Längsta hanteringstid	Av de e-postmeddelanden som dirigerats via kontakttjänstkön och skickats sedan midnatt, handläggningstiden (i sekunder) för e-postmeddelandet med den längsta hanteringstiden. All behandlingstid inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.
Längsta svarstid	Av de e-postmeddelanden som dirigerats via kontakttjänstkön och skickats sedan midnatt, svarstiden i sekunder för e-postmeddelandet med den längsta svarstiden. Alla svarstider inkluderas, oberoende av om den inträffade före eller efter midnatt.

Röst-CSQ – Information

Visning av Röstkontaktjänstkö – Information är tillgänglig när du markerar en viss kontaktjänstkö i trädet Kunskapsgrupper.

I rutan visas information om varje inloggad agent i ACD som tilldelats den markerade kontaktjänstkön. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter agentens namn.

Informationen hämtas från CAD Chat-tjänsten, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Uppdateringsintervallet är 1 sekund, och kan inte konfigureras.

Den grafiska representationen av denna information är ett stapeldiagram med ACD-status på Y-axeln och antal agenter på X-axeln. [Tabell 19](#) visar fälten i realtidsrutan CSQ – Information.

Tabell 19. Data i realtidsrutan CSQ – Information

Kolumnnamn	Beskrivning
Agentnamn	Agentens namn.
Agent – ID	Agentens ID.
Aktuell status	Agentens aktuella ACD-status.
Kunskapsgrupp	Den kunskapsgrupp-ID på ACD-samtalet som agenten är med i (statusen Pratar). Om det inte finns några samtal, eller om samtalet inte är ett ACD-samtal, är detta fält tomt.
Kontaktkö	Namn på kontaktjänstkö.
Statuslängd	Tiden (i sekunder) som agenten haft den aktuella ACD-statusen.
Orsakskod	Anledningen till varför agenten har den aktuella ACD-statusen. Orsakskoder visas endast för statusen Inte klar och Loggar ut.

Röst-CSQ – Sammanfattning

Visning av kontaktjänstkö – Sammanfattning är tillgänglig när du markerar en viss kontaktjänstkö i trädet Kunskapsgrupper.

I rutan visas en sammanfattning av statistiken för en specifik kontaktjänstkö. Informationen hämtas från hela kontaktcentret, och inte bara från gruppens medlemmar.

Informationen hämtas (om inget annat anges) från CTI-servern, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Obs! Även om du kan konfigurera uppdateringsfrekvensen är den ändå beroende av hur ofta organisationstjänsten frågar CTI-tjänsten (var 10:e sekund). Om uppdateringsfrekvensen ändras till ett kortare intervall uppdateras visningen med detta intervall, men statistiken ändras eventuellt inte förrän organisationstjänsten får den uppdaterade informationen från CTI-tjänsten.

Denna statistik kan inte visas grafiskt. [Tabell 20](#) visar fälten i Gruppssammanfattning.

Tabell 20. Data för CSQ – Sammanfattningsvisning

Fält	Beskrivning
Kontaktkö	Namn på kontakttjänstkö.
Inloggade agenter	Antal agenter som är inloggade i systemet för närvarande.
Agenter i Talar	Antal agenter som för närvarande är i status Talar.
Agenter – klar	Antal agenter som för närvarande är i status Klar.
Agenter – inte klar	Antal agenter som för närvarande är i status Inte klar.
Agenter i Arbete	Antal agenter som för närvarande är i status Arbete.
Agenter – reserverad	Antal agenter som för närvarande är i status Reserverad.
Aktuellt äldsta	Antal samtal i kön och väntetiden för det äldsta samtalet i kön, visat i formatet "x [tt:mm:ss]", där X är antalet samtal och tt:mm:ss är den väntetid som gått.
Totalt samtal	Totalt antal samtal som har inkommit, inklusive väntande samtal, samtal anslutna till agenter och samtal som har kopplats bort.
Hanterade samtal idag	Det totala antalet samtal som hanterats av kontakttjänstkön under den aktuella rapportperioden. Ett samtal betraktas som ett samtal när en agent lyfter på luren.
Övergivna samtal	Antal samtal som skickats till kontakttjänstkön men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.

Tabell 20. Data för CSQ – Sammanfattningsvisning (forts.)

Fält	Beskrivning
Samtal som lämnat kön	Antal samtal som togs ur kön. Ett samtal anses ha tagits ur en viss kontaktjänstkö om samtalet hanteras av en agent i en annan kontaktjänstkö. Denna situation kan uppstå när ett samtal står i kö till mer än en kontaktjänstkö.
Starttid	Startdatum och tid för den nuvarande rapportperioden.
Sluttid	Slutdatum och tid för den nuvarande rapportperioden.
Samtalsmedelvärde	Genomsnittlig samtalstid för alla samtal hanterade av agenter. Taltid är den tid som förflyter mellan den tid då en agent ansluter till samtalet och när samtalet avslutas eller överförs, exklusive väntetid.
Genomsnittlig väntetid	Genomsnittlig väntetid för alla samtal som skickats till kontaktjänstkön. Väntetid är den tid som förflyter mellan den tid då ett samtal ställs i kön och när samtalet besvarades av en agent eller kopplades bort.
Längsta samtalet	Längsta samtalstid för alla hanterade samtal under dagen. Taltid är den tid som förflyter mellan den tid då en agent ansluter till samtalet och när samtalet avslutas eller överförs, exklusive väntetid.
Längsta väntetiden	Längsta väntetid för något samtal som dirigerats till kontaktjänstkön. Väntetid är den tid som förflyter mellan den tid då ett samtal ställs i kön och när samtalet besvarades av en agent eller kopplades bort.
Samtalsprioritet 1... Samtalsprioritet 10	Totalt antal prioritet N-samtal som dirigerades till varje kontaktjänstkö.

Röst-CSQs – Gruppssammanfattning

Rutan Gruppssammanfattning är tillgänglig om du har markerat noden Kunskapsgrupper i trädet Kunskapsgrupper.

Den här visningen innehåller mer detaljerad information om varje enskild kunskapsgrupp, oavsett om en agent med den kunskapen är inloggad eller inte. Standardinställningen är att informationen sorteras stigande efter kunskapsnamn.

Informationen hämtas (om inget annat anges) från CTI-servern, och gäller det aktuella dygnet räknat från midnatt. Det går att konfigurera hur ofta informationen uppdateras. Standardinställningen är 15 sekunder. Det minsta uppdateringsintervallet är 5 sekunder, och det största intervallet är 60 sekunder.

Obs! Även om du kan konfigurera uppdateringsfrekvensen är den ändå beroende av hur ofta organisationstjänsten frågar CTI-tjänsten (var 10:e sekund). Om uppdateringsfrekvensen ändras till ett kortare intervall uppdateras visningen med detta intervall, men statistiken ändras eventuellt inte förrän organisationstjänsten får den uppdaterade informationen från CTI-tjänsten.

Den grafiska representationen av informationen består av stapeldiagram med kunskapsnamnet på Y-axeln och ett statistikvärde från tabellen nedan på X-axeln. Värdena uttrycks som heltal (0, 1, 2 ...) eller tidsvärden (hh:mm:ss). [Tabell 21](#) visar fälten i Gruppsammanfattning.

Tabell 21. Data för gruppsammanfattning

Fält	Beskrivning
Kontaktkö	Namn på kontakttjänstkö.
Inloggade agenter	Antal agenter som är inloggade i systemet för närvarande.
Agenter i Talar	Antal agenter som för närvarande är i status Talar.
Agenter – klar	Antal agenter som för närvarande är i status Klar.
Agenter – inte klar	Antal agenter som för närvarande är i status Inte klar.
Agenter i Arbete	Antal agenter som för närvarande är i status Arbete.
Agenter – reserverad	Antal agenter som för närvarande är i status Reserverad.
Aktuellt äldsta	Antal samtal i kön och väntetiden för det äldsta samtalet i kön, visat i formatet "x [tt:mm:ss]", där X är antalet samtal och tt:mm:ss är den väntetid som gått.
Totalt samtal	Totalt antal samtal som har inkommit, inklusive väntande samtal, samtal anslutna till agenter och samtal som har kopplats bort.
Hanterade samtal idag	Det totala antalet samtal som hanterats av kontakttjänstkön under den aktuella rapportperioden. Ett samtal betraktas som ett samtal när en agent lyfter på luren.
Övergivna samtal	Antal samtal som skickats till kontakttjänstkön men som inte besvarats av en agent eftersom den som ringde lade på luren eller kopplades ner.
Samtal som lämnat kön	Antal samtal som togs ur kön. Ett samtal anses ha tagits ur en viss kontakttjänstkö om samtalet hanteras av en agent i en annan kontakttjänstkö. Denna situation kan uppstå när ett samtal står i kö till mer än en kontakttjänstkö.

Tabell 21. Data för gruppssammanfattning (forts.)

