

Tercihleri Ayarlama

- Adım 1** Görünüm > Tercihler'i seçin. Tercihler penceresi görüntülenir.
- Adım 2** Soldaki bölmede bir düğüm seçin. Sağdaki bölmede bu düğümün ayarları görüntülenir.
- Adım 3** Değerleri istediğiniz gibi değiştirin ve Tamam'ı tıklayın.

Cisco Unified Presence'i Etkinleştirme

Görünüm > Tercihler'i seçin. Cisco Unified Presence'i Etkinleştir onay kutusunu seçin ve Tamam'ı tıklayın.



Not Cisco Unified Presence'da şu uygulamalar üzerinden oturum açabilirsiniz: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop veya Cisco Unified Personal Communicator. Ancak, farklı kullanıcı kimlikleri kullanıyor olsanız bile bir kerede birden fazla uygulamada oturum açmayın. Unified Presence bir bilgisayardaki birden fazla istemci uygulamasıyla iletişim kuramaz.

Gözetmen İş Akışı Ayarlama

- Adım 1** Araçlar > Gözetmen İş Akışı Yöneticisi'ni seçin.
- Adım 2** Ekle'yi tıklayın. Yeni İş Akışı Ekle penceresi görüntülenir.
- Adım 3** Bir ad yazın ve Tamam'ı tıklayın. Beceri Grubu Seçimi penceresi görüntülenir.
- Adım 4** Kullanılabilir Beceri Grupları listesinden bir beceri grubu seçin ve sol oka tıklayın. İstedığınız başka beceri grupları varsa bunlar için de tekrarlayın. Bittiğinde Tamam'ı tıklayın.
- Adım 5** Gözetmen İş Akışı Kurulumu penceresinde, aşağıdaki adımları tamamlayın.
- Bekleyen Çağrılar ve Şu Anki En Eski onay kutularından birini veya her ikisini seçin.
 - Seçtiğiniz eşik veya eşikler için üst ve alt sınırları ayarlayın.
 - Eşik veya eşikler aşıldığında tetiklenecek eylemleri ekleyin.
- Adım 6** İş akışını etkinleştirmek ve İş Akışı Yöneticisi'nden çıkmak için iki kez Tamam'ı tıklayın.

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

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco Systems, Inc.'in ve/veya bağlı şirketlerinin ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesine <http://www.cisco.com/go/trademarks> adresinden ulaşabilirsiniz. Sözü geçen üçüncü taraf ticari markaları kendi sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez. (1005R)

Bu belgede kullanılan Internet Protocol (IP) adreslerinin hiçbirisi gerçek adres olarak kullanılmamıştır. Belgede yer alan tüm komutlar, komut ekranı çıktıları ve şekiller yalnızca açıklama amaçlı olarak gösterilmiştir. Açıklama amaçlı içerikte herhangi bir gerçek IP adresi kullanımı varsa, bu kasıtsız ve tesadüfidir.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2010 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.



Hızlı BAŞLANGIÇ KILAVUZU



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Express 8.5 için CAD 8.5

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Araç Çubuğu
- 2 Ortak Görevler

