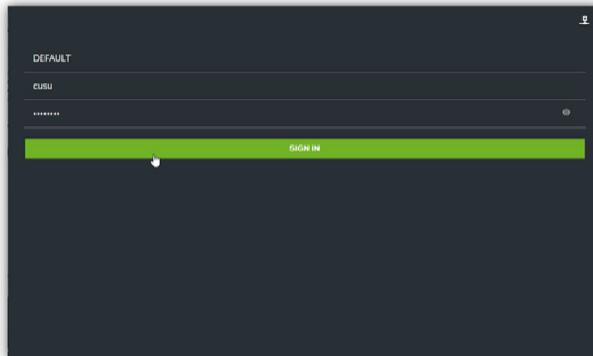


## Über den Web Supervisor

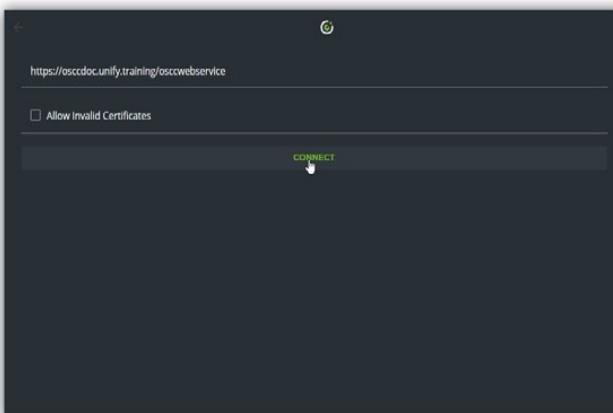
- Der Web Supervisor wird gestartet, indem Sie sich mit der Supervisor/ Anwendung auf dem Application Server verbinden.
- Diese Anwendung stellt dann über den OSCC Web Service (osccwebservice/) die Verbindung mit OpenScape Contact Center her.

## 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](https://application_server/osccwebservice)
  - Wenn Ihr Server über kein vertrauenswürdiges 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.



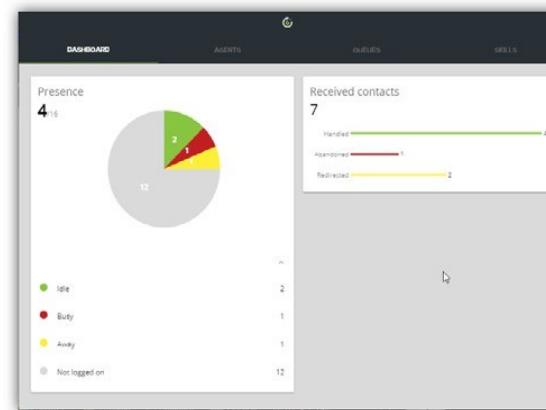
- Allow Invalid Certificate wählen
- Klicken Sie auf CONNECT.



## 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 Antippen 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
Drolf 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

mitel.com

- AGENTS Detailbereich:

- Im Detailbereich werden alle Statistiken für den jeweiligen Agenten angezeigt.
- Zudem haben Sie die Möglichkeit die beiden EDIT Schaltflächen anzutippen 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.

The screenshot shows the AGENTS Detailbereich for an agent named 'Does Sellit'. It displays the agent's profile (ID 1002, Team DEPT-01), presence status (Unavailable), and contact statistics (0 active contacts). Below this, it lists routing states (Unavailable - 00:02:08), presence states (Away - 00:02:08), media types (Voice, Callback), handled contacts (0), total handling time (00:00:00), average handling time (00:00:00), and skills (Sales, Service, Support, Concierge).

- 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.

The screenshot shows the QUEUES section with a table listing various queues. The columns include Name, Queued, Logged on agents, Idle Agents, Service level(%), Oldest Contact, Received, Abandon Rate, and Accessibility. A search bar at the top allows filtering by queue name.

- 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.

The screenshot shows the SKILLS section with a grid where each row represents an agent and each column represents a skill category (DE, WIN7, Vista, F\_DE). The grid includes columns for Name, DE, WIN7, Vista, and F\_DE. The rows list various agents and their assigned skills.

- Bereich RECORDINGS

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

The screenshot shows the RECORDINGS section with search criteria for Recorder (CMSSRV1, CMSRV1), Date, Start time (10/17/2022 00:00), and End time (10/17/2022 23:59). The results table shows one recording entry for CMSSRV1, with columns for Extension, Agent Name, Queue Name, Start time, and End time. The result is labeled as 1 of 1.

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