Fält	Beskrivning
Starttid	Startdatum och tid för den nuvarande rapportperioden. Om en återställning inträffar visar starttiden den tidpunkt då återställningen inträffade.
Sluttid	Slutdatum och tid för den nuvarande rapportperioden.
Samtalsmedelvärde	Genomsnittlig samtalstid för alla samtal hanterade av agenter. Taltid är den tid som förflyter mellan den tid då en agent ansluter till samtalet och när samtalet avslutas eller överförs, exklusive väntetid.
Genomsnittlig väntetid	Genomsnittlig väntetid för alla samtal som skickats till kontakttjänstkön. Väntetid är den tid som förflyter mellan den tid då ett samtal ställs i kön och när samtalet besvarades av en agent eller kopplades bort.
Längsta samtalet	Längsta samtalstid för alla hanterade samtal under dagen. Taltid är den tid som förflyter mellan den tid då en agent ansluter till samtalet och när samtalet avslutas eller överförs, exklusive väntetid.
Längsta väntetiden	Längsta väntetid för något samtal som dirigerats till kontakttjänstkön. Väntetid är den tid som förflyter mellan den tid då ett samtal ställs i kön och när samtalet besvarades av en agent eller kopplades bort.
Samtalsprioritet 1... Samtalsprioritet 10	Totalt antal prioritet N-samtal som dirigerades till varje kontakttjänstkö.

Övervaka agenter

Knappen för röstövervakning används för att lyssna på agentens telefonsamtal utan att agenten eller den som ringer märker det.

Röstövervakning finns tillgängligt om en agent är inloggad, oavsett om agenten pratar i telefon eller inte. Funktionen är inte tillgänglig om:

- du deltar i ett telefonsamtal (du kan inte övervaka dig själv)

Obs! Administratören kan begränsa dina möjligheter att övervaka en agents icke-ACD-samtal.

Knappen Volym för röstövervakning används för att ange volymen när du lyssnar på ett av agentens samtal. Den volyminställning du använde senast sparas, och används nästa gång du loggar in.

Så här börjar du övervaka en agent:

1. Klicka på en agent i agentträdet.
2. Klicka på knappen Starta röstövervakning eller klicka på Ingrip > Starta röstövervakning.

Så här slutar du övervaka en agent:

- Klicka på knappen Stoppa röstövervakning eller klicka på Ingrip > Stoppa röstövervakning.

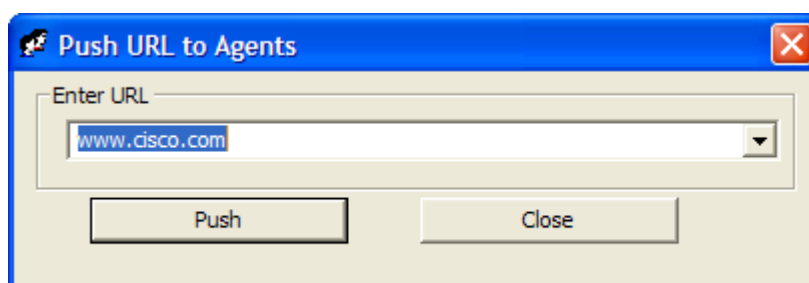
Skicka en webbsida till en agent

Du kan hjälpa agenten genom att skicka en webbsida till den integrerade webbläsaren i Agent Desktop.

Så här skickar du en webbsida till en agent:

1. Markera en agent i agentträdet.
2. Välj Ingrid > Vägled genom att skicka en webbsida. Dialogrutan Skicka webbsida till agenter visas ([Bild 8](#)).

Bild 8. Dialogrutan Skicka webbsida till agenter



3. Ange URL-adressen till den webbsida som ska visas för agenten, och klicka på Skicka för att skicka webbsidan till agenten. Den skickade webbsidan visas för agenten på den första fliken i agentens integrerade webbläsare. Den här fliken används endast för skickade webbsidor.

Obs! Det finns inga begränsningar för vad du kan ange som webbadress (du behöver till exempel inte inleda URL:en med "http://"), det enda som krävs är att webbläsaren kan tolka adressen. Vissa webbplatser kräver att "http" eller "https" uttryckligen anges.

Obs! Om agenten inte har den integrerade webbläsaren aktiverad (vilket är standard i CAD-BE) kommer detta att misslyckas, och inget felmeddelande visas.

Spela in samtal

Du kan använda Supervisor Desktop för att spela in, spara och spela upp samtal som hanteras av agenter i din grupp. Flera inspelningar kan ske samtidigt men endast ett samtal per agent kan spelas in åt gången. Du använder Inspelningsgranskare för arbetsledare för att granska inspelade samtal.

Du kan använda funktionen Röstövervakning vid inspelning.

Kom ihåg följande när du spelar in ett samtal:

- Inspelningsfunktionen är inte tänkt att spela in alla samtal. Funktionen ska endast användas vid behov.
- När du har valt ut ett specifikt samtal från grupprutan för inspelning, spelar du in all röstaktivitet från och till den aktuella agenten. Inspelningen är inte begränsad till det valda samtalet. Om agenten till exempel parkerar samtalet och växlar till ett annat samtal, kommer båda samtalen att spelas in.
- Inspelningen avslutas när det markerade samtalet avslutas, eller när du stoppar inspelningen manuellt.
- Agenter kan konfigureras för att kunna stoppa och starta inspelningar av samtal. En agent kan däremot inte stoppa en inspelning som en arbetsledare har startat. Om en agent försöker göra detta indikerar gränssnittet i Agent Desktop eller IP Phone Agent att inspelningen stoppats. Trots indikeringen stoppas inte samtalet, och i Supervisor Desktop visas en ikon som indikerar att inspelningen fortsätter.
- Du kan stoppa en inspelning som startats av en agent.
- Om aviseringar är inaktiverade kan agenter inte avgöra om du spelar in deras samtal eller inte. Om en agent försöker starta en inspelning av ett samtal som du redan spelar in, visas en inspelningsikon för agenten, trots att agenten inte kontrollerar inspelningen.
- När du eller en agent spelar in ett samtal reserveras en inspelningslicens. Licensen återlämnas när inspelningen stoppas. Om alla inspelningslicenser används när du försöker starta en inspelning, går det inte att starta inspelningen.

Obs! Om ett meddelande om att inspelningen har misslyckats på grund av att servern fått slut på diskutrymme visas frigör du utrymme för nya inspelningar genom att ta bort de befintliga inspelningarna i Inspelningsgranskaren för arbetsledare.

Så här spelar du in ett samtal:

1. Klicka på det samtal som ska spelas in i agentträdet.
2. Klicka på knappen Börja inspelning eller klicka på kommandot Ingrid > Börja inspelning Samtal/agent.
3. När du är klar klickar du på knappen Avsluta inspelning eller på kommandot Ingrid > Samtal/agent, stoppa inspelning. Samtalet sparas i inspelningstjänstens databas, och finns automatiskt kvar i sju dagar.

Obs! Om du vill spara samtalet efter de sju dagarna kan du göra det i upp till 30 dagar. Därefter tas samtalet bort. Mer information om att spela upp och spara inspelningar finns i "[Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare](#)" på sidan 70.

Ändra agentens ACD-status

Du kan använda Supervisor Desktop för att ändra ACD-status för en agent i din arbetsgrupp, eller logga ut agenten.

Obs! Om du loggar ut en CAD-agent kommer agenten att finnas kvar i agentträdet, och kommer att kunna chatta och ta emot gruppmeddelanden. Om du loggar ut en agent som använder CAD-BE eller IP Phone tas den agenten bort från trädet.

Så här ändrar du en agents status:

1. Klicka på den agent som du vill ändra status för i agentträdet.
2. Klicka på en agentstatus i verktygsfältet.

Obs! Det tar några sekunder innan agentens status förändras. För att vara säker på att du verkligen anger rätt agentstatus bör du vänta lite mellan klickningarna på agentstatusknapparna så att dina kommandon hinner börja gälla.

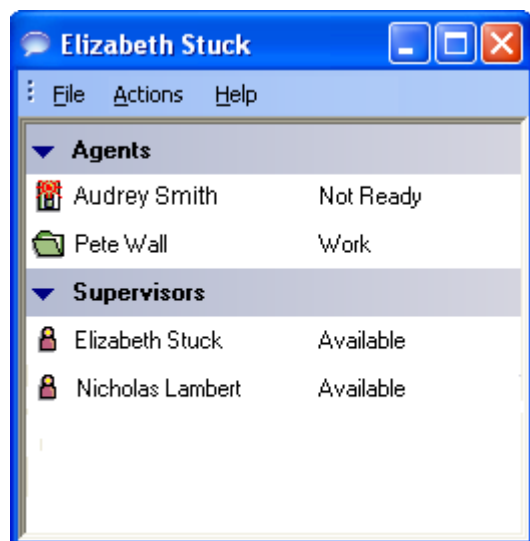
Obs! Om det inte gick att ändra agentens status visas inte ett felmeddelande. Om agentens status ändrades ändras ikonen intill agentens namn i grupprutan.

