

## Definição de preferências

---

- Etapa 1** Selecione Exibir > Preferências. A janela Preferências é exibida.
- Etapa 2** No painel esquerdo, selecione um nó. O painel direito exibe as configurações desse nó.
- Etapa 3** Altere os valores conforme desejado e clique em OK.
- 

## Ativação do Cisco Unified Presence

Selecione Exibir > Preferências. Marque a caixa de seleção Ativar Cisco Unified Presence e clique em OK.



**Nota** Você pode fazer logon no Cisco Unified Presence por meio de um destes aplicativos: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop ou Cisco Unified Personal Communicator. Mas não faça logon em mais de um aplicativo por vez, mesmo usando IDs de usuário diferentes. O Unified Presence não pode se comunicar com mais de um aplicativo cliente em um computador.

---

## Configuração de um fluxo de trabalho do supervisor

---

- Etapa 1** Selecione Ferramentas > Administrador de fluxo de trabalho do supervisor.
- Etapa 2** Clique em Adicionar. A janela Adicionar novo fluxo de trabalho é exibida.
- Etapa 3** Digite um nome e clique em OK. A janela Seleção de grupo de habilidades é exibida.
- Etapa 4** Selecione um grupo de habilidades na lista Grupos de habilidades disponíveis e clique na seta para a esquerda. Repita essas etapas se desejar adicionar outros grupos de habilidades. Clique em OK ao concluir.
- Etapa 5** Na janela Configuração do fluxo de trabalho do supervisor, execute as etapas a seguir.
- Marque uma ou ambas as caixas de seleção Chamadas aguardando e Duração mais antiga.
  - Defina os valores máximo e mínimo dos limites selecionados.
  - Adicione as ações a serem disparadas quando os limites forem ultrapassados.
- Etapa 6** Clique em OK duas vezes para habilitar o fluxo de trabalho e sair do Administrador de fluxo de trabalho.
- 

Matriz – Américas  
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

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Uma listagem de marcas registradas da Cisco pode ser encontrada em <http://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas registradas de terceiros mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (1005R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comandos e figuras incluídos no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de um endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional e representa uma mera coincidência.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.

















## GUIA DE INÍCIO RÁPIDO



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

- 1 Barra de ferramentas
- 2 Tarefas comuns

# 1 Barra de ferramentas

Botão	Nome	Atalho	Descrição
	Atualizar	Ctrl+F	Atualiza as informações no painel de exibição de dados.
	Logoff	Ctrl+L	Desconecta o agente selecionado do ACD.
	Pronto	Ctrl+E	Coloca o agente selecionado no estado Pronto.
	Não pronto	Ctrl+N	Coloca o agente selecionado no estado Não pronto.
	Trabalho	Ctrl+D	Coloca o agente selecionado no estado Trabalho.
	Entrar	Ctrl+B	Permite que você participe da conversa telefônica de um agente.
	Interceptar	Ctrl+I	Permite que você intercepte uma chamada enquanto desconecta o agente da chamada.
	Bate-papo	Ctrl+J	Abre a janela Seleção de contato.
	Mensagem da equipe	Ctrl+X	Abre a janela Mensagem da equipe.
	Iniciar gravação	Ctrl+R	Inicia a gravação da chamada telefônica selecionada (somente nas edições Enhanced e Premium).
	Interromper gravação	Ctrl+S	Interrompe a gravação da chamada telefônica selecionada (somente nas edições Enhanced/Premium).
	Iniciar monitor de voz	Ctrl+A	Inicia a monitoração de voz do agente selecionado.
	Interromper monitor de voz	Ctrl+P	Interrompe a monitoração de voz do agente selecionado.
	Volume do monitor de voz	Ctrl+V	Abre um controle deslizante de volume.

## 2 Tarefas comuns

### Distribuição de uma página da Web para um agente

**Etapa 1** Selecione o agente para o qual você deseja distribuir uma página na árvore Agentes.

**Etapa 2** Selecione Intervenção > Treinar ao distribuir uma página.

**Etapa 3** Digite ou selecione uma URL e clique em Distribuir.

### Envio de mensagens de bate-papo

**Etapa 1** Na barra de ferramentas, clique em Bate-papo. A janela Seleção de contato é aberta.

**Etapa 2** Selecione o nome de uma ou mais pessoas e, em seguida, pressione Enter ou selecione Ações > Bate-papo.

**Etapa 3** Na janela Sessão de bate-papo, digite sua mensagem. Para fazer com que sua mensagem seja exibida na tela do destinatário, marque a caixa de seleção Alta prioridade.

**Etapa 4** Clique em Enviar ou pressione Enter.

### Envio de mensagens da equipe

**Etapa 1** Selecione uma equipe e clique em Mensagem da equipe.

**Etapa 2** Digite uma mensagem ou selecione uma das 10 últimas mensagens que você enviou.

**Etapa 3** Se desejar, insira um tempo de expiração diferente. O padrão é 30 minutos. Para interromper uma mensagem antes que ela expire, clique em Interromper.

**Etapa 4** Clique em Iniciar e em Fechar. Todos os agentes de sua equipe que estiverem executando o Agent Desktop receberão a mensagem, mesmo que não estejam conectados ao ACD.

### Revisão e arquivamento de gravações

**Etapa 1** Selecione Ferramentas > Arquivos gravados. A janela Visualizador de registros do supervisor é exibida.

**Etapa 2** Selecione o dia que possui as gravações que você deseja analisar ou arquivar. Para exibir as gravações salvas por 30 dias, clique em Vida útil estendida.

**Etapa 3** Selecione uma gravação e, em seguida, escolha uma das operações a seguir:

- Para analisar a gravação, clique em Reproduzir.
- Para marcar a gravação para arquivamento estendido, clique em Definir vida útil estendida. A gravação será salva por 30 dias.

### Configuração da página inicial do navegador integrado

**Etapa 1** Selecione Exibir > Preferências. A janela Preferências é exibida.

**Etapa 2** Marque a caixa de seleção Ativar navegador integrado.

**Etapa 3** No painel esquerdo, selecione o nó Navegador.

**Etapa 4** No painel direito, selecione uma guia de navegador. Insira uma URL no campo Página inicial do navegador e clique em OK.