



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.

Inhalt

- Einführung 5
 - Zielgruppe 5
 - Neuerungen in dieser Version 5
- CAD-BE-Versionen 6
- Sprachunterstützung 7
- Cisco IP Communicator konfigurieren 8
- Anmelden mit CAD-BE 9
 - Telefone mit mehreren Leitungen 9
 - Anmelden als lokaler Agent 10
 - Anmelden als mobiler Agent 11
 - Hinweise zur Anmeldung 14
 - Zugriff über ein VPN hinter einer NAT-Firewall oder einem Router 15
- Abmelden 16
 - CAD-BE (empfohlen) 16
 - Schließen von CAD-BE ohne vorheriges Abmelden 16
- Wähltastatur (Fenster) 18
- Oberfläche von CAD-BE 19
 - Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen 20
 - Kontaktdarstellungsfenster 22
 - Kontaktauswahlfenster für eine einzelne Leitung vs. Kontaktauswahlfenster für mehrere Leitungen 23
 - Kontaktmanagementfenster 24
 - Enterprise-Daten 24
 - Anrufaktivität 24
 - Bereich des integrierten Browsers 25
 - Statuszeile 26
- Abwickeln von Anrufen 27
 - Konfigurationen mit einer einzelnen Leitung vs. Konfigurationen mit mehreren Leitungen 27
 - Eingeben von Telefonnummern 27
 - Einen Anruf beantworten 28
 - Anruf durchführen 28
 - Tonwahleingabe während eines Anrufs 28
 - Übergabe eines Anrufs 29
 - Konferenzgespräch durchführen 30

Inhalt

- Supervisor-Beteiligung 32
 - Anruf-Beteiligung 32
 - Browser-Beteiligung 32
 - Agentenstatusbeteiligung 32
- Agentenstatus 33
- Verwenden des integrierten Browsers 35
 - Zugreifen auf häufige Sites 35
 - Zugriff auf andere Websites 35
 - Zugriff auf Ihre Startseite 35
 - Supervisorintervention 35
- Begründungscodes 36
- Wrapup-Daten 37
- Automatische Dienstwiederherstellung 38
 - Dienststatus (Fenster) 38
 - Ausfall des Dienstes BIPPA 39
 - Nicht redundante Systeme 39
 - Redundante Systeme 39
 - Ausfall des CTI-Dienstes 39
 - Ausfall des LDAP-Dienstes 40
 - Ausfall des LRM-Dienstes 40
 - Ausfall anderer Dienste 40

Cisco Agent Desktop – Browser Edition – Benutzerhandbuch

Einführung

Cisco Agent Desktop – Browser Edition (CAD-BE) ist eine Java-Applet-Version von Cisco Agent Desktop, die in einem Webbrowser ausgeführt wird.

CAD-BE bietet Funktionen zur Anrufsteuerung, beispielsweise Anruf entgegennehmen, halten, Konferenz und Anrufweiterleitung sowie ACD-Statuskontrolle (bereit/nicht bereit, Wrapup usw.). Kundeninformationen erhält der Agent über ein Enterprise-Datenfenster. CAD-BE verfügt auch über einen integrierten Browser, mit dem Agenten bei Bedarf Intranet-, Internet- und Webanwendungsseiten anzeigen können.

HINWEIS: Das Aussehen und Verhalten der CAD-BE-Oberfläche hängt vom Betriebssystem des PCs ab, auf dem CAD-BE ausgeführt wird. Die Screenshots in diesem Benutzerhandbuch zeigen die CAD-BE-Oberfläche, wie sie unter Microsoft Windows XP erscheint.

Zielgruppe

Dieses Dokument wurde für Kontaktcenteragenten erstellt, die CAD-BE verwenden.

Neuerungen in dieser Version

CAD-BE 8.5 unterstützt die folgenden neuen Funktionen:

- Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise und Ultimate (32-Bit)
- Microsoft Windows 7 (64-Bit), wobei Windows im 32-Bit-Format auf einer Emulationsebene mit 64-Bit-Windows (WoW64) ausgeführt wird
- JRE 1.6.0_20 und spätere Updates von 1.6
- Microsoft Internet Explorer 8 und Mozilla Firefox 3.6

CAD-BE-Versionen

Es gibt drei Versionen von CAD-BE: Standard, Enhanced und Premium.

[Tabelle 1](#) listet die in der jeweiligen Version von CAD-BE verfügbaren Funktionen auf. Alle nicht aufgelisteten Funktionen sind in allen drei Versionen verfügbar.

Tabelle 1. CAD-BE-Funktionen

Funktion	Standard	Enhanced	Premium
Durch Agenten initiierte Anrufaufzeichnung		•	•
Agent-Workflow-Aktionen HTTP Get und Utility		•	•
Unterstützung von Cisco IP Communicator	•	•	•
Unterstützung von Cisco Unified Mobile Agent	•	•	•
Enterprise-Daten-Anrufverlauf		•	•
Enterprise-Daten-Grenzwerte	•	•	•
Durch Ereignisse ausgelöste Arbeitsabläufe		•	•
Integrierter Browser		•	•
Begründungscodes	•	•	•
Befehlsschaltflächen	•	•	•
Wrapup-Daten	•	•	•

Sprachunterstützung

CAD-BE ist in den folgenden Sprachen lokalisiert:

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Dänisch
- Niederländisch
- Englisch
- Finnisch
- Französisch (Kanada)
- Französisch (Frankreich)
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Norwegisch
- Polnisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Russisch
- Spanisch
- Schwedisch
- Türkisch

Cisco IP Communicator konfigurieren

CAD-BE unterstützt das Soft Phone „Cisco IP Communicator“. Diese Anwendung ist in CAD-BE nicht enthalten und muss zusätzlich erworben und installiert werden.

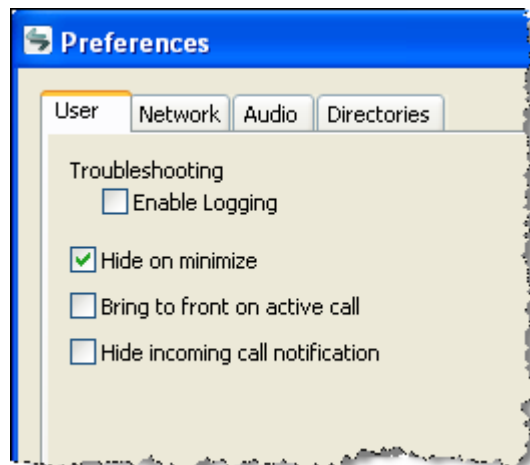
IP Communicator muss manuell gestartet werden (es wird nicht automatisch mit CAD-BE gestartet). Lassen Sie IP Communicator so lange wie möglich minimiert, und verwenden Sie die Oberfläche von CAD-BE zur Anrufkontrolle, um Systemressourcen zu sparen.

Ändern Sie Ihre Voreinstellungen wie im Folgenden beschrieben, damit IP Communicator bei Eingang eines Anrufs nicht maximiert wird (die Standardeinstellung).

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Maximierung von IP Communicator bei ankommenden Anrufen zu deaktivieren:

1. Starten Sie IP Communicator.
2. Klicken Sie zum Anzeigen eines Kontextmenüs mit der rechten Maustaste an eine beliebigen Stelle der Oberfläche, und wählen Sie Voreinstellungen. Das Dialogfeld „Voreinstellungen“ wird geöffnet.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Benutzer“ das Kontrollkästchen „Beim Minimieren ausblenden“ und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen „Bei aktivem Anruf in den Vordergrund holen“ und „Benachrichtigung eingehender Anrufe ausblenden“.
4. Klicken Sie auf „OK“.

Abbildung 1. Benutzereinstellungen im Dialogfeld „Voreinstellungen“ (Detailansicht)



Anmelden mit CAD-BE

Sie können sich mit CAD-BE als lokaler oder mobiler Agent anmelden. Ein lokaler Agent verwendet CAD-BE innerhalb des Kontaktcenters. Ein mobiler Agent benutzt Cisco Unified Mobile Agent zum Anmelden bei CAD-BE über Telefon (einschließlich Mobiltelefon) von außerhalb des Kontaktcenters. Eine Anleitung zum Anmelden finden Sie im entsprechenden Abschnitt unten.

- ["Anmelden als lokaler Agent" \(Seite 10\)](#)
- ["Anmelden als mobiler Agent" \(Seite 11\)](#)

CAD-BE kann mit den folgenden Webbrowsern ausgeführt werden:

Betriebssystem	Unterstützte Browser
Microsoft Windows XP Professional mit Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 und 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise und Ultimate Edition mit Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 und 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Versionen Enterprise und Ultimate	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 4,.5	Mozilla Firefox 3.0

Auf beiden Browsern müssen die Java Runtime Environment (JRE) 1,6.0_20 oder spätere 1.6 Aktualisierungen installiert sein. Alle Popublocker müssen deaktiviert sein. Fragen Sie Ihren Administrator, wie Sie ggf. Ihre Popublocker deaktivieren können.