Använda chatt

Med chatt kan du skicka snabbmeddelanden till agenter och arbetsledare i dina grupper.

Bild 9 visar en arbetsledares Kontaktval-fönster.

Bild 9. Fönstret Kontaktval



I det här Kontaktvals-fönstret visas två kontaktlistor eller lådor: Agenter och Arbetsledare.

Dina kontakter är organiserade i grupper som kallas för lådor.

- Agentlådan visar alla agenter i din grupp som valts ut i Supervisor Desktop. Agenternas status visas både med en ikon till vänster om agentens namn, och med text till höger om namnet. Agenternas status uppdateras så fort en förändring sker. Agenterna behöver inte vara inloggade på Agent Desktop för att finnas med i den här listan, men de måste ha Agent Desktop öppet, och måste ha loggat in minst en gång.
- Arbetsledarlådan visar alla arbetsledare i din grupp. Deras status visas alltid som Tillgänglig. Arbetsledare måste vara inloggade för att finnas med här.
- Konferenslådan visas när du deltar i ett konferenssamtal med andra agenter.

Obs! Det går inte att chatta med agenter som använder CAD-BE eller IP Phone.

Bland chattfunktionerna finns:

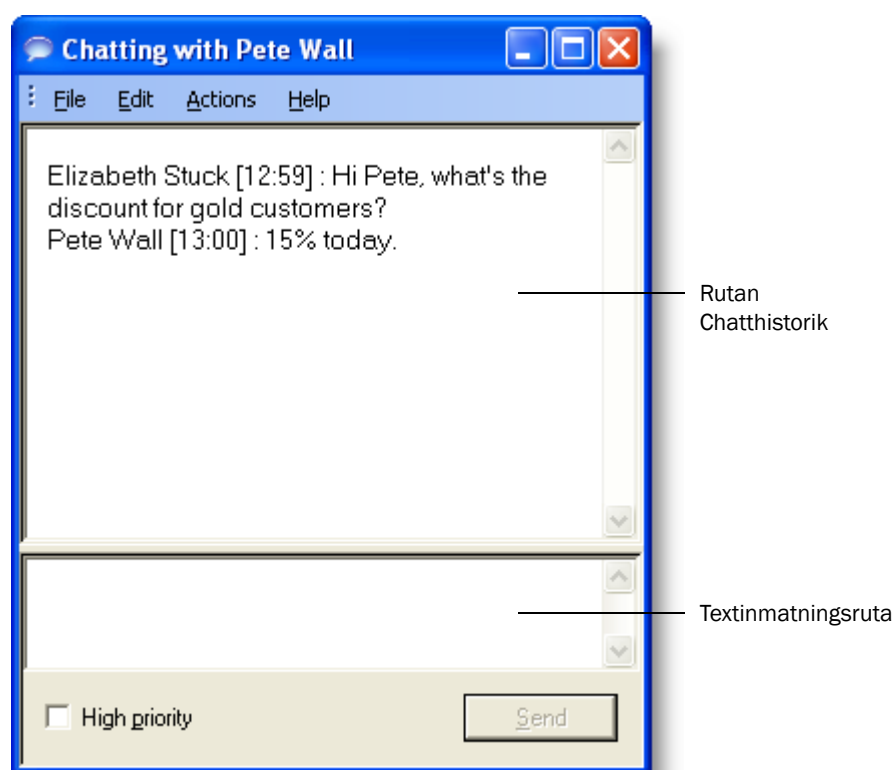
- Du kan skicka samma meddelande till flera mottagare (eventuella svar visas i separata chattfönster, ett fönster för varje person).
- Du kan delta i flera samtidiga chattsessioner.
- Namnlisten i chattfönstret visar namnet på den person som du chattar med.
- Om du flaggar ett chattmeddelande som högprioriterat kommer det chattfönstret att placeras överst på motpartens skärm så att meddelandet uppmärksammas direkt.
- Om chattmeddelandet är normalt prioriterat (vilket är standard) förblir det i sitt nuvarande läge (öppet eller minimerat), och motsvarande ikon blinkar i Windows aktivitetsfält.
- En loggfil över de chattmeddelanden som skickas mellan dig och personen du chattar med (chatthistoriken) finns tillgänglig så länge som fönstret Chatt är öppet. När du stänger chattfönstret raderas loggfilen.
- Chatthistoriken lagras i kronologisk ordning med det äldsta meddelandet högst upp i fönstret.
- Du kan chatta med agenter som är utloggade från ACD om de fortfarande har Agent Desktop öppet.

Skicka ett chattmeddelande

Så här påbörjar du en chattsession:

1. Klicka på Chatt i verktygsfältet. Fönstret Kontaktval visas (se [Bild 9 på sidan 50](#)). Fönstret visar en lista namn på och status för de personer som du kan chatta med.
2. Dubbelklicka på namnet på den person du vill chatta med. Om du vill chatta med flera personer markerar du deras namn och trycker på Retur eller väljer Åtgärder > Chatt. Ett chattfönster öppnas, och en chattsession påbörjas med de personer du valde ([Bild 10](#)).

Bild 10. Fönstret Chattsession



3. Skriv in ditt meddelande i textfältet.
4. Om du vill att ditt meddelande ska visas omedelbart genom att poppa upp på mottagarens skärm markerar du kryssrutan Hög prioritet.
5. Klicka på Skicka eller tryck på Retur. Ditt meddelande skickas till personen och loggas i chattfönstret.

Svar från mottagare av ett gruppmeddelande visas i individuella chattsessionfönster. Mottagarna kan inte svara till gruppen, de kan bara svara till dig.

Avsluta en chattsession:

- Välj Arkiv > Stäng eller klicka på stängningsknappen i chattfönstrets övre högra hörn.

Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet

Agenterna kan ha en åtgärdsknapp i Agent Desktop och CAD-BE som konfigurerats för att skicka ett fördefinierat chattmeddelande med hög prioritet till en eller flera arbetsledare. Det fördefinierade chattmeddelandet (till exempel "Bryt in i mitt samtal") definieras av systemadministratören. Det fungerar ungefär som ett vanligt chattmeddelande med hög prioritet – det visas i ett popup-fönster ovanför alla andra fönster på din skärm.

Du kan svara på ett fördefinierat chattmeddelande med hög prioritet från en CAD-agent. Du kan inte svara på meddelanden som skickats av en agent som använder CAD-BE, eftersom CAD-BE inte har dubbelriktad chattfunktion.

Övervaka e-post borttagen av agent

Agenter kan ta bort e-post som skickats till deras inkorg. Orsaken till att ta bort e-post kan vara:

- Det är skräppost
- Meddelandet är kränkande

Det borttagna e-postmeddelandet är egentligen inte borttaget. Det har bara överförts till en e-postadress som skapats av administratören av Cisco Desktop Administrator.

Du kan visa ett borttaget e-postmeddelande på två sätt:

- I visningsprogrammet för Agent – E-post från realtidsrutan E-post-CSQ – Löst
- Med en e-postklient från en annan tillverkare (t.ex. Microsoft Outlook)

I visningsprogrammet för Agent – E-post kan du bara visa det av agenten borttagna meddelandet. Om du vill ta bort meddelandet permanent, eller köa om det för hantering av en annan agent, måste du använda en e-postklient från en annan tillverkare.

Fråga systemadministratören hur det går till att nå e-postmeddelanden borttagna av agenter.

Granska agent-e-post

Kontaktjänstkön för e-postgranskning används för att granska agenternas svar på kundernas meddelanden. Genom att lägga till en kontaktjänstkö för granskning i e-posthanteringen kan ett kundcenter försäkra sig om att alla svar granskas innan de skickas till kunderna. Om en agents arbetsflödesgrupp och kontaktjänstkö för e-post har konfigurerats för granskning överförs alla agentens svar till kontaktjänstkön för e-postgranskning.

Du måste använda Cisco Agent Desktop för att kunna delta i granskningsprocessen. Läs *Användarhandbok för Cisco Agent Desktop* om du vill veta mer om e-postgranskning.

Använda den integrerade webbläsaren

Den integrerade webbläsaren används för att visa webbsidor på företagets intranät och på Internet i Supervisor Desktop. Om funktionen är aktiverad visas webbläsaren som en flik i realtidsrutan, med upp till 20 tecken av webbsidans namn på fliken. Realtidsinformationen visas på en annan flik i den rutan.

Obs! Du måste ha Internet Explorer 7 eller 8 installerat på datorn för att den integrerade webbläsaren ska fungera.

Obs! Det saknas stöd för att ändra ordning på integrerade webbläsarflikar genom att dra dem.





Standardinställningen är att webbläsaren inte är aktiverad. Mer information om att aktivera webbläsaren och konfigurera en startsida finns i ["Göra inställningar" på sidan 14](#).

I adressfältet visas en lista på de 25 senast använda webbplatserna.

