



Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 8.5
November 2010

Americas Headquarters

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)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Indhold

- Indledning 5
 - Målgruppe 5
 - Nyheder i denne version 5
- CAD-BE-funktionsniveauer 6
- Sprogunderstøttelse 7
- Konfiguration af Cisco IP Communicator 8
- Pålogging med CAD-BE 9
 - Telefoner med flere linjer 9
 - Pålogging som en lokal agent 10
 - Pålogging som en mobil agent 11
 - Bemærkninger vedrørende login 13
 - Adgang via et VPN bag en NAT-firewall eller -router 14
- Log af 15
 - Metode 1: Logge af og derefter lukke CAD-BE (anbefales) 15
 - Metode 2: Lukke CAD-BE uden først at logge af 15
- Vinduet Ringeplade 17
- CAD-BE-grænseflade 18
 - Knapper på værktøjslinjen og genvejstaster 19
 - Rude til kontaktvisning 21
 - Enkelt vs. Flerlinjers kontaktvisninger 21
 - Ruden Kontaktstyring 22
 - Enterprise-data 22
 - Opkaldsaktivitet 23
 - Rude med integreret browser 23
 - Statuslinje 24
- Håndtering af opkald 25
 - Enkelt-linje- vs. Flerlinjekonfigurationer 25
 - Angivelse af telefonnumre 25
 - Besvarelse af et opkald 25
 - Sådan foretages et opkald 26
 - Angivelse af berøringstønder under et opkald 26
 - Overførsel af et opkald 27
 - Sådan foretages et conferenceopkald 28

Indhold

- Indgreb fra supervisor 30
 - Indgreb i opkald 30
 - Browserindgreb 30
 - Indgreb i agenttilstand 30
- Agenttilstande 31
- Brug af den integrerede browser 33
 - Adgang til arbejdswebsteder 33
 - Adgang til andre websteder 33
 - Adgang til din startside 33
 - Indgreb fra supervisor 33
- Årsagskoder 34
- Afslutningsdata 35
- Autogendannelse af tjeneste 36
 - Vinduet Tjenestestatus 36
 - Tab af BIPPA-tjeneste 37
 - Ikke-redundante systemer 37
 - Redundante systemer 37
 - Tab af CTI-tjeneste 37
 - Tab af LDAP-tjeneste 38
 - Tab af LRM-tjeneste 38
 - Tab af andre tjenester 38

Brugervejledning til Cisco Agent Desktop – browserversion

Indledning

Cisco Agent Desktop – (CAD-BE) er en Java-applet-version af Cisco Agent Desktop, der kører i en webbrowser.

CAD-BE indeholder opkaldskontrolfunktioner (såsom opkaldssvar, parkering, konference og overførsel) samt ACD-tilstandskontrol (såsom klar, ikke klar og afslut). Agenten får vist kundeoplysningerne i en rude med enterprise-data. CAD-BE indeholder også et integreret browservindue, så agenter kan få vist intranet, internet og webprogramsider efter behov.

BEMÆRK: CAD-BE-grænsefladens udseende afhænger af operativsystemet på den pc, som CAD-BE kører på. Skærbillederne i denne brugervejledning viser CAD-BE-grænsefladen, som den ser ud på Microsoft Windows XP.

Målgruppe

Dette dokument er udfærdiget til kontaktcenteragenter, som bruger CAD-BE på computeren.

Nyheder i denne version

CAD-BE8.5 understøtter følgende nye funktioner:

- 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise og Ultimate
- 64-bit Microsoft Windows 7, der kører med 32-bit Windows på 64-bit Windows (WoW64) emuleringslag
- JRE 1.6.0_20 og senere 1.6 opdateringer
- Microsoft Internet Explorer 8 og Mozilla Firefox 3.6

CAD-BE-funktionsniveauer

Der er tre funktionsniveauer i CAD-BE: Standard, Udvidet og Premium.

[Tabel 1](#) viser de funktioner, der er tilgængelige i hvert funktionsniveau i CAD-BE. Funktioner, der ikke er nævnt her, er tilgængelige i alle tre funktionsniveauer.

Tabel 1. CAD-BE-funktioner

Funktion	Standard	Udvidet	Premium
Opkaldsoptagelse startet af agent		•	•
Agent-workflow HTTP-hentning og hjælpeprogramhandlinger		•	•
Understøttelse af Cisco IP Communicator	•	•	•
Understøttelse af Cisco Unified Mobile Agent	•	•	•
Opkaldsoversigt for enterprise-data		•	•
Tærskler for enterprise-data	•	•	•
Workflows udløst af hændelser		•	•
Integreret browser		•	•
Årsagskoder	•	•	•
Opgaveknapper	•	•	•
Afslutningsdata	•	•	•

Sprogunderstøttelse

CAD-BE er lokaliseret til følgende sprog:

- Kinesisk (forenklet)
- Kinesisk (traditionelt)
- Dansk
- Hollandsk
- Engelsk
- Finsk
- Fransk (Canada)
- Fransk (Frankrig)
- Tysk
- Italiensk
- Japansk
- Koreansk
- Norsk
- Polsk
- Portugisisk (Brasilien)
- Russisk
- Spansk
- Svensk
- Tyrkisk

Konfiguration af Cisco IP Communicator

CAD-BE understøtter brugen af Cisco IP Communicator-softwaretelefonen. CAD-BE Agent Desktop medfølger ikke til CAD-BE, og det skal købes og installeres separat.

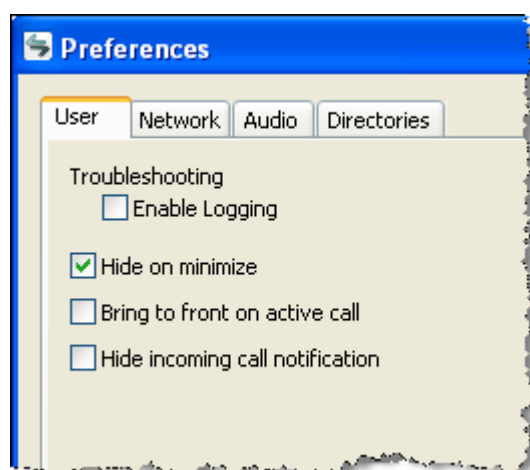
Du skal starte IP Communicator manuelt (programmet starter ikke automatisk, når du starter CAD-BE). For at spare på systemressourcerne skal du holde IP Communicator minimeret så meget som muligt og bruge CAD-BE-grænsefladen til opkaldskontrol.

Hvis du vil sikre, at IP Communicator ikke maksimeres, når et opkald modtages (standardindstillingen), skal du ændre dine indstillinger, sådan som det er angivet i den følgende fremgangsmåde.

Sådan konfigureres IP Communicator, så det forbliver minimeret, når et opkald modtages:

1. Start IP Communicator.
2. Højreklik hvor som helst på grænsefladen for at vise en pop op-menu, og vælg Indstillinger. Dialogboksen Indstillinger vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet Skjul ved minimering under fanen Bruger, fjern markeringen fra afkrydsningsfelterne Læg forrest ved aktivt opkald og Skjul meddelelse om indgående opkald.
4. Klik på OK.

Figur 1. Brugerindstillinger i dialogboksen Indstillinger (vis detaljer)



Pålogging med CAD-BE

Du kan logge på ved at bruge CAD-BE som en lokal eller mobil agent. En lokal agent bruger CAD-BE inden for kontaktcentret. En mobil agent anvender Cisco Unified Mobile Agent til at oprette forbindelse til CAD-BE via en hvilken som helst type telefon (herunder en mobiltelefon), hvilket sker uden for kontaktcentret. Du kan finde instruktioner til, hvordan du logger på, i det relevante afsnit nedenfor.

