



## **Cisco Agent Desktop 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 User Guide*

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

---

# Sisällys

- Esittely 7
  - Kohdeyleisö 7
  - Tämän version uudet ominaisuudet 7
- Agent Desktop -ohjelman toimintojen tasot 8
- Cisco IP Communicatorin määrittäminen 9
- Automaattiset päivitykset 10
- Kirjautuminen Agent Desktopilla 11
  - Monilinjaiset puhelimet 11
  - Paikallisena edustajana kirjautuminen 11
  - Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen 13
  - Kirjautumiseen liittyviä huomautuksia 16
  - VPN-välitteinen yhteys NAT-palomuurin tai -reitittimen kautta 16
- Uloskirjautuminen 18
  - Tapa 1: Kirjautuminen ulos ja sitten Agent Desktopin sulkeminen (suositeltava) 18
  - Tapa 2: Agent Desktopin sulkeminen ennen uloskirjautumista 18
- Agent Desktop -käyttöliittymä 20
  - Helppokäyttötoiminnot 21
  - Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet 21
  - Ryhmäviesti 26
  - Yhteystiedon ulkoasu -ruutu 26
    - Yksilinjaiset vs. monilinjaiset yhteystietonäytöt 26
  - Yhteystietojen hallinta -ruutu 28
    - Puheluun liitetty data 28
    - Puhelun toiminnot 29
  - Integroitu selain -ruutu 29
  - Tilarivi 30
  - Työpöydän asetukset 30
    - Ikkunan toimintatilan ja ikkunan asetustilan määrittäminen 30
    - Helppokäyttötoimintojen asetukset 32

---

# Sisällys

- Valintapaneeli-ikkuna 35
  - Viimeisimpien puheluiden luettelo 36
  - Puhelinluettelot 36
    - Työntekijän puhelinluettelo 36
  - Puhelinluettelon suodatin 38
  - Nimi : numero -kenttä 39
  - Valitse numero annetulla tavalla -valintaruutu 39
- Puheluiden käsitteleminen 40
  - Yksilinjaiset vs. monilinjaiset kokoonpanot 40
  - Puhelinnumeroiden antaminen 40
  - Puheluun vastaaminen 41
  - Puhelun soittaminen 41
    - Näppäinäänten lähettäminen puhelun aikana 42
    - Näppäinääniä antaminen neuvottelupuhelun (siirron tai puhelinneuvottelun) aikana 42
  - Puhelun siirtäminen 43
  - Puhelinneuvottelun luominen 44
- Valvojan osallistuminen 46
  - Puheluun osallistuminen 46
  - Selaimen avulla osallistuminen 46
  - Edustajan tilan muuttaminen 46
- Edustajan tilat 47
- Keskustelun käyttäminen 49
  - Suuren tärkeyden keskusteluviesti -painike 52
- Nauhoituksen käyttäminen 53
- Cisco Unified Outbound Dialer 54
  - Unified Outbound Dialer -työkalurivi 54
  - Takaisinsoitto asiakkaalle 58
- Edustajan reaaliaikanaäyttö 60
  - Näytön tila 60
  - Edustajan ACD-tilahistoria 61
  - Edustajan tietojen näyttö 62
  - Edustajan puheluloki 64
  - Osaamisalueiden tilastojen näyttö 65

---

## Sisällys

- Integroidun selaimen käyttäminen 67
  - Selaimen työkalurivi 68
  - Toimipaikkojen käyttäminen 68
  - Muiden Web-sivustojen käyttäminen 68
  - Hyperlinkitettyjen puhelinnumeroiden valitseminen 69
  - Valvojan osallistuminen 69
- Syykoodit 70
- Kontaktin jälkikäsitteilytiedot 71
- Palvelun automaattinen palautus 72
  - Palvelun tila -ikkuna 73
  - Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalvelun kaatuminen 73
    - Ei-vikasietoiset järjestelmät 73
    - Vikasietoiset järjestelmät 73
  - CTI-palvelun kaatuminen 74
  - LDAP-palvelun kaatuminen 74
  - LRM-palvelun kaatuminen 74
  - Muiden palveluiden kaatuminen 74

---

# Sisällys

---

# Cisco Agent Desktop -käyttöopas

---

## Esittely

Cisco Agent Desktop for Cisco Unified Contact Center Enterprise ja Hosted, Windows client edition, on vikasietoinen tietokonepuhelinintegraatoratkaisu, joka on helppo asentaa, määrittää ja hallita. Sen ansiosta edustajilla on tehokkaat työkalut, joilla he voivat parantaa tuottavuutta, pienentää toimintakustannuksia ja parantaa asiakastytyvääisyyttä.

Agent Desktop tarjoaa puhelunhallintaominaisuuksia (kuten puheluun vastaaminen, asettaminen pitoon, puhelinneuvottelu ja siirto) sekä ACD-tilan hallinnan (valmis/kesken, päättäminen, jne.). Asiakastiedot esitetään edustajalle yritystietokannan ja valinnaisen ponnahdusikkunan avulla. Agent Desktop vaatii vain vähän näyttötilaa ja edustajat voivat mukauttaa sen toiminnallisuutta yksilöllisten tarpeittensa mukaan.

## Kohdeyleisö

Tämä asiakirja on kirjoitettu yhteyskeskusedustajille, jotka käyttävät Agent Desktop -ohjelmistoa tietokoneessaan.

## Tämän version uudet ominaisuudet

Cisco Agent Desktop 8.5 tukee seuraavia uusia ominaisuuksia:

- Yksivaiheiset siirto- ja neuvotteluominaisuudet
- Integroitu selain tukee ponnahdusikkunoita selainvälilehtinä tai Internet Explorerin ponnahdusikkunoina
- Microsoft Internet Explorer 8
- 32-bittinen Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise ja Ultimate
- 64-bittinen Microsoft Windows 7, jossa suoritetaan 32-bit Windows on 64-bit Windows (WoW64) -emulaatiokerrosta
- Parannettu tuki Freedom Scientific JAWS 11:lle

## Agent Desktop -ohjelman toimintojen tasot

Agent Desktop -ohjelmassa on kolme toimintotasoa: Standard, Enhanced ja Premium.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu Agent Desktopin kullakin toimintotasolla saatavilla olevat toiminnot. Toiminnot, joita ei ole lueteltu tässä, ovat kaikilla kolmella toimintotasolla.

**Taulukko 1. Agent Desktop -toiminnot**

Ominaisuus	Standard	Enhanced	Premium
Edustajan aloittama puhelun nauhoitus		•	•
Edustajan aloittama keskustelu	•	•	•
Cisco IP Communicator -tuki	•	•	•
Cisco Unified Mobile Agent -tuki	•	•	•
Cisco Unified Outbound Dialer		•	•
Cisco Unified Presence Server -integraatio	•	•	•
Yritystietojen raja-arvot	•	•	•
Tapahtumien käynnistämät työnkulut		•	•
HTTP Post/Get -toiminto			•
Integroitu selain, jossa on useita välilehtiä			•
IPC-vastaanotto toiminto			•
Puhelinluettelo		•	•
Syykoodit	•	•	•
Tehtäväpainikkeet		•	•
Ajastintoiminto		•	•
Päättämistiedot	•	•	•
CTI OS:n nauhoitustoiminto		•	•



## Cisco IP Communicatorin määrittäminen

Agent Desktop tukee Cisco IP Communicator -puhelimen käyttöä. Tätä sovellusta ei toimiteta Agent Desktopin mukana, ja se on hankittava ja asennettava erikseen.

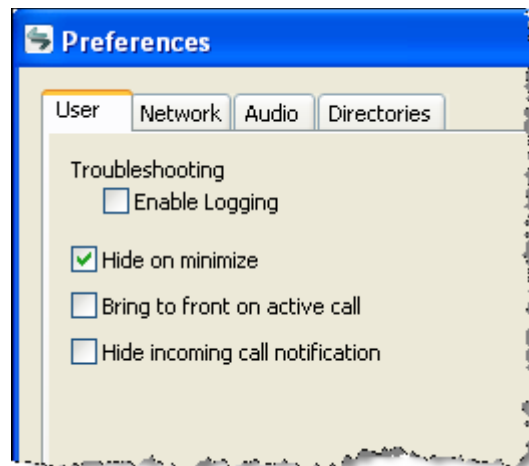
Sinun on käynnistettävä IP Communicator manuaalisesti (se ei käynnisty automaattisesti Agent Desktopia käynnistettäessä). Säästä järjestelmäresursseja pitämällä IP Communicator pienennettynä mahdollisimman paljon ja käyttämällä Agent Desktop -käyttöliittymää puhelunhallintaan.

Varmista, ettei IP Communicator suurene puhelun saapuessa (oletusasetus), muuttamalla asetuksia seuraavassa kuvatulla tavalla.

### *IP Communicatorin määrittäminen pysymään pienennettynä puhelun saapuessa:*

1. Käynnistä IP Communicator.
2. Avaa pikavalikko napsauttamalla käyttöliittymän mitä tahansa kohtaa hiiren kakkospainikkeella ja valitse Asetukset. Asetukset-valintaikkuna tulee näyttöön.
3. Valitse Käyttäjä-välilehdestä Piilota pienennettynä -valintaruutu ja poista Avaa aktiivisen puhelun aikana- ja Piilota saapuvan puhelun ilmoitus -valintaruutujen valinta.
4. Valitse OK.

Kuva 1. Asetukset-valintaikkunan käyttäjän asetukset (yksityiskohta)



## Automaattiset päivitykset

---

CAD:n avulla järjestelmänvalvoja voi päivittää kaikki Agent Desktopin esiintymät uudempaan versioon automaattisesti.

Aina kun käynnistät Agent Desktopin, ohjelmisto tarkistaa, onko päivitettyä versiota saatavilla tai onko tapahtunut järjestelmämääritysmuutos, joka edellyttää Windows-rekisterin muuttamista. Jos jompikumpi näistä ehdoista täyttyy, ohjelmisto suorittaa päivityksen automaattisesti.

Päivityksen aikana näytössä on valintaikkuna, jossa ilmoitetaan, että käyttämäsi Agent Desktop -kopio päivitetään. Valitse OK ja noudata seuraavissa valintaikkunoissa olevia ohjeita. Kun päivitys on valmis, näyttöön tulee valintaikkuna, joka ilmoittaa päivityksen olevan valmis. Valitse OK, käynnistä Agent Desktop uudelleen, ja kirjaudu sitten normaaliin tapaan.

**HUOMAUTUS:** Varmista automaattisen päivityksen oikea toiminta määrittämällä Internet Explorer etsimään tallennettujen sivujen uudempaa versiota. Määritä tämä asetus käynnistämällä Internet Explorer ja valitsemalla Työkalut > Internet-asetukset. Valitse Yleiset-välilehden Selaushistoria-osasta Asetukset. Valitse asetus Aina, kun käyn Web-sivulla.

## Kirjautuminen Agent Desktopilla

---

Voit kirjautua sisään Agent Desktopilla joko paikallisena edustajana tai matkakäyttöä käyttävänä edustajana. Paikallinen edustaja käyttää Agent Desktopia yhteyskeskuksessa. Matkakäyttöä käyttävä edustaja käyttää Cisco Unified Mobile Agentia muodostamaan yhteyden Agent Desktopiin minkä tahansa puhelimen (kuten matkapuhelimen) avulla yhteyskeskuksen ulkopuolelta. Katso ohjeita sisäänkirjautumisesta jäljempänä olevasta osiosta.

- [Paikallisena edustajana kirjautuminen \(sivu 11\)](#)
- [Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen \(sivu 13\)](#)

### Monilinjaiset puhelimet

Agent Desktop tukee monilinjaisia puhelimia. Tuettujen linjojen määrä on kuitenkin rajallinen. Et voi kirjautua puhelimeen, jossa on enemmän kuin neljä linjaa (yksi ACD-linja ja kolme muuta kuin ACD-linjaa).

Vain kaksi puhelua per linja on tuettu.

### Paikallisena edustajana kirjautuminen

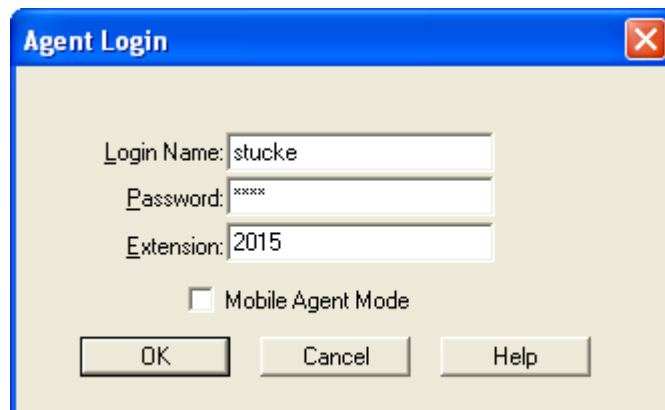
**HUOMAUTUS:** Jos käytät puhelimenä Cisco IP Communicatoria, sinun on käynnistettävä IP Communicator, ennen kuin kirjaudut sisään Agent Desktopilla.

#### *Paikallisena edustajana kirjautuminen:*

1. Valitse Käynnistä > Ohjelmat > Cisco > Desktop > Agent. Edustajan kirjautuminen -ikkuna tulee näyttöön.

**HUOMAUTUS:** Edustajan kirjautuminen -ikkuna pyytää joko nimeä tai tunnusta sen mukaan, kumman menetelmän CAD-järjestelmänvalvoja on määrittänyt (Kuva 2).

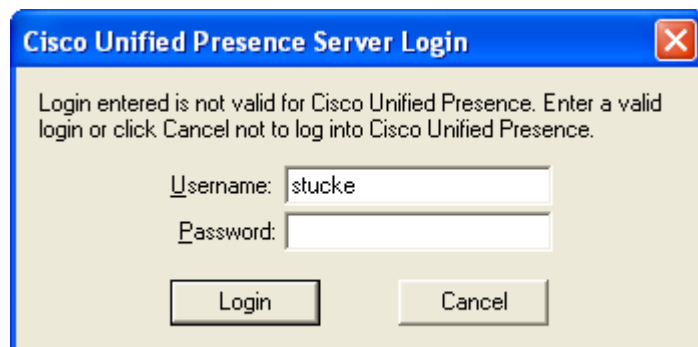
Kuva 2. Edustajan kirjautuminen -ikkuna



2. Anna kirjautumisnimi tai -tunnus, salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin ja valitse OK.

- Jos kokoonpanossa on Cisco Unified Presence Server ja Unified Presence Server -sisäänkirjautumistunnus on eri kuin Agent Desktop -sisäänkirjautumistunnus, Cisco Unified Presence Server -palvelimeen kirjautuminen -ikkuna tulee näyttöön (Kuva 3). Anna Unified Presence -kirjautumisnimi ja -salasana ja valitse Sisäänkirjautuminen.

Kuva 3. Cisco Unified Presence Server -palvelimen kirjautumisikkuna



- Jos kokoonpanossa ei ole Cisco Unified Presence Serveriä tai jos Unified Presence Server -sisäänkirjautumistunnus on sama kuin Agent Desktop -sisäänkirjautumistunnus, Agent Desktop käynnistyy ja on automaattisesti pienennettynä.

**HUOMAUTUS:** Älä yritä kirjautua sisään Cisco Unified Presence sekä Agent Desktopin ja Cisco Unified Personal Communicatorin kautta, vaikka sinulla olisi eri käyttäjätunnukset sitä varten. Jos yrität, asiakassovellukset saattavat toimia odottamattomalla tavalla.

**HUOMAUTUS:** Kun kirjaudut Agent Desktopiin ensimmäistä kertaa, Kirjautumisnimi- tai Tunnus-, Salasana- ja Alanumero-kentät ovat tyhjiä. Kun kirjaudut seuraavan kerran Kirjautumisnimi- tai Tunnus- ja Alanumero-kentässä on jo valmiiksi aiemmin annetut tiedot. Jos käytät samaa tietokonetta toisen edustajan kanssa, varmista, että näissä kentissä ovat omat tietosi eivätkä toisen edustajan tiedot.

- Jos annat kirjautumisnimen tai -tunnuksen, joka on jo toisen edustajan käytössä, näyttöön tulee valintaruutu, jossa kysytään, haluatko kirjata toisen tunnuksen ulos. Jos valitset Kyllä, CAD kirjaa tunnusta käyttävän edustajan ulos ja sinut sisään. Tätä kutsutaan pakotetuksi sisäänkirjautumiseksi.
- Jos annat alanumeron, joka on jo toisen edustajan käytössä, näyttöön tulee virheilmoitus, joka ilmoittaa, että alanumero on jo käytössä. Sinun on annettava toinen alanumero, jotta voisit kirjautua sisään.
- Jos sisäänkirjautumismenettely (kirjautumisnimi tai kirjautumistunnus) muuttuu sisäänkirjautumisen aikana, näyttöön tulee virheilmoitus, joka ilmoittaa, että sisäänkirjautumismenettely on muuttunut. Sinun on käynnistettävä Agent Desktop uudelleen, jotta voit kirjautua sisään.

**HUOMAUTUS:** Jos ryhmän tehtävä on muuttunut, sinun täytyy käynnistää Agent Desktop uudelleen, jotta muutokset astuvat voimaan.

## Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen

Kun kirjaudut sisään matkakäyttöä käyttävänä edustajana, voit käyttää mitä tahansa puhelinta yhteyskeskuksen puhelinjärjestelmän saatavilla olevien puheluiden vastaanottamiseen, kuten kotipuhelimia ja matkapuhelimia, jotka eivät ole suorassa yhteydessä yhteyskeskukseen.

Edustajan kirjautuminen -ikkunasi ei ehkä näytä Edustajan matkakäyttötila -valintaruutua. Jos sinun on kirjaututtava edustajan matkakäyttötilaan ja kyseinen valintaruutu ei ole näkyvässä, pyydä CAD-järjestelmänvalvojaa määrittämään se käytettäväksi.

**HUOMAUTUS:** Tämän oppaan Agent Desktopin käyttöä koskevat ohjeet eivät käsittele tärkeitä eroja, jotka koskevat matkakäyttöä käyttävää edustajaa. Saat ohjeita työpöydän käyttämisestä matkakäyttöä käyttävänä edustajana tutustumalla *Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise -oppaan* Unified Mobile Agentin käyttöä koskevaan osaan. Tämä käyttöopas on ladattavissa osoitteessa [cisco.com](http://cisco.com) (etsi tarkka sijainti käyttämällä sivuston hakutoimintoa).

**HUOMAUTUS:** Sinun täytyy käyttää Agent Desktopia kaikissa puhelunhallintatoimissa seuraavassa kuvatulla tavalla. Jos käytät puhelinta puhelunhallintaan, saatat menettää asiakkaan puhelun. Käytä Agent Desktopia myös tarkkailemaan puhelun toimintoja, kuten puhelinneuvottelun tilaa. Nämä tiedot eivät näy puhelimesta oikein (tai joissakin tapauksissa lainkaan). Lisätietoja on Cisco Unified Mobile Agent -käyttöoppaissa.

Voit vastaanottaa puheluita kahdessa tilassa: Onnistuneen puhelun tilassa tai Puhelu kerrallaan -tilassa.