Webbläsarverktygsfält

Webbläsarens verktygsfält innehåller de grundläggande knappar som gör att du kan navigera bland webbsidor som du besöker, uppdatera en aktuell sida och återgå till startsidan. [Tabell 22](#) visar knapparna i webbläsarverktygsfältet.

Tabell 22. Knappar i webbläsarverktygsfältet

Knapp	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Tillbaka	Alt+vänsterpil	Återgår till den senast visade sidan.
	Framåt	Alt+högerpil	Tar dig till sidan som du besökte före du klickade på knappen Bakåt.
	Stoppa	Esc	Stoppa hämtningen av en webbsida (om hämtningen tar för lång tid till exempel).
	Uppdatera	F5	Uppdaterar webbsidan så att det senaste innehållet visas.
	Hem	Alt+Home	Tar dig till din fördefinierade hemsida.

Skicka gruppmeddelanden

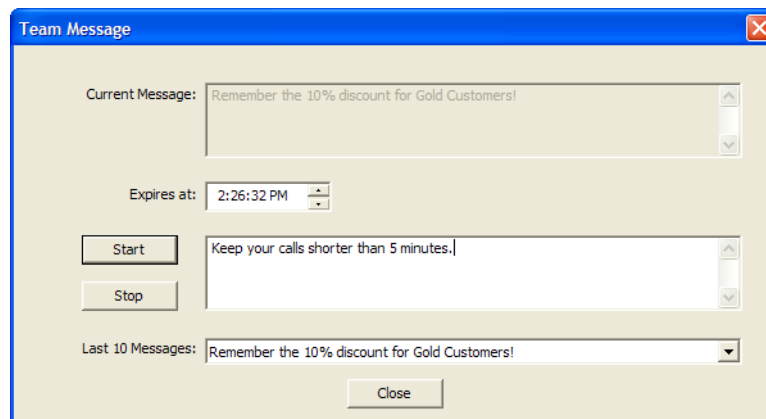
Du kan skicka ett gruppmeddelande till alla CAD-agenter i en grupp, oavsett om agenten är inloggad i ACD eller inte. Agenten kan visa ett gruppmeddelande under förutsättning att Agent Desktop körs.

Obs! Det går inte att skicka gruppmeddelanden till agenter som använder CAD-BE eller IP Phone.

Obs! Om chatttjänsten startas om, eller om den server som tillhandahåller chatttjänsten råkar ut för en lastbalansering, avbryts alla aktiva gruppmeddelanden.

De 10 senast skickade gruppmeddelandena sparas i dialogrutan Gruppmeddelanden (Bild 11). Du kan välja något av dessa meddelanden för att skicka det igen. Om du skickar fler än 10 gruppmeddelanden tas det först skickade meddelandet bort från listan. Det går inte att spara ett gruppmeddelande permanent.

Bild 11. Dialogrutan Gruppmeddelande



Obs! Standardinställningen är att meddelandet rullar över GM-rutan i Agent Desktop. Enskilda agenter kan ändra inställningen i Agent Desktop så att gruppmeddelanden visas konstant. Ett konstant gruppmeddelande fungerar bättre tillsammans med skärmläsare, ett hjälpmedel som ofta används av synskadade.

I rutan Aktuellt meddelande visas det meddelande som just nu skickas till din grupp.

Så här skickar du ett gruppmeddelande till alla agenter i en grupp:

1. Klicka på den grupp du vill skicka meddelandet till i grupplistan och klicka sedan på Visa > Gruppmeddelanden eller klicka på knappen Gruppmeddelanden.
2. Skriv meddelandet i textrutan. Gruppmeddelanden kan innehålla högst 255 tecken.
3. Välj en tidsgräns i fältet Slutar gälla.
Standardinställningen är att meddelandet är giltigt i 30 minuter.
4. Klicka på Starta eller tryck på Retur.
Gruppmeddelandet skickas till gruppen under den angivna tidsperioden. Texten i meddelandet loggas i fältet Prestandameddelande för den aktuella gruppen.

Stoppa ett gruppmeddelande

- Klicka på Stoppa i dialogrutan Gruppmeddelande.

Skapa arbetsflöden för arbetsledare

Med funktionen Arbetsflödesadministratör för arbetsledare kan du konfigurera programmet för att utföra vissa åtgärder automatiskt baserat på köstatistik för väntande samtal och samtal som köats för vissa kunskapsgrupper.

Dessa arbetsflöden gäller endast dig. De gäller inga andra arbetsledare och är tillgängliga oavsett var du har loggat in på Supervisor Desktop. Flödena är kopplade till din inloggningsinformation.

Obs! Arbetsflödesåtgärder för arbetsledare finns tillgängliga på Premium-nivå, med undantag för trädkontrollsåtgärden, som även finns på Enhanced-nivån.

Arbetsflöden består i allmänhet av *händelser*, *tröskelvärden* och *åtgärder*.

- Den *händelse* som utlöser en åtgärd är en uppdatering av statistiken för kunskapsgruppens kö. Statistiken uppdateras var 5:e sekund.
- Det *tröskelvärde* som händelsen måste uppfylla är något eller båda av följande:
 - Antalet väntande samtal är under, inom eller över de angivna gränserna
 - Det äldsta samtalet i kön är under, inom eller över den angivna varaktigheten
- De *åtgärder* som vidtas om villkoren är uppfyllda kan vara:
 - Ändring av kunskapsgruppens färg i trädkontrollen och/eller ett meddelande intill gruppens namn
 - Markering av data i realtidsrutan
 - Visning av ett popup-meddelande på skrivbordet
 - Uppspelning av en WAV-fil på datorn
 - Att ett e-postmeddelande skickas till vissa mottagare

Du kan till exempel definiera ett arbetsflöde som innebär att om det finns fler än 10 samtal i kön för kunskapsgrupp 6500, blir gruppens namn i trädkontrollen rött samtidigt som en varningssignal spelas upp var 15:e sekund.

Så här definierar du ett arbetsflöde för arbetsledare:

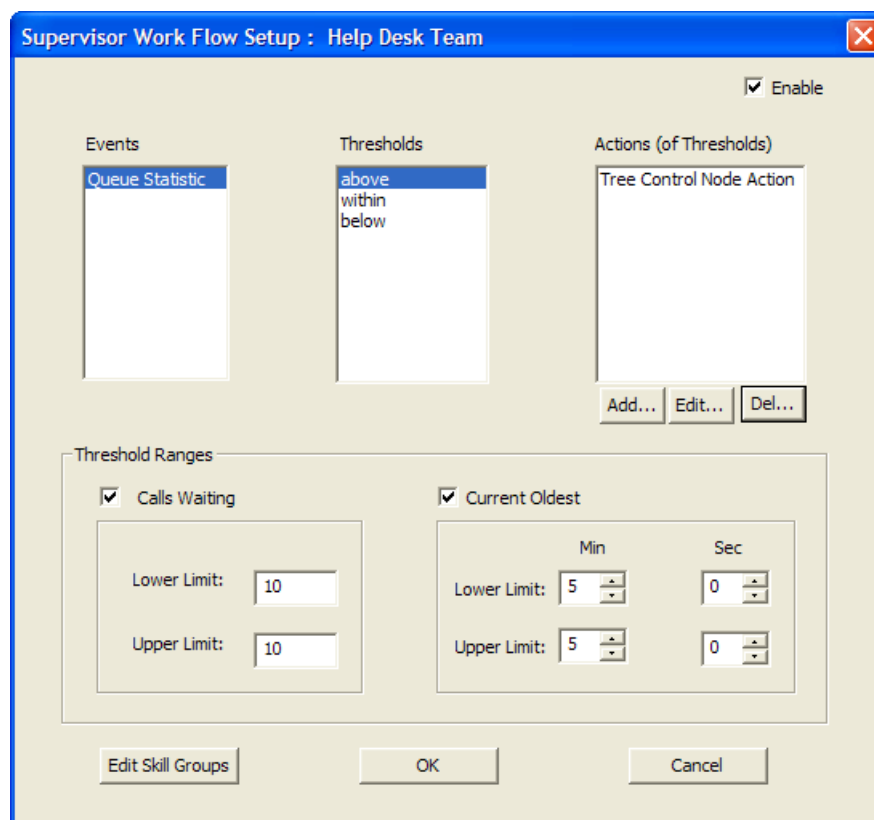
1. Klicka på Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare.
Dialogrutan Arbetsflöde – arbetsledare visas.
2. Klicka på Lägg till.
Dialogrutan Lägg till nytt arbetsflöde visas.

3. Ange det nya arbetsflödets namn och klicka sedan på OK.
Dialogrutan Val av kunskapsgrupp visas.
4. Klicka på de kunskapsgrupper som arbetsflödet ska gälla i rutan Tillgängliga kunskapsgrupper och använd pilarna för att flytta dem till rutan Valda kunskapsgrupper. Klicka på OK när du är klar.