- [Pålogging som en lokal agent \(side 10\)](#)
- [Pålogging som en mobil agent \(side 11\)](#)

CAD-BE kan køres i følgende webbrowsere:

Operativsystem	Understøttede browsere
Microsoft Windows XP Professional med Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 og 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise og Ultimate Editions med Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 og 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise og Ultimate Editions	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox 3.0

Begge browsere skal have Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_20 eller senere 1.6 opdateringer installeret. Alle programmer til blokering af pop op-vinduer skal være deaktiveret. Kontakt din administrator for at få oplysninger om, hvordan du deaktiverer programmer til blokering af pop op-vinduer, hvis der er nogen.

BEMÆRK: Hvis JRE ikke er installeret, når du forsøger at starte CAD-BE, bliver du bedt om at installere det. Når JRE er installeret, starter CAD-BE på normal vis.

BEMÆRK: CAD-BE fungerer muligvis med andre browsere og JRE-versioner, men disse konfigurationer understøttes ikke.

Telefoner med flere linjer

CAD-BE understøtter telefoner med flere linjer. Antallet af linjer er imidlertid begrænset. Du kan ikke logge på en telefon, som har mere end fire linjer (én ACD-linje og tre ikke-ACD-linjer).

Der understøttes kun to opkald pr. linje.

Pålogging som en lokal agent

BEMÆRK: Hvis du bruger Cisco IP Communicator som telefon, skal du sørge for at starte IP Communicator, før du logger på med CAD-BE.

Sådan logger du på som en lokal agent:

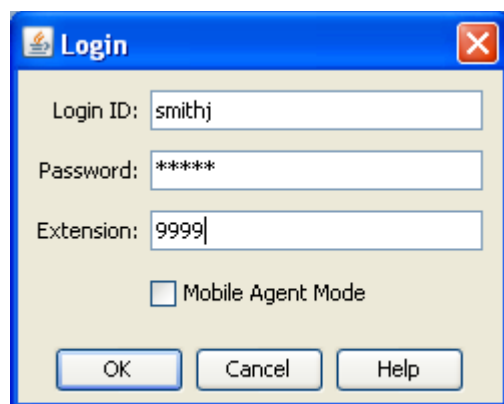
1. Start webbrowseren.
2. Indtast følgende adresse i adressefeltet, hvor CAD-server er IP-adressen eller værtsnavnet på serveren, der er vært for CAD.

https://CAD-server/cadbe/CAD-BE.jsp

BEMÆRK: Adressen skelner mellem store og små bogstaver. Indtast store og små bogstaver nøjagtigt som vist.

3. Tryk på Enter. Logon-vinduet vises (Figur 2).

Figur 2. Logon-vindue



BEMÆRK: Vinduet Logon beder om enten dit logonnavn eller dit logon-id, afhængigt af metoden din administrator har konfigureret.

BEMÆRK: Der vises eventuelt en advarsel om, at CAD-BE's digitale signatur ikke kan bekræftes. Det betyder, at webbrowseren ikke kan bekræfte den digitale signatur via en kilde, der er tillid til. Markér afkrydsningsfeltet Hav altid tillid til indhold fra denne udgiver for at forhindre, at denne advarsel vises igen, og klik derefter på Kør for at starte CAD-BE. Klik ikke på Annuller. Hvis du annullerer, vil CAD-BE køre i begrænset tilstand, og nogle funktioner vil ikke fungere korrekt.

4. Indtast dit logon-id/-navn, din adgangskode og dit lokalnummer i de relevante felter. Klik derefter på OK. Du er nu logget ind på CAD-BE i tilstanden Ikke klar.

- Hvis du indtaster et logonnavn/id, som allerede anvendes af en anden agent, vises en dialogboks, som spørger, om du vil logge id'et af. Hvis du vælger "Ja", logger CAD den agent, som bruger det id, af og logger dig på i stedet. Dette kaldes "tvungen logon".
- Hvis du indtaster et lokalnummer, som allerede anvendes af en anden agent, vises en fejlmeddelelse, der siger, at lokalnummeret allerede er i brug. Du skal indtaste et andet lokalnummer for at kunne logge ind.
- Hvis logon-metoden (logonnavn eller logon-id) ændres, mens du er ved at logge på, vises en fejlmeddelelse, som angiver, at logon-metoden er ændret. Du skal genstarte CAD-BE, før du kan logge på.

BEMÆRK: Hvis din teamtildeling er ændret, skal du genstarte CAD-BE for at ændringen kan træde i kraft.

Pålogging som en mobil agent

Når du logger på som en mobil agent, kan du bruge enhver telefon til at modtage opkald, der er tilgængelige i kontaktcenteret telefonsystem, inklusive hjemmetelefoner og mobiltelefoner, der ikke er direkte forbundet til kontaktcenteret.

Vinduet Agent-logon, som du ser, viser muligvis ikke afkrydsningsfeltet Mobil agent-tilstand. Hvis du har brug for at logge på med mobil agent-tilstand, og afkrydsningsfeltet ikke er synligt, kan du bede din CAD-administrator om at aktivere det.

BEMÆRK: Den vejledning i brugen af din CAD-BE, som er beskrevet i dette dokument, omhandler ikke afgørende forskelle, som kan vise sig, hvis du logger på som mobil agent. Se afsnittet "Using Unified Mobile Agent" (Brug af fælles mobil agent) under *Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise* (Vejledning i Cisco Unified CC Enterprise til mobile agenter) for at få anvisninger til brug af din desktop, når du logger på som mobil agent. Denne brugervejledning kan hentes på cisco.com (brug søgefunktionen på webstedet til at finde den nøjagtige placering).

BEMÆRK: Du *skal* bruge CAD-BE til alle handlinger til opkaldskontrol som beskrevet nedenfor. Hvis du bruger din telefon til opkaldskontrol, kan du miste kundens opkald. Brug også CAD-BE til at overvåge opkaldsaktiviteter, som f.eks. konferencestatus. Disse oplysninger vises ikke helt præcist (eller slet ikke i visse tilfælde) på din telefon. Få flere oplysninger i dokumentationen til Cisco Unified Mobile Agent.

Du kan modtage opkald på en af to måder: Fast opkaldstilstand eller Opkald efter opkald-tilstand.

- I Fast opkaldstilstand modtager du ét opkald, som du besvarer ved hjælp af din fysiske telefon, når du logger på. Denne linje forbliver forbundet gennem flere kundeopkald. du kan håndtere al opkaldskontrol via CAD-BE, herunder afbrydelse af forbindelsen til kundeopkaldet. Hvis du lægger røret på din fysiske telefon, logges du af.
- I opkald efter opkald-tilstanden ringes der på din fysiske telefon for hvert enkelt kundeopkald. Når du besvarer din fysiske telefon, håndteres al opkaldskontrol via CAD-BE, herunder afbrydelse af forbindelsen til opkaldet. Når du lægger på ved at afbryde opkaldet via CAD-BE og derefter lægger røret på din fysiske telefon, placeres du i tilstanden Klar, hvor du kan modtage et andet kundeopkald.

Sådan logger man på CAD-BE som en mobil agent:

BEMÆRK: Hvis du ikke er konfigureret som en mobil agent, eller hvis du vælger en opkaldstilstand, som du ikke er konfigureret til at bruge, vil dit login som mobil agent mislykkes. Hvis dette sker, skal du kontakte systemadministratoren.

Det anbefales, at du anvender et VPN til at få adgang til dit kontaktcenters netværk for at have en mere sikker forbindelse, før du logger på CAD-BE. Se VPN-instruktionerne for at få yderligere oplysninger.

