



## **Cisco Agent Desktop – Browser Edition User Guide**

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 8.5  
November 2010

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

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

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

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

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

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

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

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

*Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide*

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

---

# Sisällys

- Esittely 5
  - Kohdeyleisö 5
  - Tämä version uudet ominaisuudet 5
- CAD-BE:n toimintotasot 6
- Kielituki 7
- Cisco IP Communicatorin määrittäminen 8
- Kirjautuminen CAD-BE 9
  - Monilinjaiset puhelimet 9
  - Paikallisena edustajana kirjautuminen 10
  - Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen 11
  - Kirjautumiseen liittyviä huomautuksia 14
  - VPN-välitteinen yhteys NAT-palomuurin tai -reitittimen kautta 14
- Uloskirjautuminen 15
  - Tapa 1: Kirjautuminen ulos ja sitten CAD-BE sulkeminen (suositeltava) 15
  - Tapa 2: CAD-BE sulkeminen ennen uloskirjautumista 15
- Valintapaneeli-ikkuna 17
- CAD-BE-käyttöliittymä 18
  - Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet 19
  - Yhteystiedon ulkoasu -ruutu 21
    - Yksilinjaiset vs. monilinjaiset yhteystietonäytöt 21
  - Yhteystietojen hallinta -ruutu 23
    - Puheluun liitetty data 23
    - Puhelun toiminnot 23
  - Integroitu selain -ruutu 24
  - Tilarivi 24
- Puheluiden käsitteleminen 26
  - Yksilinjaiset vs. monilinjaiset kokoonpanot 26
  - Puhelinnumeroiden antaminen 26
  - Puheluun vastaaminen 26
  - Puhelun soittaminen 27
    - Näppäinäänten lähettäminen puhelun aikana 27
  - Puhelun siirtäminen 28
  - Puhelinneuvottelun luominen 29

---

## Sisällys

- Valvojan osallistuminen 31
  - Puheluun osallistuminen 31
  - Selaimen avulla osallistuminen 31
  - Edustajan tilan muuttaminen 31
- Edustajan tilat 32
- Integroidun selaimen käyttäminen 34
  - Toimipaikkojen käyttäminen 34
  - Muiden Web-sivustojen käyttäminen 34
  - Kotisivun avaaminen 34
  - Valvojan osallistuminen 34
- Syykoodit 35
- Kontaktin jälkikäsittelytiedot 36
- Palvelun automaattinen palautus 37
  - Palvelun tila -ikkuna 37
  - Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalvelun kaatuminen 38
    - Ei-vikasietoiset järjestelmät 38
    - Vikasietoiset järjestelmät 38
  - CTI-palvelun kaatuminen 38
  - LDAP-palvelun kaatuminen 39
  - LRM-palvelun kaatuminen 39
  - Muiden palveluiden kaatuminen 39

---

# Cisco Agent Desktop – Browser Edition -käyttöopas

---

## Esittely

---

Cisco Agent Desktop—Browser Edition (CAD-BE) on Cisco Agent Desktopin Java-sovelmaversio, joka toimii Web-selaimessa.

CAD-BE tarjoaa puhelunhallintaominaisuuksia (kuten puheluun vastaaminen, asettaminen pitoon, puhelinneuvottelu ja siirto) sekä ACD-tilan hallinnan (valmis/kesken, päättäminen ja niin edelleen). Asiakastiedot esitetään edustajalle yritystietoruudun avulla. CAD-BE sisältää myös integroidun selainikkunan, jonka avulla edustajat voivat tarkastella Internet- ja intranet-Web- sekä Web-sovellussivuja tarpeen mukaan.

**HUOMAUTUS:** CAD-BE-käyttöliittymän ulkonäkö ja tuntuma riippuu sen tietokoneen käyttöjärjestelmästä, jossa sitä käytetään. Tämän käyttöoppaan kuvat näyttävät CAD-BE-käyttöliittymän Microsoft Windows XP:ssä.

## Kohdeyleisö

Tämä asiakirja on kirjoitettu yhteyskeskusedustajille, jotka käyttävät CAD-BE-ohjelmaa tietokoneessaan.

## Tämä version uudet ominaisuudet

CAD-BE 8.5 tukee seuraavia uusia ominaisuuksia:

- 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
- JRE 1.6.0\_20 ja myöhemmät 1.6-päivitykset
- Microsoft Internet Explorer 8 ja Mozilla Firefox 3.6

## CAD-BE:n toimintotasot

CAD-BE on kolme toimintotasoa: Standard, Enhanced ja Premium.

[Taulukko 1](#) luettelee CAD-BE:n kullakin toimintotasolla saatavilla olevat toiminnot. Toiminnot, joita ei ole lueteltu tässä, ovat kaikilla kolmella toimintotasolla.