Obs! En kunskapsgrupp kan ingå i bara ett arbetsflöde per arbetsledare.

Dialogrutan Definiera arbetsflöde – arbetsledare visas ([Bild 12](#)).

Bild 12. Dialogrutan Definiera arbetsflöde – arbetsledare



5. Ange arbetsflödets parametrar:
 - a. Ange övre och nedre gränser för tröskeln Väntande samtal och/eller Aktuell äldsta.

Obs! Om du markerar både Väntande samtal och Aktuell äldsta, används det högst tröskelvärdet.

- b. Markera alternativet Över i rutan Trösklar.
 - c. Klicka på Lägg till. I dialogrutan Välj typ av åtgärd som visas väljer du den åtgärd som ska vidtas när värdet för Väntande samtal och/eller Aktuell äldsta är högre än den övre begränsning du angett. Klicka sedan på OK. Mer information om tillgängliga åtgärder finns i ["Åtgärder i arbetsflöden" på sidan 64](#).
 - d. Upprepa för tröskelvärdena Inom och Under.
6. När du är klar klickar du på OK för att aktivera arbetsflödet.

Exempel: Definiera ett arbetsflöde för en arbetsledare

I följande avsnitt beskrivs steg för steg hur du skapar ett arbetsflöde för en arbetsledare. Detta arbetsflöde:

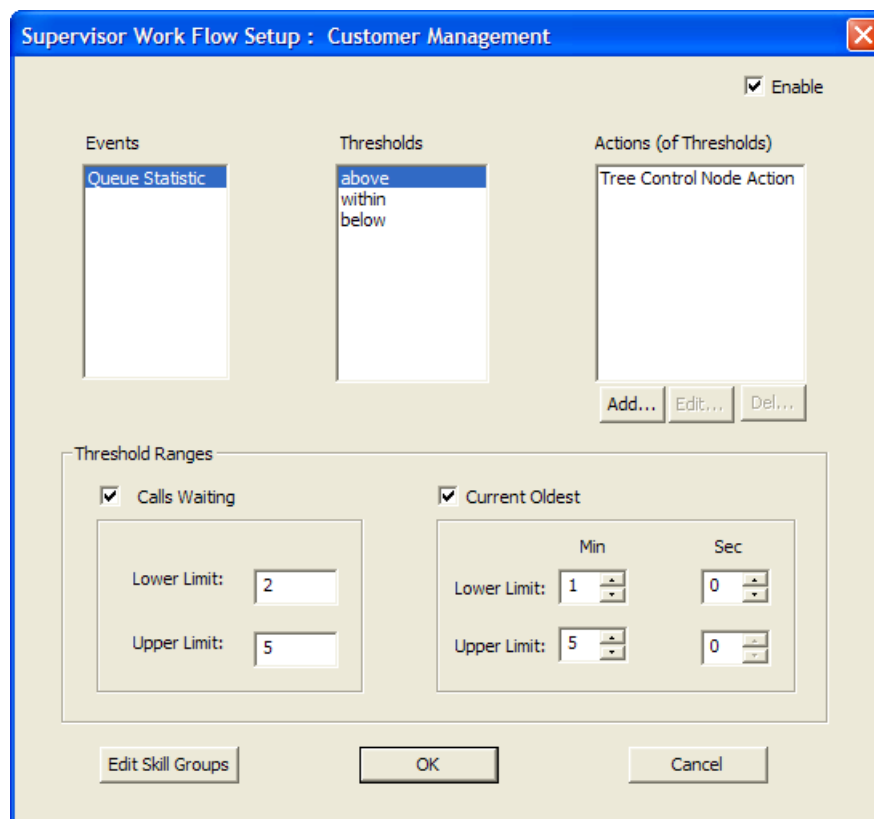
- Ändrar kunskapsgruppens färg till grönt och visar texten "Under" intill namnet i trädet om det finns mindre än två väntande samtal eller om det äldsta samtalet är mindre än en minut gammalt.
- Ändrar kunskapsgruppens färg till blått och visar "Normal" om det finns mellan 2 och 5 väntande samtal eller om det äldsta samtalet är mellan 1 och 5 minuter gammalt.
- Ändrar kunskapsgruppens färg till rött och visar "Varning" om det finns fler än fem väntande samtal eller om det äldsta samtalet är mer än 5 minuter gammalt.

Så här definierar du arbetsflödet för arbetsledaren:

1. Klicka på Verktyg > Arbetsflödesadministratör för arbetsledare.
Dialogrutan Arbetsflöde – arbetsledare visas.
2. Klicka på Lägg till.
Dialogrutan Lägg till nytt arbetsflöde visas.
3. Ange namnet Kundhantering och klicka på OK.
Dialogrutan Val av kunskapsgrupp visas.
4. Klicka på de kunskapsgrupper som arbetsflödet ska gälla i rutan Tillgängliga kunskapsgrupper och använd pilarna för att flytta dem till rutan Valda kunskapsgrupper. Klicka på OK när du är klar.
Dialogrutan Definiera arbetsflöde – arbetsledare visas.
5. Markera kryssrutan Väntande samtal och ange den nedre gränsen till 2 och den övre gränsen till 5 ([Bild 13](#)).

6. Markera kryssrutan Aktuell äldsta och ange den nedre gränsen till 1 minut och den övre gränsen till 5 minuter (Bild 13).

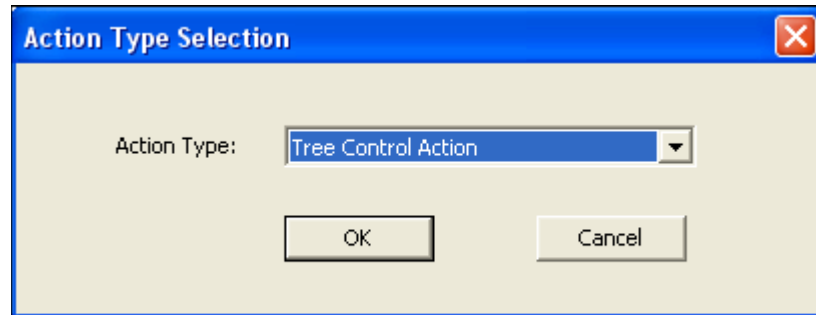
Bild 13. Exempel på Definiera arbetsflöde – arbetsledare



7. Markera Under i rutan Trösklar och klicka på Lägg till under rutan Åtgärder. Dialogrutan Välj typ av åtgärd visas.

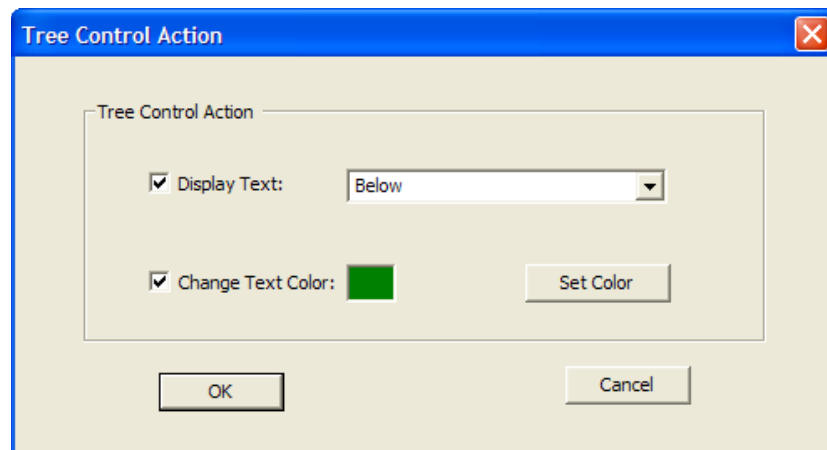
8. Markera Åtgärd för nod i trädkontroll och klicka sedan på OK (Bild 14).

Bild 14. Dialogrutan Välj typ av åtgärd



Dialogrutan Trädkontrollsåtgärder visas (Bild 15).

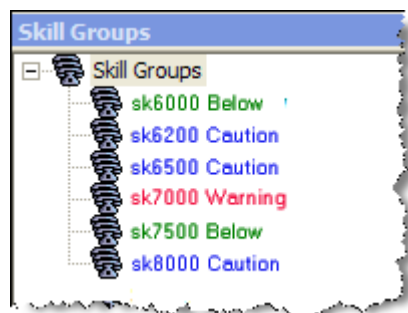
Bild 15. Dialogrutan Trädkontrollsåtgärd



9. Markera Visa text och skriv Under i fältet.
10. Markera Ändra textfärg, klicka på Ange färg, klicka på grönt i paletten och klicka sedan på OK.
11. Upprepa steg 7 till 10 för tröskelvärdena Över och Inom. För tröskelvärdet Över skriver du texten "Varning" och anger färgen till röd. För tröskelvärdet Inom skriver du texten "Normal" och anger färgen till blå.

När du är klar klickar du på OK för att aktivera arbetsflödet. Kunskapsgruppens namn är nu färgkodad med den visade texten (Bild 16).