HINWEIS: Ist JRE beim Starten der CAD-BE-Installation nicht installiert, werden Sie aufgefordert, JRE zu installieren. Nachdem JRE installiert ist, wird CAD-BE normal starten.

HINWEIS: CAD-BE funktioniert möglicherweise mit anderen Browsern und JRE-Versionen, aber diese Konfigurationen werden nicht unterstützt.

Telefone mit mehreren Leitungen

CAD-BE unterstützt Telefone mit mehreren Leitungen. Die Anzahl der unterstützten Leitungen ist jedoch begrenzt. Die Anmeldung an einem Telefon mit mehr als vier Leitungen (einer ACD-Leitung und drei Nicht-ACD-Leitungen) ist nicht möglich.

Es werden nur zwei Anrufe pro Leitung unterstützt.

Anmelden als lokaler Agent

HINWEIS: Wenn Sie Cisco IP Communicator als Ihr Telefon verwenden, müssen Sie IP Communicator starten, bevor Sie sich mit CAD-BE anmelden.

So melden Sie sich als lokaler Agent an:

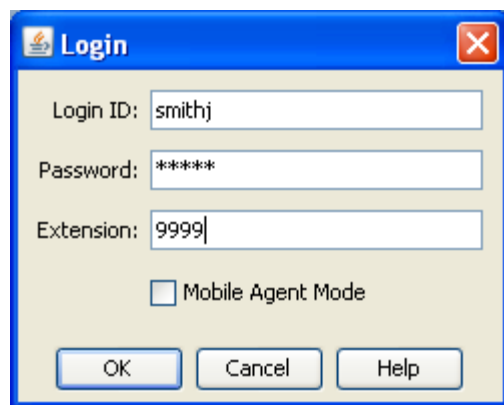
1. Starten Sie Ihren Webbrowser.
2. Geben Sie die folgende Adresse in das Adressfeld ein, wobei CAD-Server die IP-Adresse oder der Hostname des Servers ist, auf dem CAD ausgeführt wird.

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

HINWEIS: Bei der Adresse werden Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Geben Sie die Groß- und Kleinbuchstaben genau wie angegeben ein.

3. Drücken Sie die Eingabetaste. Das Anmeldefenster wird angezeigt ([Abbildung 2](#)).

Abbildung 2. Anmeldefenster



HINWEIS: Im Anmeldefenster werden Sie zur Eingabe Ihres Anmeldenamens oder Ihrer Anmelde-ID aufgefordert, entsprechend dem von Ihrem Administrator konfigurierten Verfahren.

HINWEIS: Möglicherweise wird eine Warnung angezeigt, dass die digitale CAD-BE-Signatur nicht verifiziert werden kann. Dies bedeutet, dass der Webbrowser die digitale Signatur nicht mit einer vertrauenswürdigen Quelle verifizieren kann. Damit diese Warnung nicht erneut angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Inhalten von diesem Publisher immer vertrauen“ und klicken Sie auf „Ausführen“, um CAD-BE zu starten. Klicken Sie nicht auf „Abbrechen“. Wenn Sie abbrechen, wird CAD-BE in einem eingeschränkten Modus ausgeführt und einige Funktionen stehen nicht zur Verfügung.

4. Geben Sie Ihren Anmeldenamen/Ihre Anmelde-ID, Ihr Kennwort und Ihren Anschluss in die entsprechenden Felder ein und klicken Sie auf OK. Sie sind jetzt bei CAD-BE im Status „Nicht bereit“ angemeldet.
 - Wenn Sie einen Anmeldenamen/eine Anmelde-ID eingeben, der/die bereits von einem anderen Agenten verwendet wird, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die ID abmelden möchten. Wenn Sie dies bejahen, wird CAD den Agenten mit dieser ID abmelden und Sie anmelden. Dies ist eine „erzwungene Anmeldung“.
 - Wenn Sie einen Anschluss eingeben, der bereits von einem anderen Agenten verwendet wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass der Anschluss bereits verwendet wird. Sie müssen einen anderen Anschluss eingeben, um sich anzumelden.
 - Falls das Anmeldeverfahren (Anmeldenname oder Anmelde-ID) geändert wird, während Sie angemeldet sind, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass sich das Anmeldeverfahren geändert hat. Sie müssen CAD-BE neu starten, um sich anzumelden.

HINWEIS: Wenn sich Ihre Teamzugehörigkeit ändert, müssen Sie CAD-BE neustarten, damit die einzelnen Änderungen übernommen werden.

Anmelden als mobiler Agent

Wenn Sie sich als mobiler Agent anmelden, können Sie mit einem beliebigen Telefon Anrufe empfangen, das für das Telefonsystem des Kontaktcenters erreichbar ist, auch mit Festnetzanschlüssen und Handys, die nicht direkt mit dem Kontaktcenter verbunden sind.

Das Fenster „Agentenanmeldung“, das Sie sehen, zeigt möglicherweise nicht das Kontrollkästchen „Agent-Mobilmodus“ an. Wenn Sie sich mithilfe des Agent-Mobilmodus anmelden und das Kontrollkästchen nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren CAD-Administrator, um es aktivieren zu lassen.

HINWEIS: Die Anleitungen in diesem Dokument zur Verwendung von CAD-BE ergeben keine wesentlichen Unterschiede, wenn Sie sich als mobiler Agent anmelden. Der Abschnitt „Using Unified Mobile Agent“ im *Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise* enthält Anleitungen, wie Sie sich mit Ihrem Desktop als mobiler Agent anmelden. Dieses Benutzerhandbuch kann auf cisco.com heruntergeladen werden (bitte ermitteln Sie die exakte Adresse anhand der Suchfunktion auf der Website).

HINWEIS: Sie *müssen* CAD-BE für die gesamte Anrufsteuerung verwenden, wie im Folgenden beschrieben. Falls Sie Ihr Telefon für die Anrufsteuerung verwenden, verlieren Sie möglicherweise den Anruf des Kunden. Überwachen Sie mit CAD-BE auch Anrufaktivitäten, wie z. B. den Konferenzstatus. Diese Informationen werden auf Ihrem Telefon nicht exakt (oder manchmal überhaupt nicht) angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in Ihrer Dokumentation „Cisco Unified Mobile Agent“.

Sie können Anrufe in einem von zwei Modi erhalten, dem Semipermanent-Modus oder dem Call by Call-Modus.

- Im Semipermanent-Modus können Sie einen Anruf empfangen, den Sie mit Ihrem Hardware-Telefon beantworten, wenn Sie sich anmelden. Diese Leitung bleibt bei mehreren Kundenanrufen verbunden. Sie wickeln die gesamte Anrufsteuerung über CAD-BE, ab, einschließlich des Beendens eines Kundenanrufs. Wenn Sie mit dem Telefongerät auflegen, sind Sie abgemeldet.
- Im Call by Call-Modus wird Ihr physisches Telefon bei jedem Kundenanruf angewählt. Wenn Sie mit dem Gerät abheben, erfolgt die gesamte Anrufsteuerung über CAD-BE, einschließlich des Beendens eines Anrufs. Wenn Sie auflegen, indem Sie das Gespräch zunächst in CAD-BE beenden und anschließend beim Telefongerät auflegen, befinden Sie sich im Status „Bereit“ und können einen weiteren Kundenanruf entgegennehmen.

So melden Sie sich als mobiler Agent bei CAD-BE an:

HINWEIS: Wenn Sie nicht als mobiler Agent konfiguriert sind oder wenn Sie einen Anrufmodus wählen, für dessen Verwendung Sie nicht eingerichtet sind, wird Ihre Anmeldung als mobiler Agent fehlschlagen. Falls dies geschieht, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

Die Verbindung zum Kontaktcenternetzwerk sollten Sie möglichst über ein VPN herstellen. Dadurch steht Ihnen für die Anmeldung in CAD-BE eine sicherere Verbindung zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie in Ihrer VPN-Anleitung.

1. Starten Sie Ihren Webbrowser.
2. Geben Sie die folgende Adresse in das Adressfeld ein, wobei *CAD-Server* die IP Adresse oder der Hostname des Servers ist, auf dem CAD ausgeführt wird.

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

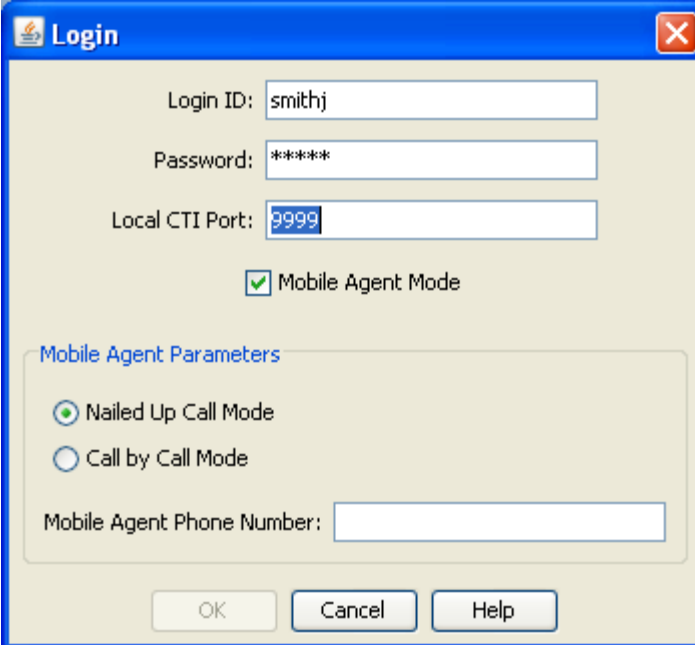
HINWEIS: Bei der Adresse werden Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Geben Sie die Groß- und Kleinbuchstaben genau wie angegeben ein.

