

Ustawianie preferencji

Krok 1 Wybierz pozycję Widok > Preferencje. Zostanie wyświetlone okno Preferencje.

Krok 2 W lewym okienku wybierz węzeł. W prawym okienku zostaną wyświetlone ustawienia tego węzła.

Krok 3 Zmień wartości, a następnie kliknij przycisk OK.

Włączanie programu Cisco Unified Presence

Wybierz pozycję Widok > Preferencje. Zaznacz pole wyboru Włącz program Cisco Unified Presence i kliknij przycisk OK.



Uwaga Do serwera Cisco Unified Presence można się zalogować za pośrednictwem dowolnej z następujących aplikacji: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop lub Cisco Unified Personal Communicator. Nie należy logować się z więcej niż jednej aplikacji jednocześnie, nawet przy użyciu różnych identyfikatorów użytkownika. Serwer Unified Presence nie może komunikować się z więcej niż jedną aplikacją kliencką na jednym komputerze.

Konfigurowanie przepływu pracy przełożonego

Krok 1 Wybierz pozycję Narzędzia > Supervisor Work Flow Administrator.

Krok 2 Kliknij przycisk Dodaj. Zostanie wyświetlone okno Dodawanie nowego przepływu pracy.

Krok 3 Wpisz nazwę i kliknij przycisk OK. Zostanie wyświetlone okno Wybór grupy umiejętności.

Krok 4 Wybierz grupę umiejętności z listy Dostępne grupy umiejętności, a następnie kliknij strzałkę w lewo. Jeśli potrzebne są dodatkowe grupy umiejętności, powtórz te czynności. Po zakończeniu kliknij przycisk OK.

Krok 5 W oknie Konfiguracja przepływu Supervisor Work Flow wykonaj następujące czynności:

- a. Zaznacz jedno albo oba pola wyboru Połączenia oczekujące oraz Bieżące najstarsze.
- b. Określ górne i dolne limity dla wybranych progów.
- c. Dodaj działania, które będą wyzwalane w przypadku przekroczenia progów.

Krok 6 Kliknij dwa razy przycisk OK, aby włączyć przepływ pracy i zamknąć okno Work Flow Administrator.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco Supervisor Desktop

CAD 8.5 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.5

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Pasek narzędzi
- 2 Często wykonywane zadania

Centrala amerykańska

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)
Faks: 408 527-0883



Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceń i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakiegokolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

1 Pasek narzędzi

Przycisk	Nazwa	Skrót	Opis
	Odśwież	Ctrl+F	Odświeża informacje w okienku widoku danych.
	Wylogowanie	Ctrl+L	Wylogowuje wybranego agenta z systemu ACD.
	Gotowy	Ctrl+E	Zmienia stan wybranego agenta na Gotowy.
	Niegotowy	Ctrl+N	Zmienia stan wybranego agenta na Niegotowy.
	Praca	Ctrl+D	Zmienia stan wybranego agenta na Praca.
	Wtrącenie	Ctrl+B	Pozwala dołączyć się do rozmowy telefonicznej agenta.
	Przechwyć	Ctrl+I	Pozwala przechwycić połączenie telefoniczne i jednocześnie rozłączyć agenta.
	Rozmowa	Ctrl+J	Otwiera okno wyboru kontaktu.
	Komunikat zespołu	Ctrl+X	Otwiera okno Komunikat zespołu.
	Rozpocznij rejestrowanie	Ctrl+R	Rozpoczyna rejestrowanie wybranego połączenia telefonicznego (tylko wersja Enhanced lub Premium).
	Zatrzymaj rejestrowanie	Ctrl+S	Zatrzymuje rejestrowanie wybranego połączenia telefonicznego. (Tylko wersja Enhanced lub Premium).
	Rozpocznij monitorowanie komunikacji głosowej	Ctrl+A	Rozpoczyna monitorowanie komunikacji głosowej wybranego agenta.
	Zatrzymaj monitorowanie komunikacji głosowej	Ctrl+P	Zatrzymuje monitorowanie komunikacji głosowej wybranego agenta.
	Głośność monitorowania komunikacji głosowej	Ctrl+V	Otwiera suwak głośności.

2 Często wykonywane zadania

Wypychanie stron internetowych do agenta

Krok 1 Z drzewa Agencji wybierz agenta, do którego chcesz wypchnąć stronę.

Krok 2 Wybierz pozycję Interwencja > Szkolenie przez wypchnięcie strony.

Krok 3 Wpisz lub wybierz adres URL i kliknij przycisk Wypchnij.

Wysyłanie wiadomości tekstowych

Krok 1 Na pasku narzędzi kliknij przycisk Rozmowa. Zostanie otwarte okno wyboru kontaktu.

Krok 2 Wybierz nazwę co najmniej jednej osoby, a następnie naciśnij klawisz Enter albo wybierz pozycję Działania > Rozmowa.

Krok 3 W oknie sesji rozmowy wpisz wiadomość. Jeśli wiadomość ma zostać natychmiast wyświetlona w wyskakującym oknie na ekranie adresata, zaznacz pole wyboru Wysoki priorytet.

Krok 4 Kliknij przycisk Wyślij lub naciśnij klawisz Enter.

Wysyłanie komunikatów zespołu

Krok 1 Wybierz zespół, a następnie kliknij pozycję Komunikat zespołu.

Krok 2 Wpisz komunikat albo wybierz jeden z 10 ostatnio wysłanych komunikatów.

Krok 3 W razie potrzeby można wprowadzić inny czas wygasania. Wartość domyślna to 30 minut. (Aby zatrzymać emisję komunikatu przed jego wygaśnięciem, kliknij pozycję Zatrzymaj).

Krok 4 Kliknij pozycję Rozpocznij, a następnie kliknij pozycję Zamknij. Komunikat otrzymają wszyscy agenci należący do zespołu, którzy korzystają z programu Agent Desktop, nawet jeśli nie są zalogowani do systemu ACD.

Odsłuchiwanie i archiwizowanie zarejestrowanych połączeń

Krok 1 Wybierz pozycję Narzędzia > Pliki zarejestrowane. Zostanie wyświetlone okno przeglądarki zarejestrowanych połączeń przełożonego.

Krok 2 Wybierz dzień z zarejestrowanymi połączeniami do odsłuchania lub zarchiwizowania. Aby wyświetlić zarejestrowane połączenia zapisane na 30 dni, kliknij pozycję Przedłużony cykl eksploatacji.

Krok 3 Po wybraniu zarejestrowanego połączenia wykonaj jedną z następujących czynności:

- Aby odsłuchać zarejestrowane połączenie, kliknij przycisk Odtwórz.
- Aby oznaczyć zarejestrowane połączenie jako przeznaczone do przedłużonej archiwizacji, kliknij pozycję Ustaw przedłużony cykl eksploatacji. Zarejestrowane połączenie będzie przechowywane przez 30 dni.

Konfigurowanie strony głównej w zintegrowanej przeglądarce

Krok 1 Wybierz pozycję Widok > Preferencje. Zostanie wyświetlone okno Preferencje.

Krok 2 Zaznacz pole wyboru Włącz zintegrowaną przeglądarkę.

Krok 3 W lewym okienku wybierz węzeł Przeglądarka.

Krok 4 W prawym okienku wybierz kartę przeglądarki. Wprowadź adres URL w polu Strona główna przeglądarki i kliknij przycisk OK.