

## 設定偏好設定

- 步驟 1** 選擇「檢視」>「偏好設定」。「偏好設定」視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 在左窗格中選取節點。右窗格會隨即顯示該節點的設定。
- 步驟 3** 視需要變更值，然後按一下「確定」。

## 啟用 Cisco Unified Presence

選擇「檢視」>「偏好設定」。選取「啟用 Cisco Unified Presence」核取方塊，然後按一下「確定」。



**附註** 您可以從下列任一應用程式登入 Cisco Unified Presence：Cisco Agent Desktop、Cisco Supervisor Desktop 或 Cisco Unified Personal Communicator。無論是否使用不同的使用者 ID，每次請只從一個應用程式登入。Unified Presence 無法與任何電腦上超過一個以上的用戶端應用程式通訊。

## 設定監督員工作流程

- 步驟 1** 選擇「工具」>「Supervisor Work Flow Administrator」。
- 步驟 2** 按一下「新增」。「新增工作流程」視窗會隨即顯示。
- 步驟 3** 鍵入名稱，然後按一下「確定」。「技術小組選擇」視窗會隨即顯示。
- 步驟 4** 從「可用的技術小組」清單中選取技術小組，然後按一下向左箭頭。如需其他技術小組，請重複此步驟。完成後，請按一下「確定」。
- 步驟 5** 在「Supervisor Work Flow 設定」視窗中執行下列步驟。
  - 選取「等候中的通話數」或「目前最久的」核取方塊，或同時選取兩者。
  - 設定所選臨界值的上限及下限。
  - 新增超出臨介值時所要觸發的動作。
- 步驟 6** 連接兩下「確定」，以啟用工作流程，並結束 Work Flow Administrator。

美國總公司  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

<http://www.cisco.com>  
電話：408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
傳真：408 527-0883

Cisco 與 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 (或) 其分支機構在美國及其他國家/地區的商標。如需 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/trademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1005R)

本文件中所使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文件中所含之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。



## 快速入門指南



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

- 1 工具列
- 2 一般工作

# 1 工具列

按鈕	名稱	捷徑	說明
	重新整理	Ctrl+F	重新整理「資料檢視」窗格中的資訊。
	登出	Ctrl+L	將所選的代理登出 ACD。
	就緒	Ctrl+E	將所選代理設為「就緒」狀態。
	未就緒	Ctrl+N	將所選代理設為「未就緒」狀態。
	工作	Ctrl+D	將選取的代理設為「工作」狀態中。
	插撥	Ctrl+B	讓您加入代理的電話交談。
	攔截	Ctrl+I	讓您攔截通話，並中斷代理與通話的連線。
	聊天	Ctrl+J	開啟「聯絡活動選擇」視窗。
	小組訊息	Ctrl+X	開啟「小組訊息」視窗。
	開始錄音	Ctrl+R	開始對選取的通話錄音（僅限於 Enhanced 與 Premium 版）。
	停止錄音	Ctrl+S	停止對所選來電錄音。（僅限於 Enhanced 與 Premium 版）。
	開始語音監控	Ctrl+A	開始對所選代理的語音監控。
	停止語音監控	Ctrl+P	停止對所選代理的語音監控。
	語音監控音量	Ctrl+V	開啟音量滑桿控制。

## 2 一般工作

### 發送網頁給代理

- 步驟 1** 從「代理」樹狀目錄中，選取要接收所發送之網頁的代理。
- 步驟 2** 選擇「介入」>「發送網頁進行輔導」。
- 步驟 3** 鍵入或選取 URL，然後按一下「發送」。

### 傳送聊天訊息

- 步驟 1** 按一下工具列上的「聊天」。「聯絡活動選擇」視窗會隨即開啟。
- 步驟 2** 選取一或多人的姓名，然後按 Enter 或選取「動作」>「聊天」。
- 步驟 3** 在「聊天」作業階段視窗中鍵入您的訊息。若要在受話者的螢幕上顯示快顯訊息，請選取「高優先順序」核取方塊。
- 步驟 4** 按一下「傳送」或按 Enter。

### 傳送小組訊息

- 步驟 1** 選取小組，然後按一下「小組訊息」。
- 步驟 2** 鍵入訊息，或從最近傳送的 10 則訊息中選取一則。
- 步驟 3** 視需要輸入不同的到期時間。預設為 30 分鐘。（若要在訊息到期之前停止訊息，請按一下「停止」。）
- 步驟 4** 按一下「開始」，再按「關閉」。小組中執行 Agent Desktop 的所有代理皆會收到訊息，即使其未登入 ACD 亦然。

### 重聽及封存錄音

- 步驟 1** 選擇「工具」>「檔案錄音」。Supervisor Record Viewer 視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 選取要重聽或封存之錄音的日期。若要顯示保存 30 天的錄音，請按一下「延長的留存時間」。
- 步驟 3** 選取錄音，然後選擇下列一項作業：
  - 若要重聽錄音，請按一下「播放」。
  - 若要標示需要延長封存的錄音，請按一下「設定延長的留存時間」。如此即會將錄音保留 30 天。

### 設定整合式瀏覽器的首頁

- 步驟 1** 選擇「檢視」>「偏好設定」。「偏好設定」視窗會隨即顯示。
- 步驟 2** 選取「啟用整合式瀏覽器」核取方塊。
- 步驟 3** 在左窗格中選取「瀏覽器」節點。
- 步驟 4** 在右窗格中選取瀏覽器標籤。在「瀏覽器首頁」欄位中輸入 URL，然後按一下「確定」。