**Taulukko 1. CAD-BE:n toiminnot**

Ominaisuus	Standard	Enhanced	Premium
Edustajan aloittama puhelun nauhoitus		•	•
Edustajan työnkulun HTTP Get- ja Utility-toiminnot		•	•
Cisco IP Communicator -tuki	•	•	•
Cisco Unified Mobile Agent -tuki	•	•	•
Yritystietojen puheluhistoria		•	•
Yritystietojen raja-arvot	•	•	•
Tapahtumien käynnistämät työkulut		•	•
Integroitu selain		•	•
Syykoodit	•	•	•
Tehtäväpainikkeet	•	•	•
Päättämistiedot	•	•	•

## Kielituki

---

CAD-BE on lokalisoitu seuraaville kielille:

- Kiina (yksinkertainen)
- Kiina (perinteinen)
- Tanska
- Hollanti
- Englanti
- Suomi
- Ranska (Kanada)
- Ranska (Ranska)
- Saksa
- Italia
- Japani
- Korea
- Norja
- Puola
- Portugali (Brasilia)
- Venäjä
- Espanja
- Ruotsi
- Turkki

## Cisco IP Communicatorin määrittäminen

CAD-BE tukee Cisco IP Communicator -puhelimen käyttöä. Tätä sovellusta ei toimiteta CAD-BE:n mukana, ja se on hankittava ja asennettava erikseen.

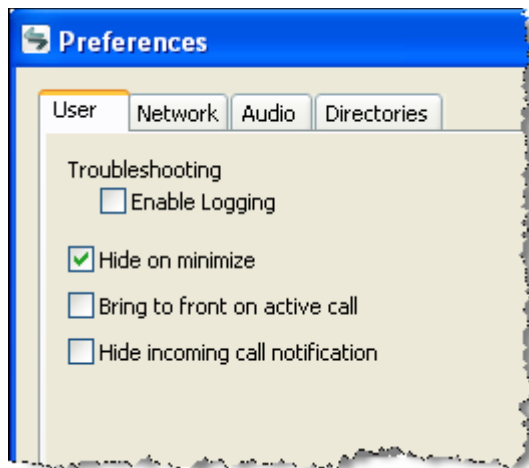
Sinun on käynnistettävä IP Communicator manuaalisesti (se ei käynnisty automaattisesti CAD-BE:tä käynnistettäessä). Säästä järjestelmäresursseja pitämällä IP Communicator pienennettynä mahdollisimman paljon ja käyttämällä CAD-BE -käyttöliittymää puhelunhallintaan.

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)





## Kirjautuminen CAD-BE

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

- [Paikallisena edustajana kirjautuminen \(sivu 10\)](#)
- [Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen \(sivu 11\)](#)

CAD-BE toimii seuraavissa Web-selaimissa:

Käyttöjärjestelmä	Tuetut selaimet
Microsoft Windows XP Professional, Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 ja 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise ja Ultimate -versiot, Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 ja 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise ja Ultimate -versiot	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox 3.0

Kummassakin selaimessa täytyy olla asennettuna Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0\_20 tai uudempi 1.6-päivitys. Kaikkien ponnahdusikkunoiden esto-ohjelmien on oltava pois käytöstä. Pyydä järjestelmänvalvojalta ohjeet mahdollisen ponnahdusikkunoiden esto-ohjelman poistamisesta käytöstä.

**HUOMAUTUS:** Jos JRE:tä ei ole asennettu ja yrität käynnistää CAD-BE:n, näyttöön tulee kehote asentaa JRE. Kun JRE on asennettu, CAD-BE käynnistyy normaalisti.

**HUOMAUTUS:** CAD-BE saattaa toimia muiden selainten ja JRE-versioiden kanssa, mutta näitä kokoonpanoja ei tueta.

### Monilinjaiset puhelimet

CAD-BE 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 CAD-BE.

### *Paikallisena edustajana kirjautuminen:*

1. Käynnistä Web-selain.
2. Kirjoita seuraava osoite osoitekenttään, jossa *CAD-palvelin* on CAD-palvelua isännöivän palvelimen IP-osoite.

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

**HUOMAUTUS:** Osoitteessa tehdään ero isojen ja pienten kirjainten välillä. Kirjoita isot ja pienet kirjaimet tarkalleen esitetystä muodosta.

3. Paina Enter. Kirjautuminen-ikkuna avautuu näyttöön ([Kuva 2](#)).

Kuva 2. Kirjautuminen-ikkuna



**HUOMAUTUS:**

Kirjautuminen-ikkuna pyytää joko kirjautumisnimeä tai -tunnusta sen mukaan, kumman menetelmän järjestelmänvalvoja on määrittänyt.

**HUOMAUTUS:** Näyttöön saattaa tulla varoitus, joka ilmoittaa, että digitaalista CAD-BE-allekirjoitusta ei voi vahvistaa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei Web-selain voi tarkistaa digitaalista allekirjoitusta luotettavasta lähteestä. Jos haluat estää tämän varoituksen tulemisen uudelleen, valitse Luota aina tämän julkaisijan sisältöön -valintaruutu ja käynnistä CAD-BE valitsemalla Suorita. Älä valitse Peruuta. Jos peruutat, CAD-BE suoritetaan rajoitetussa tilassa, eivätkä kaikki toiminnot toimi oikein.