3. Drücken Sie die Eingabetaste. Das Anmeldefenster wird angezeigt ([Abbildung 2 auf Seite 10](#)).

HINWEIS: Möglicherweise wird eine Warnung angezeigt, dass die digitale CAD-BE-Signatur nicht verifiziert werden kann. Dies bedeutet, dass der Webbrowser die digitale Signatur nicht mit einer vertrauenswürdigen Quelle verifizieren kann. Damit diese Warnung nicht erneut angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Inhalten von diesem Publisher immer vertrauen“ und klicken Sie auf „Ausführen“, um CAD-BE zu starten. Klicken Sie nicht auf „Abbrechen“. Wenn Sie abbrechen, wird CAD-BE in einem eingeschränkten Modus ausgeführt und einige Funktionen stehen nicht zur Verfügung.

4. Geben Sie Ihren Anmeldenamen/Ihre Anmelde-ID, Ihr Kennwort und Ihren Anschluss in die entsprechenden Felder ein.
5. Markieren Sie das Kontrollkästchen „Modus für mobile Agenten“. Das Fenster nmeldung des Agenten wird angezeigt ([Abbildung 3](#)).

Abbildung 3. Fenster „Anmeldung des mobilen Agenten“



The screenshot shows a 'Login' dialog box with the following fields and options:

- Login ID:
- Password:
- Local CTI Port:
- Mobile Agent Mode
- Mobile Agent Parameters section:
 - Nailed Up Call Mode
 - Call by Call Mode
- Mobile Agent Phone Number:
- Buttons: OK, Cancel, Help

6. Wählen Sie im Abschnitt „Parameter für mobile Agenten“ den gewünschten Anrufmodus aus, und geben Sie in dem Feld „Telefonnummer des mobilen Agenten“ Ihre Telefonnummer ein.

HINWEIS: Geben Sie in dem Feld „Telefonnummer des mobilen Agenten“ nur Ziffern ein. Dieses Feld darf keine Leerzeichen, Striche, Klammern oder sonstigen nicht-numerischen Zeichen enthalten.

7. Klicken Sie auf OK oder drücken Sie die Eingabetaste, um sich anzumelden. Sie sind jetzt bei CAD-BE im Status „Nicht bereit“ angemeldet.

HINWEIS: Wenn sich Ihre Teamzugehörigkeit ändert, während Sie angemeldet sind, müssen Sie CAD-BE neustarten, damit die Änderungen übernommen werden.

Hinweise zur Anmeldung

- Das Feld „Anmeldename/-ID“ kann maximal 32 Zeichen enthalten. Die Felder „Kennwort“, „Anschluss“ und „Telefonnummer des mobilen Agenten“ können maximal 64 Zeichen enthalten.
- Beim Anmelden wird möglicherweise die Fehlermeldung „Ein Lizenzierungsfehler ist aufgetreten. „Wenden Sie sich an den Administrator“. Diese Meldung wird im Allgemeinen angezeigt, wenn alle CAD-BE-Softwarelizenzen in Verwendung sind. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie sich bei CAD-BE nach der Verwendung abmelden, statt lediglich den Browser zu schließen.
- Wenn Sie sich als mobiler Agent im Semipermanent-Modus anmelden, Sie nur einen Telefonanschluss haben und Ihr Telefonanschluss besetzt ist, werden Sie angemeldet und sofort wieder abgemeldet. Wenn Sie zwei Telefonanschlüsse haben mit Voicemail auf dem nicht besetzten Anschluss, wechselt der mobile Agent auf den zweiten Anschluss, meldet Sie an und meldet Sie wieder ab, wenn die Voicemail auflegt.
- Wenn Sie sich als mobiler Agent anmelden, können Sie keinen Anmeldenamen/keine Anmelde-ID abmelden, der/die bereits verwendet wird. Wenn ein Dialogfeld mit der Frage angezeigt wird, ob Sie den Agentennamen/ID (Anmeldung erzwingen wollen), antworten Sie Nein. Sie müssen sich mit anderen Anmeldeinformationen anmelden.

Zugriff über ein VPN hinter einer NAT-Firewall oder einem Router

CAD-BE kann über ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) eine Verbindung zu CAD-Servern herstellen.

Wenn ein Desktop wegen einer Firewall oder eines Routers Network Address Translation (NAT) verwendet, muss auf dem Desktop Software für ein Virtual Private Network (VPN) verwendet werden, um volle bidirektionale Netzwerkverbindung zwischen den Servern des Kontaktcenters und dem Desktop sicherzustellen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Sie ein VPN verwenden, um eine sicherere Verbindung bereitzustellen, wenn Sie CAD-BE außerhalb des Kontaktcenters verwenden.

Die Herstellung der VPN-Verbindung muss vor dem Starten von CAD-BE erfolgen. Wird die VPN-Verbindung während einer Sitzung unterbrochen, ist nach Wiederherstellen der Verbindung ein Neustart von CAD-BE erforderlich.

Cisco VPN 3000 Concentrator und Cisco VPN Client sind mit CAD 8.5 kompatibel, und der Zugriff wird unterstützt. VPN-Lösungen anderer Anbieter sind möglicherweise ebenfalls kompatibel, werden jedoch nicht unterstützt, da diese Kompatibilität nicht offiziell überprüft wurde. Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Distributor, wenn die Kompatibilität einer alternativen Lösung überprüft werden soll.

Abmelden

Sie können sich nur im Agentenstatus „Nicht bereit“ abmelden.

Beim Starten von CAD-BE verwenden Sie eine Softwarelizenz. Beim Schließen von CAD-BE wird diese Softwarelizenz freigegeben, sodass sie ein anderer Agent verwenden kann. Daher ist es wichtig, dass Sie CAD-BE schließen, sobald Sie das Programm nicht mehr benötigen.

Wenn Sie sich lediglich abmelden, bleibt die Softwarelizenz in Verwendung. Die Softwarelizenz wird automatisch freigegeben, wenn sich CAD-BE eine Minute lang im Leerlauf befunden hat.

Es gibt zwei Methoden, sich bei CAD-BE abzumelden und das Programm zu schließen.

CAD-BE (empfohlen)

Mit dieser Methode wird sichergestellt, dass die verwendete Softwarelizenz freigegeben wird, sodass andere Agenten sie verwenden können.

So melden Sie sich mit Methode 1 ab:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf „Abmelden“.
 - Wenn aufgrund der Systemkonfiguration Begründungscodes erforderlich sind, wird vor der Abmeldung das Begründungscodes-Dialogfeld angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Begründungscodes aus, und klicken auf „OK“.
 - Wenn Sie während eines Anrufs auf „Abmelden“ klicken, bleiben Sie angemeldet, bis der Anruf beendet wird.
2. Beenden Sie CAD-BE, indem Sie auf „Schließen“ (das X in der oberen rechten Ecke des Agent Desktop-Fensters) klicken.

Schließen von CAD-BE ohne vorheriges Abmelden

Bei Verwendung dieser Methode besteht ein gewisses Risiko, dass die Softwarelizenz bei der Abmeldung nicht ordnungsgemäß freigegeben wird. In diesem Fall wird die verwendete Softwarelizenz erst freigegeben, wenn sich CAD-BE eine Minute lang im Leerlauf befunden hat.

Ein Agent kann mithilfe einer erzwungenen Anmeldung die Freigabe der Lizenz erzwingen. Weitere Informationen zu erzwungenen Anmeldungen finden Sie unter ["Anmelden mit CAD-BE" auf Seite 9](#).

