

设置首选项

- 步骤 1** 选择“视图” > “首选项”。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 在左侧窗格中选择一个节点。右侧窗格中便会显示该节点的设置。
- 步骤 3** 根据需要更改设置的值，然后单击“确定”。

设置主管 workflow

- 步骤 1** 选择“工具” > “Supervisor Work Flow Administrator”。
- 步骤 2** 单击“添加”。此时将显示“添加新 workflow”窗口。
- 步骤 3** 键入一个名称，然后单击“确定”。此时会出现“技能组选择”窗口。
- 步骤 4** 从“可用的技能组”列表中选择技能组，然后单击左箭头键。如果需要其他技能组，则重复以上操作。完成后单击“确定”。
- 步骤 5** 在“Supervisor Work Flow 设置”窗口中，执行下列步骤。
 - 选中“呼叫等待”复选框或“当前最早的”复选框，或同时选中两个复选框。
 - 设置所选阈值的上限和下限。
 - 添加超过阈值时要触发的操作。
- 步骤 6** 单击两次“确定”启用 workflow 并退出 Work Flow Administrator。



快速入门指南



Cisco Supervisor Desktop

CAD 8.5 (用于 Cisco Unified Contact Center Express 8.5)

Cisco Unified Communications Manager Express 版

- 1 工具栏
- 2 常见任务

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
电话: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真: 408 527-0883



Cisco 和 Cisco 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在其它国家 / 地区的分支机构的商标。可以在 <http://www.cisco.com/go/trademarks> 上找到 Cisco 商标的列表。此处提及的第三方商标均属于其各自所有者所有。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(1005R)

本文中使用的 IP 地址都是虚构的地址。本文档包括的任何示例、命令显示输出和图示均用于演示目的。若本文档演示内容中的 IP 地址与真实地址有所谓同，纯属无意和巧合。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留所有权利。

1 工具栏

按钮	名称	快捷方式	说明
	刷新	Ctrl+F	刷新“数据视图”窗格中的信息。
	注销	Ctrl+L	从 ACD 中注销选定座席。
	就绪	Ctrl+E	将选定座席置于“就绪”状态。
	未就绪	Ctrl+N	将选定座席置于“未就绪”状态。
	工作	Ctrl+D	将选定座席置于“工作”状态。
	聊天	Ctrl+J	打开“联系人选择”窗口。
	组消息	Ctrl+X	打开“组消息”窗口。
	开始录音	Ctrl+R	开始对选定的通话进行录音。（仅限增强版和高级版）。
	停止录音	Ctrl+S	停止对选定的通话进行录音。（仅限增强版和高级版）。
	开始语音监听	Ctrl+A	开始对选定座席的语音监听。
	停止语音监听	Ctrl+P	停止对选定座席的语音监听。
	语音监听音量	Ctrl+V	打开音量滑块控件。

2 常见任务

发送聊天消息

- 步骤 1** 在工具栏上，单击“聊天”。“联系人选择”窗口将打开。
- 步骤 2** 选择一名或多名用户的姓名，然后按 Enter 键或选择“操作”>“聊天”。
- 步骤 3** 在“聊天会话”窗口中键入消息。要使您的消息在接收者的屏幕上弹出，请选中“高优先级”复选框。
- 步骤 4** 单击“发送”或按 Enter 键。

发送组消息

- 步骤 1** 选择一个组，然后单击“组消息”。
- 步骤 2** 键入消息，或选择您最近发送的 10 条消息中的一条。
- 步骤 3** 如果需要，可以另外输入一个到期时间。默认值为 30 分钟。（要在消息到期之前停止消息，请单击“停止”。）
- 步骤 4** 单击“开始”，然后单击“关闭”。您的组中所有正在运行 Agent Desktop 的座席都将收到消息，即使他们未登录 ACD。

收听录音和对录音存档

- 步骤 1** 选择“工具”>“已录音文件”。此时会显示“Supervisor Record Viewer”窗口。
- 步骤 2** 选择您要收听或存档哪一天的录音。要显示保存时间达 30 天的录音，请单击“延长的使用寿命”。
- 步骤 3** 选择一项录音记录，然后执行以下操作之一：
 - 要收听录音，请单击“播放”。
 - 要将录音标记为延长存档，请单击“设置延长的使用寿命”。该录音将被保存 30 天。

将网页推送至座席

- 步骤 1** 从“座席”树中，选择要向其推送网页的座席。
- 步骤 2** 选择“干预”>“通过推送页面指导”。
- 步骤 3** 键入或选择 URL，然后单击“推送”。

配置集成浏览器的主页

- 步骤 1** 选择“视图”>“首选项”。此时出现“首选项”窗口。
- 步骤 2** 选中“启用集成浏览器”复选框。
- 步骤 3** 在左侧窗格中选择“浏览器”节点。
- 步骤 4** 在右侧窗格中，选择一个浏览器选项卡。在“浏览器主页”字段中输入 URL，然后单击“确定”。