4. Anna kirjautumisnimi tai -tunnus, salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin ja valitse OK. Kirjautut CAD-BE:hen Ei valmiina -tilassa.
- 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 CAD-BE uudelleen, jotta voit kirjautua sisään.

**HUOMAUTUS:** Jos ryhmän tehtävä on muuttunut, sinun täytyy käynnistää CAD-BE uudelleen, jotta muutokset astuvat voimaan.

### Matkakäyttöä käyttävänä edustajana kirjautuminen

Kun kirjautut 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 kirjauduttava edustajan matkakäyttötilaan ja kyseinen valintaruutu ei ole näkyvässä, pyydä CAD-järjestelmänvalvojaa määrittämään se käytettäväksi.

**HUOMAUTUS:** Tämän oppaan CAD-BE 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 CAD-BE kaikissa puhelunhallintatoimissa seuraavassa kuvatulla tavalla. Jos käytät puhelinta puhelunhallintaan, saatat menettää asiakkaan puhelun. Käytä CAD-BE 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 puhelun tilassa vastaanotat yhden puhelun, johon vastaat fyysisellä puhelimellasi kirjautuessasi sisään. Kyseinen linja pysyy yhdistettynä useiden asiakaspuhelujen ajan. Voit käsitellä kaikkia puhelunhallintatoimia CAD-BE, 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 CAD-BE kautta, puhelun katkaiseminen mukaan lukien. Kun lopetat puhelun katkaisemalla sen CAD-BE ja sen jälkeen sulkemalla fyysisen puhelimesi, sinut asetetaan Valmis-tilaan ja olet saatavilla vastaamaan toiseen asiakaspuheluun.

**CAD-BE 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 CAD-BE, jotta yhteys on paremmin suojattu. Lisätietoja on VPN-ohjeistuksessa.

1. Käynnistä Web-selain.
2. Kirjoita seuraava osoite osoitekenttään, jossa *CAD-palvelin* on CAD-palvelua isännöivän palvelimen IP-osoite.

<https://CAD-palvelin/cadbe/CAD-BE.jsp>

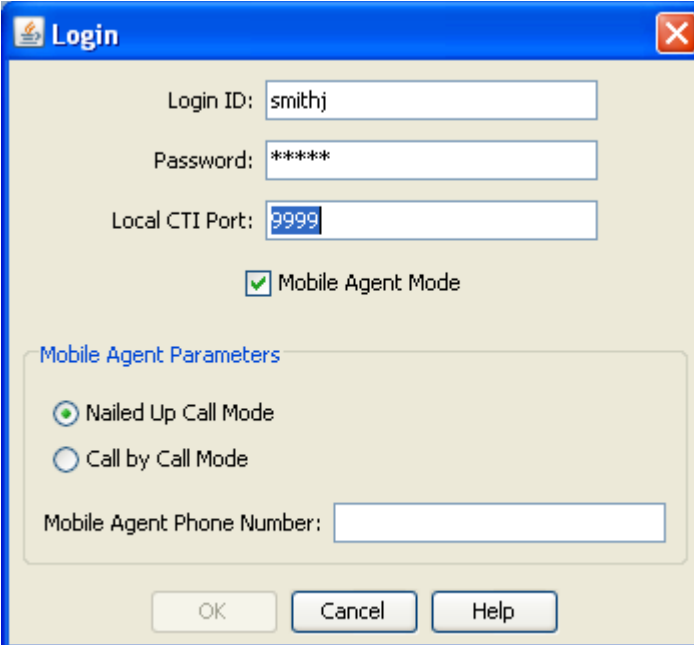
**HUOMAUTUS:** Osoitteessa tehdään ero isojen ja pienten kirjainten välillä. Kirjoita isot ja pienet kirjaimet tarkalleen esitetystä muodosta.

3. Paina Enter. Kirjautuminen-ikkuna avautuu näyttöön ([Kuva 2 sivulla 10](#)).

**HUOMAUTUS:** Näyttöön saattaa tulla varoitus, joka ilmoittaa, että digitaalista CAD-BE-allekirjoitusta ei voi vahvistaa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei Web-selain voi tarkistaa digitaalista allekirjoitusta luotettavasta lähteestä. Jos haluat estää tämän varoituksen tulemisen uudelleen, valitse Luota aina tämän julkaisijan sisältöön -valintaruutu ja käynnistä CAD-BE valitsemalla Suorita. Älä valitse Peruuta. Jos peruutat, CAD-BE suoritetaan rajoitetussa tilassa, eivätkä kaikki toiminnot toimi oikein.

- Anna kirjautumisnimi tai -tunnus, salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin.
- Valitse Edustajan matkakäyttötila -valintaruutu. Näyttöön tulee edustajan matkakäytön kirjautuminen -ikkuna (Kuva 3).

Kuva 3. Edustajan matkakäytön kirjautuminen -ikkuna



Login

Login ID: smithj

Password: \*\*\*\*\*

Local CTI Port: 9999

Mobile Agent Mode

Mobile Agent Parameters

Nailed Up Call Mode

Call by Call Mode

Mobile Agent Phone Number:

OK Cancel Help

- 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.
- Kirjaudu sisään valitsemalla OK tai painamalla Enter. Kirjautut CAD-BE:hen Ei valmiina -tilassa.