So melden Sie sich mit Methode 2 ab:

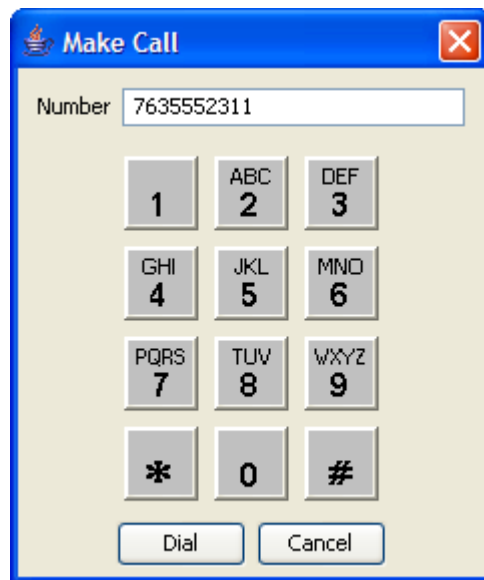
- Klicken Sie auf „Schließen“ (das X in der oberen rechten Ecke des Fensters).
 - Wenn aufgrund der Systemkonfiguration Begründungscodes erforderlich sind, wird vor der Abmeldung das Begründungscodes-Dialogfeld angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Begründungscodes aus, und klicken auf „OK“.
 - Wenn Sie während eines Anrufs auf „Abmelden“ klicken, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, die Abmeldung zu bestätigen.
 - Wenn Sie auf „Ja“ klicken, bleiben Sie angemeldet, bis Sie den Anruf beenden.
 - Wenn Sie auf „Nein“ klicken, bleiben Sie angemeldet, und CAD-BE bleibt geöffnet.

Wähltastatur (Fenster)

Über das Fenster „Wähltastatur“ können Sie Anrufe tätigen, indem Sie eine Telefonnummer in das Feld Nummer eingeben, Sie können die Nummer eingeben, indem Sie sie eintippen oder auf die Zahlentasten klicken.

Dieses Fenster wird allgemein als Wähltastaturfenster bezeichnet. Der in der Titelleiste erscheinende Name hängt von Ihrer gerade bearbeiteten Aufgabe ab und kann entweder, oder sein. das

Abbildung 4. Fenster „Wähltastatur“



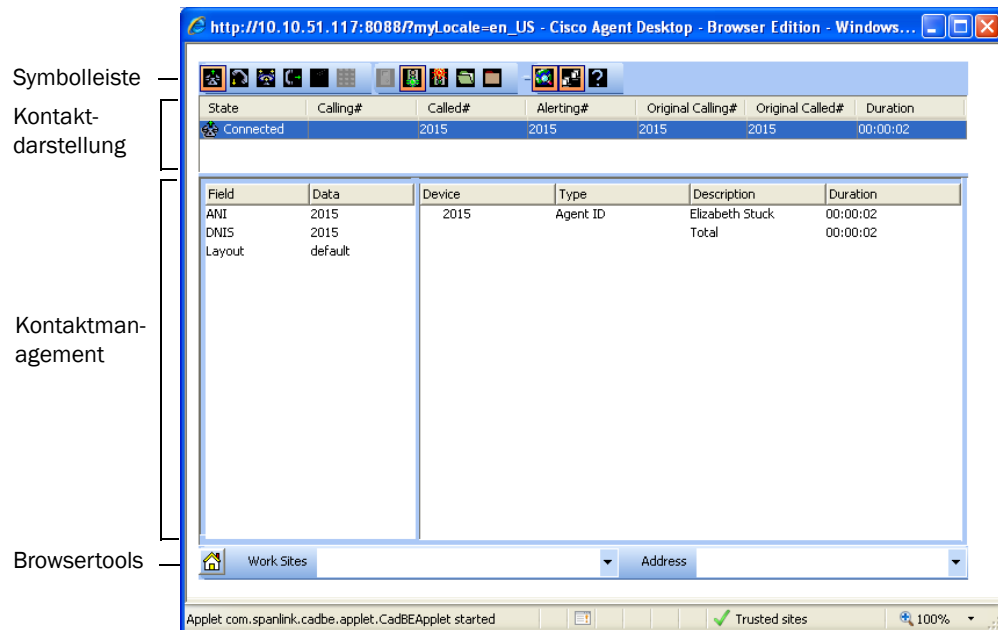
Oberfläche von CAD-BE

Die Oberfläche von CAD-BE zeigt Informationen über aktive Anrufe an und ermöglicht die Nutzung von Telefonfunktionen. Sie ermöglicht in ihrem integrierten Browser ebenso den Zugriff auf Websites. Die Oberfläche besteht aus folgenden Bestandteilen:

- Symbolleiste
- Kontaktdarstellungsfenster
- Kontaktmanagementfenster
- Tools des integrierten Browsers

HINWEIS: Internet Explorer 7 verfügt über eine Sicherheitsfunktion, welche eine nicht editierbare Adresszeile direkt unter die Titelzeile in der CAD-BE-Oberfläche legt. Um die Adresszeile zu entfernen, wählen Sie Tools > Internetoptionen, danach die Registerkarte „Sicherheit“ und schließlich die Zone „Lokales Intranet“ oder „Vertraute Sites“. Klicken Sie auf Sites und anschließend auf Hinzufügen. Dies fügt die CAD-BE-Website der von Ihnen ausgewählten Zone hinzu. (Bei den Zonen „Lokales Intranet“ und „Vertraute Sites“ ist die Einstellung „Websites können Fenster ohne Adress- oder Statuszeile öffnen“ aktiviert.)

Abbildung 5. CAD-BE-Oberfläche



Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen

Die Symbolleiste enthält Schaltflächen für die Anrufkontrolle und für Funktionen, die sich nicht auf einen bestimmten Kundenkontakt beziehen, zum Beispiel:

- Anmelden und Abmelden
- Ändern Ihres Agentenstatus
- Konfiguration der Darstellung der CAD-BE-Oberfläche
- Starten und Anhalten von Anrufaufzeichnungen (wenn die Schaltflächen von Ihrem Administrator für die Ausführung dieser Funktionen konfiguriert worden sind).

Wenn eine Symbolleistenschaltfläche eine Funktion steuert, die momentan nicht verfügbar ist, ist die Schaltfläche deaktiviert. Beispiel: Wird ein Anruf gehalten, sind alle anderen Schaltflächen zur Anrufsteuerung deaktiviert. Wenn Sie den gehaltenen Anruf wieder übernehmen, werden die anderen Anrufschaltflächen wieder aktiviert. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Schaltfläche, um den Namen dieses Schaltflächensymbols anzuzeigen.

HINWEIS: Verwendet Ihr Kontaktcenter die erweiterte Version oder die Premium Version des CAD-Pakets, kann Ihre Symbolleiste vom Administrator konfiguriert werden und andere als die weiter unten dargestellten Schaltflächen enthalten.

In den folgenden Tabellen werden die Symbolleisten-Schaltflächen und die Tastenkombinationen aufgeführt, die Sie in CAD-BE verwenden können.

[Tabelle 2](#) führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen auf.

Tabelle 2. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen







Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Beantworten/ Auflegen	Strg+A	Beantwortet oder trennt den ausgewählten Anruf.
	Halten/ Heranholen	Strg+H	Hält den ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
	Konferenz	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruf.

Tabelle 2. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen (Fortsetzung)

Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Weiterleiten	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster Anruf.
	Tonwahl	Strg+D	Öffnet das Fenster „Tonwahl“.
	Anrufen	Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.

[Tabelle 3](#) führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Änderung des Agentenstatus auf.

Tabelle 3. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für den Agentenstatus







Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Anmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD an (wechselt mit „Abmelden“).
	Abmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD ab (wechselt mit „Anmelden“).
	„Bereit“ über.	Strg+W	Ändert Ihren Status in „Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Nicht bereit	Strg+O	Ändert Ihren Status in „Nicht Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Arbeit bereit	Strg+Y	Ändert Ihren Status in „Arbeit bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.
	Arbeit nicht bereit	Strg+Z	Ändert Ihren Status in „Arbeit nicht bereit“, um darauf hinzuweisen, dass nicht Sie zum Empfang von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.

Tabelle 4 führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Verwaltung von Fenstern auf.

Tabelle 4. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Verwaltung von Fenstern





Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aufgabe 1 bis 10	Alt+1, Alt+2... Alt+0	Eine bis zehn Befehlsschaltflächen können vom Administrator zur Ausführung verschiedener Funktionen eingerichtet werden (nur erweiterte Version und Premium-Version).
	Kontaktmanagement	Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.
	Browser	Alt+B	(Nur Erweiterte/Premium-Version) Blendet das Fenster des integrierten Browsers ein oder aus.
	Hilfe/Info	Alt+Strg+H	Öffnet ein Menü mit den Hilfe- und Info-Optionen.

Tabelle 5 zeigt die Tastenkombinationen für die Bewegung des Cursors zu anderen Textelementen der CAD-BE-Oberfläche, sodass der Text über die Bildschirmsprachausgabe gelesen werden kann.

Tabelle 5. Tastenkombinationen für die Bildschirmsprachausgabe des Hauptfensters

Tastenkombination	Beschreibung
Strg+E	Wählt eine Zeile im Enterprise-Daten-Bereich des Kontaktmanagementfensters aus.
Strg+S	Wählt einen Kontakt im Kontaktdarstellungsfenster aus.

Kontaktdarstellungsfenster

Der Kontaktdarstellungsbereich enthält Daten zur Darstellung aktueller Anrufe des Agenten. Der Bereich kann mehrere Anruferdarstellungen enthalten. Beispiel: Sie halten einen Anruf und haben einen aktiven Anruf – beide werden angezeigt.