1. Start webbrowseren.
2. Indtast følgende adresse i adressefeltet, hvor CAD-server er IP-adressen eller værtsnavnet på serveren, der er vært for CAD.

`https://CAD-server/cadbe/CAD-BE.jsp`

BEMÆRK: Adressen skelner mellem store og små bogstaver. Indtast store og små bogstaver nøjagtigt som vist.

3. Tryk på Enter. Logon-vinduet vises ([Figur 2 på side 10](#)).

BEMÆRK: Der vises eventuelt en advarsel om, at CAD-BE's digitale signatur ikke kan bekræftes. Det betyder, at webbrowseren ikke kan bekræfte den digitale signatur via en kilde, der er tillid til. Markér afkrydsningsfeltet Hav altid tillid til indhold fra denne udgiver for at forhindre, at denne advarsel vises igen, og klik derefter på Kør for at starte CAD-BE. Klik ikke på Annuller. Hvis du annullerer, vil CAD-BE køre i begrænset tilstand, og nogle funktioner vil ikke fungere korrekt.

4. Indtast dit logonnavn/id, din adgangskode og dit lokalnummer i de relevante felter.
5. Marker feltet Mobil agent-tilstand. Vinduet obilgent-logon vises (Figur 3).

Figur 3. Vinduet Mobilagent-logon

6. Vælg den opkaldstilstand, du ønsker at bruge, og angiv dit telefonnummer i feltet Mobilagents telefonnummer under afsnittet Parametre for mobil agent.

BEMÆRK: Indtast kun tal i feltet Mobilagents telefonnummer. Dette felt kan ikke indeholde mellemrum, tankestreger, parenteser eller andre ikke-numeriske tegn.

7. Klik på OK, eller tryk Enter for at logge ind. Du er nu logget ind på CAD-BE i tilstanden Ikke klar.

BEMÆRK: Hvis din teamtildeling ændres, mens du er logget på, skal du genstarte CAD-BE, for at ændringen træder i kraft.

Bemærkninger vedrørende login

- Feltet til logonnavn/id kan maksimalt være på 32 tegn. Felterne Adgangskode, Lokalnummer og Mobilagents telefonnr. kan maksimalt være på 64 tegn.

- Når du logger på, ser du muligvis en fejlmeddelelse om, at der er opstået en licensfejl. Kontakt administratoren. Denne meddelelse vises generelt, når alle CAD-BE-softwarelicenser er i brug. Derfor er det vigtigt, at du logger af CAD-BE, når du er færdig med at bruge den, i stedet for blot at lukke browseren.
- Hvis du logger på som en mobil agent ved hjælp af Fast opkaldstilstand, har du kun én telefonlinje, din telefonlinje er optaget, du logges på og bliver øjeblikkeligt logget af. Hvis du har to telefonlinjer med telefonsvarer på den linje, som ikke er optaget, går mobile agenter over til den anden linje, logger dig på, og når telefonsvareren lægger på, bliver du logget af.
- Når du logger på som en mobilagent, kan du ikke logge et logonnavn/id af, som allerede er i brug. Hvis du ser en dialogboks, der spørger, om du vil logge af agentnavnet/id (gennemtvunge dit logon), så svar Nej. Du bliver nødt til at logge på med et andet logonnavn/id.

Adgang via et VPN bag en NAT-firewall eller -router

CAD-BE kan oprette forbindelse til CAD-serveren via et VPN (Virtual Private Network).

Når en desktop bruger NAT (Network Address Translation) på grund af en firewall eller en router, skal VPN-software (Virtual Private Network) bruges på desktoppen for at sikre fuld understøttelse af 2-vejs netværksforbindelse mellem kontaktcenterserveren og desktoppen.

BEMÆRK: Det anbefales, at du anvender et VPN for at have en sikker forbindelse, når CAD-BE anvendes uden for kontaktcentret.

VPN-forbindelsen skal oprettes, før CAD-BE startes. Hvis VPN-forbindelsen mistes under en session, skal du genstarte CAD-BE, når forbindelsen er reetableret.

Det er blevet kontrolleret, at Cisco VPN 3000 Concentrator og Cisco VPN Client fungerer korrekt sammen med CAD. 8.5, og adgang understøttes. VPN-løsninger fra andre udbydere vil muligvis fungere korrekt, men da de ikke er blevet formelt bekræftet, understøttes de ikke. Hvis du ønsker at få bekræftet en alternativ løsning, skal du kontakte din Cisco-leverandør.

Log af

Du kan kun logge af fra agenttilstanden Ikke klar.

Når du starter CAD-BE, bruger du en softwarelicens. Når du afslutter CAD-BE, bliver den pågældende softwarelicens tilgængelig for andre agenter. Det er derfor vigtigt, at CAD-BE lukkes helt, når du er færdig med at bruge den.

Hvis du kun logger af, vil softwarelicensen fortsat være i brug, . Softwarelicensen frigives automatisk, når CAD-BE ikke har været brugt i et minut.

Du kan bruge to metoder til at logge af og lukke CAD-BE.

Metode 1: Logge af og derefter lukke CAD-BE (anbefales)

Brug af denne metode sikrer, at den softwarelicens, du bruger, frigives og er tilgængelig for andre agenter.

Sådan logger du af ved hjælp af metode 1:

1. Klik på Log af på værktøjslinjen.
 - Hvis dit system er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen med årsagskoder, før du logges af. Vælg den relevante årsagskode, og klik på OK.
 - Hvis du har et aktivt opkald, når du klikker på Log af, vil du fortsat være logget på, indtil opkaldet afsluttes.
2. Klik på Luk (X)et i øverste højre hjørne af vinduet) for at lukke CAD-BE.

Metode 2: Lukke CAD-BE uden først at logge af

Ved brug af denne metode er der en lille risiko for, at softwarelicensen ikke frigives korrekt ved lukningen. Hvis dette sker, vil den softwarelicens, du bruger, ikke blive frigivet, før CAD-BE ikke har været i brug i et minut.

En agent kan fremtvinge frigivelse af licensen ved at bruge tvungen logon. Se [Pålogning med CAD-BE på side 9](#) for at få flere oplysninger om tvungen logon.

Sådan logger du af ved hjælp af metode 2:

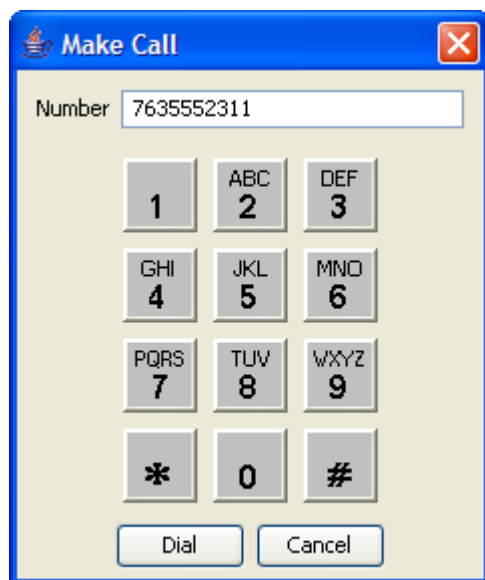
- Klik på Luk (X'et i øverste højre hjørne af vinduet).
 - Hvis systemet er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen med årsagskoder, før du logges af. Vælg den relevante årsagskode, og klik på OK.
 - Hvis du har et aktivt opkald, når du klikker på Luk, vises der en dialogboks, hvor du bliver bedt om at bekræfte, at du vil logge af.
 - Hvis klikker på Ja, vil du fortsat være logget på, indtil du afslutter opkaldet.
 - Hvis klikker på Nej, vil du fortsat være logget på, og CAD-BE vil forblive åben.