**HUOMAUTUS:** Jos ryhmän tehtävä on muuttunut ollessasi kirjautuneena, sinun täytyy käynnistää CAD-BE uudelleen, jotta muutokset astuvat voimaan.

## Kirjautumiseen liittyviä huomautuksia

- Kirjautumisnimi- tai -tunnus-kentän enimmäispituus on 32 merkkiä. Salasana-, Alanumero- ja Edustajan matkakäytön puhelinnumero -kenttien enimmäispituus on 64 merkkiä.
- Kun kirjaudut sisään, näyttöön saattaa tulla virheilmoitus: "Ilmeni käyttöoikeusvirhe. Kysy lisätietoja järjestelmänvalvojalta". Tämä ilmoitus tulee yleensä näyttöön, kun kaikki CAD-BE -ohjelmiston käyttöoikeudet ovat käytössä. Tästä syystä on tärkeää, että kirjaudut ulos CAD-BE:sta käytön jälkeen selaimen sulkemisen asemesta.
- Jos kirjaudut matkakäyttöä käyttävänä edustajan käyttäen onnistuneen puhelun 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

CAD-BE voi muodostaa yhteyden CAD-palvelimiin VPN-yhteyden kautta.

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.

**HUOMAUTUS:** VPN:n käyttäminen on suositeltavaa, jotta yhteys olisi paremmin suojattu, kun CAD-BE käytetään yhteyskeskuksen ulkopuolella.

VPN-yhteys on muodostettava ennen CAD-BE käynnistämistä. Jos VPN-yhteys katkeaa istunnon aikana, sinun on käynnistettävä CAD-BE uudelleen, kun yhteys on taas muodostettu.

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 CAD-BEkäynnistetään, yksi ohjelmistokäyttöoikeus otetaan käyttöön. Kun CAD-BE suljetaan, käyttöoikeus vapautetaan, ja se on jonkun toisen edustajan käytettävissä. Tästä syystä on tärkeää sulkea CAD-BE kokonaan käytön jälkeen.

Jos vain kirjautut ulos, ohjelmistokäyttöoikeus pysyy käytössä ja Käyttöoikeus vapautuu automaattisesti, kun CAD-BE ei ole käytetty yhteen minuuttiin.

CAD-BE voidaan sulkea ja uloskirjata kahdella tavalla.

### **Tapa 1: Kirjautuminen ulos ja sitten CAD-BE 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 CAD-BE napsauttamalla Sulje-painiketta (ikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa X-painiketta).

### **Tapa 2: CAD-BE sulkeminen ennen uloskirjautumista**

Tätä menetelmää käyttämällä on mahdollista, että uloskirjautuminen ei vapauta ohjelmistokäyttöoikeutta oikein. Jos näin tapahtuu, käytössä ollut käyttöoikeus ei vapaudu, ennen kuin CAD-BE on ollut käyttämättömänä yhden minuutin.

Edustaja voi vapauttaa käyttöoikeuden pakottamalla käyttäen pakotettua sisäänkirjautumista. Lisätietoja pakotetusta sisäänkirjautumisesta on kohdassa [Kirjautuminen CAD-BE sivulla 9](#).

***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 CAD-BE pysyy avoinna.

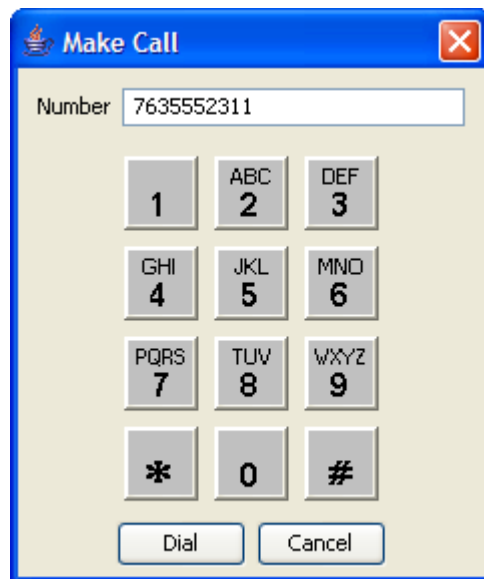


## Valintapaneeli-ikkuna

Valintapaneeli-ikkunan avulla voit soittaa puheluita antamalla numeron numero-kenttään. Voit antaa numeron joko kirjoittamalla sen tai napsauttamalla numeropainikkeita.