Kontaktauswahlfenster für eine einzelne Leitung vs. Kontaktauswahlfenster für mehrere Leitungen

Je nach Konfiguration des Systems kann CAD-BE entweder nur ACD-Anrufe oder sowohl ACD-Anrufe als auch Nicht-ACD-Anrufe anzeigen.

- **Nur ACD-Anrufe (Konfiguration mit einer einzelnen Leitung).** Das Telefon hat einen oder mehrere Anschlüsse, aber nur als ACD-Anrufe gekennzeichnete Anrufe erscheinen im Kontaktdarstellungsfenster.
- **Sowohl ACD- and nicht-ACD-Anrufe (Konfiguration mit mehreren Leitungen).** Das Telefon hat mehr als einen Anschluss und sowohl ACD- als auch Nicht-ACD-Anrufe erscheinen im Kontaktdarstellungsfenster. CAD-BE unterstützt einen ACD-Anschluss und bis zu drei Nicht-ACD-Anschlüsse.

Das Kontaktdarstellungsfenster kann bis zu neun Felder enthalten. Das Feld „Status“ ist immer vorhanden; die übrigen acht Felder können von Ihrem Administrator konfiguriert werden.

[Tabelle 6](#) führt die verfügbaren Felder auf.

Tabelle 6. Kontaktdarstellungsfelder

Feld	Immer sichtbar?	Beschreibung
Status	Ja	Der aktuelle Status des Kontakts.
Dauer	Nein	Die Länge des Telefonanrufs.
Anrufer - Nr.	Nein	Die Nummer des anrufenden Geräts.
Angerufener - Nr.	Nein	Die Nummer des Zielgeräts.
Warnung - Nr.	Nein	Die Nummer des klingelnden Geräts.
Ursprüngl. Angerufener - Nr.	Nein	Die ursprünglich gewählte Nummer.
Ursprüngl. Anrufer - Nr.	Nein	Die ursprüngliche Ausgangsnummer.
Kenntnis	Nein	Die Kenntnis-ID, nur angezeigt, wenn der Anruf ein eingehender ACD-Anruf ist.
ACD-Leitung	Nein	Ja/Nein. Zeigt an, ob der Anruf über eine ACD- Leitung oder eine Nicht-ACD-Leitung erfolgt.

Sind keine Anrufinformationen verfügbar, enthalten einige Felder möglicherweise den Hinweis <Nicht verfügbar>, oder sie sind leer.

Immer wenn der IP-IVR an einem Anruf beteiligt ist, zeigt CAD-BE im Kontaktdarstellungsfenster dieselben Informationen über den Anruf an, die auch auf dem Bildschirm des IP-Telefons angezeigt werden. Der Bereich für Enterprise-Daten zeigt möglicherweise andere Daten an, da diese Anwendung den gesamten Anruf verfolgt.

Kontaktmanagementfenster

Das Kontaktmanagementfenster enthält Enterprise-Daten (linke Seite) und Informationen zur Anrufaktivität (rechte Seite) für alle eingehenden und abgehenden Anrufe.

Abbildung 6. Kontaktverwaltungsfenster

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

Klicken Sie auf der Symbolleiste auf die Schaltfläche „Kontaktmanagement einbl./ausbl.“, um diesen Abschnitt der Oberfläche ein- oder auszublenden.

Enterprise-Daten

Der Bereich mit den Enterprise-Daten enthält Daten zum ausgewählten Anruf. Der Administrator legt fest, welche Daten angezeigt werden.

Anrufaktivität

Der Abschnitt Anrufaktivität enthält die Anrufaktivität für den ausgewählten Anruf. [Tabelle 7](#) führt die verfügbaren Felder für die Anrufaktivität auf.

Tabelle 7. Felder für Anrufaktivität

Feld	Beschreibung
Gerät	Liste mit Geräten, durch die der Anruf verlief.
Typ	Typ des Geräts, durch das der Anruf verlief.
Beschreibung	Beschreibung des Geräts, durch das der Anruf verlief.
Dauer	Der Zeitraum, für den der Anruf auf dem Gerät verbleibt.
Gesamt	Summe aller aufgelisteten Dauern.

HINWEIS: In einigen Fällen kann sich ein Anruf auf mehreren Geräten gleichzeitig befinden. Wird ein Anruf zum Beispiel in mehrere Warteschleifen platziert oder an mehrere Anschlüsse zu einer Konferenz geschaltet, wird als Anrufaktivität die Dauer des Anrufs auf jedem Gerät angezeigt; überlappende Zeiten werden nicht angegeben. In diesem Fall ist die Gesamtdauer die Zeit, die der Anruf auf diesen überlappenden Geräten geführt wurde. Dieser Wert ist höher als die Zeitdauer, die sich der Anruf im Kontaktcenter befindet.

Schwellenwerte

Ein Schwellenwert ist die akzeptable Zeitdauer eines Anrufs auf einem bestimmten Gerät oder in einem Kontaktcenter. Der Systemadministrator kann jedem Gerätetyp einen Schwellenwert zuweisen, ab dem zur Vorsicht gemahnt oder eine Warnung ausgegeben wird. Zudem kann Anrufen ein Gesamtgrenzwert zugewiesen werden.

Verbleibt ein Anruf länger auf einem Gerät als die festgelegten Schwellenwerte, wird im Anrufaktivitätsfenster neben dem Gerät entweder ein Vorsichts- oder ein Warnungssymbol angezeigt. Diese Symbole sehen folgendermaßen aus:



Vorsicht



Warnung

Bereich des integrierten Browsers

Der Bereich des integrierten Browsers enthält Steuerelemente, die Ihnen die Anzeige von Internet- und Intranetwebseiten ermöglichen, um Ihnen bei der Unterstützung von Kunden zu helfen. Die von Ihnen ausgewählten Webseiten werden in einem anderen Browserfenster angezeigt.

Von Ihrem Administrator kann eine bestimmte Website als Ihre persönliche Startseite konfiguriert werden. Zum schnellen Navigieren zu häufig besuchten Websites kann überdies eine Liste mit häufigen Sites hinzugefügt werden (ähnlich den „Favoriten“ Ihres Webbrowsers).

Der Bereich des integrierten Browsers besteht aus folgenden Teilen:

- Schaltfläche „Start“
- Dropdownliste „Häufige Sites“
- Feld „Editierbare Adresse“ (falls vom Administrator konfiguriert)

Weitere Informationen zu diesem Bereich finden Sie unter ["Verwenden des integrierten Browsers" auf Seite 35](#).

Statuszeile

In der Statuszeile werden aktuelle Informationen zu CAD-BE angezeigt ([Abbildung 7](#)).

Abbildung 7. Statuszeile

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Agent Name	Agentenan-schluss	Agent ID	Aktueller ACD-Status und Dauer dieses Status	Aktueller Status von CAD-BE-Funktionen	Aktuelle Systemzeit im 24-Stunden-F	

Beim Auftreten eines Dienstfehlers ändert sich der Abschnitt „Aktueller Status“ von „In Betrieb“ zu „Unvollständiger Dienst“ oder „Kein Dienst“. Durch Doppelklicken auf den Abschnitt „Aktueller Status“ wird ein Popupfenster geöffnet, in dem ersichtlich ist, welche Funktionen aktiviert bzw. deaktiviert sind. Auf diese Weise können Sie feststellen, welche Funktionen von einer Dienststörung betroffen sind.

Weitere Informationen zum Popupfenster Aktueller Status und zur automatischen Dienstwiederherstellung finden Sie unter "[Dienststatus \(Fenster\)](#)" auf [Seite 38](#).

Abwickeln von Anrufen

Wenn Sie bei CAD-BE angemeldet sind, können Sie zum Abwickeln von Anrufen CAD-BE, ein Hardware-IP-Telefon, oder IP Communicator verwenden. Bei den Vorgängen in diesem Abschnitt wird vorausgesetzt, dass Sie die CAD-BE -Oberfläche zur Abwicklung von Anrufen verwenden.

Konfigurationen mit einer einzelnen Leitung vs. Konfigurationen mit mehreren Leitungen

Wenn das System zur Verwendung mit einer einzelnen Leitung konfiguriert ist, werden von CAD-BE nur ACD-Anrufe gesteuert und angezeigt. Mit CAD-BE können keine Nicht-ACD-Anrufe beantwortet werden. Diese Anrufe erscheinen nicht im Kontaktdarstellungsfenster und müssen mit einem Hardware-IP-Telefon oder IP Communicator beantwortet werden.

Wenn das System zur Verwendung mit mehreren Leitungen konfiguriert ist, werden von CAD-BE sowohl Anrufe gesteuert und angezeigt, die bei ACD-Anschlüssen eingehen, als auch solche, die bei Nicht-ACD-Anschlüssen eingehen. Wählen Sie zur Steuerung von Anrufen im CAD-BE-K Kontaktdarstellungsfenster den Anruf im Fenster aus, und führen Sie die gewünschte Aktion aus.