Bild 16. Färgkodade kunskapsgruppnamn



Åtgärder i arbetsflöden

Det finns fem möjliga åtgärder i arbetsflöden som kan utlösas av tröskelregler. Åtgärderna är:

- [Ljudsignal \(sidan64\)](#)
- [Meddelanderuta \(sidan65\)](#)
- [Rapport \(sidan66\)](#)
- [Trädkontrollsåtgärder \(sidan67\)](#)
- [E-postaviseringsåtgärd \(sidan67\)](#)

Ljudsignal

En ljudsignal innebär att en WAV-fil spelas upp på datorn om de villkor som tröskelvärdena definierar är uppfyllda. Standardinställningen är att filen spelas upp en gång, men du kan också konfigurera åtgärden så att varningen spelas upp flera gånger med jämna mellanrum.

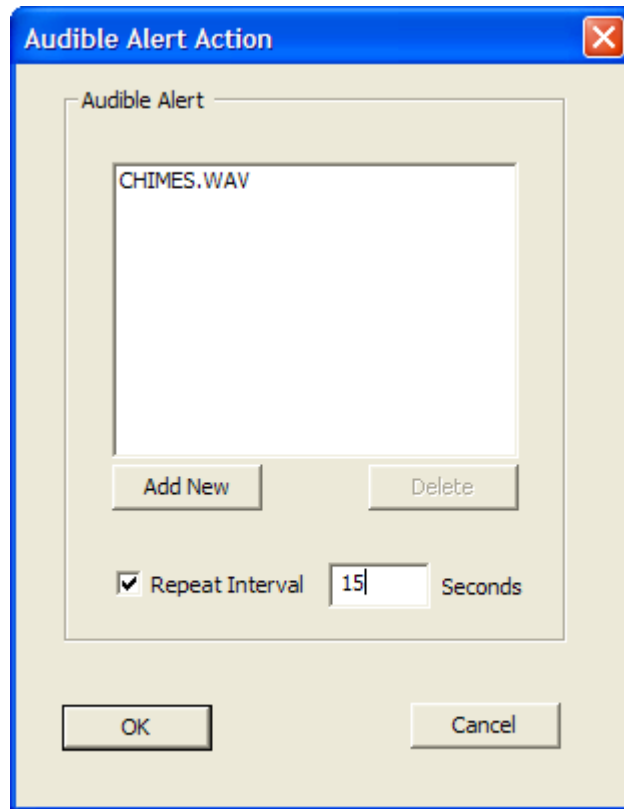
Obs! Du kan stänga av ljudsignaler som konfigurerats för repetition genom att klicka på Åtgärder > Arbetsflöde – arbetsledare – Ljud av på menyn.

I datorns operativsystem finns WAV-filer som används för att generera Windows-signaler. Du kan använda dessa filer om du inte har egna WAV-filer.

Obs! Det går inte att använda WAV-filer som är större än 50 kB.

Du skapar en ljudsignal genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Ljudsignal (Bild 17) och bläddra till den WAV-fil du vill spela upp. Ange ett eventuellt repetitionsintervall och klicka sedan på OK.

Bild 17. Dialogrutan Ljudsignal.



Meddelanderuta

Åtgärden Meddelanderuta innebär att en meddelanderuta med ett meddelande som du definierar visas på datorn om de villkor som definieras av tröskelvärdena är uppfyllda. Stäng meddelanderutan genom att klicka på OK.

Du definierar en meddelanderuta genom att skriva meddelandetexten i fältet Text för meddelanderuta i dialogrutan Meddelanderuta (Bild 18), välja lämplig meddelandeikon och sedan klicka på **OK**.

Bild 18. Dialogrutan Meddelanderuta



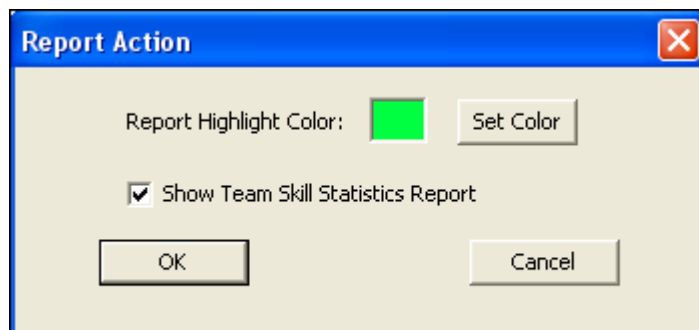
Rapport

Rapportåtgärden färgmarkerar celler i kolumnerna Kontaktjänstkö och Äldsta i kö realtidsrutan Grupp/kunskap om informationen i cellen överskrider tröskelvärdena.

Du skapar en rapportåtgärd genom att klicka på Ange färg i dialogrutan Rapportåtgärd (Bild 19) och välja den färg som ska användas för att färgmarkera cellerna. Klicka sedan på **OK**.

Om du markerar kryssrutan Visa statistikrapport Gruppkunskap ändras tangentbordsfokus till rapporten när en statistikändring utlöser en rapportåtgärd, med de relevanta cellerna i rapporten markerade.

Bild 19. Dialogrutan Rapportåtgärd

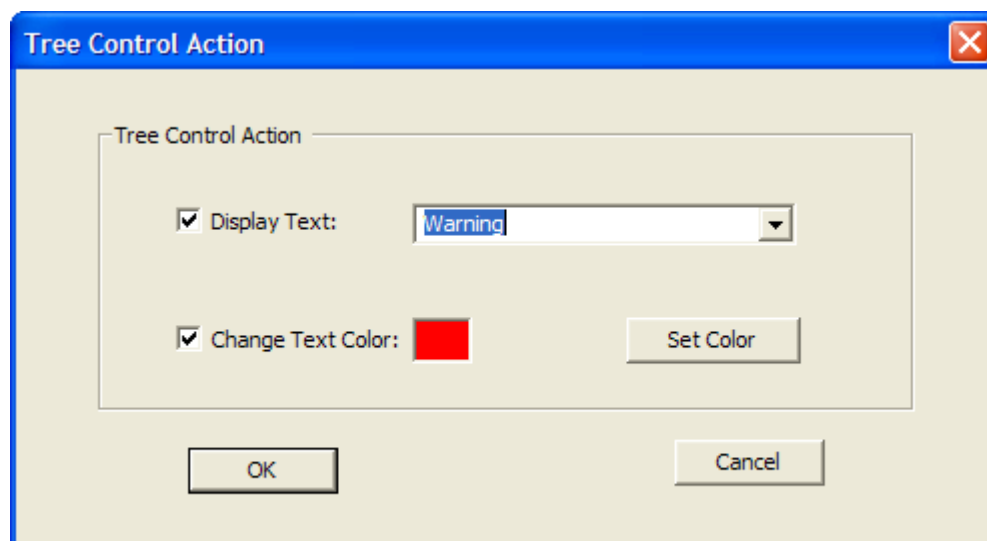


Trädkontrollsåtgärder

Trädkontrollsåtgärder används för att ändra färgen på namnet på en kontakttjänstkö och/eller att visa ett meddelande intill köns namn i trädkontrollen om tröskelvärdena uppnås.

Du anger en trädkontrollsåtgärd i dialogrutan Trädkontrollsåtgärder (Bild 20) genom att kryssa i de effekter du vill använda på kontakttjänstkönarnas namn. Klicka på Ange färg för att ändra textfärgen, skriv ett meddelande som ska visas intill kontakttjänstköns namn (eller välj ett fördefinierat alternativ i listrutan) och klicka sedan på OK.

Bild 20. Dialogrutan Trädkontrollsåtgärd



E-postaviseringsåtgärd

E-postaviseringsåtgärder innebär att ett e-postmeddelande skickas till vissa personer när de villkor som definieras av tröskelvärdena inte är uppfyllda.

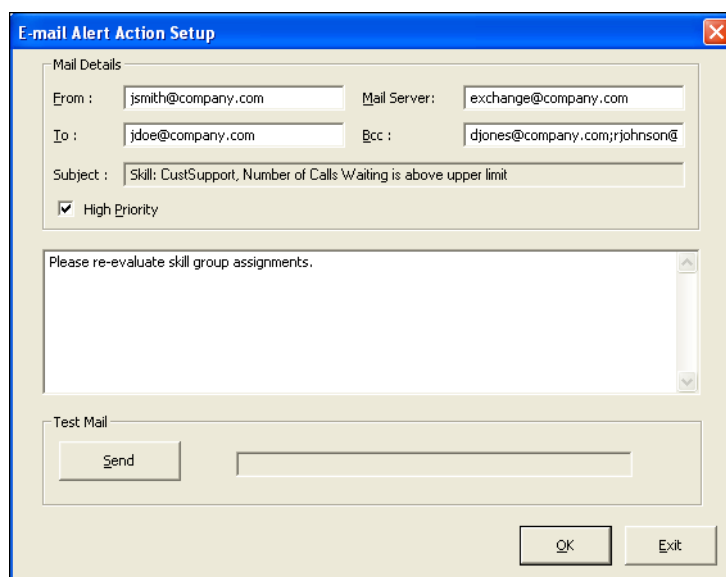
E-postmeddelandena har fördefinierade ämnen som beror på vilket tröskelvärde som uppfylls. Ämnena är:

- Kunskap: <kontakttjänstköns namn>, antal väntande samtal är över gränsvärdet
- Kunskap: <kontakttjänstköns namn>, antal väntande samtal är under gränsvärdet
- Kunskap: <kontakttjänstköns namn>, antal väntande samtal är inom gränsvärdena
- Kunskap: <kontakttjänstköns namn>, det äldsta samtalet i kön är äldre än det övre gränsvärdet

- Kunskap: <kontaktjänstköns namn>, det äldsta samtalet i kön är yngre än det undre gränsvärdet
- Kunskap: <kontaktjänstköns namn>, det äldsta samtalet i kön är inom gränsvärdena

De e-postmeddelanden som skickas kan bestå enbart av en ämnesrad. Brödtexten i meddelandet är valfri.