- Onnistuneen tilassa vastaanotat yhden puhelun, johon vastaat fyysisellä puhelimellasi kirjautuessasi sisään. Kyseinen linja pysyy yhdistettynä useiden asiakaspuhelujen ajan. Agent Desktop toistaa puhelimen soittoaänitiedoston, kun asiakaspuhelu saapuu, ja oit käsitellä kaikkia puhelunhallintatoimia Agent Desktopilla, asiakaspuhelun katkaiseminen mukaan lukien. Jos katkaiset fyysisen puhelun, kirjaudut ulos.
- Puhelu kerrallaan -tilassa fyysiseen puhelimeesi soitetaan jokaisen asiakaspuhelun kohdalla. Kun vastaat fyysiseen puhelimeen, kaikki puhelunhallinta tapahtuu Agent Desktopin kautta, puhelun katkaiseminen mukaan lukien. Kun lopetat puhelun katkaisemalla sen Agent Desktopissa ja sen jälkeen sulkemalla fyysisen puhelimesi, sinut asetetaan Valmis-tilaan ja olet saatavilla vastaamaan toiseen asiakaspuheluun.

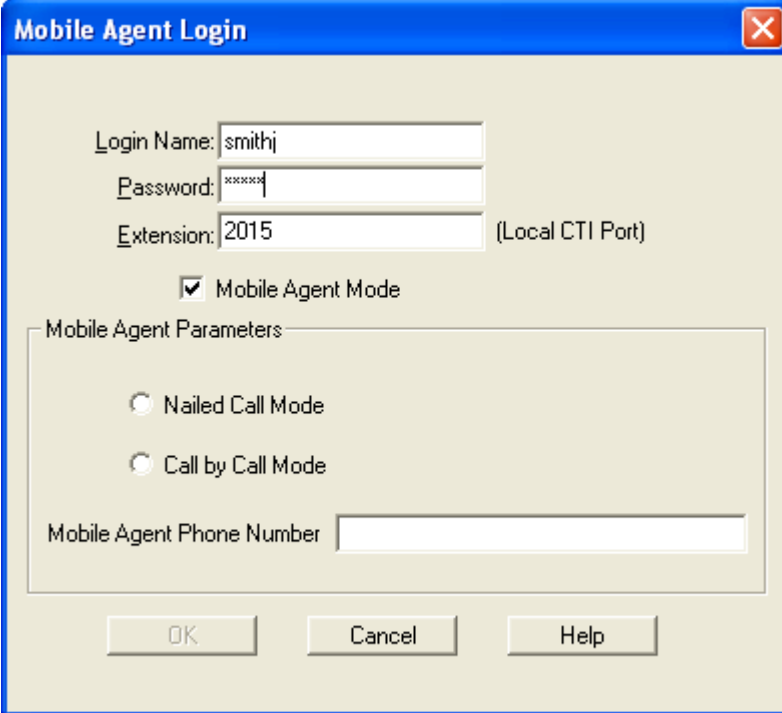
***Agent Desktopiin kirjautuminen matkakäyttöä käyttävänä edustajana:***

**HUOMAUTUS:** Jos sinua ei ole määritetty matkakäyttöä käyttäväksi edustajaksi tai jos valitset puhelutilan, jota sinulle ei ole määritetty käytettäväksi, matkakäytön sisäänkirjautuminen epäonnistuu. Jos tämä tapahtuu, ota yhteyttä järjestelmänvalvojaan.

Kirjaudu yhteyskeskuksen verkkoon VPN-yhteyden avulla ennen kuin kirjaudut Agent Desktopiin, jotta yhteys on paremmin suojattu. Lisätietoja on VPN-ohjeistuksessa.

1. Valitse Käynnistä > Ohjelmat > Cisco > Desktop > Agent. Edustajan kirjautuminen -ikkuna tulee näyttöön (Kuva 2 sivulla 12).
2. Anna kirjautumisnimi tai -tunnus, salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin.
3. Valitse Edustajan matkakäyttötila -valintaruutu. Näyttöön tulee Edustajan matkakäytön kirjautuminen -ikkuna (Kuva 4).

Kuva 4. Edustajan matkakäytön kirjautuminen -ikkuna



4. Valitse haluamasi puhelutila Edustajan matkakäyttöparametrit -osassa ja kirjoita puhelinnumerosi Edustajan matkakäytön puhelinnumero -kenttään.

**HUOMAUTUS:** Anna vain numeroita Edustajan matkakäytön puhelinnumero -kenttään. Tässä kentässä ei saa olla välilyöntejä, viivoja, sulkeita tai muita ei-numeraaleja.

**HUOMAUTUS:** Kirjaudu sisään valitsemalla OK tai painamalla Enter. Agent Desktop käynnistyy ja on automaattisesti pienennettynä. Jos ryhmän tehtävä on muuttunut ollessasi kirjautuneena, sinun täytyy käynnistää Agent Desktop uudelleen, jotta muutokset astuvat voimaan.

## Kirjautumiseen liittyviä huomautuksia

- Kirjautumisnimi-kentän enimmäispituus on 32 merkkiä. Kirjautumistunnus-, Alanumero- ja Salasana-kenttien enimmäispituus on 12 merkkiä.
- Kun kirjaudut sisään, näyttöön saattaa tulla virheilmoitus: "Ilmeni käyttöoikeusvirhe. Kysy lisätietoja järjestelmänvalvojalta". Tämä ilmoitus tulee yleensä näyttöön, kun kaikki Agent Desktop -ohjelmiston käyttöoikeudet ovat käytössä. Tästä syystä on tärkeää, että suljet Agent Desktopin kokonaan käytön jälkeen uloskirjautumisen asemesta. Kun Agent Desktop on käynnissä, yksi käyttöoikeus on käytössä.
- Jos kirjaudut matkakäyttöä käyttävänä edustajan käyttäen onnistuneen tilaa, sinulla on vain yksi puhelinlinja ja puhelimesi on varattu, kirjaudut sisään ja kirjaudut heti sen jälkeen ulos. Jos sinulla on kaksi puhelinlinjaa, joista ei-varatussa linjassa on vastaaja, matkakäyttöedustaja käyttää toista linjaa, kirjaa sinut sisään ja, kun vastaaja katkaisee puhelun, kirjaa sinut ulos.
- Kun kirjaudut matkakäyttöä käyttävänä edustajana, et voi kirjata käytössä olevaa sisäänkirjautumisnimeä tai -tunnusta ulos. Jos näyttöön tulee valintaruutu, jossa kysytään, haluatko kirjata edustajan nimen/tunnuksen ulos (pakottaa kirjautumisesi), vastaa Ei. Sinun on kirjauduttava toisella kirjautumisnimellä tai -tunnuksella.

## VPN-välitteinen yhteys NAT-palomuurin tai -reitittimen kautta

Agent Desktop voi muodostaa yhteyden CAD-palvelimiin VPN-yhteyden kautta. Tällöin valvoja voi työskennellä etäältä ja silti käyttää Agent Desktopin kaikkia toimintoja.

Kun tietokone käyttää verkko-osoitteen muutosta (NATia) palomuurin tai reitittimen vuoksi, siinä on käytettävä VPN (virtuaalinen yksityisverkko) -ohjelmistoa, jotta voidaan varmistaa täysin kaksisuuntainen verkkoyhteys yhteyskeskuspalvelinten ja tietokoneen välillä. VPN-ohjelmiston käyttämättä jättäminen johtaa yhteysongelmiin ja menetettyihin toimintoihin, kuten hiljaisen valvonnan, saapuvien keskusteluviestien ja työryhmän sanomien ja nauhoituksen virheisiin.

**HUOMAUTUS:** VPN:n käyttäminen on suositeltavaa, jotta yhteys olisi paremmin suojattu, kun Agent Desktopia käytetään yhteyskeskuksen ulkopuolella.



VPN-yhteys on muodostettava ennen Agent Desktopin käynnistämistä. Jos VPN-yhteys katkeaa istunnon aikana, sinun on käynnistettävä Agent Desktop uudelleen, kun yhteys on taas muodostettu.

Jos Agent Desktop voi kirjautua kaikkiin muihin palveluihin kuin Keskustelu-palveluun, sinun on käynnistettävä Agent Desktop uudelleen, kun Keskustelu-palvelu on taas käytettävissä.

Cisco VPN 3000 Concentrator ja Cisco VPN Client toimivat todistetusti CAD 8.5:n kanssa, ja niiden käyttö on tuettu. Muiden toimittajien VPN-ratkaisut saattavat toimia oikein, mutta niitä ei tueta, koska niitä ei ole muodollisesti tarkistettu. Jos haluat vaihtoehdoisen ratkaisun tarkastettavaksi, ota yhteyttä Ciscon jälleenmyyjään.

## Uloskirjautuminen

---

Voit kirjautua ulos vain Ei valmiina -edustajatilasta.

Kun Agent Desktop käynnistetään, yksi ohjelmistokäyttöoikeus otetaan käyttöön. Kun Agent Desktop suljetaan, käyttöoikeus vapautetaan, ja se on jonkun toisen edustajan käytettävissä. Tästä syystä on tärkeää sulkea Agent Desktop kokonaan käytön jälkeen.

Jos vain kirjautut ulos, ohjelmistokäyttöoikeus pysyy käytössä ja jotkin Agent Desktopin ominaisuudet (kuten Keskustelu) ovat edelleen saatavilla. Käyttöoikeus vapautuu automaattisesti, kun Agent Desktopia ei ole käytetty 20 minuuttiin.

Agent Desktop voidaan sulkea ja uloskirjata kahdella tavalla.

### **Tapa 1: Kirjautuminen ulos ja sitten Agent Desktopin sulkeminen (suositeltava)**

Tämä menetelmä varmistaa, että käytössä ollut ohjelmistokäyttöoikeus vapautuu ja muiden edustajien käytettävissä.

#### ***Uloskirjautuminen käyttäen menetelmää 1:***

1. Napsauta työkalurivillä Kirjautu ulos.
  - Jos järjestelmä on määritetty vaatimaan syykoodeja, ennen uloskirjautumista näyttöön tulee syykoodivalikko. Valitse asianmukainen syykoodi ja valitse OK.
  - Jos puhelu on kesken, kun valitset Kirjautu ulos, pysyt kirjautuneena, kunnes puhelu lopetetaan.
2. Lopeta Agent Desktop napsauttamalla Sulje-painiketta (ikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa X-painiketta).

### **Tapa 2: Agent Desktopin sulkeminen ennen uloskirjautumista**

Tätä menetelmää käyttämällä on mahdollista, että uloskirjautuminen ei vapauta ohjelmistokäyttöoikeutta oikein. Jos näin tapahtuu, käytössä ollut käyttöoikeus ei vapaudu, ennen kuin Agent Desktop on ollut käyttämättömänä 20 minuuttia.

Edustaja voi vapauttaa käyttöoikeuden pakottamalla käyttäen pakotettua sisäänkirjautumista. Lisätietoja pakotetusta sisäänkirjautumisesta on kohdassa [Kirjautuminen Agent Desktopilla sivulla 11](#).

***Uloskirjautuminen käyttäen menetelmää 2:***

- Valitse Sulje-painike (napsauttamalla oikeassa yläkulmassa olevaa X-painiketta).
  - Jos järjestelmä on määritetty vaatimaan syykoodeja, ennen uloskirjautumista näyttöön tulee syykoodivalikko. Valitse asianmukainen syykoodi ja valitse OK.
  - Jos puhelu on kesken, kun valitset Sulje, näyttöön tulee valintaruutu, jossa kysytään, haluatko kirjautua ulos.
    - Jos valitset Kyllä, pysyt kirjautuneena, kunnes lopetat puhelun.
    - Jos valitset Ei, pysyt kirjautuneena ja Agent Desktop pysyy avoinna.

## Agent Desktop -käyttöliittymä

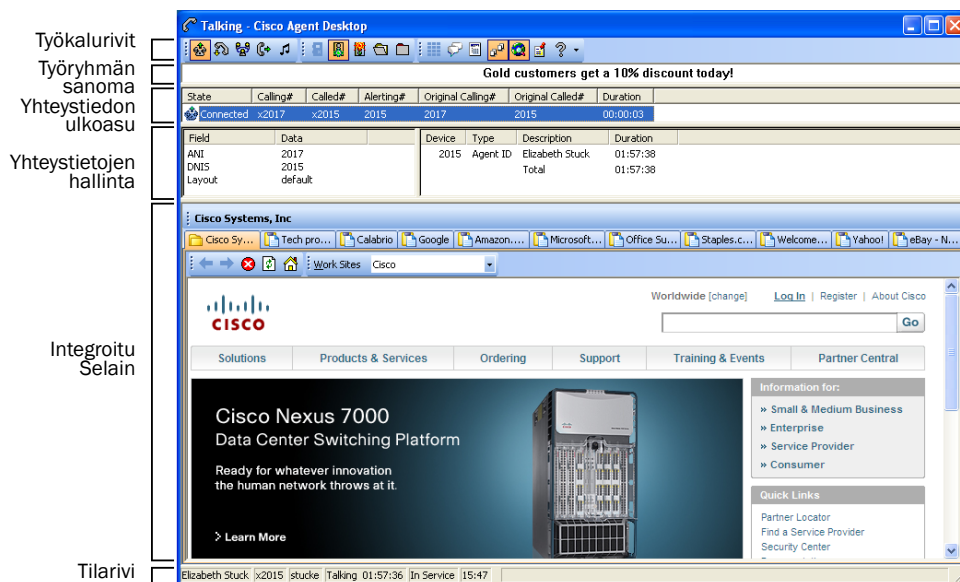
Agent Desktop -käyttöliittymä näyttää tietoja aktiivisesta puhelusta ja mahdollistaa puhelunkäsittelytoimintojen käyttämisen. Katso myös:

- Mahdollistaa myös Web-sivustojen käytön integroidussa selaimessa.
- Näyttää edustaja- ja puhelutilastot reaaliaikaisina
- Mahdollistaa puheluiden nauhoittamisen painikkeiden avulla (jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt ne)
- Mahdollistaa pikaviestien lähettämisen muille edustajille ja valvojille.

Käyttöliittymässä on seuraavat osat:

- työkalurivit
- Työryhmän sanoma -ruutu
- Yhteystiedon ulkoasu -ruutu
- Yhteystietojen hallinta -ruutu
- integroidut selaintyökalut.

Kuva 5. Agent Desktop -käyttöliittymä



## Helppokäyttötoiminnot

Agent Desktopissa on useita ominaisuuksia, jotka helpottavat sen käyttöä myös heikkonäköisten ja näkövammaisten käyttäjien osalta.

- Windows-asetusten käyttäminen näytön erotuskyvyssä, värissä/kontrastissa ja fonttikoossa.

**HUOMAUTUS:** Ottaa korkean kontrastin käyttöön, ennen kuin käynnistää Agent Desktopin. Tämä varmistaa sen, että kaikki taulukot vastaavat korkean kontrastin asetuksia.

- Pikanäppäimet ja työkaluvihjeet, jotka ovat näytönlukijayhteensopivia.
- Työkalurivin painikkeet joko pienessä (16 × 16) tai suuressa (32 × 32) koossa.
- Äänimerkki, kun näyttöön avautuu muu kuin edustajan itsensä avaama valintaikkuna (esimerkiksi uudet keskusteluikkunat ja edustajalle tuleva ilmoitus valvojan osallistumisesta, kaappaamisesta ja nauhoituksesta).
- Vierivät tai paikallaan pysyvät työryhmän sanomat.
- Kaikkien ruutujen, selaimen ja kaikkien pääikkunan osien välinen siirtyminen sarkainnäppäimellä.
- Välilyöntipainike voi toimia Enter-painikkeena aktiivisissa painikkeissa.
- Parannettu tuki Job Access With Speech (JAWS) 11 -näytönlukijalle.

Lisätietoja helppokäyttöisyysoimintojen määrittämisestä on kohdassa ["Työpöydän asetukset" sivulla 30](#).

## Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Järjestelmänvalvoja voi määrittää valinnaisen Cisco Unified Outbound Dialer -työkalurivin näkymään Agent Desktopissa. Järjestelmänvalvojan määrittämän valintakampanjan mukaan työkalurivillä voi olla osa tai kaikki saatavilla olevasta yhdeksästä painikkeesta. Työkalurivin tarkempi kuvaus on kohdassa ["Unified Outbound Dialer -työkalurivi" sivulla 54](#).

Työkalurivillä on painikkeet puhelunhallintaa ja niitä toimintoja varten, jotka eivät liity tiettyyn asiakasyhteystietoon. Näitä ovat seuraavat:

- sisään- ja uloskirjautuminen
- edustajan tilan vaihtaminen
- keskustelustunnon aloittaminen
- reaaliaikaisten näyttöjen tarkasteleminen
- Agent Desktop -käyttöliittymän ulkoasun määrittäminen

- Cisco Unified Outbound Dialer -puheluiden käsitteleminen
- puhelun nauhoitusten aloittaminen ja lopettaminen (jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt painikkeet näiden toimintojen suorittamiseen).






Työkalurivin painike ei ole valittavissa, jos se käyttää toimintoa, joka ei ole senhetkessä tilanteessa saatavilla. Jos esimerkiksi olet asettanut puhelun pitoon, kaikki muut puhelunhallintapainikkeet poistetaan käytöstä. Kun palautat puhelun pidosta, muut puhelunhallintapainikkeet ovat taas käytettävissä. Voit tarkastella painikkeen nimeä siirtämällä osoittimen painikkeen kuvakkeen päälle.

**HUOMAUTUS:** Jos yhteyskeskus käyttää Enhanced- tai Premium-CAD-pakkausta, järjestelmänvalvoja voi määrittää työkalurivin ja siinä saattaa olla muita painikkeita kuin seuraavassa luetellut.

Seuraavissa taulukoissa on lueteltu työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joita voit käyttää Agent Desktop :ssa.







[Taulukko 2](#) luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla käsitellään puheluita.

**Taulukko 2. Puhelun käsitteleminen -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Vastaa/katkaise	Ctrl+A	Vastaa valittuun puheluun tai katkaisee sen.
	Pito / palauta pidosta	Ctrl+H	Asettaa valitun puhelun pitoon tai palauttaa sen pidosta.
	Neuvottelu	Ctrl+F	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Tee puhelusta Neuvottelu -ikkunan.
	Siirrä	Ctrl+T	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Siirrä puhelu -ikkunan.
	Äänitaajuusvalinta	Ctrl+D	Avaa Anna äänitaajuudet -ikkunan.




**Taulukko 3** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla voit vaihtaa edustajan tilan.

**Taulukko 3. Edustajan tila -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**






Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Kirjautuminen	Ctrl+L	Kirjaa sinut ACD:hen (vaihtelee Kirjautu ulos -komennon kanssa).
	Kirjautu ulos	Ctrl+L	Kirjaa sinut ulos ACD:stä (vaihtelee Kirjautuminen-komennon kanssa).
	Valmis	Ctrl+W	Muuttaa tilaksesi Valmis, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Ei valmiina	Ctrl+O	Muuttaa tilaksesi Ei valmiina, mikä osoittaa, että et ole saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen.
	Työ on valmis	Ctrl+Y	Muuttaa tilaksesi Työ on valmis, mikä osoittaa, että olet saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen, kun olet saanut päättämistyön valmiiksi.
	Työ on kesken	Ctrl+Z	Muuttaa tilaksesi Työ on kesken, mikä osoittaa, että et ole saatavilla ACD-puheluiden vastaanottamiseen, kun olet saanut päättämistyön valmiiksi.