Sowohl bei einer Konfiguration mit einer einzelnen Leitung als auch bei einer mit mehreren Leitungen müssen Sie angemeldet sein und sich im Status „Bereit“ befinden, um einen ACD-Anruf empfangen zu können. Für den Empfang eines Nicht-ACD-Anrufs eignet sich jeder Status. Ihr Agentenstatus ändert sich nicht, wenn Sie einen Nicht-ACD-Anruf erhalten.

Eingeben von Telefonnummern

Zum Wählen einer Telefonnummer haben Sie die folgenden Eingabemöglichkeiten der Telefonnummer auf der Wähltastatur über das Feld Nummer:

- Eingabe der Telefonnummer über die Computertastatur
- Auswahl der Ziffern im Fenster „Wähltastatur“

Geben Sie Telefonnummern ohne Leerstellen, Klammern und Bindestriche ein. CAD-BE akzeptiert im Feld „Nummer“ ausschließlich Zahlen.

Wenn sie in den folgenden Abschnitten aufgefordert werden, eine Nummer in das Feld Nummer einzugeben, können Sie dafür eine jede dieser Methoden verwenden.

Einen Anruf beantworten

So beantworten Sie einen Anruf:

- Klicken Sie auf „Entgegennehmen“.

So beenden Sie einen Anruf:

- Klicken Sie auf „Trennen“.

Anruf durchführen

Zum Wählen einer Rufnummer ist der Status „Nicht bereit“ erforderlich. Wenn Sie sich im Status „Bereit“ befinden, ist die Schaltfläche „Anrufen“ deaktiviert.

So führen Sie einen Anruf durch:

1. Klicken Sie auf „Anrufen“. Das Fenster Anrufen wird geöffnet.
2. Geben Sie eine Nummer in das Feld Nummer ein.
3. Klicken Sie auf „Wählen“.

HINWEIS: Wenn Sie ein mobiler Agent sind, der den Modus Call by Call verwendet, klingelt Ihr Telefon, bevor das Zieltelefon klingelt, sobald Sie einen abgehenden Anruf initiieren. Sie müssen Ihr Telefon zuerst beantworten. Dann klingelt das Zieltelefon.

HINWEIS: Wenn Sie ein mobiler Agent sind und ein besetztes Telefon anrufen, werden Sie kein Belegtzeichen, sondern Stille oder Warteschleifenmusik hören. Das Kontaktdarstellungsfenster zeigt den Belegtstatus allerdings an.

Tonwahleingabe während eines Anrufs

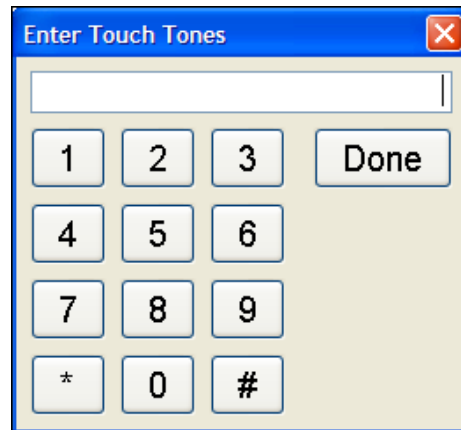
In einigen Situationen kann es erforderlich sein, dass Sie während des Anrufs die Tonwahl verwenden. So werden Sie möglicherweise beim Zugriff auf ein Interactive Voice Response (IVR)-System aufgefordert, eine oder mehrere Zahlen einzugeben, um eine Menüauswahl oder eine Kontonummer anzugeben.

Sie können währen eines Anrufs die Tonwahl verwenden, indem Sie im Fenster „Tonwahl“ auf die entsprechenden Schaltflächen klicken.

So verwenden Sie die Tonwahl:

1. Klicken Sie auf „Tonwahl“, wenn Sie während eines Anrufs zur Eingabe einer Nummer aufgefordert werden. Die Wähltastatur wird angezeigt (Abbildung 8).

Abbildung 8. Wähltastatur für Tonwahl



2. Geben Sie die erforderlichen Ziffern und/oder Symbole ein und klicken Sie auf „Fertig“. Die Wähltastatur wird geschlossen, und Sie kehren zur CAD-BE-Oberfläche zurück.

Übergabe eines Anrufs

Die Schaltfläche „Übergabe“ in der Symbolleiste ermöglicht Ihnen, eine überwachte Übergabe an eine beliebige Telefonnummer durchzuführen. Bei dieser Art der Übergabe geben Sie die Nummer an, an die der aktive Anruf übergeben werden soll. Sie können entweder auflegen, bevor der dritte Teilnehmer antwortet, oder in der Leitung bleiben und mit dem dritten Teilnehmer sprechen, bevor Sie den Anruf tatsächlich übergeben.

HINWEIS: Wenn bei der Übergabe eines Anrufs ein Failover auftritt, wird das Wähltastaturfenster geschlossen. Sie müssen das Gespräch mit dem Empfänger der Übergabe beenden und den Anruf erneut beginnen, um den gehaltenen Anruf zu übergeben.

So übergeben Sie einen Anruf:

1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf „Übergeben“. Das Fenster Anruf wird übergeben wird geöffnet.
2. Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers, an den Sie den Anruf übergeben möchten, im Feld „Name : Nummer“

3. Klicken Sie auf „Wählen“. Klingelt das Telefon, wird die Schaltfläche „Wählen“ in „Übergabe“ umbenannt.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf „Übergabe“, sobald das Telefon klingelt. Der Anruf wird übergeben, und Sie werden von dem Anruf getrennt.
 - Warten Sie, bis der Anruf angenommen wird, und kündigen Sie dann die Übergabe an. Wenn Sie auf „Übergabe“ klicken, wird der Anruf übergeben, und Sie werden von den Anruf getrennt.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Übergabe anzukündigen, können auf „Wechseln“ klicken, um zwischen den Anrufen zu wechseln. Der Teilnehmer, mit dem Sie nicht sprechen, wird gehalten.

Konferenzgespräch durchführen

Sie können einem aktiven Anruf weitere Teilnehmer hinzufügen, um ein Konferenzgespräch durchzuführen. Es sind drei Arten von Konferenzgesprächen möglich: Diese Arten sind wie folgt:

Die Schaltfläche „Konferenz“ in der Symbolleiste ermöglicht Ihnen, eine überwachte Konferenzschaltung an eine beliebige Telefonnummer durchzuführen. Bei dieser Art der Konferenz geben Sie die Nummer an, die Sie dem aktiven Anruf als Konferenz zuschalten möchten. Sie können entweder den dritten Teilnehmer direkt dem Anruf hinzufügen, ohne vorher mit ihm/ihr zu sprechen, oder mit dem dritten Teilnehmer sprechen, bevor Sie die Konferenzschaltung abschließen. Die Funktion „Wechseln“ erlaubt Ihnen, zwischen den beiden Anrufen zu wechseln, bevor Sie die Konferenzschaltung abschließen.

HINWEIS: Wenn bei der Konferenzschaltung eines Anrufs ein Failover auftritt, wird das Wähltastaturfenster geschlossen. Sie müssen den Anruf bei dem Empfänger der Konferenz beenden, und den Anruf erneut beginnen, um die Konferenzschaltung abzuschließen.

So führen Sie ein Konferenzgespräch durch:

1. Klicken Sie während eines aktiven Anrufs auf „Konferenz“. Das Fenster Anruf konferenz wird geöffnet.
2. Geben Sie die Telefonnummer der Person, die Sie dem Anruf hinzufügen möchten, im Feld Name : Nummer ein.
3. Klicken Sie auf „Wählen“. Klingelt das Telefon, ändert sich die Schaltfläche „Wählen“ zu „Zu Konferenz hinzufügen“.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf „Zu Konferenz hinzufügen“. Wenn das Telefon klingelt.. Der dritte Teilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt.
 - Warten Sie, bis der Anruf angenommen wird, und kündigen Sie dann die Konferenz an. Klicken Sie auf „Zu Konferenz hinzufügen“, um die Person der Konferenz hinzuzufügen.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Konferenz anzukündigen, können auf „Wechseln“ klicken, um zwischen den beiden Anrufen zu wechseln. Der Teilnehmer, mit dem Sie nicht sprechen, wird gehalten.

5. Wiederholen Sie jeweils die Schritte 1 bis 4, um dem Konferenzgespräch weitere Personen hinzuzufügen.

HINWEIS: Die maximale Zahl der Teilnehmer an einem Konferenzgespräch wird durch die Einstellungen in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) gesteuert. Fragen Sie Ihren Supervisor nach der für Ihr Kontaktcenter festgelegten maximalen Zahl.

Supervisor-Beteiligung

Ihr Supervisor kann an Ihrem Kundenkontakt auf mehrere Arten beteiligt werden:

- Durch Eingreifen in den Kundenanruf
- Durch Ändern Ihres Agentenstatus
- Durch Übertragen von Webseiten an Sie, die in Ihrem integrierten Browser angezeigt werden.

Anruf-Beteiligung

Ihr Supervisor kann an den von Ihnen empfangenen Anrufen beteiligt werden.

