

Voreinstellungen festlegen

Schritt 1 Wählen Sie „Ansicht“ > „Voreinstellungen“ Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.

Schritt 2 Wählen Sie im linken Fensterbereich einen Knoten aus. Die Einstellungen für diesen Knoten werden im rechten Fensterbereich aufgelistet.

Schritt 3 Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor und klicken Sie auf „OK“.

Aktivieren von Cisco Unified Presence

Wählen Sie „Ansicht“ > „Voreinstellungen“ Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Cisco Unified Presence aktivieren“, und klicken Sie dann auf „OK“.



Hinweis Sie können bei Cisco Unified Presence über eine der folgenden Anwendungen anmelden: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop oder Cisco Unified Personal Communicator. Melden Sie sich jedoch jeweils nicht über mehr als eine Anwendung bei Cisco Unified Presence an, auch nicht mit unterschiedlichen Benutzer-IDs. Unified Presence kann pro Computer jeweils nur mit einer Clientanwendung kommunizieren.

Supervisor Workflow erstellen

Schritt 1 Wählen Sie „Tools“ > „Supervisor Workflow-Administrator“.

Schritt 2 Klicken Sie auf „Hinzufügen“. Das Fenster „Neuen Workflow hinzufügen“ wird angezeigt.

Schritt 3 Geben Sie einen Namen ein und klicken Sie auf „OK“. Das Fenster „Kenntnisgruppenauswahl“ wird geöffnet.

Schritt 4 Wählen Sie in der Liste „Verfügbare Kenntnisgruppen“ eine Kenntnisgruppe aus und klicken Sie auf den linken Pfeil. Wiederholen Sie diesen Vorgang, wenn weitere Kenntnisgruppen gewünscht werden. Klicken Sie anschließend auf „OK“.

Schritt 5 Führen Sie im Fenster „Supervisor Workfloweinstellungen“ folgende Schritte aus.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Wartende Anrufe“ und/oder das Kontrollkästchen „Momentan ältester“.
- Geben Sie Ober- und Untergrenzen für die Schwellenwerte an, die Sie ausgewählt haben.
- Fügen Sie die Aktionen hinzu, die ausgelöst werden sollen, sobald die Ober- und Untergrenzen überschritten werden.

Schritt 6 Klicken Sie zweimal auf „OK“, um den Workflow zu aktivieren und Workflow-Administrator zu beenden.

Unternehmenszentrale Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.:+1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco und das Cisco Logo sind Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seiner Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste von Cisco-Marken ist unter <http://www.cisco.com/go/trademarks> zu finden Erwähnte Marken anderer Anbieter sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes "Partner" impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (1005R)

Die in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als wirkliche Adressen vorgesehen. Alle Beispiele, Anzeigebildschirmen von Befehlen und Abbildungen in diesem Dokument dienen lediglich der Veranschaulichung. Jegliche Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in veranschaulichenden Beispielen geschieht unabsichtlich und zufällig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



KURZÜBERSICHT



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

- 1 Symbolleiste
- 2 Häufig durchgeführte Aufgaben

1 Symbolleiste

Schaltfläche	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aktualisieren	Strg+F	Aktualisiert die Informationen im Datenansichtsfenster.
	Abmelden	Strg+L	Meldet den ausgewählten Agenten bei ACD ab.
	„Bereit“ über.	Strg+E	Aktiviert den Status „Bereit“ für den ausgewählten Agenten.
	Nicht bereit	Strg+N	Aktiviert den Status „Nicht Bereit“ für den ausgewählten Agenten.
	Arbeit	Strg+D	Aktiviert den Status „Arbeit“ für den ausgewählten Agenten.
	Aufschalten	Strg+B	Ermöglicht Ihnen die Teilnahme an einem Agententelefonat.
	Übernehmen	Strg+I	Ermöglicht Ihnen das Unterbrechen eines Telefonanrufs. Der Agent wird hierbei vom Telefonanruf ausgeschlossen.
	Chat	Strg+J	Öffnet das Kontaktauswahlfenster.
	Teammeldung	Strg+X	Öffnet das Fenster „Teammeldung“.
	Aufzeichnung starten	Strg+R	Beginnt die Aufzeichnung des ausgewählten Telefonanrufs (nur erweiterte und Premium-Version).
	Aufzeichnung anhalten	Strg+S	Beendet das Aufzeichnen des ausgewählten Telefonanrufs. (Nur erweiterte und Premium-Version).
	Sprachmonitor starten	Strg+A	Beginnt mit der Sprachüberwachung des ausgewählten Agenten.
	Sprachmonitor stoppen	Strg+P	Beendet die Sprachüberwachung des ausgewählten Agenten.
	Lautstärke Sprechüberwachung	Strg+V	Öffnet einen Lautstärkeregler.