**Taulukko 4** luettelee työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet, joilla hallitaan ikkunoita.

**Taulukko 4. Ikkunan hallinta -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet**

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Tehtävä1-10	Alt+1, Alt+2... Alt+0	(Vain Enhanced/Premium) Järjestelmänvalvoja voi määrittää yhdestä kymmeneen painiketta suorittamaan yhden tai useita toimintoja.
	Soita puhelu	Ctrl+M	Avaa ikkunan, josta voit soittaa puhelun.
	Keskustelu	Ctrl+J	Avaa ikkunan, josta voit aloittaa keskusteluisunnon.

Taulukko 4. Ikkunan hallinta -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet (jatkuu)

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Reaaliaikainen Näyttö	Ctrl+Q	Avaa ikkunan, joka esittää puhelulokit ja -tilastot.
	Yhteystietojen hallinta	Ctrl+G	Näyttää tai piilottaa Yhteystietojen hallinta -ruudut.
	Selain	Alt+B	(Vain /Premium) Näyttää tai piilottaa integroidun selaimen ruudun.
	Asetukset	Alt+P	Avaa ikkunan, jossa voit määrittää työpöydän asetukset.
	Ohje/Tietoja	Alt+Ctrl+H	Avaa valikon, jossa on lueteltu Ohje ja Tietoja-komennot.
—	Palvelimen tila	Ctrl+Vaihto+S	Avaa Palvelimen tila -ikkunan.

Taulukko 5 luettelee pikanäppäimet, joilla voi siirtää kohdistimen Agent Desktop -käyttöliittymän eri kohtiin, jotta näytönlukija voi lukea tekstin.

Taulukko 5. Pääikkunan näytönlukijan pikanäppäimet


Pikanäppäin	Kuvaus
Ctrl+E	Valitsee rivin Yhteystietojen hallinta -ruudun Yritystiedot-osasta. Avaa Muokkaa yritystietoja -valintaikkuna ja muokkaa valittua merkintää painamalla Enter.
Ctrl+S	Valitsee yhteystiedon Yhteystiedon ulkoasu -ruudusta.
Ctrl+C	Siirtää kohdistimen integroidun selaimen nykyisen Web-sivun ensimmäiseen sarkainsijaintiin (jos sivulla on kenttiä, joissa voi siirtyä sarkainnäppäimellä).
Ctrl+Vaihto+E	Valitsee rivin yhteystiedon hallinnan Puhelun toiminnot -ruudusta.
Ctrl+Vaihto+M	Valitsee työryhmän sanoman.
Ctrl+Vaihto+T	Siirtää kohdistuksen integroidun selaimen seuraavaan Web-sivuun.
JAWSKEY* + Page Down	Lukee tilarivin.
JAWSKEY* +T	Lukee otsikkorivin.

\* Oletusarvoisesti JAWSKEY on Insert-painike. Täydelliset JAWS-ohjelmiston käyttöohjeet ovat JAWS-dokumentaatiossa.



Taulukko 7 luettelee integroidun selainikkunan pikanäppäimet.

Taulukko 6. Integroidun selainikkunan pikanäppäimet

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Edellinen	Alt+Vasen nuoli	Palauttaa viimeisimpään tarkasteltuun sivuun.
	Seuraava	Alt+Oikea nuoli	Palauttaa sivulle, jota tarkastelit ennen Edellinen-painikkeen napsauttamista.
	Pysäytä	Esc	Keskeyttää selaimen suorittaman Web-sivun lataamisen.
	Päivitä	F5	Päivittää nykyisen Web-sivun.
	Alkuun	Alt+Home	Tuo näyttöön valmiiksi määritetyn kotisivun.
—	Seuraava välilehti	Ctrl+Vaihto+T	Siirtää seuraavaan välilehteen.
—	Seuraava osa	Ctrl+tabulaattori	Siirtyy edustajan liittymän seuraavaan osaan
—	Uusi-ikkuna	Ctrl+N	Avaa uuden ikkunan (jos välilehdet eivät ole käytössä).
—	Sulje välilehti	Ctrl+Vaihto+X	Sulkee nykyisen välilehden (tai nykyisen ikkunan, jos kyseessä on ponnahdusikkuna).
—	Osoite	Alt+D	Siirtää kohdistimen Osoite-kenttään (jos se on määritetty).
—	Selain	Ctrl+Vaihto+B	Siirtää kohdistimen selainruutuun.
—	Toimipaikat	Alt+W	Siirtää kohdistimen Toimipaikat-kenttään.
—	—	Vaihto+napsaus	Avaa linkin uuteen ikkunaan.
—	—	Ctrl+napsaus	Avaa linkin uuteen välilehteen taustalle.
—	—	keskimmäinen hiiren painike	Avaa linkin taustavälilehdelle.
—	—	Ctrl+Vaihto+napsaus	Avaa linkin uuteen välilehteen etualalle.

**Taulukko 7** luettelee Edustajan reaaliaikaiset näytöt -ikkunan pikanäppäimet.

**Taulukko 7. Edustajan reaaliaikaiset näytöt -ikkunan pikanäppäimet**

Pikanäppäin	Kuvaus
Alt+Y	Avaa avattavan Päivämäärät-luettelon. Saatavilla vain, kun Edustajan puhelulokin näyttö on valittuna.
Alt+Ctrl+E	Avaa avattavan Reaaliaikaiset näytöt -luettelon.
Alt+Ctrl+S	Valitsee ruudukon ensimmäisen solun.

**Taulukko 8** luettelee Valintapaneeli-ikkunan pikanäppäimet.

**Taulukko 8. Valintapaneeli-ikkunan pikanäppäimet**

Pikanäppäin	Kuvaus
Alt+P	Valitsee työntekijän puhelinluettelon ensimmäisen merkinnän.

## Ryhmäviesti

Työryhmän sanoma on vierivä tai paikallaan pysyvä sanoma, jota valvoja lähettää sinulle ja muulle työryhmälle tietyn ajan. Saat työryhmäsanan, vaikka olet kirjoittautunut ulos, jos Agent Desktop ei ole suljettuna.

Kun sanomaa ei ole, työryhmän sanoman ruutu ei ole näkyvässä. Kun valvoja lähettää työryhmälle työryhmän sanoman, Työryhmän sanoma -ruutu avautuu ja sanoma vierii siinä.

## Yhteystiedon ulkoasu -ruutu

Yhteystiedon ulkoasu -osa sisältää tietoja edustajan senhetkisen puhelun ulkoasusta. Osassa voi olla useita puhelun ulkoasuja. Jos sinulla esimerkiksi on yksi puhelu pidossa ja yksi aktiivinen puhelu, kumpikin näkyy.

### Yksilinjaiset vs. monilinjaiset yhteystietonäytöt

Järjestelmän määrittämisestä riippuen CAD-BE voi näyttää joko vain ACD-puheluita tai sekä ACD-puheluita että muita kuin ACD-puheluita.

- **Vain ACD-puhelut (yksilinjainen kokoonpano).** Puhelimessasi on yksi tai useita alanumeroja, mutta vain ACD-puheluiksi merkityt näkyvät yhteystiedon ulkoasu -ruudussa.
- **Sekä ACD-puhelut että muut kuin ACD-puhelut (monilinjainen kokoonpano).** Puhelimessasi on useampia kuin yksi alanumero ja sekä ACD-puhelut että muut kuin ACD-puhelut näkyvät yhteystiedon ulkoasu -ruudussa. CAD-BE tukee yhtä ACD-alanumeroa ja enintään kolmea ei-ACD-alanumeroa.

Yhteystiedon ulkoasu -ruutu voi esittää enintään yhdeksän kenttää. Tila-kenttä on aina näkyvässä. Loput kahdeksan kenttää ovat järjestelmänvalvojan määritettävissä.

Taulukko 9 luettelee saatavilla olevat kentät.

Taulukko 9. Yhteystiedon ulkoasu -kentät

Kenttä	Aina näkyvässä?	Kuvaus
Tila	Kyllä	Yhteystiedon nykyinen tila.
Kesto	Ei	Puhelun kesto.
Soitettava numero	Ei	Soittavan laitteen numero.
valittu numero	Ei	Kohdelaitteen numero.
Ilmoittava numero	Ei	Soivan laitteen numero.
Alkuperäinen valittu numero	Ei	Alun perin soitettu numero.
Alkuperäinen soittajan numero	Ei	Alkuperäinen soittava numero.
Osaamisalue	Ei	Osaamisalueen tunnus, joka näkyy vain, jos puhelu on saapuva ACD-puhelu.
ACD-linja	Ei	Kyllä/Ei. Osoittaa, onko puhelu ACD-linjalla (Kyllä) vai muulla kuin ACD-linjalla (Ei).

Joissakin kentissä voi lukea <Ei käytettävissä> tai ne voivat olla tyhjiä, jos puhelun tiedot ovat tuntemattomia tai jos niitä ei ole.

Jos puheluun liittyy IP IVR, Agent Desktop näyttää yhteystiedon ulkoasu -ruudussa samat puhelun tiedot, jotka näkyvät IP-puhelimen näytössä. Yritystiedoissa voi näkyä erilaisia tietoja, koska niissä seurataan puhelun koko elinkaarta.

## Yhteystietojen hallinta -ruutu

Yhteystietojen hallinta -ruutu sisältää kaikkien saapuvien ja lähtevien puheluiden yritystiedot (vasemmalla) ja puhelutiedot (oikealla).

Kuva 6. Yhteystietojen hallinta -ruutu

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2017	2015	Agent ID	Elizabeth Stuck	00:01:17
DNIS	2015			Total	00:01:17
Layout	default				

Voit tuoda tämän käyttöliittymän ruudun näkyviin tai piilottaa sen napsauttamalla työkalurivin Näytä/piilota yhteystietojen hallinta -painiketta.

### Puheluun liitetty data

Yritystiedot-ruutu näyttää valittuun puheluun liittyvät tiedot. Järjestelmänvalvoja määrittää näytössä esitettävät tiedot.

Jos järjestelmänvalvoja on sallinut tietokenttien muokkaamisen, voit muokata mitä tahansa tietokenttää Yritystiedot-ikkunassa. Muokatut tiedot siirtyvät puhelun mukana toiselle edustajalle, kun siirret puhelun.

#### Tietokentän muokkaaminen:

1. Kaksoisnapsauta muokattavaa kenttää. Näyttöön tulee Muokkaa yritystietoja -ikkuna (Kuva 7).

Kuva 7. Muokkaa yritystietoja -ikkuna (ANI-kenttä valittu muokattavaksi)

Field	Data
ANI	2091
DNIS	2101
Layout	default

2. Muokkaa tietoja.
3. Valitse OK.

## Puhelun toiminnot

Puhelun toiminnot -osa näyttää valitun puhelun toiminnot. [Taulukko 10](#) luettelee käytettävissä olevat puhelun toiminnot -kentät.

**Taulukko 10. Puhelun toiminnot -kentät**

Kenttä	Kuvaus
Laite	Niiden laitteiden luettelo, joiden kautta puhelu on kulkenut.
Tyyppi	Sen laitteen tyyppi, jonka kautta puhelu on kulkenut.
Kuvaus	Sen laitteen kuvaus, jonka kautta puhelu on kulkenut.
Yhteensä	Kaikkien lueteltujen kestojen summa.

### Raja-arvot

Raja-arvo on hyväksyttävissä oleva aika, jonka puhelu voi olla tietystä laitteesta tai yhteyskeskuksessa. Järjestelmänvalvoja saattaa määrittää varoitusraja-arvoja kullekin laitetypille sekä puhelun kokonaisraja-arvon.

Jos puhelu on laitteessa pidempään kuin määritetyn raja-arvon ajan, laitteen viereen tulee varoituskuvake Puhelun toiminnot -ruudussa. Nämä kuvakkeet ovat:



Huomautus



Varoitus

## Integroitu selain -ruutu

Integroitu selain -ruudun avulla voit tarkastella Internet- ja intranet-Web-sivuja, jotka auttavat asiakkaiden avustamisessa. Järjestelmänvalvoja voi määrittää tietyn Web-sivun näytettäväksi kotisivuna ja lisätä toimipaikkojen luettelon (vastaa Web-selaimen suosikkeja). Sen avulla voit nopeasti siirtyä usein käyttämiisi Web-sivustoihin.

Integroitu selain -ruudussa on seuraavat osat:

- Integroidun selaimen työkalurivi
- Avattava Toimipaikat-luettelo
- Muokattava Osoite-kenttä (jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen)
- Selain

Integroidussa selaimessa on 1–6 välilehteä, joista kussakin voi olla eri Web-sivu. Ensimmäinen välilehti on aina varattu sivuille, joita valvoja lähettää sinulle auttamaan puheluiden hallinnassa, ja loput välilehdet ovat yleistä käyttöä varten. Välilehtien määrä määräytyy järjestelmänvalvojan määrittämien asetusten mukaan.

Lisätietoja tästä ruudusta on kohdassa ["Integroidun selaimen käyttäminen" sivulla 67](#).

## Tilarivi

Tilarivi näyttää tämänhetkiset tiedot käyttäjästä ja Agent Desktopista ([Kuva 8](#)).

**Kuva 8. Tilarivi**

Nancy Kaminski	x2101	2311	Talking	00:02:16	In Service	16:40	6125559876
Edustaja nimi	Edustaja Seuraava	Edustaja Tunnus	Nykyisen edustajan ACD-tila ja aika, joka tilassa on vietetty	CAD:n tila toiminnot	Nykyinen järjestelmän aika 24 tunnin muodossa	Edustajan matkapuhelimen numero (vain matkakäyttöä käyttävät edustajat)	

Jos palvelu kaatuu, tila muuttuu arvosta "Palvelu" arvoon "Osittainen palvelu" tai "Ei palvelua". Jos haluat tarkastella toimintoja, joihin palvelun kaatuminen vaikuttaa, kaksoisnapsauta tilakenttää. Näyttöön tulee ponnahdusikkuna, joka näyttää aktiiviset tai passiiviset toiminnot.

Lisätietoja tilan ponnahdusikkunasta ja palvelun automaattisesta palauttamisesta on kohdassa "[Palvelun automaattinen palautus](#)" sivulla 72.

## Työpöydän asetukset

Jos järjestelmänvalvoja määrittää työkalurivin siten, että voit käyttää Asetukset-painiketta, voit muuttaa Agent Desktop -ikkunan toiminta- ja helppokäyttöisyyasetuksia.

### *Työpöydän asetusten määrittäminen:*

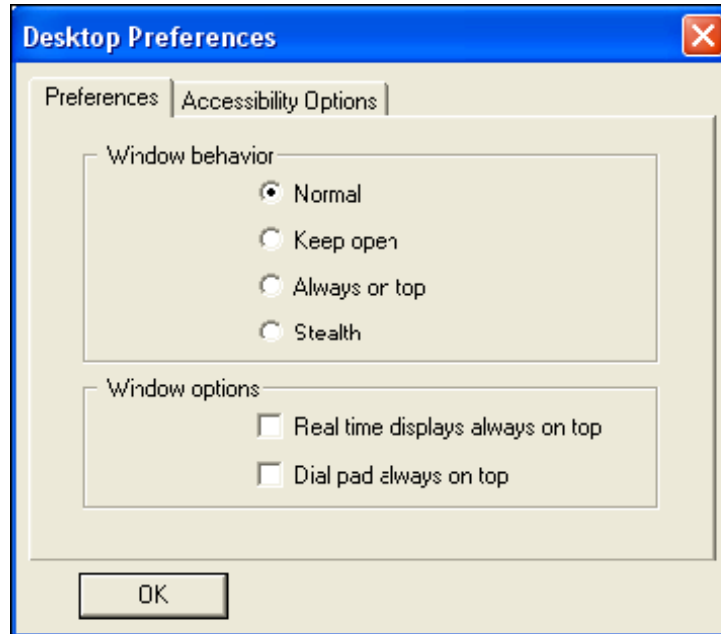
1. Napsauta työkalurivillä Asetukset. Työpöydän asetukset -valintaikkuna tulee ([Kuva 9](#)) näyttöön.
2. Valitse haluamasi asetukset kussakin välilehdessä ja valitse OK.

### **Ikkunan toimintatilan ja ikkunan asetustilan määrittäminen**

Agent Desktop on oletusarvoisesti pienennetty ollessaan poissa käytöstä ja avautuu, kun puheluita on aktiivisena (Normaali-tila). Jos järjestelmänvalvoja on sallinut ikkunan toimintatilan valitsemisen, voit muuttaa ikkunan toimintatilaa ja ikkunan asetustilaa Työpöydän asetukset -valintaikkunan Asetukset-välilehdessä ([Kuva 9](#)). Määrittämäsi toiminta säilyy istunnosta toiseen.

Jos järjestelmänvalvoja ei ole sallinut ikkunan toimintatilan valitsemista, tämä välilehti on piilotettu ja järjestelmänvalvoja on määrittänyt ikkunan toimintatilan.

Kuva 9. Työpöydän asetukset -ikkuna – Asetukset-välilehti



Taulukko 11 luettelee saatavilla olevat tilat.

Taulukko 11. Ikkunan toimintatilat

Tila	Kuvaus
Normaali	Oletusarvo. Ikkuna tulee näkyviin, kun järjestelmässä on puheluita, ja pienenee, kun se ei ole käytössä.
Pidä auki	Ikkuna pysyy avoinna, kun se ei ole käytössä.
Aina päällimmäisenä	Ikkuna pysyy avoinna, kun se ei ole käytössä. Se on kaikkien muiden sovellusten päällä.
Piilotus	Ikkuna näkyy ilmoitusalueen kuvakkeena (työpöydän oikeassa alakulmassa kellon vieressä) eikä tule näkyviin, ellet kaksoisnapsauta sitä tai saa työryhmäsanoa.

[Taulukko 12](#) luettelee saatavilla olevat ikkunan asetukset.

**Taulukko 12.** Ikkunan asetustila

Asetus	Kuvaus
Reaaliaikaiset näytöt aina päällimmäisenä *	Edustajan reaaliaikaiset näytöt -ikkuna pysyy avoinna, kun se ei ole käytössä. Se on kaikkien muiden sovellusten päällä.
Valintapaneeli aina päällimmäisenä*	Valintapaneeli -ikkuna pysyy avoinna, kun se ei ole käytössä. Se on kaikkien muiden sovellusten päällä.

\* Jos reaaliaikaisten näyttöjen ja valintapaneelin Aina päällimmäisenä -valinta ovat molemmat valittuina, näistä viimeisimmäksi avattu on päällimmäisenä.