Möglichkeiten des Supervisors:

- „Aufschalten“ eines Anrufs – Der Supervisor kann beim Gespräch mit einem Kunden eine Konferenzschaltung forcieren.
- „Unterbrechen“ eines Anrufs – Der Supervisor kann ein Kundengespräch an sich selbst übergeben.
- Überwachen Ihrer Anrufe
- Aufzeichnen Ihrer Anrufe für eine spätere Durchsicht

Wenn Ihr Supervisor Ihren Telefonanruf aufschaltet oder unterbricht, werden Sie durch ein Popupfenster benachrichtigt. Abhängig von der Systemkonfiguration werden Sie ggf. benachrichtigt, wenn der Supervisor Ihre Anrufe überwacht oder aufzeichnet.

Browser-Beteiligung

Ihr Supervisor kann eine ausgewählte Webseite an Ihr integriertes Browserfenster schicken. Dies ermöglicht Ihrem Supervisor, Sie während eines Anrufs zu betreuen, indem er Ihnen Informationen schickt, die Ihnen bei der Arbeit mit einem Kunden helfen.

Agentenstatusbeteiligung

Ihr Supervisor kann Ihren Agentenstatus ändern und Sie von CAD-BE abmelden. Ändert Ihr Supervisor Ihren Agentenstatus, werden Sie darüber nicht benachrichtigt. Sie können am Agentenstatusfeld in der Statuszeile oder an der Aktivierung bzw. Deaktivierung der Symbolleisten-Schaltflächen zum Agentenstatus erkennen, in welchem Status Sie sich befinden.

Agentenstatus

CAD-BE ermöglicht Ihnen das Ändern des Agentenstatus mithilfe von Agentenstatus-Schaltflächen. Es stehen jeweils nur die für den aktuellen Agentenstatus gültigen Optionen zur Verfügung.

Sie können den Agentenstatus ändern, während Sie an einem Anruf teilnehmen (im Status „Gespräch“). Ihr Status ändert sich nach dem Beenden des Anrufs in den Status, auf den Sie geklickt haben.

Die Agentenstatus-Schaltflächen geben den Status an, auf den Sie geklickt haben, nicht Ihren aktuellen Status. Beispiel: Wenn Sie auf die Statusschaltfläche „Arbeit nicht bereit“ klicken, während Sie telefonieren, wird die Schaltfläche „Arbeit nicht bereit“ gedrückt angezeigt.

[Tabelle 8](#) führt die verfügbaren Agentenstatusoptionen auf.

Tabelle 8. Agentenstatus

Status	Beschreibung
Halten	Sie telefonieren mit einem Kunden und haben einen Anruf in der Warteschleife. Für diesen Status ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird.
Abmelden	Sie werden von ACD abgemeldet.
Nicht bereit	Sie können keine ACD-Anrufe entgegennehmen.
„Bereit“ über.	Sie können ACD-Anrufe entgegennehmen.
Reserviert	Sie werden vorübergehend isoliert, um einen bestimmten ADC oder zu empfangen. Your state changes to the Talking state when you answer the call. Wenn Sie den Anruf innerhalb eines vom Systemadministrator festgelegten Zeitlimits nicht beantworten, aktiviert ACD für Sie den Status „Nicht bereit“. Für den Status „Reserviert“ ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird. Sie können sich in diesem Status befinden, ohne dass das Telefon klingelt (Sie warten auf das Klingeln des Telefons).
Gespräch	Sie telefonieren mit einem Kunden oder einem anderen Agenten. Für diesen Status ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird.

Tabelle 8. Agentenstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Arbeit nicht bereit	<p>Sie schließen die mit einem vorherigen Anruf verbundene Arbeit ab und können keine ACD-Anrufe empfangen. Sie wechseln in den Status „Nicht bereit“, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sie Wrapup-Daten eingeben (sofern dies durch den Administrator aktiviert ist)• ein Zeitlimit im ACD abläuft (sofern der ACD diese Funktion verwendet)• Sie den Status manuell ändern, nachdem sie Wrapup-Daten eingegeben haben
Arbeit bereit	<p>Sie schließen die mit einem vorherigen Anruf verbundene Arbeit ab und können ACD-Anrufe empfangen. Sie wechseln in den Status „Bereit“, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sie Wrapup-Daten eingeben (sofern dies durch den Administrator aktiviert ist)• ein Zeitlimit im ACD abläuft (sofern der ACD diese Funktion verwendet)• Sie den Status manuell ändern, nachdem sie Wrapup-Daten eingegeben haben

Verwenden des integrierten Browsers

Die Funktion „Integrierter Browser“ ist in den CAD-Paketen Premium und Erweitert verfügbar. Diese Funktion ermöglicht die Anzeige von Internetwebseiten, während Sie mit CAD-BE arbeiten. Die Webseiten werden in einem besonderen zugeordneten Browserfenster angezeigt, das, anders als CAD-BE selbst, die Symbol- und Menüleiste des Webbrowsers enthält.

Sie können auf „Integrierten Browser ein-/ausblenden“ in der CAD-BE-Symbolleiste klicken, um die Browsertools unten im CAD-BE-Fenster ein- oder auszublenden. Dies hat keine Auswirkungen auf die dazugehörige Browserinstanz.

Falls dies vom Administrator im Rahmen eines Workflows konfiguriert wurde, kann CAD-BE Anruf-Enterprise-Daten zur Interaktion mit einer Webanwendung (z. B. einer Kundendatenbank) verwenden und im integrierten Browser Kundeninformationen anzeigen.

Zugreifen auf häufige Sites

Ihr Administrator kann eine Liste mit häufig verwendeten Websites erstellen. Diese „Favoriten“ werden in dem Feld „Häufige Sites“ angezeigt. Wählen Sie in der Dropdownliste eine Website aus, um ohne Eingabe der Webadresse schnell darauf zuzugreifen.


Zugriff auf andere Websites

Ihr Administrator kann den Browser so konfigurieren, dass dieser über das optionale Adressfeld verfügt. Auf diese Weise haben Sie Zugriff auf Websites, die nicht im Feld „Häufige Sites“ aufgelistet sind.

So greifen Sie über das Adressfeld auf eine Website zu:

- Geben Sie die Webadresse (URL) in das Feld Adresse ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.

Zugriff auf Ihre Startseite

Sie können immer zu Ihrer Startseite (die von Ihrem Administrator eingerichtet wurde) zurückkehren, indem Sie auf „Home“ () klicken oder indem Sie Alt+Pos1. drücken.

Supervisorintervention

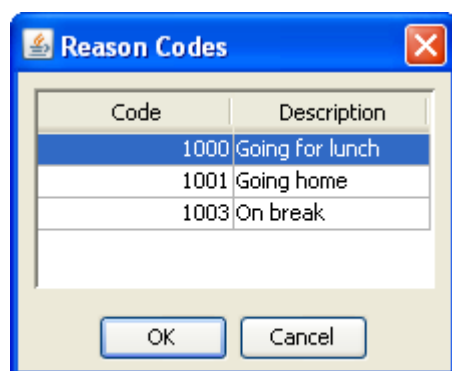
Ihr Supervisor kann eine Webseite an Ihren Browser „schicken“. Weitere Informationen finden Sie unter "[Browser-Beteiligung](#)" auf Seite 32.

Begründungscodes

Begründungscodes geben den Grund an, warum Sie Ihren Status in „Nicht bereit“ oder „Abmelden“ geändert haben. Die Codes werden vom Administrator konfiguriert und für das Kontaktcenter angepasst. CAD-BE kann vom Administrator so konfiguriert werden, dass die Eingabe von Begründungscodes erforderlich ist.

Wenn Sie Begründungscodes verwenden sollen, wird ein Dialogfeld angezeigt, sobald Sie in den Status „Nicht bereit“ oder „Abmelden“ wechseln oder sobald ein solcher Wechsel Bestandteil des Workflows ist (Abbildung 9). Zum Durchführen des Wechsels müssen Sie in diesem Dialogfeld den entsprechenden Code auswählen und dann auf OK klicken oder Eingabe drücken.

Abbildung 9. Dialogfeld „Begründungscodes“



Sie können den Agentenstatus „Nicht bereit“ erneut auswählen, wenn Sie sich bereits im Status „Nicht bereit“ befinden. Dann können Sie einen anderen Begründungscode eingeben. In Berichten werden direkt aufeinander folgende Änderungen des Status „Nicht bereit“ mit den entsprechenden Statusverweilzeiten und Begründungscodes angezeigt.

