

## Opsætning af indstillinger

- Trin 1** Vælg Vis > Indstillinger. Vinduet Indstillinger vises.
- Trin 2** Vælg en node i den venstre rude. Den højre rude viser nodens indstillinger.
- Trin 3** Skift værdierne som ønsket, og klik på OK.

## Aktivering af Cisco Unified Presence

Vælg Vis > Indstillinger. Marker afkrydsningsfeltet Aktiver Cisco Unified Presence, og klik på OK.



**Bemærk** Du kan logge på Cisco Unified Presence gennem et af disse programmer: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop eller Cisco Unified Personal Communicator. Du må dog ikke logge på mere end ét program ad gangen, selv om du bruger forskellige bruger-id'er. Unified Presence kan ikke kommunikere med mere end ét klientprogram på én vilkårlig computer.

## Oprettelse af et supervisor-workflow:

- Trin 1** Vælg Værktøjer > Supervisor-workflowadministrator.
- Trin 2** Klik på Tilføj. Vinduet Tilføj nyt workflow vises.
- Trin 3** Indtast et navn, og klik på OK. Vinduet Valg af faggruppe vises.
- Trin 4** Vælg en faggruppe fra listen Tilgængelige faggrupper, og klik derefter på den venstre pil. Gentag, hvis yderligere faggrupper ønskes. Klik på OK, når du er færdig.
- Trin 5** Gennemgå følgende trin i vinduet Indstilling af supervisor-workflow.
  - a. Marker afkrydsningsfeltet Ventende opkald eller Aktuelt ældste eller dem begge.
  - b. Angiv de øvre og nedre grænser for den eller de tærskler, du har valgt.
  - c. Tilføj handlingerne, der skal udløses, når tærsklerne overskrides.
- Trin 6** Klik på OK to gange for at aktivere workflowet og afslutte workflowadministrator.



## GUIDEN HURTIG START



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

- 1** Værktøjslinje
- 2** Almindelige opgaver

Hovedsæde i USA  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tlf: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883



Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)

De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

# 1 Værktøjslinje

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opdater	Ctrl+F	Opdaterer oplysningerne i visningsruden for data.
	Log af	Ctrl+L	Logger den valgte agent af ACD'en.
	Klar	Ctrl+E	Sætter den valgte agent i tilstanden Klar.
	Ikke klar	Ctrl+N	Sætter den valgte agent i tilstanden Ikke klar.
	Arbejde	Ctrl+D	Sætter den valgte agent i tilstanden Arbejde.
	Bryd ind	Ctrl+B	Gør det muligt at bryde ind i en agents telefonsamtale.
	Opfang	Ctrl+I	Gør det muligt at opfange et telefonopkald, mens agenten afbrydes i telefonopkaldet.
	Chat	Ctrl+J	Åbner vinduet til valg af kontakter.
	Teammeddelelse	Ctrl+X	Åbner vinduet Teammeddelelse.
	Start optagelse	Ctrl+R	Starter optagelsen af det valgte telefonopkald (kun Udvidet og Premium).
	Stop optagelse	Ctrl+S	Stopper optagelse af det valgte telefonopkald. (Kun Udvidet og Premium).
	Start stemmeovervågning	Ctrl+A	Starter stemmeovervågning af den valgte agent.
	Stop stemmeovervågning	Ctrl+P	Stopper stemmeovervågning af den valgte agent.
	Lydstyrke for stemmeovervågning	Ctrl+V	Åbner en skyder til lydstyrke.

## 2 Almindelige opgaver

### Push webside til en agent

- Trin 1** Vælg den agent, som du vil sende en side til, i agenthierarkiet.
- Trin 2** Vælg Indgreb > Vejled ved at pushe en webside.
- Trin 3** Indtast eller vælg en URL, og klik på Push.

### Afsendelse af chatmeddelelser

- Trin 1** Klik på Chat på værktøjslinjen. Vinduet til valg af kontakter åbnes.
- Trin 2** Marker navnene på en eller flere personer, og tryk derefter på Enter eller Handlinger > Chat.
- Trin 3** I vinduet Chatsession kan du indtaste din meddelelse. For at få din meddelelse vist på modtagerens skærm skal du markere afkrydsningsfeltet Høj prioritet.
- Trin 4** Klik på Send, eller tryk på Enter.

### Afsendelse af teammeddelelser

- Trin 1** Vælg et team, og klik på Teammeddelelse.
- Trin 2** Indtast en meddelelse, eller vælg en af de 10 seneste meddelelser, du har sendt.
- Trin 3** Indtast eventuelt et andet udløbstidspunkt. Standard er 30 minutter. (Klik på Stop for at stoppe en meddelelse, før den udløber).
- Trin 4** Klik på Start, og derefter på Luk. Alle agenter i dit team, som kører Agent Desktop, vil modtage meddelelsen, selv hvis de ikke er logget på ACD.

### Gennemgang og arkivering af optagelser

- Trin 1** Vælg Værktøjer > Optagede filer. Vinduet Optagelsesfremviser til supervisor vises.
- Trin 2** Vælg den dag, som har de optagelser, du vil gennemse eller arkivere. Få vist optagelser, der er gemt i 30 dage ved at klikke på Udvidet levetid.
- Trin 3** Vælg en optagelse, og vælg derefter en af følgende handlinger:
  - Gennemse optagelsen ved at klikke på Afspil.
  - Hvis du vil mærke optagelsen til udvidet arkivering, skal du klikke på Indstil udvidet levetid. Optagelsen vil blive gemt i 30 dage.

### Konfigurering af den integrerede browserhjemmeside

- Trin 1** Vælg Vis > Indstillinger. Vinduet Indstillinger vises.
- Trin 2** Marker afkrydsningsfeltet Aktiver integreret browser.
- Trin 3** Vælg noden Browser i den venstre rude.
- Trin 4** Vælg en browserfane i den højre rude. Indtast en URL i feltet Browser-startside og klik på OK.