Vinduet Ringeplade

Vinduet Ringeplade gør det muligt at foretage opkald enten ved at indtaste et telefonnummer i feltet . Du kan indtaste nummeret enten ved at skrive det eller ved at klikke på nummertasterne.

"Ringeplade" er dette vindues overordnede navn. Det navn, der vises i titellinjen, afhænger af, hvad du foretager dig, og kan være enten være , Overfør eller Sæt i konference.

Figur 4. Vinduet Ringeplade



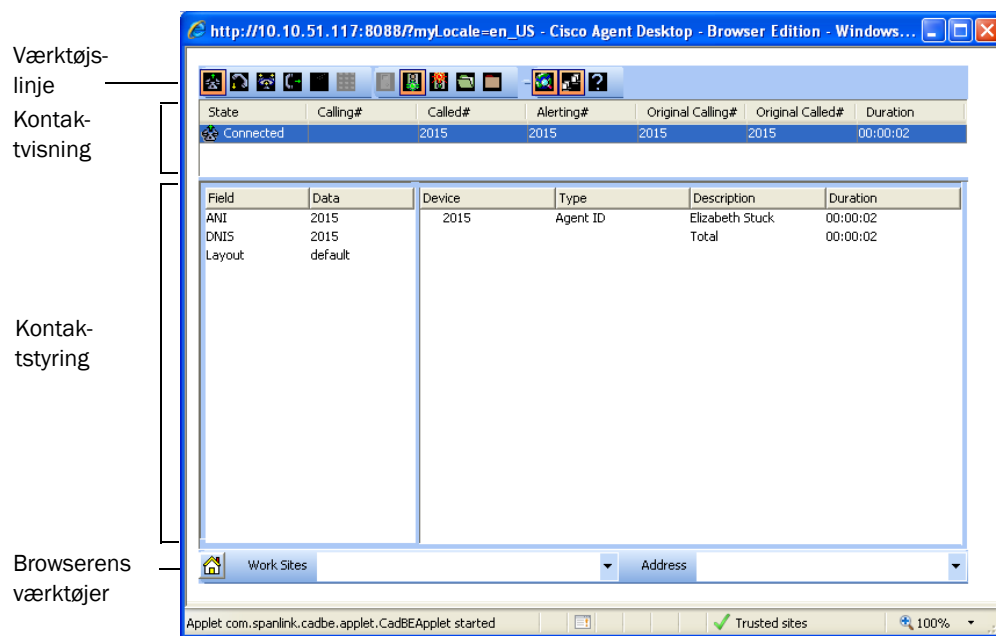
CAD-BE-grænseflade

CAD-BE-grænsefladen viser oplysninger om aktive opkald og giver adgang til funktioner til opkaldshåndtering. Den giver også adgang til websider i den integrerede browser. Grænsefladen består af følgende dele:

- Værktøjslinje
- Rude til kontakttvisning
- Ruden Kontaktstyring
- Værktøjer til den integrerede browser

BEMÆRK: Internet Explorer 7 har en sikkerhedsfunktion, som placerer en ikke-redigerbar adresselinje direkte under titellinjen i CAD-BE-grænsefladen. For at fjerne denne adresselinje skal du gå ind under Funktioner > Internetindstillinger og vælge fanen Sikkerhed og derefter markere enten Lokalt intranet eller Websteder, der er tillid til. Klik på Steder og derefter på Tilføj. Således tilføjes CAD-BE-webstedet til den valgte zone. (Indstillingen "Tillad websteder at åbne vinduer uden adresser eller statuslinjer" er aktiveret under det lokale intranet såvel som under Websteder, der er tillid til).

Figur 6. CAD-BE-grænseflade



BEMÆRK:

Knapper på værktøjslinjen og genvejstaster

Værktøjslinjen indeholder knapper til opkaldskontrol og til funktioner, som ikke er relateret til en bestemt kundekontakt, såsom:

- Logge på og af
- Ændre din agenttilstand
- Konfigurere udseendet på CAD-BE-grænsefladen
- Starte og stoppe alle opkaldsoptagelser (hvis administratoren har konfigureret opgaveknapperne til at udføre disse funktioner)







Knapperne på værktøjslinjen deaktiveres, hvis de kontrollerer en funktion, som ikke er tilgængelig i din nuværende situation. Hvis du f.eks. har parkeret et opkald, vil alle andre opkaldskontrolknapper være deaktiveret. Når du fjerner parkeringen, bliver de andre opkaldskontrolknapperaktiveret igen. Hvis du vil have vist en knaps navn, skal du bevæge musemarkøren over knappen.

BEMÆRK: Hvis dit kontaktcenter anvender den Udvidede eller Premium CAD-pakke, kan din værktøjslinje konfigureres af din administrator og vil muligvis indeholde andre knapper end dem, som er angivet herunder.

De følgende tabeller viser de knapper på værktøjslinjen og de genvejstaster, som du kan bruge i CAD-BE.

[Tabel 2](#) viser knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til håndtering af opkald.

Tabel 2. Knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til opkaldshåndtering

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Svar/Slip	Ctrl+A	Besvarer eller slipper det valgte opkald.
	Parker/Fjern parkering	Ctrl+H	Parkerer det valgte opkald, eller fjerner parkeringen.
	Konference	Ctrl+F	Parkerer det valgte opkald og åbner vinduet Sæt i konference.
	Overfør	Ctrl+T	Parkerer det valgte opkald og åbner vinduet Overfør .
	Berøringstoner	Ctrl+D	Åbner vinduet Angiv berøringstoner.
	Kald op	Ctrl+M	Åbner et vindue, hvorfra du kan foretage et opkald.





Tabel 3 viser knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til ændring af agenttilstand.

Tabel 3. Knapper på værktøjslinjen til agenttilstand og genvejstaster

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde klar	Ctrl+Y	Ændrer din tilstand til Arbejde klar, hvilket indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.
	Arbejde ikke klar	Ctrl+Z	Ændrer din tilstand til Arbejde ikke klar, hvilket indikerer, du ikke er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.

Tabel 4 viser knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til håndtering af vinduer.

Tabel 4. Knapper på værktøjslinjen til vinduesstyring og genvejstaster

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opgave 1-10	Alt+1, Alt+2... Alt+0	(Kun Udvidet/Premium) En til ti opgaveknapper kan indstilles til at udføre en eller flere funktioner af administratoren.
	Kontakt styring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Alt+B	(Kun Udvidet/Premium) Viser eller skjuler den integrerede browserrude.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.

[Tabel 5](#) viser genvejstasterne til at flytte musemarkøren til forskellige tekstelementer i CAD-BE -grænsefladen, så en skærmlæser kan læse teksten.

Tabel 5. Hovedvindue til skærmlæserens genvejstaster

Genvej	Beskrivelse
Ctrl+E	Vælger en række i ruden Kontaktstyring under Enterprise-data.
Ctrl+S	Vælger en kontakt i ruden til kontaktvisningen.

Rude til kontaktvisning

Afsnittet med kontaktvisninger viser data om agents aktuelle opkaldsvisninger. Der kan være mere end én opkaldsvisning i afsnittet. Du kan f.eks. have et opkald parkeret, mens et andet er aktivt – begge vises.

Enkelt vs. Flerlinjers kontaktvisninger

Afhængigt af hvordan systemet er konfigureret kan CAD-BE vise enten kun ACD-opkald eller både ACD- og ikke-ACD-opkald.

- **Kun ACD-opkald (konfiguration med enkelt linje).** Din telefon har et eller flere lokalnummer, men kun opkald, der er angivet som ACD-opkald, vises i kontaktvisningsruden.
- **Både ACD- og ikke-ACD-opkald (konfiguration med flere linjer).** Din telefon har et lokalnummer, og både ACD- og ikke-ACD-opkald vises i kontaktvisningsruden. CAD-BE understøtter et ACD-lokalnummer og op til tre ikke-ACD-lokalnumre.