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

Kuva 4. Valintapaneeli-ikkuna



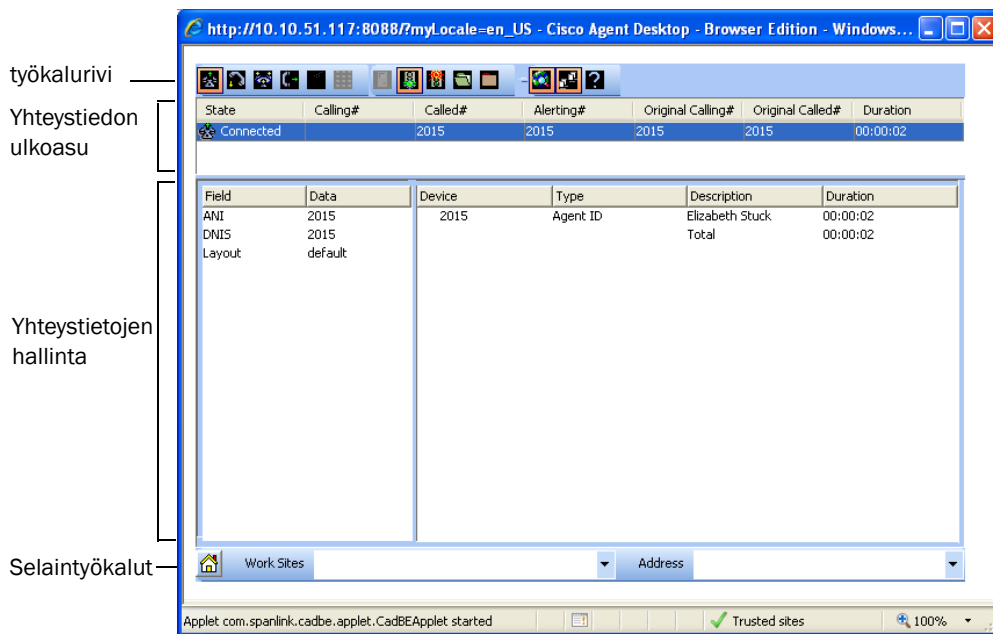
## CAD-BE-käyttöliittymä

CAD-BE-käyttöliittymä näyttää tietoja aktiivisesta puhelusta ja mahdollistaa puhelunkäsittelytoimintojen käyttämisen. Se mahdollistaa myös Web-sivustojen käytön integroidussa selaimessa. Käyttöliittymässä on seuraavat osat:

- työkalurivi
- Yhteystiedon ulkoasu -ruutu
- Yhteystietojen hallinta -ruutu
- integroidut selaintyökalut.

**HUOMAUTUS:** Internet Explorer 7:ssä on suojaustoiminto, joka sijoittaa ei-muokattavan osoiterivin otsikkorivin alapuolelle CAD-BE-käyttöliittymässä. Voit poistaa tämän otsikkorivin valitsemalla Työkalut > Internet-asetukset, valitsemalla Tietosuoja-välilehden ja valitsemalla joko Paikallinen intranet-vyöhyke tai Luotetut sivustot -vyöhyke. Valitse Sivustot ja valitse Lisää. Tämä lisää CAD-BE-Web-sivuston valitsemaasi vyöhykkeeseen. (Paikallinen intranet- ja Luotetut sivustot -vyöhykkeissä on käytössä asetus ”Anna Web-sivustojen avata ikkunoita ilman osoite- tai tilariviä”.)

Kuva 5. CAD-BE-käyttöliittymä



**HUOMAUTUS:**

## Työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet

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

- sisään- ja uloskirjautuminen
- edustajan tilan vaihtaminen
- CAD-BE -käyttöliittymän ulkoasun määrittäminen
- 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 senhetkisessä 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 CAD-BE:ssä.

[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 Neuvottelu -ikkunan.
	Siirrä	Ctrl+T	Asettaa valitun puhelun pitoon ja avaa Siirrä -ikkunan.

Taulukko 2. Puhelun käsitteleminen -työkalurivin painikkeet ja pikanäppäimet (jatkuu)

Kuvake	Nimi	Pikanäppäin	Kuvaus
	Äänitaajusvalinta	Ctrl+D	Avaa Anna äänitaajuudet -ikkunan.
	Soita puhelu	Ctrl+M	Avaa ikkunan, josta voit soittaa puhelun.





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.
	Yhteystietojen hallinta	Ctrl+G	Näyttää tai piilottaa Yhteystietojen hallinta -ruudut.
	Selain	Alt+B	(Vain Enhanced/Premium) Näyttää tai piilottaa integroidun selaimen ruudun.
	Ohje/Tietoja	Alt+Ctrl+H	Avaa valikon, jossa on lueteltu Ohje- ja Tietoja-komennot.

**Taulukko 5** luettelee pikanäppäimet, joilla voi siirtää kohdistimen CAD-BE -käyttöliittymän eri kohtiin, jotta näytönlukija voi lukea tekstin.

**Taulukko 5.** Pääikkunan näytönlukijan pikanäppäimet

Pikanäppäin	Kuvaus
Ctrl+E	Valitsee rivin Yhteystietojen hallinta -ruudun Yritystiedot-osasta.
Ctrl+S	Valitsee yhteystiedon Yhteystiedon ulkoasu -ruudusta.

## 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 määrittämisistä 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 6 luettelee saatavilla olevat kentät.

Taulukko 6. 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 soitettava 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, CAD-BE 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	00:04:04
DNIS	2015			Total	00:04:04
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.

