

Konfigurere den integrerede browserhjemmeside

- trin 1** Vælg Vis > indstillinger. Vinduet Indstillinger vises.
- trin 2** Marker feltet 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.

Opsætte 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.

Oprette 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.** Vælg en af eller både Ventende opkald og Aktuelt ældste.
 - 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.

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

Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

♻️ Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10 % genbrugsaffald.



GUIDEN HURTIG START
















Cisco Supervisor Desktop CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0 Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1** Værktøjslinje
- 2** Almindelige opgaver



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 Chatvalg.
	Teammeddelelse	Ctrl+X	Åbner vinduet Teammeddelelse.
	Start optagelse	Ctrl+R	Starter optagelsen af det valgte telefonopkald (kun versionerne Udvidet og Premium).
	Stop optagelse	Ctrl+S	Stopper optagelse af det valgte telefonopkald. (Gælder 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

Afsendelse af chatmeddelelser

-
- trin 1** Klik på Chat på værktøjslinjen. Vinduet Chatvalg åbner.
 - 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. (For at stoppe en meddelelse, før den udløber, klikkes på Stop.)
 - trin 4** Klik på Start, og derefter på Luk. Alle agenter i dit team, som kører Agent Desktop, vil modtage meddelelsen, selvom 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.
-

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.
-