Ruden til kontaktvisning kan vise op til ni felter. Statusfeltet vises altid, og de otte andre felter kan konfigureres af administratoren.

[Tabel 6](#) viser de tilgængelige felter.

Tabel 6. Kontaktvisningsfelter

Felt	Altid Synlige?	Beskrivelse
Tilstand	Ja	Kontaktens aktuelle tilstand.
Varighed	Nej	Varigheden af telefonopkaldet.
Kalder op til nr.	Nej	Nummeret på enheden, der startede.
Kaldte op til nr.	Nej	Nummeret på destinationsenheden.
Advarenr.	Nej	Nummeret på enheden, der ringer.

Tabel 6. Kontaktvisningsfelter (fortsat)

Felt	Altid Synlige?	Beskrivelse
Kaldte oprindeligt nr.	Nej	Det oprindelige nummer, der blev ringet til.
Kalder oprindeligt nr.	Nej	Det første nummer, der ringede.
Fag	Nej	Fag-id'et vises kun, hvis opkaldet er et indgående ACD-opkald.
ACD-linje	Nej	Ja/Nej. Angiver, om opkaldet forgår på en ACD-linje eller en ikke-ACD-linje.

Nogle felter kan muligvis vise <Ikke-tilgængelig> eller være tomme, hvis opkaldsoplysningerne er ukendte eller ikke findes.

Hver gang IP IVR er involveret i et opkald, viser CAD-BE de samme oplysninger om opkaldet i kontaktvisningsruden, som IP-telefonen viser på dens skærm. Enterprise-data kan vise forskellige data, fordi den sporer hele opkaldets levetid.

Ruden Kontaktstyring

Ruden Kontaktstyring indeholder enterprise-data (til venstre) og oplysninger om opkaldsaktivitet (til højre) for alle indgående og udgående opkald.

Figur 6. Ruden Kontaktstyring

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2017	2015	Agent ID	Elizabeth Stuck	00:04:04
DNIS	2015			Total	00:04:04
Layout	default				

Du kan klikke på knappen Vis/skjul kontaktstyring på værktøjslinjen for at vise eller skjule denne rude i grænsefladen.

Enterprise-data

Ruden Enterprise-data viser data, som er tilknyttet det valgte opkald. Hvilke data der helt præcist vises, konfigureres af din administrator.

Opkaldsaktivitet

Afsnittet med opkaldsaktivitet viser aktiviteten for det valgte opkald. [Tabel 7](#) viser de tilgængelige felter for opkaldsaktivitet.

Tabel 7. Felter i opkaldsaktivitet

Felt	Beskrivelse
Enhed	Liste over enheder, som opkaldet er gået igennem.
Type	Type af enhed, som opkaldet er gået igennem.
Beskrivelse	Beskrivelse af den enhed, som opkaldet er gået igennem.
Varighed	Den tid, opkaldet er ved enheden.
I alt	Summen af alle varigheder, som er vist.

BEMÆRK: Nogle opkald kan forekomme på flere enheder på samme tid. Hvis f.eks. et opkald placeres i flere køer eller sættes i konference til flere lokalnumre, viser afsnittet med opkaldsaktivitet varigheden af opkaldet på hver enkelt enhed, og overlappende tidspunkter vises ikke. I dette tilfælde er den samlede sum den tid, som er brugt på disse overlappende enheder, og vil være større end den faktiske tidsmængde, som opkaldet har anvendt i kontaktcentret.

Tærskler

En tærskel er den mængde tid, som det accepteres, at et opkald forbliver ved en bestemt enhed eller et bestemt kontaktcenter. Din administrator kan tildele advarselstærskler til hver type enhed, såvel som en samlet tærskel for et opkald.

Hvis et opkald bliver længere ved en enhed, end hvad der er defineret i advarselstærsklerne, vises et advarselsikon ved siden af enheden i ruden til opkaldsaktivitet. Disse ikoner er:



Obs



Advarsel

Rude med integreret browser

Ruden med den integrerede browserrude indeholder knapper, der gør det muligt at få adgang til websider på intranettet og internettet, som du kan bruge til at hjælpe dine kunder. De websider, du vælger, vises i et andet tilknyttet browservindue.

Din administrator kan konfigurere et bestemt websted, så det vises som din startside, og tilføje en liste over arbejdswebsteder (svarende til favoritter i webbrowsersen), så du hurtigt kan gå ind på de websteder, du ofte besøger.

Ruden med den integrerede browser består af følgende dele:

- Knappen Start
- Rullemenuen Arbejdssteder.
- Redigerbart adressefelt (hvis det er blevet konfigureret af administrator)

Se "[Brug af den integrerede browser](#)" på side 33 for at få yderligere oplysninger om denne rude.

Statuslinje

Statuslinjen viser aktuelle oplysninger om CAD-BE (Figur 7).

Figur 7. Statuslinje

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready 00:06:20	Partial Service	09:41
Agent navn	Agent-lokal nummer	Agent Id	Den aktuelle agent-ACD-tilstand og tid brugt i den pågældende tilstand	Aktuel tilstand for CAD-BE-funktioner	Aktuel systemtid i 24-timers format

I tilfælde af en tjenestefejl ændres afsnittet Aktuel status fra "Aktiv" til "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste". Hvis du vil vide, hvilke funktioner der påvirkes, når tjenesten ikke kører, skal du dobbeltklikke på afsnittet Aktuel status for at vise et pop op-vindue med funktioner, som er aktive eller inaktive.

Se "[Vinduet Tjenestestatus](#)" på side 36 for at få flere oplysninger om pop op-vinduet med aktuel status og autogendannelse af tjeneste.

Håndtering af opkald

Når du er logget på CAD-BE, kan du bruge CAD-BE, en fast I.-telefon eller IP Communicator til at håndtere telefonopkald. Procedurene i dette afsnit antager, at du bruger CAD-BE-grænsefladen til at håndtere opkald.

Enkelt-linje- vs. Flerlinjekonfigurationer

Hvis dit system er konfigureret til brug med en enkelt linje, styrer og viser CAD-BE kun ACD-opkald. Du kan ikke besvare ikke-ACD-opkald med CAD-BE. Disse opkald vises ikke i ruden til kontaktvisning og skal besvares ved hjælp af din faste I.-telefon eller IP Communicator.

Hvis dit system er konfigureret til brug med flere linjer, styrer og viser CAD-BE opkald, der er modtaget på både ACD- og ikke-ACD-lokalnumre. Hvis du vil styre et opkald i ruden til kontaktvisning i CAD-BE, skal du markere opkaldet i ruden og derefter foretage den ønskede aktivitet.

Ved konfigurationer med både enkelt linje og flere linjer skal du være logget på og være i tilstanden Klar for at modtage et ACD-opkald. Du kan være i en hvilken som helst tilstand for at modtage et ikke-ACD-opkald. Din agenttilstand ændres ikke, når du modtager et ikke-ACD-opkald.

Angivelse af telefonnumre

Du kan bruge følgende metoder til at indtaste telefonnummeret i feltet :nummer på ringepladen, når du skal ringe op til et nummer.

- Indtast telefonnummeret ved hjælp af tastaturet til din pc
- Vælg numre fra vinduet Ringeplade

Når du indtaster et telefonnummer, må det ikke indeholde mellemrum, tankestreger eller parenteser. CAD-BE accepterer kun tal i feltet Nummer.

Når du i de følgende afsnit bliver bedt om at angive et nummer i feltet :nummer, kan du gøre det på måder.

Besvarelse af et opkald

Sådan besvares et opkald:

- Klik på Svar.