Bild 21. Dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd



Du skapar en e-postaviseringsåtgärd genom att fylla i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd (Bild 21) enligt Tabell 23.

Tabell 23. Fält i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd

Fält	Beskrivning
Från	Obligatoriskt. Ange din e-postadress. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet den adress du angav senast.
Till	Obligatoriskt. Ange mottagarnas e-postadresser. Avgränsa adresserna med semikolon. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.

Tabell 23. Fält i dialogrutan Definiera e-postaviseringsåtgärd (forts.)

Fält	Beskrivning
E-postserver	Obligatoriskt. SMTP-serverns IP-adress eller datornamn. SMTP-servern är den server du använder för att skicka e-postmeddelanden. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.
Bcc	Valfritt. Ange e-postadressen till de mottagare som ska få en kopia av meddelandet. Första gången dialogrutan visas är fältet tomt. Nästa gång du öppnar dialogrutan innehåller fältet det värde du angav senast.
Ämne	Ämnesraden genereras automatiskt av åtgärden.
Hög prioritet	Markera den här kryssrutan om du vill att e-postmeddelandet ska skickas med hög prioritet. Om du inte markerar kryssrutan skickas meddelandet med normal prioritet.
Meddelanderuta (ingen etikett)	Valfritt. Skriv den meddelandetext som ska visas i e-postmeddelandets brödtext.

Använd knappen Skicka för att kontrollera om åtgärden är korrekt konfigurerad. När du klickar på knappen Skicka skickas ett e-postmeddelande som test till adresserna i fälten Till och Hemlig kopia.

Om det gick att skicka testmeddelandet visas "E-postmeddelandet har skickats" i fältet intill knappen. Om det inte gick att skicka meddelandet visas "Det gick inte att skicka e-postmeddelandet". Om det inte gick att skicka meddelandet kontrollerar du fälten Till, Hemlig kopia och E-postserver, och försöker sedan igen.

Använda Inspelningsgranskare för arbetsledare

I Inspelningsgranskare för arbetsledare ([Bild 22](#)) visas alla inspelningar som din arbetsgrupp gjort under de senaste sju dagarna samt de du har valt att spara under 30 dagar.

Obs! När en uppspelning pågår reserveras en licens som återlämnas när uppspelningen avslutas. Om inga licenser finns tillgängliga när du försöker spela upp en inspelning visas följande felmeddelande: "Ett licensieringsfel har inträffat. Försök igen om fem minuter. Om problemet kvarstår finns mer information i loggfilen eller hos systemadministratören." Du måste vänta tills en licens blir tillgänglig för att kunna granska några inspelningar.

Obs! På ett system med hög tillgänglighet kan inspelningar sparas på någon av de båda inspelningsservrarna, och alla visas i Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om en av servrarna blir inaktiv och inte kan nås kan de inspelningar som sparats på den servern inte spelas upp, trots att de fortfarande visas i Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om du försöker spela upp en inspelning som finns på en inaktiv server visas ett felmeddelande om att "Inspelningsservern är inaktiv". Du kan spela upp inspelningen när servern blir aktiv igen.

Inspelningarna arkiveras som oformaterade datapaket. Det går bara att spela upp dem med Inspelningsgranskare för arbetsledare. Om du vill spara inspelningar som WAV-filer kan du använda knappen "Spela upp och spara" och spara inspelningen i WAV-formatet.

Inspelningar som inte märkts för att sparas raderas automatiskt efter 7 dagar.

Om en inspelning märkts för att sparas i 30 dagar raderas de inte förrän efter 30 dagar. Om du tar bort inspelningarna manuellt innan de 30 dagarna har gått raderas inspelningarna vid nästa mapprensning. Mapprensningar körs varje dag vid midnatt.

Bild 22. Inspelningsgranskare för arbetsledare

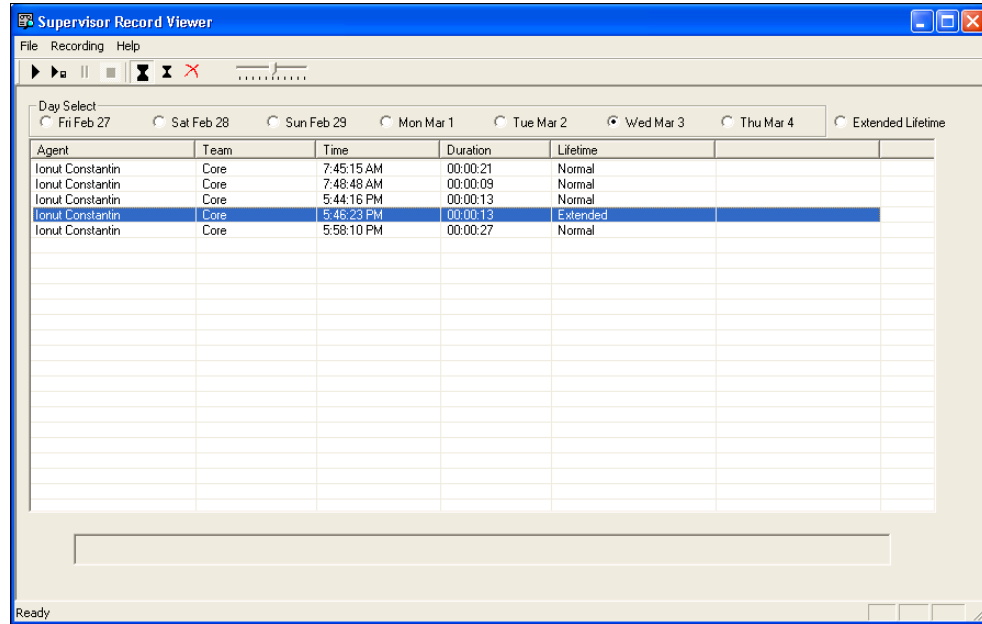
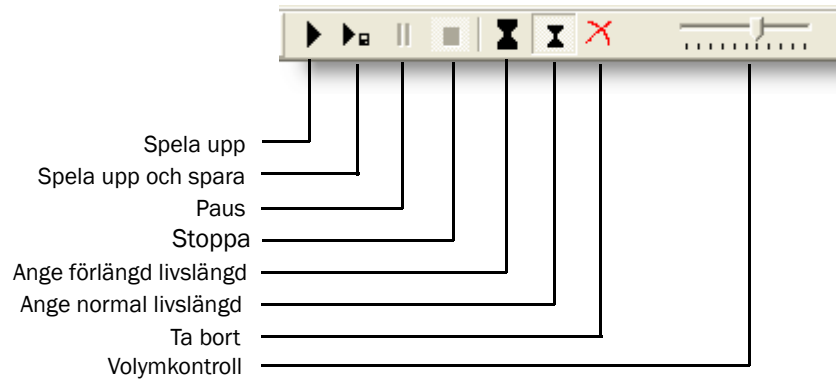


Bild 23. Verktygsfältet Inspelningsgranskare för arbetsledare



I Inspelningsgranskare för arbetsledare (Bild 23) visas den information som visas i Tabell 24.

Tabell 24. Fält i Inspelningsgranskare för arbetsledare

Kolumnnamn	Beskrivning
Agent	Den agent vars samtal spelats in.
Grupp	Den arbetsgrupp som agenten tillhör.
Tid	När inspelningen gjordes.
Varaktighet	Inspelningens längd i formatet hh:mm:ss.
Livstid	Den tid inspelningen hålls arkiverad: standard är 7 dagar, utökad är 30 dagar.
Inspelningsdatum	(Visas endast om "Utökad livslängd" har markerats) Det datum när inspelningen gjordes.

Så här startar du Inspelningsgranskare för arbetsledare:

1. Klicka på Verktyg > Inspelade filer i menyfältet i Supervisor Desktop. Supervisor Record Viewer startar utan ett markerat datum.
2. Klicka på en av alternativknapparna under Välj dag för att visa de inspelningar som gjorts av din arbetsgrupp det datumet.