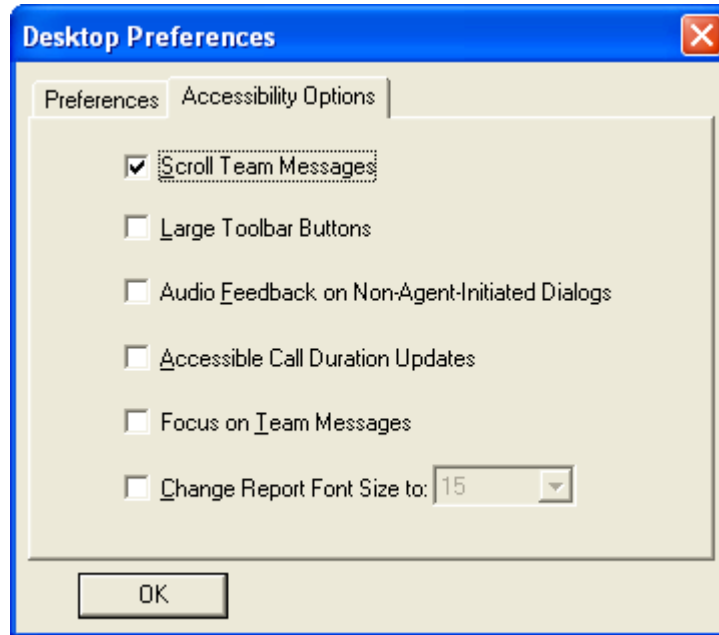
### Helppokäyttötoimintojen asetukset

**Paikallaan olevat työryhmän sanomat.** Jos käytät näytönlukijaa Agent Desktopissa, vierivät työryhmän sanomat (oletusarvoinen tila) voivat olla vaikeita lukea. Voit poistaa vieritystoiminnon käytöstä ja pitää työryhmän sanomat paikallaan poistamalla Vieritä työryhmän viestejä -valintaruudun valinnan Helppokäyttötoimintojen asetukset -välilehdessä ([Kuva 10](#)).



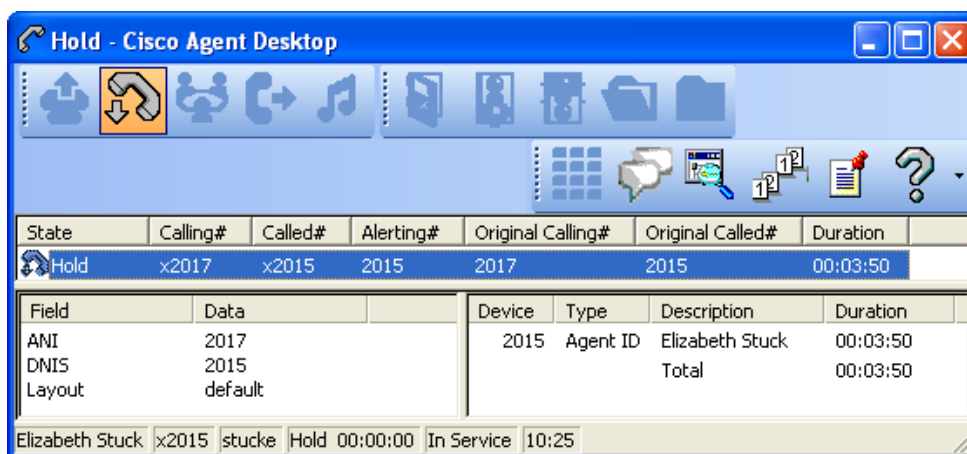
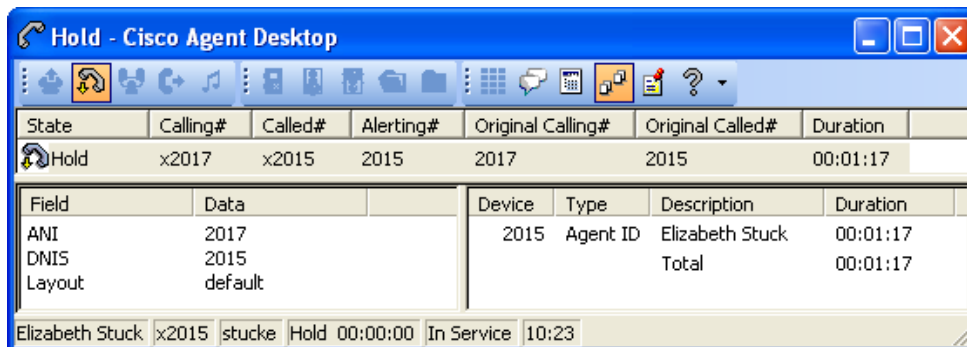
**HUOMAUTUS:** Valitsemasi työryhmän sanomien toiminta säilyy istunnosta toiseen. Sinun ei tarvitse määrittää tätä toimintoa uudelleen aina kun käynnistät Agent Desktopin.

Kuva 10. Työpöydän asetukset -ikkuna – Helppokäyttötoimintojen asetukset -välilehti



**Kuvakkeen koko.** Voit muuttaa työkalurivin kuvakkeiden kokoa oletusarvoisesta koosta 16 × 16 kuvapistettä kokoon 32 × 32 kuvapistettä (Kuva 11) valitsemalla Suuret työkalurivin painikkeet -valintaruudun. Huomaa, että jos työkalurivit eivät mahdu samalle riville, yksi työkalurivi siirtyy automaattisesti toiselle riville.

Kuva 11. Pienet ja suuret työkalurivin painikkeet



**Äänipalaute.** Valitse Äänipalaute, kun muu kuin edustajan avaama ikkuna -valintaruutu, jos haluat toistaa äänen, kun työpöydälle avautuu jonkun muun avaama valintaikkuna. Näitä valintaikkunoita ovat uudet keskusteluikkunat ja edustajalle tuleva ilmoitus valvojan osallistumisesta, kaappaamisesta ja nauhoituksesta.

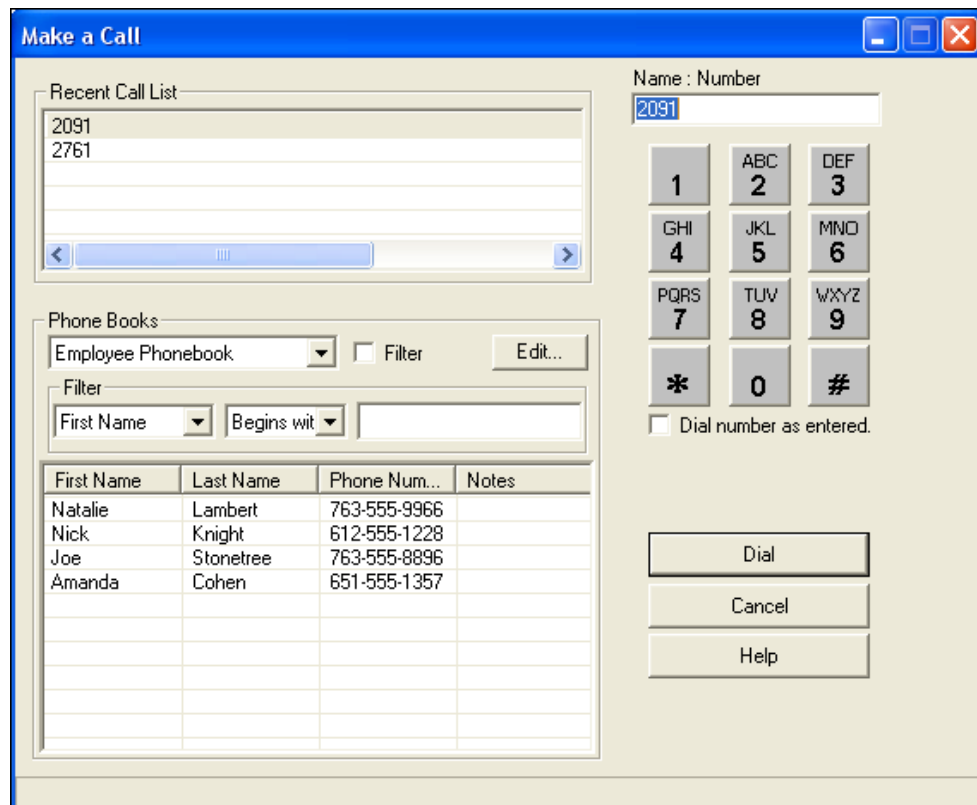
**Puhelun kesto.** Jos haluat, että Kesto-kenttä näyttää puhelun keston puhelun aikana, valitse Ota käyttöön puheluiden kestojen päivitykset -valintaruutu. Tämä asetus on oletusarvoisesti käytössä. Jatkuvasti muuttuva kenttä voi aiheuttaa ongelmia näytönlukijoille, joten näkövammaiset edustajat voivat halutessaan poistaa sen käytöstä.

## Valintapaneeli-ikkuna

Valintapaneeli-ikkunan avulla voit soittaa puheluita antamalla numeron Nimi: numero -kenttään, valitsemalla numeron viimeksi soitettujen numeroiden luettelosta tai valitsemalla numeron puhelinluettelosta. Voit antaa numeron joko kirjoittamalla sen tai napsauttamalla numeropainikkeita. Voit myös valita työntekijän puhelinluettelon ensimmäisen merkinnän painamalla Alt+P.

**HUOMAUTUS:** Valintapaneeli on tämän ikkunan yleisnimi. Otsikkopalkissa näkyvä nimi määräytyy tehtävän mukaan, ja se voi olla joko Soita puhelu, Siirrä puhelu tai Tee puhelusta Neuvottelu.

Kuva 12. Valintapaneeli-ikkuna



Kun avaat valintapaneeli-ikkunan, voit pitää sen avoimena ja voit siirtyä muihin ikkunoihin. Tällä tavalla voit käyttää muita Agent Desktopin toimintoja, kuten integroitua selainta tai reaaliaikaisia näyttöjä, sillä aikaa kun odotat, että puheluuun vastataan.

Kun valintapaneeli-ikkuna on avoinna, kaikki Agent Desktop -pääikkunan puhelunhallintapainikkeet ovat pois käytössä lukuun ottamatta Katkaise-painiketta. Kun haluat suorittaa puhelutoiminnon jollain muulla kuin avoimena olevalla valintapaneelilla (jos esimerkiksi haluat siirtää puhelun ja Soita puhelu -valintapaneeli on avoinna), sinun on ensin suljettava avoin valintapaneeli ja sitten valittava asianmukainen painike työkalurivistä avataksesi haluamasi valintapaneeli-ikkunan.

### Viimeisimpien puheluiden luettelo

Kun soitat puhelinnumeroon, se tallennetaan automaattisesti viimeisimpien puheluiden luetteloon. Tämä luettelo sisältää jopa 100 merkintää uusimmasta vanhimpaan. Kun merkintöjä on yli 100, vanhin puhelinnumero poistetaan luettelosta.

Agent Desktop tarkistaa, ettei sama numero tule luetteloon kahteen kertaan. Jos sama numero annetaan kahdesti eri muodossa, kuten 555-1212 ja 555 1212, kumpikin numero näkyy luettelossa.

### Puhelinluettelot

Puhelinluettelot ovat puhelinnumeroiden luetteloita, jotka olet itse luonut (työntekijän puhelinluettelo) tai jonka on luonut järjestelmänvalvoja (julkiset puhelinluettelot). Valitse puhelinluettelo napsauttamalla avattavan luettelon nuolta.

**HUOMAUTUS:** Järjestelmänvalvoja voi määrittää Agent Desktopin siten, että jompikumpi tai kumpikaan puhelinluettelotyyppeistä ei ole käytettävissä.

### Työntekijän puhelinluettelo

Työntekijän puhelinluettelo on ainoa, jota voit muokata. Järjestelmänvalvoja hallitsee kaikkia muita. Puhelinluettelossa olevien merkintöjen määrää ei ole rajattu.

**Työntekijän puhelinluettelon muokkaaminen:**

1. Valitse valintapaneeli-ikkunassa Työntekijän puhelinluettelo avattavasta Puhelinluettelo-luettelosta ja valitse Muokkaa. Puhelinluetteloeditori-ikkuna avautuu näyttöön.

Kuva 13. Puhelinluetteloeditori-ikkuna

"Employee Phonebook" phone book

First Name

Last Name

Phone Number

Notes

First Name	Last Name	Phone Num...	Notes
Natalie	Lambert	763-555-9966	
Nick	Knight	612-555-1228	
Joe	Stonetree	763-555-8896	
Amanda	Cohen	651-555-1357	

<  >

Add Edit Delete

OK

2. Valitse jokin seuraavista vaihtoehdoista.

**HUOMAUTUS:** Puhelinnumerokenttä sallii vain seuraavat merkit:

0–9, a–z, A–Z, ja ' ( ) + , - . / : = ? sekä välilyönti

Jos kirjoitat jonkin muun merkin, näyttöön tulee ilmoitus, joka luettelee sallitut merkit. Kirjoittamasi virheellinen merkki korvataan kysymysmerkillä, joten voit vaihtaa sen sallittuun merkkiin.

- Lisää uusi merkintä täyttämällä Etunimi-, Sukunimi- ja Puhelinnumero-kentät ja valitsemalla Lisää. (Vain Puhelinnumero-kenttä on pakollinen.)
- Muokkaa merkintää valitsemalla se, jolloin se näkyy muokkaukentissä, valitsemalla Muokkaa ja tekemällä haluamasi muutokset.
- Poista merkintä valitsemalla se ja valitsemalla Poista.

3. Kun muokkaukset on tehty, valitse OK.

## Puhelinluettelon suodatin

Voit etsiä puhelinluettelon merkintöjä helpommin käyttämällä puhelinluettelon suodatinta. Suodattimen avulla voit rajata puhelinluettelo-ikkunassa lueteltuja merkintöjä. Voit käyttää mitä tahansa puhelinluettelon neljästä kentästä merkintöjen suodattamiseen.

### *Puhelinluettelon suodattimen käyttäminen:*

1. Valitse valintapaneeli-ikkunan ([Kuva 12 sivulla 35](#)) Suodatin-valintaruutu.
2. Valitse, miten haluat suodattaa merkintöjä avattavista Suodatin-luetteloista. Valitse suodatusehdot kahdesta ensimmäisestä avattavasta luettelosta: suodatettava kenttä ja suodatustapa. Anna kolmannessa kentässä suodatettava merkkijono.

Jos esimerkiksi haluat nähdä kaikki puhelinluettelon merkinnät henkilöistä, joiden sukunimi alkaa J:llä, valitse ensimmäisestä pudotusluettelosta Sukunimi, toisesta luettelosta "Alkaa", ja kirjoita J kolmanteen kenttään.

Suodatin käynnistyy heti, kun kolmanteen kenttään on annettu merkkejä.

3. Jos haluat pysäyttää puhelinluettelon suodattamisen, poista valinta Suodatin-valintaruudusta tai poista merkkijono kolmannelta kentältä. Koko puhelinluettelo on taas nähtävissä.

**Nimi : numero -kenttä**

Anna haluamasi puhelinnumero Nimi: numero -kenttään. Nimen kirjoittaminen on valinnaista, mutta jos annat sen, sen perässä on oltava kaksoispiste ja välilyönti erottamassa sen puhelinnumerosta. Esimerkiksi:

Jouni Virtanen: 09 123 4567

Voit antaa puhelinnumeron, jossa on välilyöntejä tai viivoja tai ei kumpaakaan. Agent Desktop ohittaa kaikki muut kuin aakkosnumeeriset merkit.

Voit myös valita puhelinnumeron viimeksi soitettujen numeroiden luettelosta tai puhelinluettelosta, jolloin numero tulee näkyviin Nimi: numero -kenttään.

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt valintasuunnitelman sillä tavalla, Agent Desktop saattaa automaattisesti lisätä ulkolinjan numeron ja suuntanumeron antamiisi puhelinnumeroihin. Saat tarkemmat tiedot järjestelmänvalvojalta.

**Valitse numero annetulla tavalla -valintaruutu**

Jos haluat estää automaattisen muotoilun (kuten ulkolinjan numeron ja suuntanumeron), valitse Valitse numero annetulla tavalla -valintaruutu, ennen kuin valitset Valitse numero. Kun valitset tämän valintaruudun, Agent Desktop valitsee numeron täsmälleen siinä muodossa, jossa se on Nimi: numero -kentässä.

## Puheluiden käsitleminen

---

Kun olet kirjautunut Agent Desktop, voit käsitellä puheluja Agent Desktop, IP-puhelimella tai IP Communicatorilla. Tässä osiossa olevissa menettelyissä oletetaan, että käsittelet puheluita Agent Desktop-liittymällä.

### Yksilinjaiset vs. monilinjaiset kokoonpanot

Jos järjestelmäsi on määritetty yksilinjaiseen käyttöön, Agent Desktop hallitsee ja näyttää vain ACD-puheluita. Et voi vastata muihin kuin ACD-puheluihin Agent Desktop:llä; muut puhelut eivät näy yhteystiedon ulkoasu -ruudussa ja niihin täytyy vastata IP-puhelimella tai IP Communicatorilla.

Jos järjestelmäsi on määritetty monilinjaiseen käyttöön, Agent Desktop hallitsee ja näyttää puheluita, jotka on vastaanotettu ACD- ja muihin kuin ACD-alanumeroihin. Jos haluat hallita puhelua Agent Desktop:n yhteystiedon ulkoasu -ruudussa, valitse puhelu ruudusta ja tee sitten tarvittavat toimet.

Olipa kyseessä yksi- tai monilinjainen kokoonpano, sinun täytyy olla kirjautunut ja Valmis-tilassa, jotta voit vastaanottaa ACD-puhelun. Voit olla missä tahansa tilassa, jotta voisit vastaanottaa muun kuin ACD-puhelun. Edustajan tilasi ei muutu, kun vastaanotat muun kuin ACD-puhelun.

### Puhelinnumeroiden antaminen

Kun olet valitsemassa puhelinnumeroa, voit kirjoittaa puhelinnumeron valintapaneelin Nimi : numero -kenttään seuraavilla tavoilla.

- Kirjoita puhelinnumero tietokoneen näppäimistöllä.
- Valitse numerot valintapaneeli-ikkunasta.
- Valitse numero viimeisimpien puheluiden luettelosta tai puhelinluettelosta.

Voit antaa pelkän numeron tai voit antaa nimen ja numeron. Käytä muotoa **nimi: numero**. Sinun on erotettava nimi numerosta antamalla kaksoispiste ja välilyönti.

Kun annat numeron, ei ole väliä, onko siinä viivoja, sulkeita tai välilyönnejä – vain numerot luetaan. Agent Desktopin määritysten mukaan sinun ei ehkä tarvitse lisätä ulkolinjan numeroa ja suuntanumeroa. Saat tarkemmat tiedot järjestelmänvalvojalta.

Kun seuraavassa sinua pyydetään antamaan numero Nimi: numero -kenttään, voit tehdä sen jollakin seuraavista tavoista.



## Puheluun vastaaminen

### *Puheluun vastaaminen:*

- Valitse Vastaa.

### *Puhelun lopettaminen:*

- Valitse Katkaise.

## Puhelun soittaminen

Puhelun soittaminen edellyttää Ei valmiina -tilan. Soita puhelu -painike ei ole valittavissa, kun olet Valmis-tilassa.

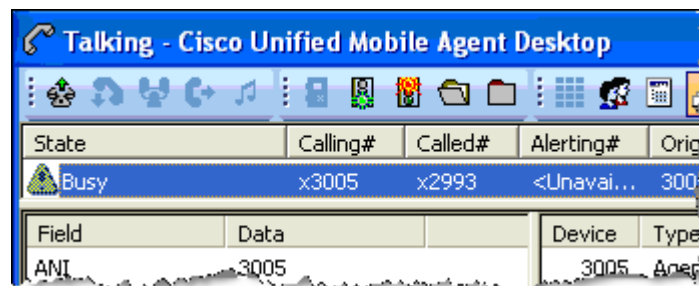
### *Puhelun soittaminen:*

1. Valitse Soita puhelu. Soita puhelu -ikkuna avautuu.
2. Anna puhelinumero Nimi : numero -kenttään.
3. Valitse Valitse numero.