Sådan afsluttes et opkald:

- Klik på Slip.

Sådan foretages et opkald

Du skal være i tilstanden Ikke klar for at foretage et opkald. Knappen Kald op er deaktiveret, når du befinder dig i tilstanden Klar.

Sådan foretages et opkald:

1. Klik på Kald op. Vinduet Foretag opkald vises.
2. Indtast et nummer i feltet :nummer.
3. Klik på Kald op.

BEMÆRK: Hvis du er en mobil agent, som anvender opkald efter opkald-tilstanden, ringer din telefon før destinationstelefonen, når du har foretaget et udgående opkald. Du skal besvare din egen telefon først, hvorefter destinationstelefonen ringer.

BEMÆRK: Hvis du er en mobilagent og foretager et opkald til en telefon, som er optaget, vil du ikke kunne høre en optaget tone, kun stilhed eller ventemusik. Ruden til kontaktvisningen viser dog tilstanden Optaget.

Angivelse af berøringstøner under et opkald

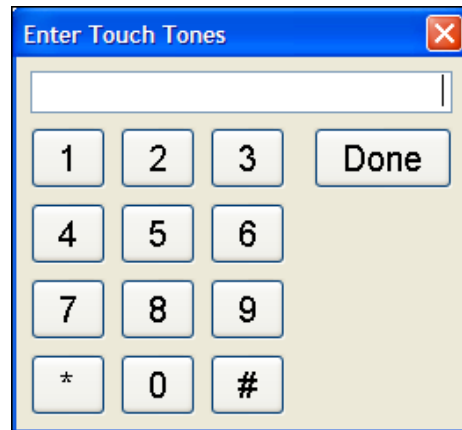
Nogle situationer kan kræve, at du sender berøringstøner under et opkald. Hvis du f.eks. åbner et IVR-system (Interactive Voice Response), kan du blive bedt om at indtaste et eller flere tal, som angiver et menuvalg eller et kontonummer.

Du kan sende berøringstøner under et opkald ved at klikke på de relevante knapper i vinduet Berøringstøner.

Sådan angives berøringstoner:

1. Når du bliver bedt om at angive numre under et opkald, skal du klikke på Berøringstoner. Det numeriske tastatur vises (Figur 8).

Figur 8. Numerisk tastatur til berøringstoner



2. Indtast de nødvendige numre og/eller symboler, og klik derefter på Udført. Det numeriske tastatur lukker, og du vender tilbage til CAD-BE-grænsefladen.

Overførsel af et opkald

Knappen Overfør på værktøjslinjen sætter dig i stand til at foretage en overvåget overførsel til et telefonnummer. I denne type overførsel angiver du det nummer, som du vil overføre det aktive opkald til. Du kan enten lægge på, før tredjeparten svarer, eller du kan forblive på linjen og tale med tredjeparten, før du faktisk overfører opkaldet.

BEMÆRK: Hvis der opstår en fejl ved overførsel af et opkald, lukkes vinduet Ringeplade. Du skal afslutte opkaldet for at overføre modtageren og genstarte opkaldet for at overføre det parkerede opkald.

Sådan overføres et opkald:

1. Klik på Overfør, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet Overfør et opkald vises.
2. Angiv det telefonnummer, du vil overføre opkaldet til i Feltet Navn:nummer.
3. Klik på Kald op. Når telefonen ringer, skifter knappen Kald op navn til Overfør.

4. Foretag en af følgende handlinger:

- Klik på *Overfør*, når telefonen begynder at ringe. Opkaldet overføres, og din forbindelse til opkaldet afbrydes.
- Vent på, at telefonen besvares, og meddel derefter overførslen. Når du klikker på *Overfør*, overføres opkaldet, og din forbindelse til opkaldet afbrydes.

Hvis du vælger at meddele overførslen, kan du klikke på *Alternativ* for at skifte mellem de to opkald. Den part, som du taler med, parkeres.

Sådan foretages et konferenceopkald

Du kan føje andre til et aktivt opkald og dermed lave et konferenceopkald. Der er tre typer konferenceopkald. Disse typer er følgende.

Knappen *Konference* på værktøjslinjen sætter dig i stand til at foretage en overvåget konference til et telefonnummer. I denne type konference angiver du det nummer, som du vil sætte i konference med det aktive opkald. Du kan enten føje en tredjepart til opkaldet uden først at tale med vedkommende, eller du kan tale med tredjeparten, før du fuldfører konferenceopkaldet. Med funktionen *Alternativ* kan du skifte mellem to opkald, før du fuldfører konferencen.

BEMÆRK: Hvis der opstår en fejl, mens et opkald sættes i konference, lukkes vinduet *Ringelade*. Du skal afslutte opkaldet til konferencemodtageren og starte opkaldet igen for at fuldføre konferencen.

Sådan foretages et konferenceopkald:

1. Klik på *Konference*, hvis der er tale om et aktivt opkald. Vinduet *Sæt et opkald i konference* vises.
2. Indtast telefonnummeret på den person, du ønsker at ringe til, i feltet *Navn:nummer*.
3. Klik på *Kald op*. Når telefonen ringer, skifter knappen *Kald op* til *Føj til konf.*
4. Foretag en af følgende handlinger:
 - Klik på *Føj til konf.* når telefonen begynder at ringe. Tredjeparten føjes til konferencen.
 - Vent på, at telefonen besvares, og meddel derefter konferencen. Klik på *Føj til konf.* for at føje personen til konferencen.

Hvis du vælger at meddele konferencen, kan du klikke på *Alternativ* for at skifte mellem de to opkald. Den part, som du taler med, parkeres.

5. Hvis du vil føje en eller flere personer til konferenceopkaldet, skal du gentage trin 1 til 4 for hver enkelt person.

BEMÆRK: Det maksimale antal deltagere i et konferenceopkald bestemmes ved hjælp af indstillinger i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Spørg din supervisor om det maksimale antal, som er konfigureret til dit kontaktcenter.

Indgreb fra supervisor

Der er adskillige måder, hvorpå supervisor kan blande sig i din kontakt med kunderne:

- Ved at bryde ind i kundeopkaldet
- Ved at ændre din agenttilstand
- Ved at sende dig websider som skal vises i din integrerede browser

Indgreb i opkald

Din supervisor kan blande sig i opkald, du modtager. Han eller hun kan:

- Bryde ind i et opkald – deltage i dit opkald med en kunde via en tvungen konference
- Opfange et opkald – overføre et kundeopkald til ham eller hende i en tvungen overførsel
- Overvåge dine opkald
- Optage dine opkald for efterfølgende at gennemgå dem

Du får besked, når din supervisor bryder ind eller opfanger dit telefonkald ved, at der bliver vist et pop op-vindue. Du får muligvis besked, når din supervisor overvåger eller optager dine opkald, afhængigt af hvordan systemet er konfigureret.

Browserindgreb

Din supervisor kan sende en valgt webside til dit vindue med den integrerede browser. Dermed bliver din supervisor i stand til at coache dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Indgreb i agenttilstand

Din supervisor kan ændre din agenttilstand og logge dig af CAD-BE. Du får ikke besked, når din supervisor ændrer din agenttilstand. Du kan afgøre, hvilken tilstand du er i, ud fra, hvilken agenttilstandsknap der er aktiveret eller deaktiveret på værktøjslinjen, eller ved at se på agenttilstandsfeltet på statuslinjen.

Agenttilstande

CAD-BE giver dig mulighed for at ændre din agenttilstand i ACD'en ved hjælp af agenttilstandsknapperne på værktøjslinjen. Det er kun agenttilstande, som er gyldige valg i din aktuelle agenttilstand, som vil være tilgængelig på et hvilket som helst givet tidspunkt.