### Puhelun toiminnot

Puhelun toiminnot -osa näyttää valitun puhelun toiminnot. [Taulukko 7](#) luettelee käytettävissä olevat puhelun toiminnot -kentät.

Taulukko 7. Puhelun toiminnot -kentät

Kenttä	Kuvaus
Laitte	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.
Kesto	Aika, jonka puhelu on laitteessa.
Yhteensä	Kaikkien lueteltujen kestojen summa.

**HUOMAUTUS:** Jotkin puhelut voivat olla useassa laitteessa yhtä aikaa. Jos puhelu on esimerkiksi asetettu useaan jonoon tai on puhelinneuvottelussa usean alanumeron kanssa, puhelun tiedot -osa näyttää puhelun keston kussakin laitteessa eikä päällekkäisiä aikoja osoiteta. Tässä tapauksessa kokonaiskesto on näissä päällekkäisissä laitteissa vietettyjen aikojen summa ja suurempi kuin varsinainen aika, jonka puhelu viettää yhteyskeskuksessa.

### Raja-arvot

Raja-arvo on hyväksyttävissä oleva aika, jonka puhelu voi olla tietyssä laitteessa tai yhteyskeskuksessa. Järjestelmänvalvoja saattaa määrittää varoitusraja-arvoja kullekin laitetyypille 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 ohjainten avulla voit tarkastella Internet- ja intranet-Web-sivuja, jotka auttavat asiakkaiden avustamisessa. Valitsemasi Web-sivut näytetään toisessa liitetyssä selainikkunassa.

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:

- Alkuun-painike
- Avattava Toimipaikat-luettelo
- Muokattava Osoite-kenttä (jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen)

Lisätietoja tästä ruudusta on kohdassa ["Integroidun selaimen käyttäminen" sivulla 34.](#)

### Tilarivi

Tilarivi näyttää senhetkisiä tietoja CAD-BE:sta ([Kuva 7](#)).

Kuva 7. Tilarivi

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Edustajanimi	Edustajan alanumero	Edustaja Tunnus	Nykyisen edustajan ACD-tila ja aika, joka tilassa on vietetty	CAD-BE-toimintojen tila	Nykyinen järjestelmän aika 24 tunnin muodossa	



Jos palvelu kaatuu, Nykyinen tila muuttuu arvosta "Palvelu" arvoon "Osittainen palvelu" tai "Ei palvelua". Saat lisätietoja toiminnoista, joihin palvelun kaatuminen vaikuttaa, kaksoisnapsauttamalla Nykyinen tila-osaa. Tämä tuo näyttöön ponnahdusikkunan, joka ilmoittaa mitkä toiminnot ovat aktiivisia tai passiivisia.

Lisätietoja Nykyinen tila -ponnahdusikkunasta ja palvelun automaattisesta palauttamisesta on kohdassa "[Palvelun tila -ikkuna](#)" sivulla 37.

## Puheluiden käsitteleminen

---

Kun olet kirjautunut CAD-BE:hen, voit käsitellä puheluja CAD-BE:llä, IP-puhelimella tai IP Communicatorilla. Tässä osiossa olevissa menettelyissä oletetaan, että käsittelet puheluita CAD-BE -liittymällä.

### Yksilinjaiset vs. monilinjaiset kokoonpanot

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

Jos järjestelmäsi on määritetty monilinjaiseen käyttöön, CAD-BE hallitsee ja näyttää puheluita, jotka on vastaanotettu ACD- ja muihin kuin ACD-alanumeroihin. Jos haluat hallita puhelua CAD-BE: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 numero -kenttään seuraavilla tavoilla.

- Kirjoita puhelinnumero tietokoneen näppäimistöllä.
- Valitse numerot valintapaneeli-ikkunasta.

Kun annat puhelinnumeron, älä lisää siihen välilyöntejä, viivoja tai sulkeita. CAD-BE hyväksyy Numero-kentässä vain numeroita.

Kun seuraavassa sinua pyydetään antamaan numero numero -kenttään, voit tehdä sen jommallakummalla 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 puhel -ikkuna avautuu.
2. Anna puhelinumero 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 tai pidossa-musiikkia. Yhteystiedon ulkoasuruutu osoittaa kuitenkin Varattu-tilan.

## Näppäinänten lähettäminen puhelun aikana

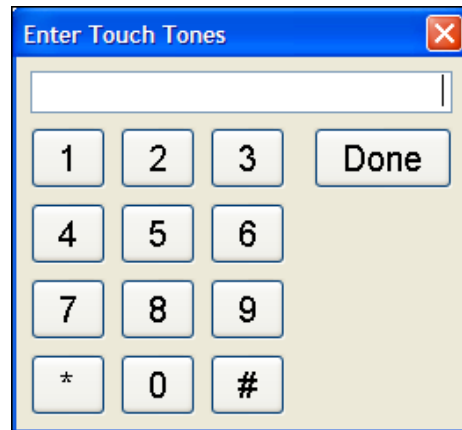
Joissakin tilanteissa sinun on ehkä lähetettävä näppäinäniä puhelun aikana. Kun esimerkiksi käytät Interactive Voice Response (IVR) -järjestelmää, sinua saatetaan pyytää antamaan yksi tai useampi numero, joilla osoitat valikkovalinnan tai tilinumeron.