**HUOMAUTUS:** Jos olet matkakäyttöä käyttävä edustaja ja käytät Puhelu kerrallaan -tilaa, puhelimesi soi ennen kuin kohdepuhelin soi, kun soitat puhelua. Sinun on vastattava ensin omaan puhelimeesi, sen jälkeen kohdepuhelin alkaa soida.

**HUOMAUTUS:** Jos olet matkakäyttöä käyttävä edustaja ja soitat varattuun numeroon, et kuule varattu-merkkiääntä, vain hiljaisuutta . Yhteystiedon ulkoasuruutu osoittaa kuitenkin Varattu-tilan.

Kuva 14. Matkakäyttöä käyttävä edustaja - Varattu-tila



### Näppäinänten lähettäminen puhelun aikana

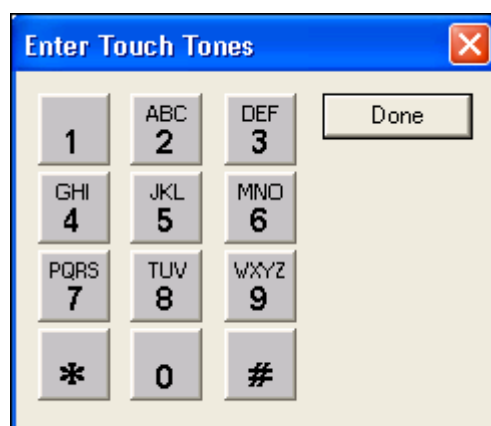
Joissakin tilanteissa sinun on ehkä lähetettävä näppäinäniä puhelun aikana. Kun esimerkiksi käytät Interactive Voice Response (IVR) -järjestelmää, sinua saatetaan pyytää antamaan yksi tai useampi numero, joilla osoitat valikkovalinnan tai tilinumeron.

Voit lähettää näppäinäniä puhelun aikana valitsemalla asianmukaisia painikkeita Äänitaajuudet-ikkunassa.

#### *Näppäinänten antaminen:*

1. Kun sinua kehoitetaan antamaan numeroita puhelun aikana, valitse Äänitaajuudet. Näyttöön tulee numeronäppäimistö (Kuva 15).

Kuva 15. Äänitaajuudet-numeronäppäimistö



2. Anna tarvittavat numerot ja merkit ja valitse Valmis. Numeronäppäimistö sulkeutuu, ja palaat Agent Desktop -käyttöliittymään.

### Näppäinäniä antaminen neuvottelupuhelun (siirron tai puhelinneuvottelun) aikana

Joissakin tilanteissa sinun on ehkä lähetettävä näppäinäniä **neuvottelupuhelun** aikana. Kun esimerkiksi avaat Tee puhelusta Neuvottelu -ikkunan ja valitset numeron, IVR saattaa pyytää sinua antamaan yhden tai useamman numeron, joilla osoitat valikkovalinnan. Voit lähettää näppäinäniä neuvottelupuhelun aikana joko valitsemalla asianmukaiset painikkeet Äänitaajuudet-ikkunassa tai antamalla ne Valintapaneeli-ikkunaan.

**Näppäinäänten lähettäminen neuvottelupuhelun aikana:**

1. Valitse puhelun aikana Siirrä tai Neuvottelu. Näyttöön tulee Siirrä puhelu- tai Tee puhelusta neuvottelu -ikkuna.
2. Anna numero ja valitse Valitse numero. Kohdepuhelin alkaa soida.
3. Valitse IVR-pyynnön jälkeen Äänitaajuudet-valintaruutu ja anna tarvittavat numerot ja/tai merkit numeronäppäimistöllä tai tietokoneen näppäimistöllä. Asianmukainen ääni syntyy välittömästi kunkin annetun numeron tai merkin jälkeen.
4. Kun olet valmis, poista Äänitaajuudet-valintaruudun valinta. Äänitaajuustoiminto on poistettu käytöstä.

**HUOMAUTUS:** Äänitaajuudet-valintaruudun valinta poistetaan automaattisesti, kun suljet Siirrä puhelu- tai Tee puhelusta neuvottelu -ikkunan.

**Puhelun siirtäminen**

Siirtoja on kolmenlaisia. Nämä ovat:

- **Valvottu siirto.** Kaikki Agent Desktop -käyttäjät voivat käyttää tätä siirtoa, joka käynnistetään napsauttamalla työkalurivin Siirrä-painiketta. Tässä siirrossa määrität numeron, johon haluat siirtää aktiivisen puhelun. Voit joko sulkea puhelun, ennen kuin kolmas osapuoli vastaa, tai odottaa linjalla ja keskustella kolmannen osapuolen kanssa, ennen kuin varsinaisesti siirrat puhelun.
- **Valvoton siirto.** Tämä siirto on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt painikkeen valvomattomalle siirrolle. Tässä siirrossa aktiivinen puhelu siirretään suoraan aiemmin määritettyyn puhelinnumeroon. Kun napsautat valvomattoman siirron painiketta, puhelu siirretään puhelinnumeroon ja sinut katkaistaan puhelusta.
- **Yksivaiheinen siirto.** Tämä siirto on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt painikkeen yksivaiheiselle siirrolle. Tässä siirrossa määrität numeron, johon haluat siirtää puhelun. Kun olet tehnyt tämän, puhelu siirretään suoraan kolmannelle osapuolelle ja sinut katkaistaan puhelusta.

**HUOMAUTUS:** Jos palvelimen siirto tapahtuu kesken puhelun siirron, Valintapaneeli-ikkuna sulkeutuu. Sinun täytyy katkaista puhelu siirron vastaanottajalle ja soittaa hänelle uudelleen, jotta voit siirtää pidossa olevan puhelun.

**Puhelun siirtäminen:**

1. Kun puhelu on aktiivinen, valitse Siirrä. Siirrä puhelu -ikkuna avautuu.
2. Anna se puhelinnumero, johon olet siirtämässä puhelun, Nimi: numero -kenttä.

3. Valitse Valitse numero. Kun puhelin soi, Valitse numero -painike muuttuu Siirrä-painikkeeksi.
4. Tee jokin seuraavista toimista:
  - Valitse Siirrä, kun puhelin alkaa soida. Puhelu siirretään ja puheluyhteytesi katkeaa.
  - Odota, kunnes puhelimeen vastataan ja ilmoita sitten siirto. Kun napsautat Siirrä, puhelu siirretään ja sinut katkaistaan puhelusta.

Jos haluat ilmoittaa siirrosta, napsauta Vaihtoehtoinen ja voit vuorotella puheluiden välillä. Se osapuoli, jolle et puhu, asetetaan pitoon.

#### ***Puhelun siirtäminen valvomattomalla siirrolla:***

- Kun puhelu on aktiivinen, valitse valvomattomalle siirrolle määritettyä painiketta. Puhelu siirretään aiemmin määritettyyn puhelinumeroon ja sinut katkaistaan puhelusta.

#### ***Puhelun siirtäminen yksivaiheisella siirrolla:***

1. Kun puhelu on aktiivinen, valitse yksivaiheiselle siirrolle määritettyä painiketta. Siirrä puhelu -ikkuna avautuu.
2. Anna se puhelinumero, johon olet siirtämässä puhelun, Numero-kenttään.
3. Valitse Siirrä. Siirrä puhelu -ikkuna sulkeutuu, puhelu siirretään puhelinumeroon ja sinut katkaistaan puhelusta.

## **Puhelinneuvottelun luominen**

Voit luoda puhelinneuvottelun lisäämällä muita osapuolia aktiiviseen puheluun. Puhelinneuvotteluita on kolmenlaisia. Nämä ovat.

- **Valvottu neuvottelu.** Kaikki Agent Desktop -käyttäjät voivat käyttää tätä siirtoa, joka käynnistetään napsauttamalla työkalurivin Siirrä-painiketta. Täytäntötyypisessä neuvottelussa määrität neuvottelunumeron, johon haluat liittää aktiivisen puhelun. Voit liittää kolmannen osapuolen puheluun puhumatta hänelle ensin tai keskustella kolmannen osapuolen kanssa, ennen kuin viimeistelet neuvottelupuhelun.
- **Valvomaton neuvottelu.** Tämä neuvottelu on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt painikkeen valvomattomalle neuvottelulle. Täytäntötyypisessä neuvottelussa aiemmin määritetty neuvottelupuhelinnumero liitetään aktiiviseen puheluun.
- **Yksivaiheinen neuvottelu.** Tämä neuvottelu on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt painikkeen yksivaiheiselle neuvottelulle. Täytäntötyypisessä neuvottelussa määrität numeron, johon aktiivinen puhelu liitetään suoraan.

**HUOMAUTUS:** Jos lisäät jonkun puheluusi valvomattomalla neuvottelulla, puhelua ei ehkä merkitä puhelinneuvotteluksi.

**HUOMAUTUS:** Jos palvelimen siirto tapahtuu järjestäessäsi neuvottelupuhelua, Valintapaneeli-ikkuna sulkeutuu. Sinun täytyy katkaista puhelu neuvottelun vastaanottajalle ja soittaa hänelle uudelleen, jotta voit luoda neuvottelupuhelun loppuun.

***Puhelinneuvottelun luominen:***

1. Kun puhelu on aktiivinen, valitse Neuvottelu. Tee puhelusta Neuvottelu -ikkuna avautuu.
2. Anna puheluuun lisättävän henkilön puhelinnumero Nimi: numero -kenttään.
3. Valitse Valitse numero. Kun puhelin soi, Valitse numero -painike muuttuu Lisää neuvotteluun -painikkeeksi.
4. Tee jokin seuraavista toimista:
  - Valitse Lisää neuvotteluun, kun puhelin alkaa soida. Kolmas osapuoli lisää neuvotteluun.
  - Odota, kunnes puhelimeen vastataan ja ilmoita sitten neuvottelu. Lisää henkilö neuvotteluun valitsemalla Lisää neuvotteluun.

Jos haluat ilmoittaa neuvottelusta, napsauta Vaihtoehtoinen ja voit vuorotella puheluiden välillä. Se osapuoli, jolle et puhu, asetetaan pitoon.

5. Voit lisätä puhelinneuvotteluun lisää henkilöitä toistamalla vaiheet 1–4 kunkin henkilön osalta.

**HUOMAUTUS:** Puhelinneuvottelun osallistujien enimmäismäärä on määritetty Cisco Unified Communications Managerin (Unified CM:n) asetuksissa. Kysy yhteyskeskuksellesi määritettyä enimmäismäärää järjestelmänvalvojalta.

***Puhelun muuttaminen neuvotteluksi valvomattomalla neuvottelulla:***

- Kun puhelu on aktiivinen, valitse valvomattomalle neuvottelulle määritettyä painiketta. Aiemmin määritetty neuvottelupuhelinnumero liitetään suoraan aktiiviseen puheluuun.

***Puhelun muuttaminen neuvotteluksi yksivaiheisella neuvottelulla:***

1. Kun puhelu on aktiivinen, valitse yksivaiheiselle neuvottelulle määritettyä painiketta. Tee puhelusta Neuvottelu -ikkuna avautuu.
2. Syötä Numero-kenttään neuvottelupuhelinnumero, johon haluat liittää puhelun, ja valitse Lisää neuvotteluun. Neuvottelupuhelinnumero liitetään suoraan aktiiviseen puheluuun.

## Valvojan osallistuminen

---

Valvoja voi osallistua asiakasyhteydenpitoon usealla eri tavalla:

- liittymällä asiakaspuheluun
- vaihtamalla edustajan tilaa
- lähettämällä Web-sivuja, joita voit tarkastella integroidun selaimen avulla.

## Puheluun osallistuminen

Valvoja voi osallistua vastaanottamiisi puheluihin. Hän voi

- liittyä puheluun – liittyä asiakaspuheluun pakotetulla puhelinneuvottelulla
- kaapata puhelun – siirtää asiakaspuhelun itselleen pakotetulla siirrolla
- seurata puheluitasi
- nauhoittaa puheluitasi myöhempää tarkastelua varten.

Saat ponnahdusikkunassa näkyvän ilmoituksen, kun valvoja liittyy puheluun tai kaappaa puhelun. Järjestelmän määritysten mukaan voit saada ilmoituksen, kun esimiehesi seuraa tai nauhoittaa puheluitasi.

## Selaimen avulla osallistuminen

Valvoja voi lähettää valitun Web-sivun integroituun selainikkunaasi. Tällöin valvoja voi auttaa sinua puhelun aikana antamalla tietoja, joiden avulla voit työskennellä asiakkaan kanssa.

Lähetetty Web-sivu näkyy aina integroidun selaimen ensimmäisessä välilehdessä. Kun valvoja lähettää sinulle sivun, välilehti vilkkuu, jotta huomaisit sen.

## Edustajan tilan muuttaminen

Valvoja voi muuttaa edustajatilaasi ja kirjata sinut ulos Agent Desktopista. Et saa ilmoitusta siitä, kun valvoja muuttaa edustajatilaasi. Voit tarkastaa, missä tilassa olet katsomalla tilarivin edustajan tilan kenttää, tai tarkkailemalla, mitkä edustajan työkalurivin painikkeet ovat käytettävissä tai poistettu käytöstä.

## Edustajan tilat

Agent Desktop avulla voit muuttaa edustajan tilaa ACD:ssa työkalurivin edustajan tilapainikkeilla. Vain nykyisessä edustajan tilassa kelvolliset vaihtoehdot ovat valittavissa.

Voit vaihtaa edustajan tilan puhelun aikana (Puhuu-tilassa). Tila muuttuu valintasi mukaiseksi, kun lopetat puhelun.

Edustajan tila -painikkeet osoittavat napsautettua tilaa, eivät nykyistä tilaa. Jos esimerkiksi napsautat Työ on kesken -painiketta puhelun aikana, Työ on kesken -painike näyttää painetulta. Nykyinen tila näkyy tilarivillä.

[Taulukko 13](#) luettelee saatavilla olevat edustajan tilat.

**Taulukko 13. Edustajan tilat**

Tila	Kuvaus
Pito	Olet puhelimessa asiakkaan kanssa ja sinulla on puhelu pidossa. ACD määrittää tämän tilan automaattisesti, eikä sillä ole omaa painiketta.
Kirjautu ulos	Olet kirjautunut ulos ACD:stä.
Ei valmiina	Et pysty vastaanottamaan ACD-puheluita.
Valmis	Pystyt vastaanottamaan ACD-puheluita.
Varattu	Sinut on väliaikaisesti asetettu sivuun vastaanottamaan jokin tietty ACD- tai Unified Outbound Dialer -puhelu. Tila muuttuu tilaksi Puhuu, kun vastaat puheluun.  Jos et vastaa puheluun järjestelmänvalvojan määrittämässä aikarajassa, ACD asettaa sinut Ei valmiina -tilaan.  ACD määrittää Varattu-tilan automaattisesti, eikä sillä ole omaa painiketta. Voit olla tässä tilassa, vaikka puhelin ei soi (odotat sen soittoa).
Puhuu	Olet puhelimessa asiakkaan tai toisen edustajan kanssa. ACD määrittää tämän tilan automaattisesti, eikä sillä ole omaa painiketta.

Taulukko 13. Edustajan tilat (jatkuu)

Tila	Kuvaus
Työ on kesken	<p>Olet viimeistelemässä edellisen puhelun työtä, etkä ole saatavilla vastaanottamaan ACD-puheluita. Siirryt Ei valmiina -tilaan, kun:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• annat päättämistiedot (jos järjestelmänvalvoja on ottanut ne käyttöön)</li><li>• ACD:n ajastin käy loppuun (jos ACD käyttää tätä toimintoa)</li><li>• muutat tilan manuaalisesti, kun olet antanut päättämistiedot.</li></ul>
Työ on valmis	<p>Olet viimeistelemässä edellisen puhelun työtä ja olet saatavilla vastaanottamaan ACD-puheluita. Siirryt Valmis-tilaan, kun:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• annat päättämistiedot (jos järjestelmänvalvoja on ottanut ne käyttöön)</li><li>• ACD:n ajastin käy loppuun (jos ACD käyttää tätä toimintoa)</li><li>• muutat tilan manuaalisesti, kun olet antanut päättämistiedot.</li></ul>



## Keskustelun käyttäminen

---

Keskustelun avulla voit lähettää pikaviestejä työryhmän tovereillesi ja valvojille. Jos kokoonpanossa on Cisco Unified Presence Server, saatat ehkä voida lähettää pikaviestejä muillekin kuin edustajille, jos he käyttävät Unified Presence -asiakasta.

**HUOMAUTUS:** Et voi keskustella sellaisten edustajien kanssa, jotka ovat kirjautuneet Cisco Agent Desktop – Browser Editioniin (CAD-BE).

**HUOMAUTUS:** Jos työkalurivillä ei ole Keskustelu-painiketta, järjestelmänvalvoja on määrittänyt Agent Desktopin siten, ettet voi aloittaa keskusteluituntoa. Voit kuitenkin vastata saapuviin keskusteluviesteihin.

**HUOMAUTUS:** Jos kirjaudut ulos keskustelun aikana, keskustelun loki poistetaan, nykyinen Keskustelu-ikkuna sulkeutuu ja uusi Keskustelu-ikkuna aukeaa, jotta voit jatkaa keskustelua. Keskustelun loki on silti kokonaisuudessaan näkyvissä toisen osapuolen Keskustelu-ikkunassa.

Joitakin keskustelun ominaisuuksia:

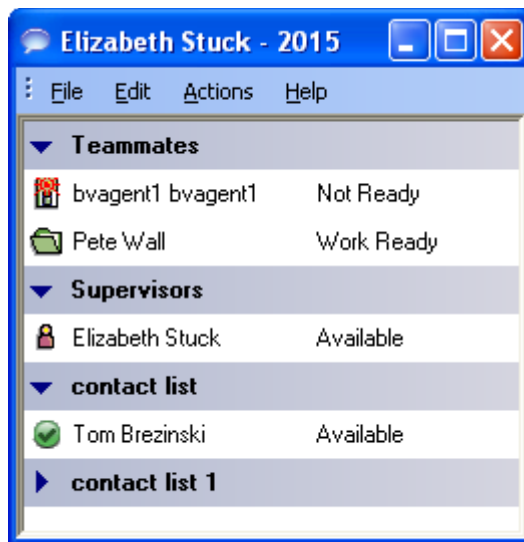
- Keskusteluitunto on sinun ja yhden toisen osapuolen välinen.
- Voit osallistua useaan samanaikaiseen keskusteluituntoon.
- Keskustelu-ikkunan otsikkorivi näyttää sen henkilön nimen, jonka kanssa keskustelet.
- Jos merkitset keskusteluviestin prioriteetiltaan suureksi, Keskustelu-ikkuna ponnahtaa toisen osapuolen näyttöön, jotta viesti huomattaisiin heti.
- Jos keskusteluviestin prioriteetti on normaali (oletusarvo), Keskustelu-ikkuna pysyy senhetkisessä tilassa (avoinna tai pienennetty) ja sen kuvake vilkkuu Windowsin tehtäväpalkissa.
- Sinun ja keskustelukumppanisi välisten keskusteluviestien loki (keskusteluhistoria) on saatavilla niin kauan kuin Keskustelu-ikkuna on avoinna. Kun olet sulkenut Keskustelu-ikkunan, loki poistetaan.
- Keskusteluhistoria on aikajärjestyksessä siten, että vanhimmat viestit ovat lokiruudun yläosassa.
- Voit lähettää ja vastaanottaa keskusteluviestejä, vaikka olisit kirjautunut ulos ACD:stä, kun Agent Desktop on avoinna.