Du kan ændre din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden). Din tilstand ændres til den tilstand, du klikkede på, efter at opkaldet blev afsluttet.

Agenttilstandsknapperne angiver den tilstand, du klikkede på, ikke din aktuelle tilstand. Hvis du f.eks. klikker på tilstandsknappen Arbejde ikke klar under et opkald, vises knappen Arbejde ikke klar som nedtrykket.

Tabel 8 viser de tilgængelige agenttilstande.

Tabel 8. Agenttilstande

Tilstand	Beskrivelse
Parker	Du taler i telefon med en kunde og har parkeret opkaldet. ACD indstiller denne tilstand automatisk for dig, og der er ikke en tilhørende knap.
Log af	Du er logget af ACD'en.
Ikke klar	Du kan ikke modtage ACD-opkald.
Klar	Du kan modtage ACD-opkald.
Reserveret	Du er midlertidigt sat til side for at modtage et bestemt ACD- opkald. Din tilstand skifter til taletilstanden, når du besvarer opkaldet. Hvis du ikke kan besvare opkaldet inden for bestemt tidsgrænse, som er angivet af systemadministratoren, placerer ACD'en dig i tilstanden Ikke klar. ACD indstiller automatisk tilstanden Reserveret for dig, og der er ikke en tilhørende knap. Du kan være i denne tilstand, uden at telefonen ringer (du venter på, at den skal ringe).
Taler	Du taler i telefon med en kunde eller en anden agent. ACD indstiller denne tilstand automatisk for dig, og der er ikke en tilhørende knap.

Tabel 8. Agenttilstande (fortsat)

Tilstand	Beskrivelse
Arbejde ikke klar	<p>Du fuldfører arbejde fra et tidligere opkald og kan ikke modtage ACD-opkald. Du ændrer til tilstanden Ikke klar, når:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du angiver afslutningsdata (hvis systemadministratoren har aktiveret denne mulighed) • En timer, som er indstillet i ACD, udløber (hvis ACD'en bruger denne funktion) • Du ændrer denne tilstand manuelt, når du angiver afslutningsdata
Arbejde klar	<p>Du fuldfører arbejde fra et tidligere opkald og kan modtage ACD-opkald. Du ændrer til tilstanden Klar, når:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du angiver afslutningsdata (hvis systemadministratoren har aktiveret denne mulighed) • En timer, som er indstillet i ACD, udløber (hvis ACD'en bruger denne funktion) • Du ændrer denne tilstand manuelt, når du angiver afslutningsdata

Brug af den integrerede browser

Den integrerede browserfunktion er tilgængelig i CAD Premium- og Udvidet-pakkerne. Denne funktion gør det muligt for dig at få vist websider på internettet, mens du arbejder CAD-BE. Websiderne vises i et særskilt tilknyttet browservindue, som i modsætning til selve CAD-BE indeholder webbrowsers værktøjslinje og menulinje.

Du kan klikke på Vis/skjul integreret browser på værktøjslinjen i CAD-BE for at vise eller skjule browserværktøjerne i bunden af CAD-BE-vinduet. Dette har ikke indflydelse på det tilknyttede browservindue.

Hvis den konfigureres af din administrator som en del af et workflow, kan CAD-BE bruge opkaldsenterprisedata til at arbejde sammen med et webprogram såsom en kundedatabase og vise kundeoplysninger i den integrerede browser.

Adgang til arbejdswebsteder

Din administrator kan opstille en liste over ofte anvendte websider. Disse "favoritter" vises i boksen til arbejdswebsteder. Du kan vælge en webside i denne rullemenu, så du får hurtig adgang og ikke behøver skrive webadressen.


Adgang til andre websteder

Din administrator kan konfigurere browseren, så det valgfrie adressefelt inkluderes. Det gør det muligt at få adgang til en webside, der ikke er angivet i boksen til arbejdswebsteder.

Sådan får du adgang til en webside ved hjælp af adressefeltet:

- Skriv websidens adresse (URL) i adressefeltet, og tryk derefter på Enter.

Adgang til din startside

Du kan altid vende tilbage til din startside (som er oprettet af din administrator) ved at klikke på knappen Startside () eller ved at trykke på Alt+Home.

Indgreb fra supervisor

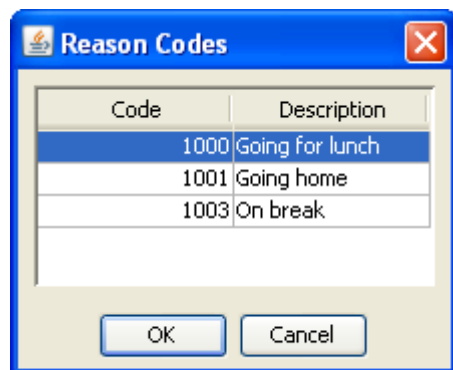
Din supervisor kan sende en valgt webside til din browser. Se "[Browserindgreb](#)" på [side 30](#) for at få flere oplysninger.

Årsagskoder

Årsagskoder beskriver årsagen til, hvorfor du har skiftet tilstand til Ikke klar eller Log af. Disse koder konfigureres af din systemadministrator og er tilpasset dit kontaktcenter. CAD-BE kan konfigureres af administratoren, så det er nødvendigt, at du indtaster årsagskoder.

En dialogboks vises, hvis det er nødvendigt for dig at bruge årsagskoder, hver gang du skifter tilstand til Ikke klar eller Log af, eller hvis et sådant skift er omfattet af et workflow (Figur 9). Du skal vælge den relevante kode i dialogboksen og klikke på OK eller trykke på Enter for at gennemføre skiftet.

Figur 9. Dialogboksen Årsagskoder



Du kan vælge agenttilstanden Ikke klar igen, hvis du allerede er i tilstanden Ikke klar. Dette giver dig mulighed for at angive en anden årsagskode. I rapporter vil efterfølgende tilstande af typen Ikke klar blive vist med de tilsvarende tider i tilstanden og de respektive årsagskoder.

Der er adskillige situationer, hvor du ikke vil få vist dialogboksen Årsagskode:

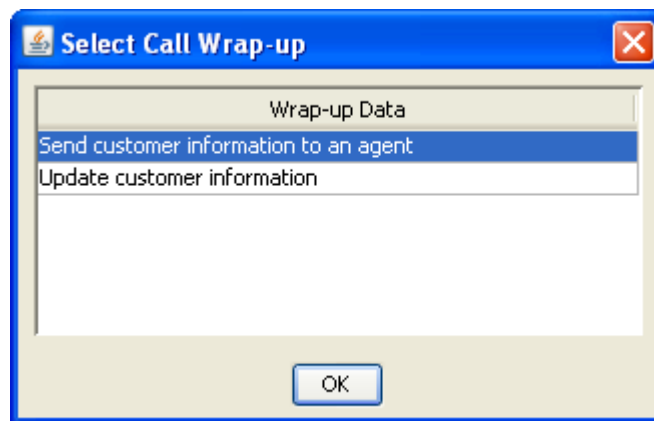
- Din supervisor påbegynder skiftet. I dette tilfælde vælges der automatisk en årsagskode, der angiver, at supervisoren gennemtvang skiftet af agenttilstand.
- Din agenttilstand ændres automatisk fra Klar til Ikke klar, i tilfælde hvor et ACD-opkald sendes til din telefon, men du ikke besvarer det, og det sendes videre til en anden agent (Videresend ved manglende svar, eller RONA)
- Din agenttilstand skifter automatisk fra Klar til Ikke klar, når du modtager et ikke-ACD-opkald.