2 Häufig durchgeführte Aufgaben

Webseite per Push an einen Agenten weitergeben

Schritt 1 Wählen Sie in der Agentenstruktur den Agenten aus, an den Sie eine Webseite weitergeben möchten.

Schritt 2 Klicken Sie auf „Eingriff“ > „Betreuen durch Pushen einer Seite“.

Schritt 3 Geben Sie eine URL ein und klicken Sie anschließend auf „Push“.

Chatnachrichten senden

Schritt 1 Klicken Sie auf der Symbolleiste auf „Chat“. Das Kontaktauswahlfenster wird geöffnet.

Schritt 2 Wählen Sie die Namen einer oder mehrerer Personen aus. Drücken Sie anschließend die Eingabetaste oder klicken Sie auf „Aktionen“ > „Chat“.

Schritt 3 Geben Sie Ihre Nachricht in das Chatsitzungsfenster ein. Zum sofortigen Einblenden Ihrer Nachricht auf dem Bildschirm des Empfängers aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Hohe Priorität“.

Schritt 4 Klicken Sie auf „Senden“ oder drücken Sie die Eingabetaste.

Teammeldungen senden

Schritt 1 Wählen Sie ein Team aus und klicken Sie auf „Teammeldung“.

Schritt 2 Geben Sie eine Nachricht ein oder wählen Sie eine der letzten 10 Nachrichten aus, die Sie gesendet haben.

Schritt 3 Geben Sie bei Bedarf eine andere Ablaufzeit ein. Standardmäßig sind dies 30 Minuten. (Klicken Sie auf „Stopp“, um die Meldung vor Ablauf zu beenden.)

Schritt 4 Klicken Sie auf „Start“ und anschließend auf „Schließen“. Alle Agenten Ihres Teams, die Agent Desktop ausführen, werden die Nachricht erhalten, auch wenn sie nicht bei ACD angemeldet sind.

Aufzeichnungen abspielen und archivieren

Schritt 1 Klicken Sie auf „Extras“ > „Aufgezeichnete Dateien“. Das Fenster „Supervisor Record Viewer“ wird angezeigt.

Schritt 2 Wählen Sie den Tag der Aufzeichnungen, die Sie abspielen oder archivieren möchten. Um die Aufzeichnungen anzuzeigen, die in den letzten 30 Tagen gespeichert wurden, klicken Sie auf „Erweiterte Lebensdauer“.

Schritt 3 Wählen Sie eine Aufzeichnung aus und führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus:

- Um die Aufzeichnung abzuspielen, klicken Sie auf „Wiedergabe“.
- Zum Markieren der Aufzeichnung für eine verlängerte Archivierung wählen Sie „Erweiterte Lebensdauer festlegen“. Die Aufzeichnung wird 30 Tage lang gespeichert.

Startseite des integrierten Browsers konfigurieren

Schritt 1 Wählen Sie „Ansicht“ > „Voreinstellungen“ Das Fenster „Voreinstellungen“ wird angezeigt.

Schritt 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Integrierten Browser aktivieren“.

Schritt 3 Wählen Sie im linken Fensterbereich den Browser-Knoten aus.

Schritt 4 Wählen Sie im rechten Fensterbereich einen Browser-Tab aus. Geben Sie im Feld „Browserhomepage“ eine URL ein und klicken Sie auf „OK“.