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 8).

Kuva 8. Äänitaajuudet-numeronäppäimistö



2. Anna tarvittavat numerot ja merkit ja valitse Valmis. Numeronäppäimistö sulkeutuu, ja palaat CAD-BE -käyttöliittymään.

## **Puhelun siirtäminen**

Voit tehdä valvotun siirron mihin tahansa puhelinumeroon 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 siirät puhelun.

**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 puhelinumero, 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.

### Puhelinneuvottelun luominen

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

Voit tehdä valvotun neuvottelun mihin tahansa puhelinnumeroon napsauttamalla työkalurivin Neuvottelu-painiketta. Tämän tyypissä 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. Vaihtoehtoinen-toiminnolla voit vaihdella kahden osapuolen välillä ennen puhelimen siirtämistä tai lisäämistä puhelinneuvotteluun.

**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 puheluun 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 lisätään 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.

## 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 ponnahtusikkunassa 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.

## Edustajan tilan muuttaminen

Valvoja voi muuttaa edustajatilaasi ja kirjata sinut ulos CAD-BE. 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

CAD-BE:n 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.

[Taulukko 8](#) luettelee saatavilla olevat edustajan tilat.

**Taulukko 8. 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- 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.
Työ on kesken	Olet viimeistelemässä edellisen puhelun työtä, etkä ole saatavilla vastaanottamaan ACD-puheluita. Siirryt Ei valmiina -tilaan, kun: <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>



Taulukko 8. Edustajan tilat (jatkuu)

Tila	Kuvaus
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>

## Integroidun selaimen käyttäminen

---

Integroitu selaintoiminto on saatavilla CAD Premium- ja -Enhanced-pakkauksissa. Tämän toiminnon avulla voit tarkastella Internet- ja -Web-sivu CAD-BE. Web-sivut näytetään erillisessä selainikkunassa, jossa (toisin kuin CAD-BE:ssä) on tavallinen Web-selaimen työkalurivi ja valikkorivi.

Voit piilottaa tai näyttää selaintyökalut CAD-BE-ikkunan napsauttamalla CAD-BE:n työkalurivillä olevaa Näytä tai piilota integroitu selain -painiketta. Tämä ei vaikuta liitettyyn selainikkunaan.

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

### 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.

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

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

### Kotisivun avaaminen

Voit aina palata (järjestelmänvalvojan määrittämään) kotisivuun napsauttamalla Alkuun () tai painamalla Alt+Home.

### Valvojan osallistuminen

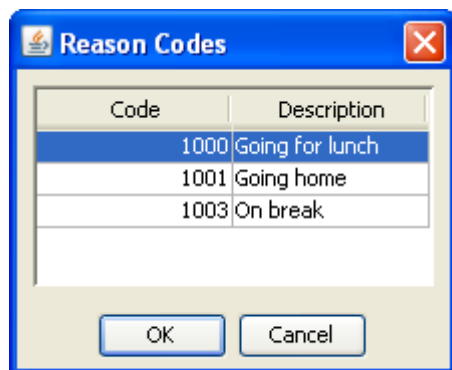
Valvoja voi lähettää Web-sivun selaimeesi. Lisätietoja on kohdassa ["Selaimen avulla osallistuminen" sivulla 31.](#)

## 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 CAD-BE 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 9). Sinun on valittava syykoodi valintaikkunasta ja viimeisteltävä tilan vaihtaminen valitsemalla OK tai painamalla Enter.

Kuva 9. Syykoodit-valintaikkuna



Voit valita Ei valmiina -edustajatilaa 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.

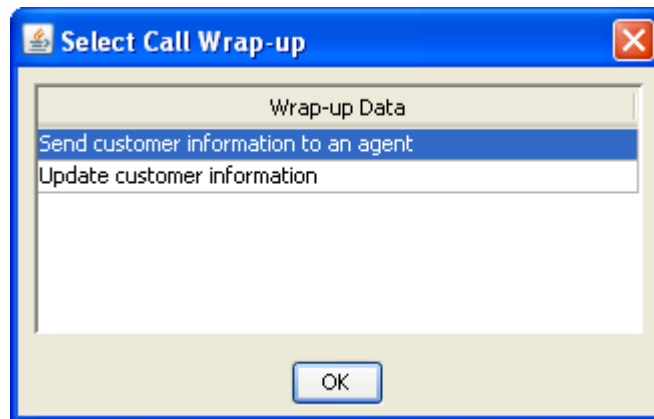
## Kontaktin jälkikäsittelytiedot

---

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 CAD-BE:n 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 10). (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.

Kuva 10. Päättämistiedot-valintaikkuna



## Palvelun automaattinen palautus

---

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

Jos kirjautut takaisin sisään yhden 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 CAD-BE havaitsee, ettei se ole yhteydessä palveluun (yleensä kolmen minuutin sisällä palvelun kaatumisesta), näyttöön tulee ilmoitus siitä, ettei CAD-BE saa muodostettua yhteyttä palveluun.