**Keskusteluistunnon aloittaminen:**

1. Napsauta työkalurivillä Keskustelu. Näyttöön avautuu Keskustelun valinta -ikkuna (Kuva 16).

**HUOMAUTUS:** Tässä ikkunassa on niiden henkilöiden nimien ja tilojen luettelo, joiden kanssa voit keskustella: työryhmän toverit, valvojat, yhteystietoluettelosi jäsenet (jos olet kirjautunut Unified Presence -palvelimelle) ja kaikki mahdollisen puhelinneuvottelun osapuolet.

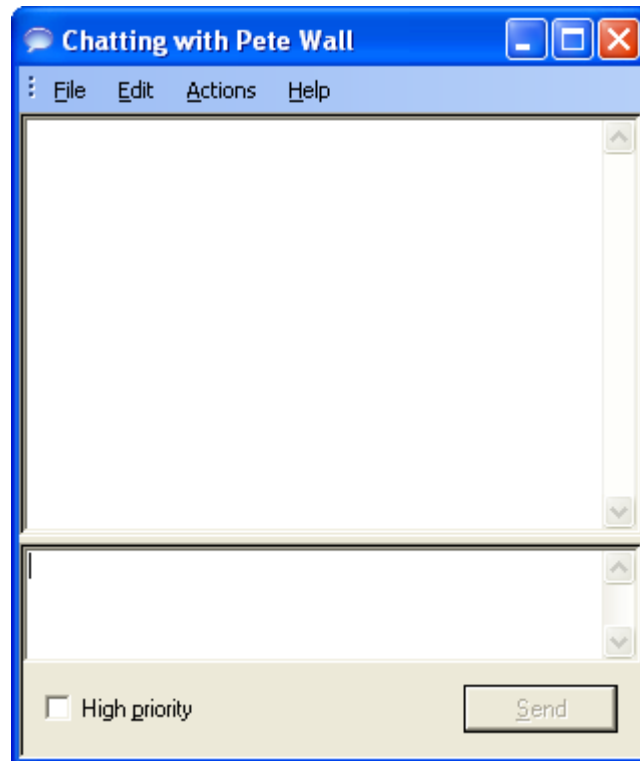
Kuva 16. Keskustelun valinta -ikkuna



Tämä Keskustelun valinta -ikkuna näyttää neljä yhteystietoluetteloa nimeltään Työryhmän toverit, Valvojat, yhteystietoluettelo ja yhteystietoluettelo 1. Kaksi ensimmäistä luetteloa ovat oletusluetteloja ja aina käytettävissä. Jälkimmäiset kaksi yhteystietoluetteloa ovat mukautettavia ja saatavilla vain, kun edustaja on kirjautunut Unified Presenceen. Huomaa, että viimeinen yhteystietoluettelo on suljettu (sen jäsenet eivät näy).

2. Kaksoisnapsauta sen henkilön nimeä, jonka kanssa haluat keskustella. Näyttöön tulee Keskustelu-ikkuna, ja valitsemasi henkilön kanssa aloitetaan istunto (Kuva 17).

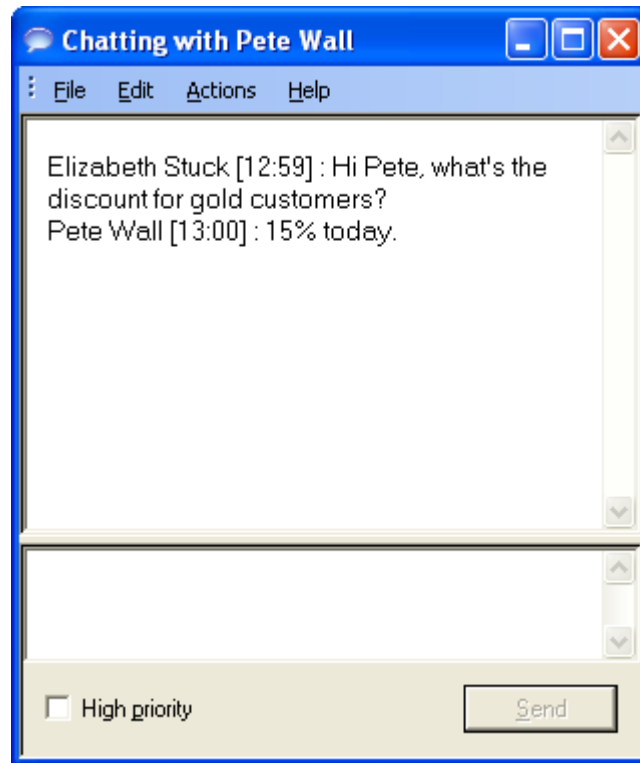
Kuva 17. Keskustelu-ikkuna



3. Kirjoita viesti tekstinsyöttökenttään.
4. Jos haluat, että viesti ponnahtaa vastaanottajan näyttöön, jotta se huomattaisiin heti, valitse Suuri tärkeys -valintaruutu.

5. Napsauta Lähetä tai paina Enter. Viesti lähetetään keskustelukumppanille ja kirjataan keskustelulokiruutuun.

Kuva 18. Keskustelu-ikkuna



***Keskusteluistunnon lopettaminen:***

- Valitse Tiedosto > Sulje tai napsauta Keskustelu-ikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa Sulje-painiketta.

**Suuren tärkeyden keskusteluviesti -painike**

Käytössäsi voi olla painike, joka on määritetty lähettämään suuren tärkeyden keskusteluviesti valvojille. Järjestelmänvalvoja määrittää tämän valmiin viestin (esimerkiksi "Voisitko liittyä tähän puheluun"). Se toimii samalla tavalla kuin Keskustelu-ikkuna, joka avautuu esimiehen työpöydälle. Se käyttäytyy kuten lähettämäsi suuren tärkeyden keskusteluviesti.

## Nauhoituksen käyttäminen

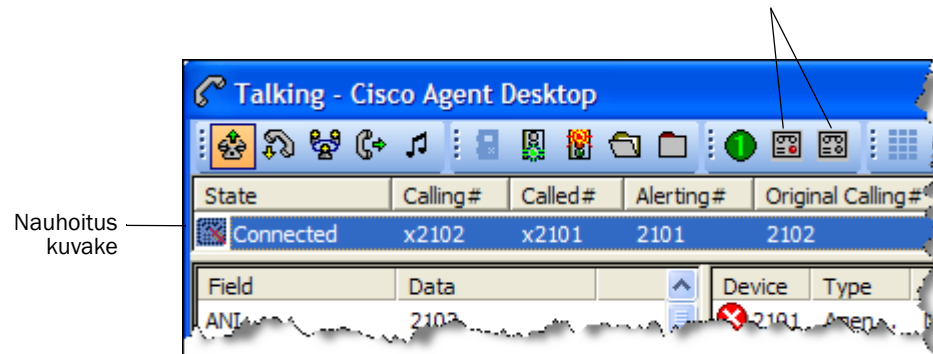
Voit nauhoittaa puheluita, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt siihen mahdollisuuden ja jos käytät Agent Desktop -ohjelman Enhanced- tai Premium-versiota. Järjestelmänvalvoja mukauttaa työkaluriviä kaksi painiketta: toinen aloittaa nauhoituksen ja toinen lopettaa nauhoituksen.

**HUOMAUTUS:** Oletusarvoiset tehtäväpainikkeet ovat vihreitä ympyröitä, joiden sisällä on numero (esimerkiksi 1). Niiden käyttäminen Agent Desktop -työkalurivillä on valinnaista. Järjestelmänvalvoja saattaa käyttää muita painikkeita nauhoitustoiminnossa.

Kun nauhoitat puhelua, puhelutoimintojen ruudun puhelutietojen vieressä oleva kuvake muuttuu Puhuu-kuvakkeesta (📞) Nauhoitus-kuvakkeeksi (📞) (Kuva 19).

### Kuva 19. Puhelun nauhoittaminen

Tässä Agent Desktop -esiintymässä käytetään mukautettuja kuvakkeita oletusarvoisten painikkeiden sijaan käynnistämään ja lopettamaan nauhoitus.



Pidä seuraavat asiat mielessä, kun nauhoitat puhelua:

- Nauhoitus alkaa, kun olet yhteydessä asiakaspuheluun ja napsautat Aloita nauhoitus -painiketta.
- Nauhoitus päättyy automaattisesti, kun puhelu loppuu tai kun napsautat Pysäytä nauhoitus -painiketta.
- Et pysty pysäyttämään valvojasi aloittamaa nauhoitusta Pysäytä nauhoitus -painikkeella. Jos napsautat Pysäytä nauhoitus -painiketta tässä tilanteessa, nauhoituskuvake poistuu puhelutoimintojen ruudusta, mutta puhelua nauhoitetaan edelleen, kunnes valvojasi pysäyttää sen.
- Valvojasi voi pysäyttää aloittamasi nauhoituksen.
- Vain valvojasi voi toistaa tekemäsi nauhoitukset.

## Cisco Unified Outbound Dialer

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen, käyttämässäsi Agent Desktop -asennuksessa saattaa olla Cisco Unified Outbound Dialer -työkalurivi. Työkalurivissä näkyvät painikkeet määräytyvät järjestelmänvalvojan määrittämän valintakampanjan mukaan:



- **Progressiivinen.** Progressiivisessa valintatilassa valitaan tietty lähtevien linjojen määrä kutakin saatavilla olevaa edustajaa kohden.
- **Ennustava.** Ennustavassa valintatilassa matemaattinen algoritmi määrittää, kuinka monta lähtevää linjaa valitaan kutakin saatavilla olevaa edustajaa kohden. Tämä algoritmi muuttuu ajan mittaan yhteyskeskuksen tilanteen mukaan.
- **Esikatselu.** Esikatseluvalintatilassa asiakastiedot näkyvät työpöydällä, ennen kuin asiakkaan puhelu siirretään käyttäjälle. Käyttäjä voi hyväksyä, hylätä tai ohittaa ehdotetun puhelun.
- **Suora esikatselu.** Suora esikatselu -valintatilassa puhelu on valittavissa Dialerilla ja asiakastiedot näkyvät työpöydällä. Kun valitset Hyväksy, puhelu soitetaan ja saat yhteyden asiakkaaseen ilman viivettä.

**HUOMAUTUS:** Cisco Unified Mobile Agentin Puhelu kerrallaan -tila ei tue Unified Outbound Dialeria. Kiinnitetty-tila tukee Cisco Unified Outbound Dialeria.






## Unified Outbound Dialer -työkalurivi

[Taulukko 14](#) esittää Unified Outbound Dialer -työkalurivin painikkeet ja kuvaa niiden toiminnon sekä sen, missä numeronvalintatilassa niitä käytetään.



**Taulukko 14.** Unified Outbound Dialer -työkalurivin painikkeet ja niiden toiminnot

Kuvake	Nimi, pikatoiminto ja kuvaus	S.Esik.	Enn.	Esik.	Progr.
	<b>Hyväksy (Alt+Vaihto+A)</b> Järjestelmä soittaa asiakkaalle ja siirtää puhelun sinulle.	x	x	x	x
	<b>Hylkää (Alt+Vaihto+R)</b> Järjestelmä hylkää nykyisen puhelun ja vapauttaa sinut lähtevän puhelun varauksesta. Järjestelmä saattaa tässä vaiheessa ohjata sinut toiseen lähtevään puheluun tai uuteen saapuvaan puheluun.	x		x	

Taulukko 14. Unified Outbound Dialer -työkalurivin painikkeet ja niiden toiminnot (jatkuu)

Kuvake	Nimi, pikatoiminto ja kuvaus	S.Esik.	Enn.	Esik.	Progr.
	<b>Hylkää ja sulje (Alt+Vaihto+U)</b> Järjestelmä hylkää nykyisen puhelun ja sulkee tietueen, jolloin siihen ei soiteta uudelleen.	x		x	
	<b>Ohita (Alt+Vaihto+S)</b> Järjestelmä ohittaa nykyisen puhelun ja toimittaa sinulle toisen asiakaspuhelun.	x		x	
	<b>Ohita ja sulje (Alt+Vaihto+T)</b> Järjestelmä ohittaa nykyisen puhelun ja sulkee tietueen, jolloin siihen ei soiteta uudelleen.	x		x	
	<b>Ohita ja seuraava (Alt+Vaihto+K)</b> Järjestelmä ohittaa puhelun ja tuo näyttöön valikon, jossa on seuraavat vaihtoehdot: <ul style="list-style-type: none"> <li>Väärä numero (Alt+Vaihto+W): edustajalle ilmoitetaan, että soitettu numero on väärä numero. Kun puhelu päättyy, järjestelmä soittaa muihin asiakkaan puhelinnumeroihin.</li> <li>Ei kotona (Alt+Vaihto+N): edustajalle ilmoitetaan, että asiakas ei ole kotona. Kun puhelu päättyy, järjestelmä soittaa muihin asiakkaan puhelinnumeroihin.</li> </ul>	x	x	x	x
	<b>Takaisinsoitto (Alt+Vaihto+C)</b> Avaa Takaisinsoiton ominaisuudet -valintaikkunan ( <a href="#">Kuva 21 sivulla 58</a> ). Valintaikkunassa voit määrittää päivämäärän ja ajan, jolloin asiakkaalle voi soittaa takaisin. Takaisinsoitto on valittavissa vain, jos olet Unified Outbound Dialer -puhelun puhumis- tai päättämistilassa.	x	x	x	x

Taulukko 14. Unified Outbound Dialer -työkalurivin painikkeet ja niiden toiminnot (jatkuu)

Kuvake	Nimi, pikatoiminto ja kuvaus	S.Esik.	Enn.	Esik.	Progr.
	<p><b>Luokittele uudelleen (Alt+Vaihto+Q)</b></p> <p>Tuo näyttöön valikon, jossa voit luokitella asiakkaan puhelinnumeron joksikin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puheposti (Alt+Vaihto+V)</li> <li>• Vastaaja (Alt+Vaihto+M)</li> <li>• Faksi/modeemi (Alt+Vaihto+F)</li> <li>• Kelpaamaton numero (Alt+Vaihto+I)</li> </ul>	×			
	<p><b>Peruuta varaus (Alt+Vaihto+D)</b></p> <p>Järjestelmä vapauttaa sinut puhelukampanjasta ja asettaa sinut Ei valmiina -tilaan. Jos haluat jatkaa puhelukampanjaan osallistumista, sinun on muutettava tilaksesi Valmis.</p>	×	×	×	×

Selite

S.Esik. = Suora esikatselu

Enn. = Ennustava

Esik. = Esikatselu

Progr. = Progressiivinen

Unified Outbound Dialer -puheluiden tiedot näkyvät yritystietojen ruudussa ([Kuva 20](#)).

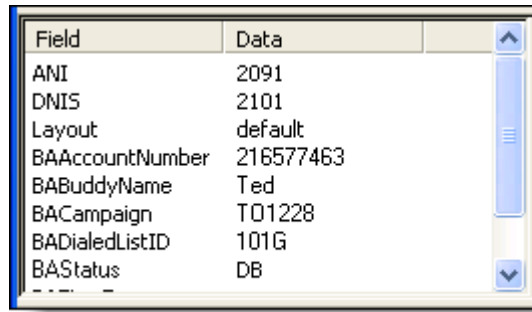
Unified Outbound Dialer -tietokenttien nimien etuliite on "BA".

**HUOMAUTUS:** Jos puhelu on osa Esikatseluvalintatilakampanjaa, BASTatus-syöttökentän ensimmäinen kirjain on P. Jos puhelu on osa Suora esikatselu -valintatilakampanjaa, BASTatus-syöttökentän ensimmäinen kirjain on D.



**HUOMAUTUS:** Jos puhelu on osa progressiivista tai ennustavaa valintatilakampanjaa, Unified Outbound Dialer -yritystiedot (kentät, joiden etuliite on "BA") eivät ole saatavilla, ennen kuin olet yhteydessä asiakkaaseen.

Kuva 20. Unified Outbound Dialer -tiedot (yritystietojen ruutu)



Field	Data
ANI	2091
DNIS	2101
Layout	default
BAAccountNumber	216577463
BABuddyName	Ted
BACampaign	T01228
BADialedListID	101G
BAStatus	DB

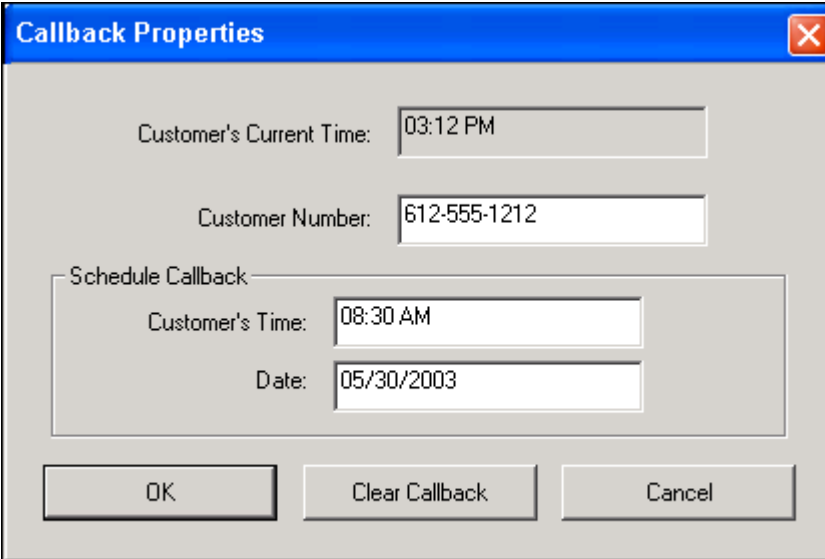
## Takaisinsoitto asiakkaalle

Voit ajastaa takaisinsoiton asiakkaalle missä tahansa Unified Outbound Dialerin valintatilassa.

### Asiakkaalle takaisinsoiton ajastaminen:

1. Kun olet puhumis- tai päättämistilassa, valitse Takaisinsoitto. Näyttöön tulee Takaisinsoiton ominaisuudet -valintaikkuna, joka sisältää tietoja senhetkisestä asiakaspuhelusta (Kuva 21).

Kuva 21. Takaisinsoiton ominaisuudet -valintaikkuna



Customer's Current Time: 03:12 PM

Customer Number: 612-555-1212

Schedule Callback

Customer's Time: 08:30 AM

Date: 05/30/2003

OK Clear Callback Cancel

2. Kirjoita asiakkaalle soittamisen aika (HH:MM) ja päivämäärä (KK/PP/VVVV) Ajoita takaisinsoitto -osaan. Voit syöttää ajan 12 tai 24 tunnin muodossa. Jos käytät 12 tunnin muotoa, sinun on kirjoitettava AM tai PM.

