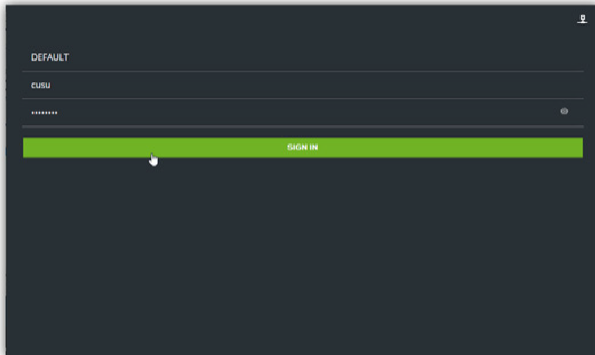


Über den Web Supervisor

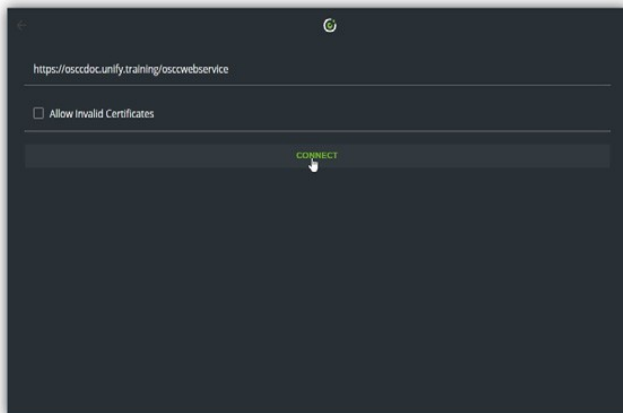
- Der Web Supervisor wird gestartet, indem Sie sich mit der Supervisor/ Anwendung auf dem Application Server verbinden.
- Diese Anwendung stellt dann über den OSCC Web Service (osccwebservice/) die Verbindung mit OpenScape Contact Center her.

Verbinden und Anmelden

- Mit dem OSCC Web Service verbinden;
 - Auf der Startseite geben Sie die URL ihres OSCC Web Service ein
 - https://application_server/osccwebservice
 - Wenn Ihr Server über kein vertrauenswürdigen Zertifikat verfügt, dann müssen Sie die Option
- Als OpenScape Contact Center Benutzer anmelden:
 - Geben Sie Ihre Anmeldeinformation als OpenScape Contact Center Benutzer ein:
Mandant Benutzername
Passwort
- Klicken Sie auf Sign In.



- Allow Invalid Certificate wählen
- Klicken Sie auf CONNECT.



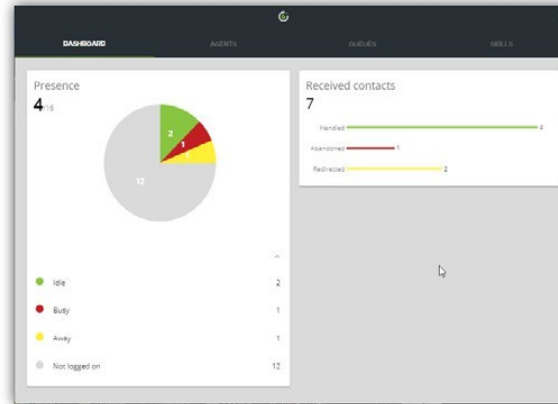
Web Supervisor Ansichten

DASHBOARD

- Das Dashboard gibt einen graphischen Überblick über die Gesamtsituation in Ihrem Contact Centers.
- Sie sehen auf den ersten Blick;
 - Präsenz der Agenten:

Frei, Beschäftigt, Abwesend, Nicht angemeldet

– Empfangene Kontakte:
Bearbeitet, Abgebrochen, Umgeleitet



- Bereich AGENTS:
 - Liste aller von Ihnen betreuten Agenten mit ausführlichen Informationen.
 - Sie können die angezeigten Spalten anpassen, indem Sie auf das Symbol klicken.
 - Sie können einen Agenten An- tippen um der Detailbereich für einen Agenten zu öffnen

Name	Routing state	Time in routing state	Handled contacts	Total handling time	Average hand time
Can Fixit Away	Unavailable	00:26:29	0	00:00:00	00:00:00
Does Sellit Away	Unavailable	00:02:08	0	00:00:00	00:00:00
Dref Gnatsum Busy	Work	00:19:55	0	00:00:00	00:00:00
Will Knowit Active	Available	00:08:16	1	00:19:24	00:19:24

Unify OpenScape Contact Center

Web Supervisor

Quick Reference Card

A31003-S22B0-U107-01-0019

03/2023

mitel.com



2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.

- AGENTS Detailbereich:

- Im Detailbereich werden alle Statistiken für den jeweiligen Agenten angezeigt.
- Zudem haben Sie die Möglichkeit die beiden EDIT Schaltflächen anzuklicken um:
- Den Routingzustand dieses Agenten zu ändern.
- Die Skills oder die Gruppenzugehörigkeit dieses Agenten zu verändern.
- Sie können auch alle aktiven Kontakte dieses Agenten einsehen.

- Bereich QUEUES

- Liste aller von Ihnen betreuten Warteschlangen mit ausführlichen Informationen.
 - Sie können die angezeigten Spalten anpassen, indem Sie auf das Symbol klicken.
- Sie können eine Warteschlange antippen um sich Details anzeigen zu lassen.

Name	Queued	Logged on Agents	Idle Agents	Service Level %	Oldest Contact	Received	Abandon Rate	Accessibility
V Service Voice	0	3	0	60.0	00:00:00	5	0.0	60.0
V Sales Voice	0	3	0	100.0	00:00:00	1	100.0	0.0
Default Voice Q... Voice	1	0	0	100.0	00:00:00	0	0.0	100.0
Default E-mail ... E-mail	0	1	0	100.0	00:00:00	0	0.0	100.0

- Bereich SKILLS

- Dieser Bereich ist nur vorhanden, wenn Ihr System Skillbasiertes Routing verwendet.
- Sie sehen die Skills der Agenten in tabellarischer Übersicht und können diese anpassen.
- Sie können diese Ansicht auch in ein Excel Arbeitsblatt exportieren oder von einem Excel Arbeitsblatt importieren.

Name	DE	WIN7	Vista	F.DE
Agent01 Training (5000)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent02 Training (5001)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agent03 Training (5003)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Can Fixit (1001)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Admin (2001)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer Supervisor (2003)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does Sellit (1002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Bereich RECORDINGS

- Dieser Bereich wird nur angezeigt, wenn (i) Ihr System Basis Sprachaufzeichnung verwendet und (ii) Sie über die spezielle Berechtigung „Search Recordings“ verfügen.

Extension	Agent Name	Queue Name	Start time	End time
1 of 1				

- Sie können die Aufzeichnungen nach Datum, Agenten, Warteschlangen, durchsuchen und Aufzeichnungen anhören bzw. herunterladen.