Kun CAD-BE havaitsee, että palvelu on taas saatavilla (yleensä yhden minuutin sisällä palvelun palautumisesta), näyttöön tulee ilmoitus siitä, että CAD-BE voi muodostaa yhteyden palveluun.

**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

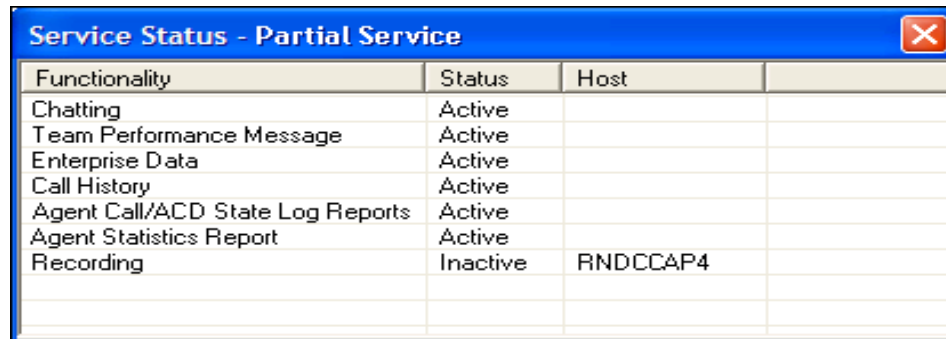
Kun CAD-BE havaitsee, ettei se ole yhteydessä palvelun kanssa (yleensä kolmen minuutin sisällä palvelun kaatumisesta), tilarivillä lukee "Osittainen palvelu" tai "Ei palvelua" sen merkiksi, että osa palveluista tai kaikki palvelut ovat kaatuneet.

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

Jos haluat lisätietoja siitä, mihin palvelun kaatuminen vaikuttaa, kaksoisnapsauta tilarivillä olevaa tilaviestiä. CAD-BE tuo näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on lueteltu CAD-BE-toiminnot

ja joka osoittaa, onko kyseinen toiminto saatavilla vai eikö se ole palvelun kaatumisen vuoksi (Kuva 11). Kaatuneen palvelun palvelin on lueteltu Palvelin-sarakkeessa. Tässä kentässä voi näkyä joko palvelimen IP-osoite, palvelinimi tai kumpikin.

Kuva 11. Palvelimen 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), CAD-BE yrittää jatkuvasti muodostaa yhteyttä uudelleen. Kun CAD-BE muodostaa Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalvelinyhteyden uudelleen, järjestelmä kehottaa kirjautumaan uudelleen sisään.

### Vikasietoiset järjestelmät

Jos menetät yhteyden Selaimen ja IP-puhelimen edustajapalveluun vikasietoisessa järjestelmässä, CAD-BE 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 CAD-BE 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 kehoitteen yrittää kirjautua uudelleen, kunnes onnistut.

### **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

---

---

<b>A</b>	<b>M</b>
Automaattinen palautus 37	Matkakäyttöä käyttävä edustaja kirjautuminen 11 onnistuneen puhelun tila 12 puhelu kerrallaan -tila 12
<b>C</b>	<b>O</b>
Cisco Agent Desktop – Browser Edition käyttöliittymä 18	Onnistuneen puhelun tila 12
<b>E</b>	<b>P</b>
Edustajan tilat 32	Päätämistiedot 36 Palvelun automaattinen palautus 37 Palvelun tila 37 Pikanäppäimet 19 Puhelu kerrallaan -tila 12 Puhelun muuttaminen neuvotteluksi 29 Puhelun siirtäminen 28 Puhelun soittaminen 27 Puhelun toiminnot 23 raja-arvot 24 Puhelut muuttaminen neuvotteluksi 29 puhelinnumeroiden antaminen 26 siirtäminen 28 soittaminen 27
<b>I</b>	<b>R</b>
Integroitu selain kotisivu 34 muiden Web-sivustojen käyttäminen 34 toimipaikat 34 Integroitu selain -ruutu 24 IP Communicator määrittäminen 8	Raja-arvot 24
<b>K</b>	
Käyttöliittymä palvelun tila 37 tilarivi 24 Kirjautuminen matkakäyttöä käyttävänä edustajana 11 paikallisena edustajana 10	

## S

Syykoodit 35

## T

Tilarivi 24

Toimintojen tasot 6

Tuetut kielet 7

Tuetut Web-selaimet 9

Työkalurivin painikkeet 19

## U

Uloskirjautuminen 15

Uudet ominaisuudet 5

## V

Valintapaneeli-ikkuna 17

Valvojan osallistuminen

    edustajan tilan vaihtaminen 31

    liittyminen puheluihin 31

    Web-sivujen lähettäminen 31

## Y

Yhteystiedon ulkoasu -ruutu 21

Yhteystietojen hallinta -ruutu

    puhelun toiminnot 23

    yritystiedot 23

Yritystiedot 23