**HUOMAUTUS:** Asiakkaan aika -kenttään annettavan kellonajan on oltava aika asiakkaan sijainnissa, ei omassa sijainnissasi.

3. Jos asiakas haluaa, että häneen otetaan yhteyttä toisessa puhelinnumerossa, kirjoita haluttu numero Asiakasnumero-kenttään.

**HUOMAUTUS:** Esikatselu-, Progressiivinen- ja Ennustava-tilassa Asiakasnumero-kentässä näkyvä numero on valintaportin numero, ei asiakkaan puhelinnumero.

4. Valitse OK. Puhelu on ajastettu takaisinsoittoa varten määrittämänäsi kellonaikana ja päivänä.

**HUOMAUTUS:** Takaisinsoittoa asiakkaalle ei ehkä soiteta täsmälleen määrittämäsi kellonaikaan, jos ICM-tietokone on määritetty eri kellonaikaan kuin tietokoneesi kello.

Voit peruuttaa ajoitetun takaisinsoiton asiakkaalle, kun olet yhä asiakaspuhelussa (puhumistilassa) tai puhelua seuraavassa päättämistilassa.

***Ajastetun asiakkaalle takaisinsoiton peruuttaminen:***

1. Kun olet puhumis- tai päättämistilassa, valitse Takaisinsoitto. Näyttöön tulee Takaisinsoiton ominaisuudet -valintaikkuna, joka sisältää tietoja senhetkisestä asiakaspuhelusta.
2. Valitse Tyhjennä takaisinsoitto. Ajastettu takaisinsoitto on peruutettu.

## Edustajan reaaliaikanäyttö

---

Voit tarkastella useita reaaliaikaisia näyttöjä Edustajan reaaliaikaiset näytöt -ikkunassa. Nämä näytöt ovat:

- Edustajan ACD-tilahistoria
- Edustajan tietojen näyttö
- Edustajan puheluloki
- Osaamisalueiden tilastojen näyttö

Voit lajitella näytön minkä tahansa sarakkeen mukaan nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

### **Reaaliaikaisen näytön tarkasteleminen:**

1. Napsauta työkalurivillä Reaaliaikaiset näytöt. Edustajan reaaliaikaiset näytöt -ikkuna tulee näyttöön.
2. Valitse tarkasteltava näyttö avattavasta Reaaliaikaiset näytöt -luettelosta. Valittu näyttö avautuu. Voit päivittää tiedot napsauttamalla Päivitä-painiketta.

## Näytön tila

Kunkin reaaliaikaisen näytön ikkunan alaosassa on tilarivi. Tilarivi näyttää näytön senhetkisen tilan, joka on joko *Aktiivinen* tai *Passiivinen*.

*Aktiivinen* tarkoittaa, että näytössä olevat tiedot ovat ajan tasalla ja päivitetään määritetyin päivitysvälein. *Passiivinen* tarkoittaa, ettei tietoja päivitetä, koska niitä tuottava palvelu on kaatunut eikä uusia tietoja enää vastaanoteta.

Jos poistut ikkunasta ja palaat passiiviseen näyttöön tai napsautat Päivitä-painiketta, näyttö on tyhjä. Kun palvelu palautuu, viimeisimmät tiedot näkyvät näytössä ja tila muuttuu passiivisesta aktiiviseksi.

Kaikki reaaliaikaiset näytöt ovat aina saatavilla, olivatpa niihin liittyvät palvelut toiminnassa tai eivät.

## Edustajan ACD-tilahistoria

Edustajan ACD-tilahistorian näyttö (Kuva 22) näyttää kaikki kuluvan päivän ACD-palvelimen tilan vaihtumismerkinnät. Loki on aikajärjestyksessä.

Kuva 22. Edustajan ACD-tilahistoria

Start Time	Agent State	Wrap-up Data	Reason Code	State Duration
09:17:10	Login		0	00:00:00
09:17:10	Logout		0	00:00:00
09:17:10	Not Ready		0	00:09:28
09:26:38	Logout		0	00:00:00
09:26:39	Logout		0	00:02:22
09:29:00	Logout		0	00:21:15
09:29:02	Logout		0	00:00:00
09:29:02	Not Ready		0	00:00:00
09:50:15	Logout		50003	00:00:00
09:50:15	Not Ready		0	00:00:00
10:38:30	Login		0	00:00:00

Real Time Display: Active

Taulukko 15 kuvaa kentät, jotka on lueteltu Edustajan ACD-tilahistorian näytössä.

Taulukko 15. Edustajan ACD-tilahistorian näytön kenttien kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Tilan aloitusaika	Aika, jolloin ACD-edustajatila käynnistettiin. Aloitusaika perustuu aikaan, jolloin Nauhoitus- ja tilastopalvelu vastaanotti ACD-edustajan tilatiedon Agent Desktop -ohjelmasta, eli aloitusaika on nauhoitus- ja tilastopalvelimen kellonaika, ei käyttämässäsi tietokoneessa näkyvä aika. Jos nauhoitus- ja tilastopalvelin ja edustajan tietokone ovat eri aikavyöhykkeillä, tämä otetaan huomioon.
Edustajan tila	Viimeisin lokiin kirjattu ACD-edustajan tila on oikeastaan edellinen ACD-tila, jossa olit. Jotta tilan kesto voidaan laskea oikein, nykyistä tilaa ei voi kirjata lokiin, ennen kuin siirryt seuraavaan ACD-edustajan tilaan.

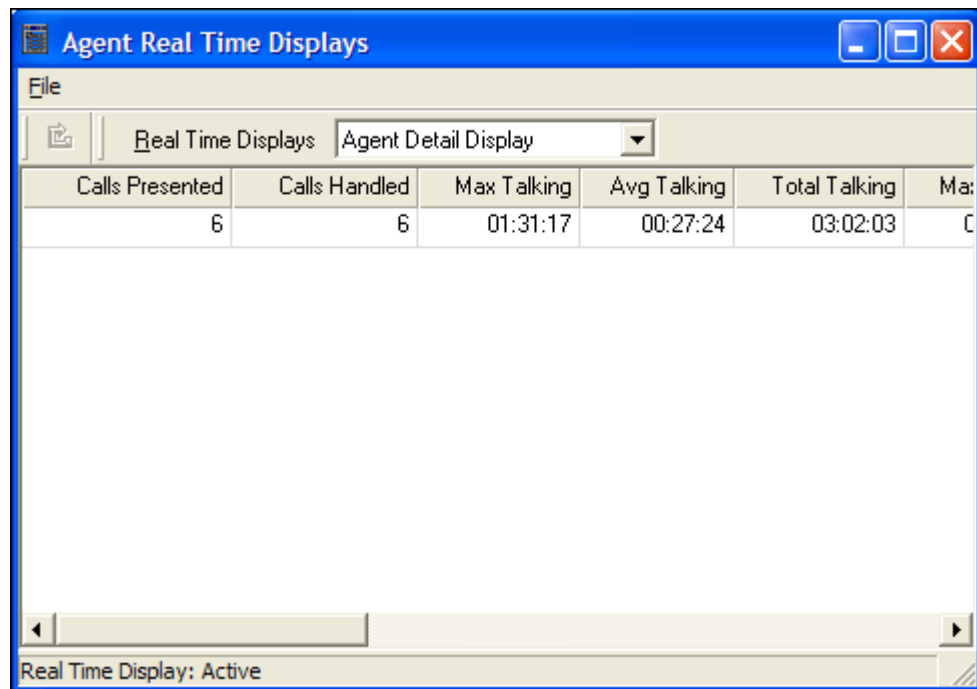
Taulukko 15. Edustajan ACD-tilahistorian näytön kenttien kuvaukset (jatkuu)

Kenttä	Kuvaus
Kontaktin jälkikäsitteilytiedot	Mahdollisesti kirjoittamasi päättämistiedot, jos edustajan tila, johon siirryt, on Työ on valmis tai Työ on kesken.
Syykoodi	Numero, jonka perässä on merkkijonokuvaus sulkeissa osoittamassa, miksi edustaja on nykyisessä tilassa. Näyttää arvon 0 (nolla), jos syykoodia ei ole. Tämä kenttä koskee vain Ei valmiina- ja Kirjautu ulos -tiloja.
Tilan kesto	Aika, joka edustajan tilassa vietettiin.

## Edustajan tietojen näyttö

Edustajan tietojen näyttö (Kuva 23) näyttää kuluvan päivän suorituskykytilastosi. Nämä tiedot päivitetään automaattisesti 10 sekunnin välein.

Kuva 23. Reaaliaikainen Edustajan tietojen näyttö



The screenshot shows a window titled 'Agent Real Time Displays' with a menu bar containing 'File'. Below the menu bar is a toolbar with a refresh icon and a dropdown menu set to 'Agent Detail Display'. The main area contains a table with the following data:

Calls Presented	Calls Handled	Max Talking	Avg Talking	Total Talking	Ma:
6	6	01:31:17	00:27:24	03:02:03	C

At the bottom of the window, there is a status bar that reads 'Real Time Display: Active'.

Taulukko 16 kuvaa kentät, jotka on lueteltu Edustajan tietojen näytössä.

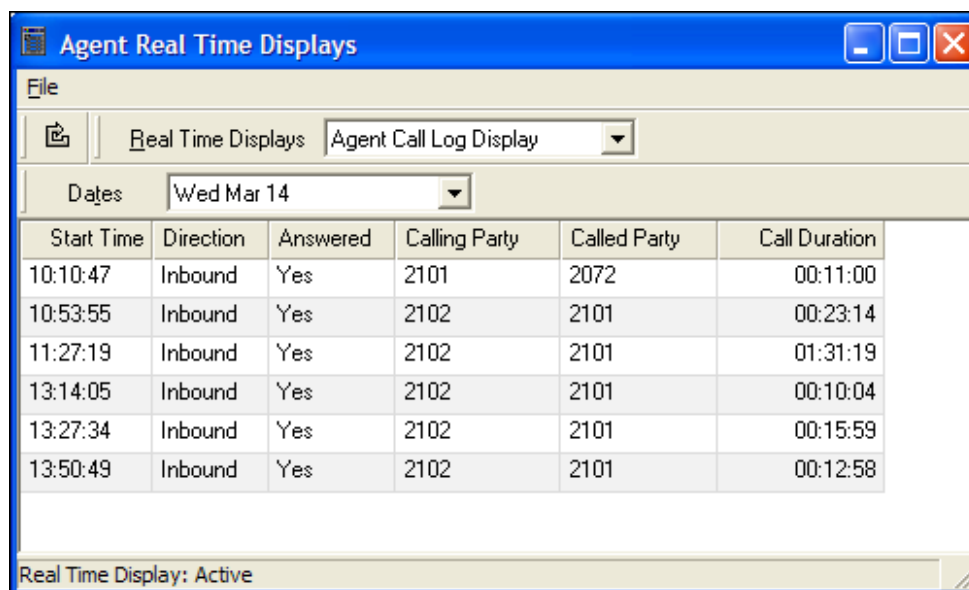
Taulukko 16. Edustajan tietojen näytön kenttien kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Tarjotut puhelut	Niiden saapuvien puheluiden (ACD tai muu kuin ACD) määrä, jotka tulevat alanumeroosi (saavat puhelimesi soimaan).
Käsitellyt puhelut	Niiden saapuvien puheluiden (ACD tai muu kuin ACD) määrä, joihin alanumerossasi vastataan.
Maksimipuheaika	Pisimmän puhelun pituus (puheaika + pidossaoloaika).
Keskimääräinen puheaika	Puheluiden kokonaisaika (kaikki puheaika + kaikki pidossaoloaika) jaettuna puheluiden määrällä.
Puheaika yhteensä	Puheluiden kokonaisaika (kaikki puheaika + kaikki pidossaoloaika).
Pisimpään valmiina	Pisin aika, joka vietettiin Valmis-tilassa.
Keskimäärin valmiina	Valmis-tilassa vietetty kokonaisaika jaettuna Valmis-tilassa olokertojen määrällä.
Yhteensä valmiina	Kokonaisaika, joka vietettiin Valmis-tilassa.
Pisimpään ei valmiina	Pisin aika, joka vietettiin Ei valmiina -tilassa.
Keskimäärin ei valmiina	Ei valmiina -tilassa vietetty kokonaisaika jaettuna Ei valmiina -tilassa olokertojen määrällä.
Yhteensä ei valmiina	Kokonaisaika, joka vietettiin Ei valmiina -tilassa.
Pisin jälkikäsitelyaika	Pisin aika, joka vietettiin Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilassa.
Keskimääräinen jälkikäsitelyaika	Työ on valmis- tai Työ on kesken -tiloissa vietetty kokonaisaika jaettuna näissä tiloissa olokertojen määrällä.
Jälkikäsitelyaika yhteensä	Kokonaisaika, joka vietettiin Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilassa.

## Edustajan puheluloki

Edustajan puheluloki (Kuva 24) näyttää seitsemän viime päivän soitettujen ja vastaanotettujen puheluiden tietueen päivittäin jaoteltuna.

Kuva 24. Edustajan puheluloki



Start Time	Direction	Answered	Calling Party	Called Party	Call Duration
10:10:47	Inbound	Yes	2101	2072	00:11:00
10:53:55	Inbound	Yes	2102	2101	00:23:14
11:27:19	Inbound	Yes	2102	2101	01:31:19
13:14:05	Inbound	Yes	2102	2101	00:10:04
13:27:34	Inbound	Yes	2102	2101	00:15:59
13:50:49	Inbound	Yes	2102	2101	00:12:58

Taulukko 17 kuvaa kentät, jotka on lueteltu Edustajan puhelulokissa.

Taulukko 17. Edustajan puhelulokin kenttien kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Aloitusaika	Aika, jolloin puhelu alkoi. Aloitusaika perustuu aikaan, jolloin Nauhoitus- ja tilastopalvelu vastaanottaa tilatiedon Agent Desktop -ohjelmasta, eli aloitusaika on nauhoitus- ja tilastopalvelimen kellonaika, ei käyttämässäsi tietokoneessa näkyvä aika. Jos nauhoitus- ja tilastopalvelin ja edustajan tietokone ovat eri aikavyöhykkeillä, tämä otetaan huomioon.
Suunta	Saapuva tai lähtevä puhelu.
Vastattu	Kyllä/Ei. Onko puheluun vastattu?
Soittaja	Puhelun soittaneen puhelimen numero.
Valittu numero	Puhelun vastaanottaneen puhelimen numero.



Taulukko 17. Edustajan puhelulokin kenttien kuvaukset (jatkuu)

Kenttä	Kuvaus
Puhelun kesto	Puhelun kesto. Saapuvien puheluiden kesto = soimisaika + puheaika + pidossaoloaika. Lähtevien puheluiden kesto = valintääni + takaisinsoitto + puheaika + pidossaoloaika.
ACD-linja	Osoittaa, tuliko puhelu ACD-linjalta (Kyllä) tai muulta kuin ACD-linjalta (Ei).

## Osaamisalueiden tilastojen näyttö

Osaamisalueiden tilastojen näyttö (Kuva 25) näyttää tietoja osaamisalueryhmistä ja niille reititettyihin puheluihin vastaamiseen käytettävissä olevista resursseista. Nämä tiedot päivitetään automaattisesti 30 sekunnin välein.

Kuva 25. Osaamisalueiden tilastojen näyttö

Skill Name	Agents	Calls Handled	Talk Average	Calls Waiting	Current Oldest
000919530508	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk6000	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk6500	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk7000	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk7500	0	0	00:00:00	0	00:00:00
sk9551	0	0	00:00:00	0	00:00:00

0.0. Taulukko 18 kuvaa kentät, jotka on lueteltu Osaamisalueiden tilastojen näytössä.

Taulukko 18. Osaamisalueiden tilastojen näytön kenttien kuvaukset

Kenttä	Kuvaus
Osaamisalueen nimi	Osaamisalueryhmän nimi tai tunnus. <b>HUOMAUTUS:</b> ICM:n toimintatavasta johtuen ICM:n luoma oletusarvoinen osaamisalueryhmä näkyy aina raportissa. Tämän osaamisalueryhmän nimi on tavallisesti pitkä numerosarja. Esimerkiksi kuvassa Kuva 25 se on 000919530508. Tähän osaamisalueryhmään ei ole määritetty edustajia ja se voidaan turvallisesti ohittaa.
Edustajat	Osaamisalueryhmään kirjautuneena olevien edustajien määrä.

Taulukko 18. Osaamisalueiden tilastojen näytön kenttien kuvaukset (jatkuu)

Kenttä	Kuvaus
Käsitellyt puhelut	Osaamisalueryhmän edustajien käsittelemien saapuvien ACD-puheluiden määrä.
Keskimääräinen puheaika	Osaamisalueryhmän edustajien käsittelemiksi laskettavien saapuvien ACD-puheluiden keskimääräinen puheaika.
Puhelut odottamassa	Osaamisalueryhmän jonossa olevien puheluiden määrä.
Pisimpään jonottanut	Jonon vanhimman puhelun kesto.

## Integroidun selaimen käyttäminen

---

Integroitu selaintoiminto on saatavilla CAD Premium- ja -pakkauksiss. Tämän toiminnon avulla voit tarkastella Internet- ja intranet-Web-sivuja Agent Desktopissa. Järjestelmänvalvoja voi määrittää integroidun selaimen siten, että ponnahdusikkunat näytetään joko uutena välilehtenä integroidussa selaimessa tai tavallisina Internet Explorerin ponnahdusikkunoina.

Jos selainikkuna on määritetty käyttämään välilehtiä, voit avata enintään 10 erilaista Web-sivua sisältävää välilehteä. Ensimmäinen välilehti on aina varattu Web-sivuille, joita valvoja lähettää sinulle. Järjestelmänvalvoja voi määrittää kunkin välilehden esittämään tietyn Web-sivun. Jos järjestelmänvalvoja ei tee tätä, välilehti on tyhjä.

**HUOMAUTUS:** Integroitu selain tukee kerrallaan vain yhtä Web-istuntoa Web-sovelluksissa, jotka käyttävät evästeitä istunnonhallintaan. Et voi esimerkiksi kirjautua evästeitä käyttävään Web-sovellukseen yhdeltä välilehdeltä käyttäjänä A ja kirjautua sitten samaan sovellukseen toiselta välilehdeltä käyttäjänä B. URL-pohjaista istunnonhallintaa käyttävät Web-sovellukset tukevat kuitenkin useita Web-istuntoja.

**HUOMAUTUS:** Integroidun selaimen toimiminen edellyttää, että tietokoneeseen on asennettu Internet Explorer.

**HUOMAUTUS:** Integroitu selain ei ole Microsoft Internet Explorerin versio. Vaikka integroitu selain ja Internet Explorer käyttävät samaa käyttöjärjestelmän selainmoottoria, Internet Explorerissa on useita ominaisuuksia, jotka eivät ole mukana integroidussa selaimessa.

Voit piilottaa tai näyttää selaintyökalut Agent Desktop-ikkunan alalaidassa napsauttamalla CAD-BE:n työkalurivillä olevaa






Järjestelmänvalvoja saattaa määrittää tietyn Web-sivun näkymään selainruudussa kotisivuna. Jos järjestelmänvalvoja ei tee tätä, ruutu on muuten tyhjä, mutta siinä lukee "Kotisivua ei ole määritetty Desktop Administratorissa".

Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen osaksi työnkulkua, Agent Desktop voi käyttää Web-sovelluksen vuorovaikutuksessa puhelun yritystietoja, kuten asiakastietokantaa, ja esittää asiakastiedot integroidussa selaimessa.

## Selaimen työkalurivi

Selaimen työkalurivi on Web-selaimen perustyökalurivi. Sen avulla voit siirtyä tarkastelemissasi Web-sivuissa, päivittää senhetkisen sivun ja palata kotisivulle.

Taulukko 19. Selaimen työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Edellinen	Alt+Vasen nuoli	Palauttaa viimeisimpään tarkasteltuun sivuun.
	Seuraava	Alt+Oikea nuoli	Palauttaa sivulle, jota tarkastelit ennen Edellinen-painikkeen napsauttamista.
	Pysäytä	Esc	Keskeyttää selaimen suorittaman Web-sivun lataamisen.
	Päivitä	F5	Päivittää nykyisen Web-sivun.
	Alkuun	Alt+Home	Palauttaa valmiiksi määritettyyn kotisivuun.
—	Seuraava välilehti	Ctrl+Vaihto+T	Siirtää seuraavaan välilehteen.
—	Osoite	Alt+D	Siirtää kohdistimen Osoite-kenttään (jos se on määritetty).
—	Selain	Ctrl+Vaihto+B	Siirtää kohdistimen selainruutuun.
—	Toimipaikat	Alt+W	Siirtää kohdistimen Toimipaikat-kenttään.

## Toimipaikkojen käyttäminen

Järjestelmänvalvoja voi määrittää usein käytettyjen Web-sivustojen luettelon. Nämä suosikit näkyvät Toimipaikat-ruudussa. Voit avata Web-sivuston nopeasti valitsemalla sen tästä avattavasta luettelosta ilman, että sinun tarvitsee kirjoittaa sen Web-osoitetta.

## Muiden Web-sivustojen käyttäminen

Järjestelmänvalvoja voi määrittää selaimen sisältämään valinnaisen Osoite-kentän. Tällöin voit käyttää Web-sivustoa, joka ei ole Toimipaikat-ruudussa.

**HUOMAUTUS:** Ensimmäisessä välilehdessä, joka on aina varattu Web-sivuille, joita valvoja lähettää sinulle, ei koskaan ole Osoite-kenttää. Osoite-kenttä näkyy vain muissa välilehdissä.

Jos käytät Web-sivustoa, jossa on ponnahdusikkunoita, ponnahdusikkunat luovat uusia selainvälilehtiä. Voit lisätä jopa 15 selainvälilehteä näille ponnahdusikkunoille, vaikka integroitu selain onkin rajoitettu enintään kuuteen välilehteen.

Voit sulkea ponnahdusikkunavälilehdet napsauttamalla välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa Sulje-painiketta. Jos avaat yli 15 ponnahdusikkunaa, ylimääräiset ponnahdusikkunat käyttävät oletusarvoista selainta.

**Web-sivuston avaaminen Osoite-kentän avulla:**

- Kirjoita Web-sivuston osoite (URL) Osoite-kenttään ja paina Enter.

## Hyperlinkitettyjen puhelinnumeroiden valitseminen

Jos järjestelmänvalvoja on niin määrittänyt, voit valita puhelinnumeron, joka on esitetty Web-sivun hyperlinkkinä, napsauttamalla sitä.

- Puhelinnumeron pituuden on oltava 10 numeroa ja sen on käytettävä Pohjois-Amerikan numeronvalintamerkkijonomuotoa:  
(kolminumeroinen suuntanumero)(kolminumeroinen keskuksen numero)(nelinumeroinen tilaajan numero)  
Lyhyempiä numeroita, kuten paikallisia numeroita, joissa ei ole suuntanumeroita, tai alanumeroita, ei voi valita.
- Puhelinnumerossa voi olla sulkeet suuntanumeron ympärillä ja puhelinnumerossa voi käyttää välilyöntejä, väliviivoja ja pisteitä.
- Puhelinnumerossa ei voi olla kirjaimia. Esimerkiksi puhelinnumeroa 800-HAE-PZZA ei voi valita.
- Voit valita hyperlinkitetyn puhelinnumeron vain, jos olet Ei valmiina -edustajatilassa.
- Valittu hyperlinkitetty puhelinnumero ei näy Valintapaneeli-ikkunan viimeisimpien puheluiden luettelossa.
- Puhelinnumerohyperlinkit katoavat, jos päivität sivuston napsauttamalla sitä hiiren kakkospainikkeella ja valitsemalla Päivitä. Jos haluat päivittää sivun siten, etteivät hyperlinkit katoa, paina F5 tai napsauta integroidun selaimen työkalurivin Päivitä-painiketta.

## Valvojan osallistuminen

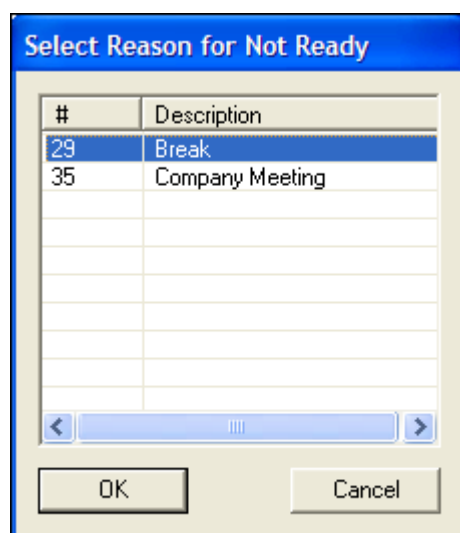
Valvoja voi lähettää Web-sivun selaimeesi. Lisätietoja on kohdassa ["Selaimen avulla osallistuminen" sivulla 46](#).

## Syykoodit

Syykoodit osoittavat syyn, miksi olet muuttanut tilasi Ei valmiina -tilasta Kirjaudu ulos -tilaan. Järjestelmänvalvoja määrittää syykoodit ja mukauttaa ne yhteyskeskukselle sopivaksi. Järjestelmänvalvoja voi määrittää Agent Desktopin siten, että sinun on annettava syykoodit.

Jos sinun on käytettävä syykoodeja ja siirryt Ei valmiina -tilasta Kirjaudu ulos -tilaan tai jos tämä siirtymä on osa työnkulkua, näyttöön tulee valintaikkuna (Kuva 26). Sinun on valittava syykoodi valintaikkunasta ja viimeisteltävä tilan vaihtaminen valitsemalla OK tai painamalla Enter. Voit lajitella syykoodit numeron tai kuvauksen mukaan napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Kuva 26. Syykoodi-valintaikkuna



Voit valita Ei valmiina -edustajatilan uudelleen ollessasi jo valmiiksi Ei valmiina -edustajatilassa. Tällä tavalla voit antaa toisen syykoodin. Raporteissa näkyy peräkkäiset Ei Valmiina -tilan vaihdot asianmukaisine aikoineen ja syykoodeineen.

Joissakin tapauksissa syykoodien valintaikkuna ei tule näkyviin:

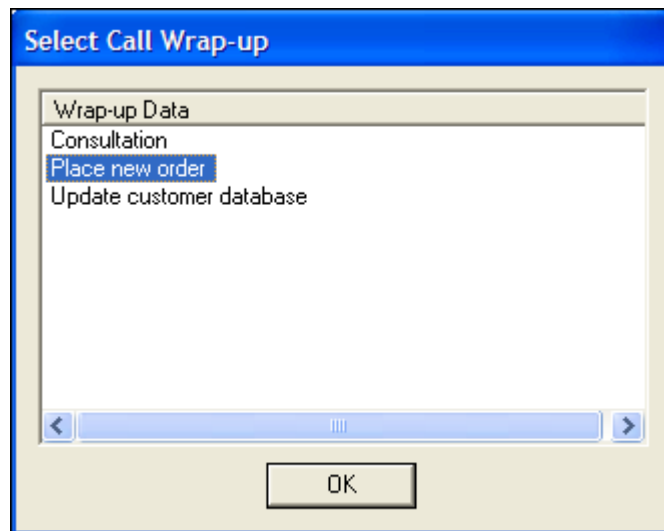
- Valvoja aloittaa tilanvaihdoksen. Tässä tapauksessa valitaan automaattisesti syykoodi, joka osoittaa, että valvoja pakotti edustajan tilan vaihdoksen.
- Edustajan tila on muutettu automaattisesti Valmis-tilasta Ei valmiina -tilaan, kun ACD-puhelu on reititetty puhelimeesi, mutta et vastaa siihen, ja se reititetään uudelleen toiselle edustajalle (Uudelleenreititys, jos ei vastata).
- Edustajantila muuttuu automaattisesti Valmis-tilasta Ei valmiina -tilaksi, kun vastaanotat muun kuin ACD-puhelun.

## Kontaktin jälkikäsitteilytiedot

Yhteyskeskukset käyttävät päättämistietoja useista eri syistä. Niillä voidaan esimerkiksi seurata tiettyjen toimintojen yleisyyttä tai tunnistaa tilejä, joiden puhelut tulisi veloittaa. Järjestelmänvalvoja määrittää päättämistietojen kuvaukset yhteyskeskuksen tarpeiden mukaan syykoodien tavoin. Järjestelmänvalvoja voi määrittää Agent Desktopin siten, että sinun on annettava päättämistiedot.

Jos sinun on käytettävä päättämistietoja ja siirryt Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilaan heti puhelun jälkeen, näyttöön tulee Valitse puhelun päättäminen -valintaikkuna (Kuva 27). (Tämä tapahtuu, kun napsautat Työ on valmis- tai Työ on kesken -painiketta puhelun aikana.) Sinun on valittava kuvaus valintaikkunasta ja viimeisteltävä tilan vaihtaminen valitsemalla OK tai painamalla Enter. Voit lajitella kuvaukset napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Kuva 27. Päättämistiedot-valintaikkuna



## Palvelun automaattinen palautus

---

Palvelun automaattisen palautustoiminnon avulla Agent Desktop voi automaattisesti palauttaa Cisco-palveluyhteyden, jos palvelu käynnistyy uudelleen tai verkkoyhteys katkeaa.

Jos kirjaudut takaisin sisään 20 minuutin sisällä palvelun palautumisesta samalla kirjautumisnimellä tai tunnuksella ja salasanalla, tilasi on automaattisesti sama tila, jossa olit, kun palvelu tai verkkoyhteys kaatui.

**HUOMAUTUS:** Et saa ilmoitusta toimimattomista palveluista kirjautuessasi sisään. Saat ilmoituksen, jos palvelu päättyy sisäänkirjautumisen jälkeen.

Kun Agent Desktop havaitsee, ettei se ole yhteydessä palveluun (yleensä kolmen minuutin sisällä palvelun kaatumisesta). Tilarivillä lukee "Osittainen palvelu" tai "Ei palvelua" sen merkiksi, että osa palveluista tai kaikki palvelut ovat kaatuneet

Kun Agent Desktop havaitsee, että palvelu on taas saatavilla (yleensä yhden minuutin sisällä palvelun palautumisesta), tilarivillä lukee "Palvelu" sen merkiksi, että palvelut ovat palautuneet.

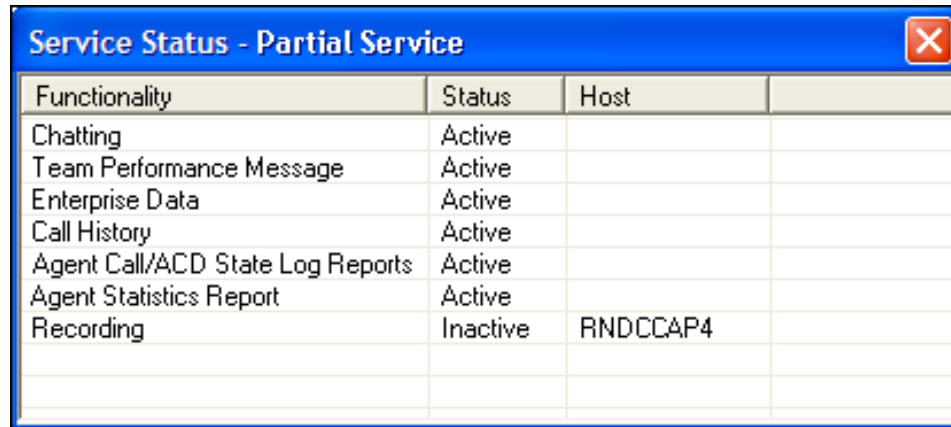
**HUOMAUTUS:** Kun Unified Communications Manager (Unified CM) kaatuu, sinut kirjataan ulos. Sinun on kirjauduttava manuaalisesti takaisin sisään, kun Unified CM palautuu. Sisäänkirjautuminen ei ole automaattista.



## Palvelun tila -ikkuna

Jos haluat lisätietoja toiminnoista, joihin palvelun kaatuminen vaikuttaa, kaksoinapsauta tilarivillä olevaa tilaviestiä. Agent Desktop tuo näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on lueteltu Agent Desktop -toiminnot ja joka osoittaa, onko kyseinen toiminto saatavilla vai ei palvelun kaatumisen vuoksi (Kuva 28).

Kuva 28. Palvelun tila -ponnahdusikkuna



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	

## Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalvelun kaatuminen

### Ei-vikasietoiset järjestelmät

Jos menetät yhteyden Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun (BIPPA), Agent Desktop yrittää jatkuvasti muodostaa yhteyttä uudelleen. Kun Agent Desktop muodostaa Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalvelinyhteyden uudelleen, järjestelmä kehottaa kirjautumaan uudelleen sisään.

### Vikasietoiset järjestelmät

Jos menetät yhteyden Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun vikasietoisessa järjestelmässä, Agent Desktop yrittää muodostaa yhteyden aktiiviseen Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun, kunnes yhteys muodostuu. Järjestelmä pyytää sinua kirjautumaan tällöin uudelleen sisään.

Jos et saa yhteyttä Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun kirjautuessasi sisään, saat virheilmoituksen siitä, ettei palvelu ole käytettävissä, ja Agent Desktop sulkeutuu. Tässä tapauksessa sinun on manuaalisesti siirryttävä selaimella vikasietoiseen Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun ja kirjaututtava siihen normaaliin tapaan.

### **CTI-palvelun kaatuminen**

Jos CTI-palvelu lopettaa toimintansa, mutta kaikki muut CAD-palvelut toimivat, et voi kirjautua sisään. Saat kehotteen yrittää kirjautua uudelleen, kunnes onnistut. Jos puhelu on kesken, kun CTI-palvelu kaatuu, puhelu katkaistaan.

### **LDAP-palvelun kaatuminen**

Jos LDAP-palvelu ei ole toiminnassa, kun yrität kirjautua sisään, sisäänkirjautuminen ei onnistu. Jos LDAP-palvelu kaatuu, kun olet kirjautuneena, palvelun kaatuminen ei vaikuta istuntoon.

### **LRM-palvelun kaatuminen**

Jos LRM-palvelu ei ole toiminnassa, kun yrität kirjautua sisään, sisäänkirjautuminen ei onnistu. Jos LRM-palvelu kaatuu, kun olet kirjautuneena, palvelun kaatuminen ei vaikuta istuntoon.

### **Muiden palveluiden kaatuminen**

Jos muut CAD-palvelut kaatuvat ollessasi sisäänkirjautuneena, saatat menettää joidenkin toimintojen käytettävyyden, mutta sinua ei kirjata ulos.

---

# Hakemisto

---

## A

Äänipalaute 34  
Agent Desktop  
  esittely 7  
  käyttöliittymä 20  
  toimintojen tasot 8  
Asetukset 30  
  äänipalaute 34  
  helppokäyttötoimintojen asetukset 32  
  ikkunan toimintatila 30  
  kuvakkeen koko 34  
Automaattinen palautus 72  
Automaattiset päivitykset 10

## C

Cisco Unified Outbound Dialer  
  johdanto 54  
  takaisinsoitto asiakkaalle 58  
  työkalurivi 21, 54

## E

Edustajan ACD-tilan lokin reaaliaikainen näyttö 61  
Edustajan puhelulokin reaaliaikainen näyttö 64  
Edustajan reaaliaikaiset näytöt 60  
  edustajan ACD-tilan loki 61  
  edustajan puheluloki 64  
  edustajan tiedot 62  
  näytön tila 60  
  osaamisalueiden tilastot 65  
Edustajan tilat 47

## H

Helppokäyttötoimintojen asetukset 32  
Hyperlinkitettyjen puhelinnumeroiden  
  valitseminen 69

## I

Ikkunan toimintatila 30  
Integroitu selain  
  hyperlinkitettyjen puhelinnumeroiden  
    valitseminen 69  
  muiden Web-sivustojen käyttäminen 68  
  toimipaikat 68  
  työkalurivi 68  
Integroitu selain -ruutu 29  
IP Communicator  
  määrittäminen 9

## K

Käyttöliittymä 20  
  asetukset 30  
  tilarivi 30  
Keskustelu  
  esittely 49  
  keskustelun aloittaminen 50  
  suuren tärkeyden keskusteluviestit 52  
Kirjautuminen  
  matkakäyttöä käyttävänä edustajana 13  
  paikallisena edustajana 11  
Kojelauta-ruutu  
  työryhmän sanoma 26  
Kuvakkeen koko 34

## M

Matkakäyttöä käyttävä edustaja  
kirjautuminen 13  
onnistuneen puhelun tila 14  
puhelu kerrallaan -tila 14

## O

Onnistuneen puhelun tila 14  
Osaamisalueiden tilastojen  
reaaliaikainen näyttö 65

## P

Päättämistiedot 71  
Palvelun automaattinen palautus 72  
Palvelun tila -valintaikkuna 73  
Pikanäppäimet 21  
Puhelinluettelot 36  
Puhelu kerrallaan -tila 14  
Puheluiden nauhoittaminen 53  
Puhelun muuttaminen neuvotteluksi 44  
Puhelun siirtäminen 43  
Puhelun soittaminen 41  
Puhelun toiminnot 29  
  raja-arvot 29  
Puhelut  
  muuttaminen neuvotteluksi 44  
  puhelinumeroiden antaminen 40  
  siirtäminen 43  
  soittaminen 41

## R

Raja-arvot 29  
Reaaliaikainen Edustajan tiedot -näyttö 62

## S

Suuren tärkeyden keskusteluviestit 52  
Syykoodit 70

## T

Takaisinsoitto asiakkaalle 58  
Tilarivi 30  
Toimintojen tasot 8  
Työkalurivi  
  Cisco Unified Outbound Dialer 21, 54  
  integroitu selain 68  
  kuvakkeen koko 34  
Työkalurivin painikkeet 21  
Työpöydän asetukset 30  
Työryhmän sanoma 26

## U

Uloskirjautuminen 18

## V

Valintapaneeli-ikkuna 35  
  Nimi:numero -kenttä 39  
  puhelinluettelot 36  
  viimeisimpien puheluiden luettelo 36  
Valvojan osallistuminen  
  edustajan tilan vaihtaminen 46  
  liittyminen puheluihin 46  
  Web-sivujen lähettäminen 46  
Viimeisimpien puheluiden luettelo 36

## Y

Yhteystiedon ulkoasu -ruutu 26  
Yhteystietojen hallinta -ruutu  
  puhelun toiminnot 29  
  yritystiedot 28  
Yritystiedot 28