Aflutningsdata

Kontaktcentre anvender aflutningsdata til flere ting, f.eks. sporing af frekvensen af bestemte aktiviteter eller identifikation af de konti, som et opkald skal opkræves på. Ligesom årsagskoder er beskrivelser af aflutningsdata konfigureret af din administrator, så de afspejler kontaktcenteret behov. Din administrator kan konfigurere CAD-BE , så du skal angive aflutningsdata.

Dialogboksen Vælg opkaldsafslutning vises, hvis det er påkrævet for dig at bruge aflutningsdata hver gang, du skifter tilstand til Arbejde klar eller Arbejde ikke klar lige efter et opkalds afslutning (Figur 27). (Dette sker, når du klikke på knappen Arbejde klar eller Arbejde ikke klar under et opkald). Du skal vælge den relevante beskrivelse i dialogboksen og klikke på OK eller trykke på Enter for at gennemføre skiftet.

Figur 27. Dialogboksen Aflutningsdata



Autogendannelse af tjeneste

Funktionen til autogendannelse af tjeneste giver mulighed for, at CAD-BE automatisk gendanner forbindelsen til CAD-tjenesterne i tilfælde af en genstart af tjenesten eller nedbrud af netværket.

Hvis du logger på igen inden for et minut efter tjenestegendannelse ved hjælp af det samme logonnavn/id og den samme adgangskode, vil du automatisk være i den samme agenttilstand, som du var i, da tjenesten eller netværksforbindelsen gik ned.

BEMÆRK: Du får ikke besked ved logon om inaktive tjenester. Du får besked, hvis en tjeneste stopper, efter at du er logget på.

Når CAD-BE registrerer, at programmet ikke er i stand til at kommunikere med en tjeneste (generelt inden for tre minutter efter servicefejl), meddeles det, at CAD-BE ikke er i stand til at oprette forbindelse til tjenesten.

Når CAD-BE registrerer, at tjenesten igen er tilgængelig (normalt inden for et minut efter tjenestegendannelse), vises en meddelelse, der angiver, at CAD-BE nu er i stand til at oprette forbindelse til tjenesten.

BEMÆRK: Når Unified Communications Manager (Unified CM) svigter, bliver du logget af. Du kan logge på igen manuelt, når Unified CM gendannes. Logon sker ikke automatisk.

Vinduet Tjenestestatus

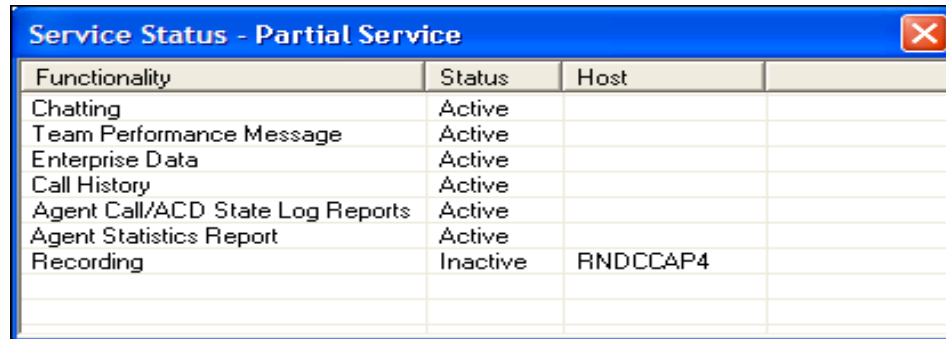
Når CAD-BE registrerer, at programmet ikke er i stand til at kommunikere med en tjeneste (generelt inden for tre minutter efter tjenestefejl), vises "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste" i statuslinjen for at angive, at nogle eller alle tjenester har udvist fejl.

Når CAD-BE registrerer, at tjenesten igen er tilgængelig (normalt inden for et minut efter tjenestegendannelse), vises "Aktiv" i statuslinjen for at angive, at tjenesterne er gendannet.

Læs mere om, hvad der påvirkes i tilfælde af tjenestefejl, ved at dobbeltklikke på statusmeddelelsen i statuslinjen. CAD-BE viser en pop op-boks, der viser funktioner

og angiver, om denne funktion er tilgængelig eller ej på grund af serviceudfaldet (Figur 11). Serveren, som er vært for den fejlbehæftede tjeneste, vises på listen i kolonnen Vært. Dette felt kan enten vise værtens IP-adresse, værtsnavn eller begge dele.

Figur 11. Pop op-dialogboksen Tjenestestatus



Functionality	Status	Host
Chatting	Active	
Team Performance Message	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Agent Call/ACD State Log Reports	Active	
Agent Statistics Report	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

Tab af BIPPA-tjeneste

Ikke-redundante systemer

Hvis du mister forbindelsen til browseren og IP-telefonagent (BIPPA)-tjenesten, forsøger CAD-BE vedvarende at få forbindelse. Når CAD-BE har fået forbindelse til BIPPA-tjenesten igen, beder systemet dig om at logge på igen.

Redundante systemer

Hvis du mister forbindelsen til en BIPPA-tjeneste i et redundant system, forsøger CAD-BE at få forbindelse til en aktiv BIPPA-tjeneste, indtil der opnås forbindelse. Derefter beder systemet dig om at logge på igen.

Hvis du ikke kan få forbindelse til en BIPPA-tjeneste, når du påbegynder logon, modtager du en fejlmeddelelse om, at tjenesten ikke er tilgængelig, og at CAD-BE lukkes. I sådanne tilfælde skal du manuelt om dirigere din browser til den redundante BIPPA-tjeneste og logge på den tjeneste som sædvanlig.

Tab af CTI-tjeneste

Hvis CTI-tjenesten går ned, men alle de andre CAD-tjenester stadig kører, kan du ikke logge på. Du bliver bedt om at forsøge at logge på igen, indtil det lykkes.

Tab af LDAP-tjeneste

Hvis LDAP-tjenesten er nede, når du forsøger at logge på, vil dit login mislykkes.
Hvis LDAP-tjenesten går ned, mens du er logget på, vil det ikke påvirke din session.

Tab af LRM-tjeneste

Hvis LRM-tjenesten er nede, når du forsøger at logge på, vil du ikke kunne logge på.
Hvis LRM-tjenesten går ned, mens du er logget på, vil det ikke påvirke din session.

Tab af andre tjenester

Hvis andre CAD-tjenester går ned, mens du er logget på, kan det betyde, at du mister nogle funktioner, men du bliver ikke logget af.

Indeks

A	I
Afslutningsdata 35	Indgreb fra supervisor
Agenttilstande 31	ændre agenttilstande 30
Årsagskoder 34	indgreb i opkald 30
Autogendannelse 36	pushe websteder 30
Autogendannelse af tjeneste 36	Integreret browser
	adgang til andre websteder 33
	arbejdssteder 33
	hjemmeside 33
	IP Communicator
	konfigurere 8
	K
	Knapper på værktøjslinjen 19
	L
	Logge af 15
	M
	Mobil agent
	fast opkaldstilstand 12
	logge på 11
	opkald efter opkald-tilstand 12
	N
	Nye funktioner 5

O

Opkald efter opkald-tilstand 12
Opkaldsaktivitet 23
 tærskler 23
Overføre et opkald 27

P

Pålogging
 som lokal agent 10
 som mobil agent 11

R

Ringeplade, vindue 17
Rude med integreret browser 23
Rude til kontaktvisning 21
Ruden Kontaktstyring
 enterprise-data 22
 opkaldsaktivitet 23

S

Sådan sættes et opkald i konference 28
Sprog, der understøttes 7
Statuslinje 24

T

Tærskler 23
Telefonopkald
 angive telefonnumre 25
 foretage 26
 overføre 27
 sætte i konference 28
Tjenestestatus 36

U

Understøttede webbrowsere 9