1 Araç Çubuğu

Düğme	Ad	Kısayol	Açıklama
	Yenile	Ctrl+F	Veri Görünümü bölmesindeki bilgileri yeniler.
	Oturumu Kapat	Ctrl+L	Seçili temsilcinin ACD oturumunu kapatır.
	Hazır	Ctrl+E	Seçili temsilciyi Hazır durumuna geçirir.
	Hazır Değil	Ctrl+N	Seçili temsilciyi Hazır Değil durumuna geçirir.
	İş	Ctrl+D	Seçili temsilciyi Çalışma durumuna geçirir.
	Katıl	Ctrl+B	Bir temsilcinin telefon görüşmesine katılmanıza olanak sağlar.
	Araya Gir	Ctrl+I	Bir temsilcinin telefon çağrısında araya girmenize bu çağrıdan temsilcinin bağlantısını kesmenize olanak sağlar.
	Sohbet	Ctrl+J	Bağlantı Seçimi penceresini açar.
	Ekip Mesajı	Ctrl+X	Ekip Mesajı penceresini açar.
	Kaydı Başlat	Ctrl+R	Seçili telefon çağrısını kaydetmeye başlar (yalnızca Enhanced ve Premium).
	Kaydı Durdur	Ctrl+S	Seçili telefon aramasını kaydetmeyi durdurur. (Yalnızca Enhanced ve Premium).
	Ses İzleyicisini Başlat	Ctrl+A	Seçili aracının ses izlemesini başlatır.
	Ses İzleyicisini Durdur	Ctrl+P	Seçili aracının ses izlemesini durdurur.
	Ses İzleyicisi Ses Seviyesi	Ctrl+V	Ses seviyesi kaydırma denetimini açar.

2 Ortak Görevler

Temsilciye Web Sayfası Gönderme

Adım 1 Temsilciler ağacından, sayfa göndermek istediğiniz temsilciyi seçin.

Adım 2 Müdahale > Sayfa Göndererek Eğitim'i seçin.

Adım 3 Bir URL yazın veya seçin ve Gönder'i tıklayın.

Sohbet Mesajları Gönderme

Adım 1 Araç çubuğunda, Sohbet'i tıklayın. Bağlantı Seçimi penceresi açılır.

Adım 2 Bir veya birkaç kişinin adını seçin ve Enter tuşuna basın veya Eylemler > Sohbet'i seçin.

Adım 3 Sohbet oturumu penceresinde mesajınızı yazın. Mesajınızın alıcının ekranında açılmasını sağlamak için, Yüksek Öncelik onay kutusunu seçin.

Adım 4 Gönder'i tıklayın veya Enter tuşuna basın.

Ekip Mesajları Gönderme

Adım 1 Bir ekip seçin ve Ekip Mesajı'na tıklayın.

Adım 2 Bir mesaj yazın veya gönderdiğiniz son 10 mesajdan birini seçin.

Adım 3 İsterseniz, farklı bir sona erme süresi girin. Varsayılan değer 30 dakikadır. (Süresi sona ermeden bir mesajı durdurmak için, Durdur'u tıklayın.)

Adım 4 Başlat'ı ve sonra Kapat'ı tıklayın. Ekibinizdeki Agent Desktop çalıştıran tüm temsilciler ACD'de oturum açmamış olsa bile mesajı alır.

Kayıtları İnceleme ve Arşivleme

Adım 1 Araçlar > Kayıtlı Dosyalar'ı seçin. Gözetmen Kayıt Görüntüleyicisi penceresi açılır.

Adım 2 İncelemek veya arşivlemek istediğiniz kayıtların ait olduğu günü seçin. 30 gün için kaydedilmiş olan kayıtları görüntülemek için, Uzatılmış Ömür'e tıklayın.

Adım 3 Bir kayıt seçin ve sonra aşağıdaki işlemlerden birini seçin:

- Kaydı incelemek için, Oynat'ı tıklayın.
- Kaydı uzatılmış süreyle arşivlemek üzere etiketlemek için, Uzatılmış Ömürü Ayarla'yı tıklayın. Kayıt 30 gün için kaydedilir.

Entegre Tarayıcı Giriş Sayfasını Yapılandırma

Adım 1 Görünüm > Tercihler'i seçin. Tercihler penceresi görüntülenir.

Adım 2 Entegre Tarayıcıyı Etkinleştir onay kutusunu seçin.

Adım 3 Soldaki bölmede, Tarayıcı düğümünü seçin.

Adım 4 Sağdaki bölmede, bir tarayıcı sekmesini seçin. Tarayıcı giriş sayfası alanına bir URL girin ve Tamam'ı tıklayın.