Lyssna på en inspelning:

1. Klicka på alternativknappen för det datum du är intresserad av under Välj dag i Inspelningsgranskare för arbetsledare.

Du kan också klicka på alternativknappen Utökad livslängd för att visa en lista över alla inspelningar som märkts för 30-dagarsarkivering.

2. Klicka på den inspelning du vill lyssna på.
3. Klicka på knappen Spela eller klicka på Inspelning > Spela i menyfältet.

Använd knapparna Paus eller Stopp för att styra uppspelningen, och volymreglaget för att ställa in ljudnivån.

Längst ned på skärmen visas en förloppsindikator som anger var i inspelningen du befinner dig. Du kan klicka på indikatorn och dra den framåt eller bakåt för att spola framåt eller bakåt. Du måste klicka på Spela igen efter att du har flyttat indikatorn.

Obs! Det går inte att spela upp en inspelning samtidigt som du övervakar ett samtal.

Så här sparar du en inspelning:

1. Klicka på den inspelning du vill spara.
2. Klicka på knappen Spela och spara eller klicka på Inspelning >Spela och spara i menyfältet. Dialogrutan Spara som visas.
3. Välj den mapp där inspelningen ska sparas, ange ett filnamn för inspelningen och klicka sedan på Spara. Inspelningen spelas upp och sparas samtidigt till en WAV-fil på den plats du har valt.

Så här märker du en inspelning för utökad arkivering:

1. Klicka på den inspelning som ska arkiveras i 30 dagar.
2. Klicka på knappen Ange förlängd livslängd eller klicka på Arkiv > Ange förlängd livslängd i menyfältet. Inspelningen märks för att arkiveras i 30 dagar räknat från inspelningsdatum.

Tjänstaterställning

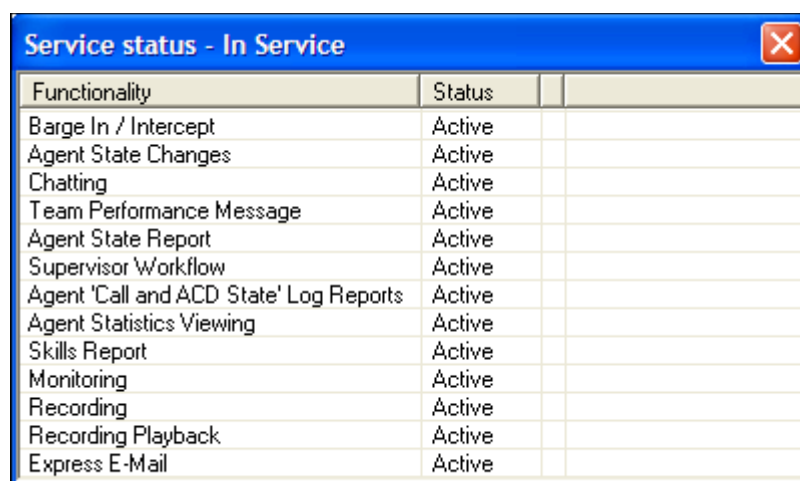
Tjänstaterställningsfunktionen gör att Supervisor Desktop automatiskt kan återskapa anslutningen till Cisco-tjänster om tjänsterna startas om eller om det uppstår ett nätverksfel.

När Supervisor Desktop känner av att den inte kan kommunicera med en tjänst (vanligtvis inom tre minuter efter tjänsteavbrottet) visar statusfältet "Delvis drift" eller "Ingen drift" för att indikera att någon eller några tjänster är ur drift.

När Supervisor Desktop känner av att tjänsten åter är tillgänglig (vanligtvis inom tre minuter efter tjänsteåterställningen) visar statusfältet "I drift" för att indikera att tjänsterna åter är i drift.

Dubbelklicka på statusmeddelandet i statusfältet om du vill veta mer vad tjänsteavbrottet påverkar. Supervisor Desktop visar en popup-ruta (Bild 24) med funktioner och indikerar om den funktionen är tillgänglig eller inte på grund av tjänststavbrottet.

Bild 24. Populfönstret Tjänststatus



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

Agenten måste släppa alla samtal för att telefonen ska kunna återanslutas till nätverket. Om agenten fortsätter ett samtal kan CAD inte visa samtalets faktiska längd eftersom det visas som "avbrutet" i systemet.

När telefonen åter är i drift visas ett popup-fönster om detta för agenten. Agenten kan sedan ändra sin agentstatus tillbaka till Klar och fortsätta ta emot samtal.

Telefonnätverksfel

Om agentens telefon skulle förlora kontakten med nätverket flyttas agenten automatiskt till status Inte klar och kommer att se ett popup-fönster som visar ett meddelande om att telefonen är tagen ur drift.

Arbetsledaren kommer att se ändringen i agentstatus i ACD-loggrapporten tillsammans med orsakskoden "Enhet ur drift" (kod 32759).

Agenten måste släppa alla samtal för att telefonen ska kunna återanslutas till nätverket. Om agenten fortsätter ett samtal kan CAD inte visa samtalets faktiska längd eftersom det visas som "avbrutet" i systemet.

När telefonen åter är i drift visas ett popup-fönster om detta för agenten. Agenten kan sedan ändra sin agentstatus tillbaka till Klar och fortsätta ta emot samtal.

Sakregister

A	E
Agent kontra Gruppsammanfattning 24	E-post för agent
Agentstatuslägen 49	granska 55
Arbetsflöden för arbetsledare	övervaka borttagna e-postmeddelanden 54
exempel 61	E-post-CSQ
introduktion 59	visa köade 35
skapa 59	visa lösta 35
Arbetsflödesåtgärder	E-post-CSQ – gruppsammanfattning 38
åtgärden e-postavisering 67	E-post-CSQ – Information 33, 34
åtgärden ljudsignal 64	E-post-CSQ – Sammanfattning 36
åtgärden meddelanderuta 65	
åtgärden rapport 66	
åtgärden trädkontroll 67	
introduktion 64	
Återställning 74	
Åtgärden e-postavisering 67	
Åtgärden Meddelanderuta 65	
Åtgärden Rapport 66	
Åtgärder	
e-postavisering 67	
ljudsignal 64	
meddelanderuta 65	
rapport 66	
trädkontroll 67	
	F
	Funktionsnivåer 6
	G
	Granska e-post för en agent 55
	Gruppmeddelande
	skicka 58
	Gruppmeddelanden 57
	avbryta 58
	Gruppsammanfattning 31
	Gruppstatusvisning 30
	I
	Inspelningar
	märka för utökad arkivering 73
	spara 73
	spela upp 72
	Inspelningsgranskare för arbetsledare
	introduktion 70
	märka inspelning för arkivering 73
	spara en inspelning 73
	spela upp en inspelning 72
	starta 72
C	
Chatt	
avsluta en chattsession 53	
introduktion 50	
påbörja en chattsession 52	
Chattmeddelanden med hög prioritet 53	

Inställningar 14

format i agentträdet 17

Integrerad webbläsare 56

verktygsfält 56

Intervention

ändra agentens ACD-status 49

övervaka 45

skicka webbsidor 46

spela in samtal 47

L

Ljudsignal 64

O

Organisationens samtalshistorik 28

Organisationsdata, visning 29

Övervaka agenter 45

Övervaka e-post borttagen av agent 54

R

Realtidsrutor 23

agent kontra Gruppsammanfattning 24

aktiv e-post 27

aktivt samtal 27

E-post CSQ – gruppsammanfattning 38

E-post CSQ – information 33, 34

E-post CSQ – köade 35

E-post CSQ – lösta 35

E-post CSQ – sammanfattning 36

gruppsammanfattning 31

grupptillstånd 30

organisationens samtalshistorik 28

organisationsdata 29

Röst CSQ – information 40

Röst CSQ – sammanfattning 40

Röst CSQs – gruppsammanfattning 42

samtalslogg 29

tillståndslogg 30

Röst-CSQ

visa information 40

visa sammanfattning 40

Röst-CSQ – Gruppsammanfattning 42

S

Servicestatus 74

Skicka webbsidor 46

Snabbkommandon 19

Spela in samtal 47

Statusfält 21

Statusloggvisning 30

Supervisor Desktop

återställa standardlayout 17

funktionsnivåer 6

göra inställningar 14

gränssnitt 11

hjälpmedel 19

introduktion 5

snabbkommandon 19

standardlayout 12

starta 7

statusfält 21

verktygsfält 20

T

Telefonnätverksfel 75

Tjänsteåterställning 74

Trädkontrollåtgärd 67

V

Verktygsfält

integrerad webbläsare 56

Supervisor Desktop 20

Visa agenters e-post 18

Visning av agentträdet 17

Visning av aktiv e-post 27

Visning av aktivt samtal 27

Visning av e-post 18

Visning av samtalslogg 29

W

Webbläsarverktygsfältet 56