In folgenden Fällen wird das Dialogfeld „Begründungscode“ nicht angezeigt:

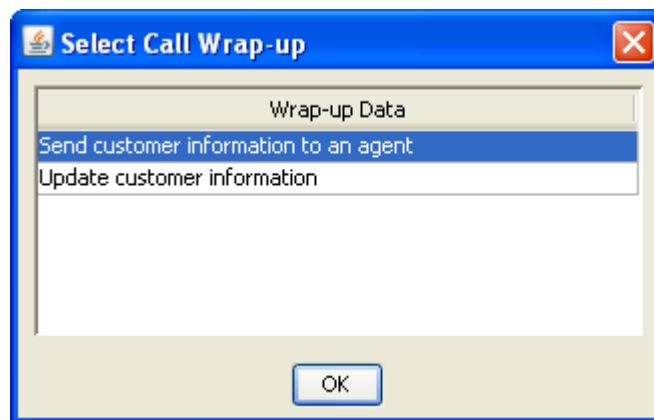
- Der Supervisor veranlasst den Statuswechsel. In diesem Fall wird ein Begründungscode mit dem Hinweis, dass der Agentenstatus vom Supervisor forciert wurde, automatisch ausgewählt.
- Ihr Agentenstatus wird automatisch von „Bereit“ in „Nicht bereit“ geändert, wenn ein ACD-Anruf auf Ihr Telefon geleitet und von Ihnen nicht beantwortet wird. In diesem Fall wird er zu einem anderen Agenten umgeleitet (Umleitung bei Nichtbeantwortung, RONA).
- Der Agentenstatus wird automatisch von „Bereit“ in „Nicht bereit“ geändert, wenn Sie einen Nicht-ACD-Anruf entgegennehmen.

Wrapup-Daten

Kontaktcenter verwenden Wrapup-Daten u. a. zum Aufzeichnen der Häufigkeit bestimmter Aktivitäten oder zum Identifizieren von Konten, denen Anrufe in Rechnung zu stellen sind. Genau wie Begründungscodes werden auch Beschreibungen von Wrapup-Daten je nach den Anforderungen Ihres Kontaktcenters durch den Administrator konfiguriert. CAD-BE kann vom Administrator so konfiguriert werden, dass die Eingabe von Wrapup-Daten erforderlich ist.

Wenn Sie Wrapup-Daten verwenden sollen und Ihr Status unmittelbar nach dem Ende eines Anrufs in „Arbeit bereit“ oder „Arbeit nicht bereit“ wechselt, wird das Dialogfeld „Anruf-Wrapup auswählen“ geöffnet ([Abbildung 10](#)). (Dies ist der Fall, wenn Sie während eines Anrufs auf „Arbeit bereit“ oder „Arbeit nicht bereit“ klicken.) Zum Durchführen des Wechsels müssen Sie im Dialogfeld die entsprechende Beschreibung auswählen und auf OK klicken oder Eingabe drücken.

Abbildung 10. Dialogfeld „Wrapup-Daten“



Automatische Dienstwiederherstellung

CAD-BE stellt mit der Funktion zur automatischen Dienstwiederherstellung bei einem Dienstneustart oder Netzwerkausfall automatisch die Verbindung zu den Cisco-Diensten wieder her.

Wenn Sie sich innerhalb von einer Minute nach der Dienstwiederherstellung mit demselben Anmeldenamen/ID und Kennwort wieder anmelden, erhalten Sie automatisch denselben Status wie vor dem Dienst- oder Netzwerkausfall.

HINWEIS: Wenn Sie sich anmelden, werden Sie nicht über inaktive Dienste benachrichtigt. Sie werden benachrichtigt, wenn ein Dienst beendet wird, nachdem Sie sich angemeldet haben.

Stellt CAD-BE fest, dass die Kommunikation mit einem Dienst nicht möglich ist (normalerweise innerhalb von drei Minuten nach dem Dienstaussfall), wird eine Meldung angezeigt, dass CAD-BE keine Verbindung mit dem Dienst herstellen kann.

Stellt CAD-BE fest, dass der Dienst wieder verfügbar ist (normalerweise innerhalb einer Minute nach der Dienstwiederherstellung), wird eine Meldung angezeigt, dass CAD-BE jetzt die Verbindung mit dem Dienst herstellen kann.

HINWEIS: Wenn Unified Communications Manager (Unified CM) fehlschlägt, werden Sie abgemeldet. Sie müssen sich manuell wieder anmelden, nachdem Unified CM wiederhergestellt wurde. Die Anmeldung erfolgt nicht automatisch.

Dienstestatus (Fenster)

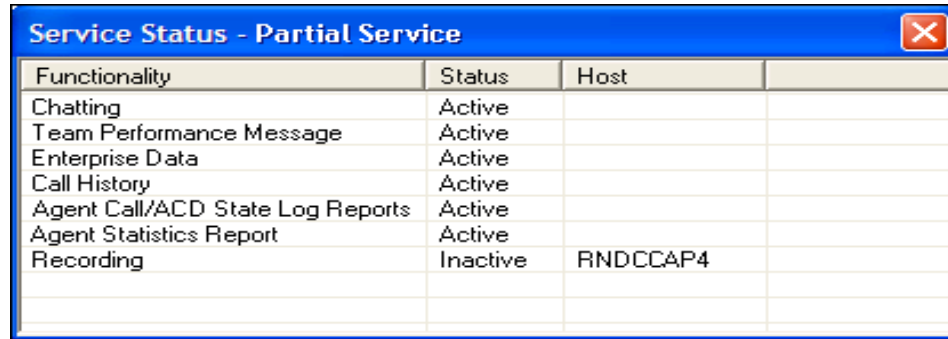
Stellt CAD-BE fest, dass die Kommunikation mit einem Dienst nicht möglich ist (normalerweise innerhalb von drei Minuten nach dem Dienstaussfall), wird in der Statuszeile „Unvollständiger Dienst“ oder „Kein Dienst“ angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass ein Teil der Dienste oder alle Dienste ausgefallen ist bzw. sind.

Stellt CAD-BE fest, dass die Dienste wieder verfügbar sind (normalerweise innerhalb von einer Minute nach der Dienstwiederherstellung), wird auf der Statuszeile „In Betrieb“ angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass die Dienste wiederhergestellt wurden.

Doppelklicken Sie auf die in der Statuszeile angezeigte Statusmeldung, wenn Sie erfahren möchten, welche Funktionen vom Dienstaussfall betroffen sind. CAD-BE zeigt ein Pop-upfeld mit CAD-BE-Funktionen an,

aus dem hervorgeht, welche Funktionen während eines Dienstausfalls verfügbar oder nicht verfügbar sind (Abbildung 11). Der Server, auf dem sich der ausgefallene Dienst befindet, wird in der Spalte „Host“ aufgeführt. In diesem Feld wird entweder die IP-Adresse des Hosts, der Hostname oder beides angezeigt.

Abbildung 11. Serverstatus (Popupidialogfeld)



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	

Ausfall des Dienstes BIPPA

Nicht redundante Systeme

Wenn Sie Ihre Verbindung mit dem Dienst „Browser and IP Phone Agent“ (BIPPA) verlieren, versucht CAD-BE fortlaufend, die Verbindung wiederherzustellen. Wenn CAD-BE die Verbindung mit dem BIPPA-Dienst wiederherstellen konnte, fordert das System Sie auf, sich wieder anzumelden.

Redundante Systeme

Wenn Ihre Verbindung mit einem BIPPA-Dienst in einem redundanten System unterbrochen wird, versucht CAD-BE so lange, die Verbindung zu einem aktiven BIPPA-Dienst herzustellen, bis dies gelingt. Zu diesem Zeitpunkt fordert Sie das System auf, sich wieder anzumelden.

Wenn Sie sich nicht mit Ihren ursprünglichen Anmeldedaten mit einem BIPPA-Dienst verbinden können, erhalten Sie eine Fehlermeldung, dass der Dienst nicht verfügbar ist, und CAD-BE wird beendet. In diesem Fall müssen Sie Ihren Browser manuell auf den redundanten BIPPA-Dienst umleiten und sich bei diesem Dienst wie gewohnt anmelden.

Ausfall des CTI-Dienstes

Wenn der CTI-Dienst beendet wird, alle übrigen CAD-Dienste jedoch weiterhin ausgeführt werden, können Sie sich nicht anmelden. Sie werden aufgefordert, die Anmeldung erneut zu versuchen, bis diese erfolgreich ist.

Ausfall des LDAP-Dienstes

Wenn der LDAP-Dienst nicht aktiv ist, während Sie versuchen, sich anzumelden, scheitert die Anmeldung. Wenn der LDAP-Dienst beendet wird, während Sie angemeldet sind, wird Ihre Sitzung davon nicht betroffen.

Ausfall des LRM-Dienstes

Wenn der LRM-Dienst nicht aktiv ist, während Sie versuchen, sich anzumelden, scheitert die Anmeldung. Wenn der LRM-Dienst beendet wird, während Sie angemeldet sind, wird Ihre Sitzung davon nicht betroffen.

Ausfall anderer Dienste

Wenn andere CAD-Dienste beendet werden, während Sie angemeldet sind, fallen möglicherweise einige Funktionen aus. Sie werden allerdings nicht abgemeldet.

Index

A

Abmelden 16
Agentenstatus 33
Anmelden als lokaler Agent 10
Anmelden als mobiler Agent 11
Anrufaktivität 24
 Schwellenwerte 25
Anrufe
 Durchführen 28
 Eingeben von Telefonnummern 27
 Konferenzschaltung 30
 Übergabe 29
Automatische Dienstwiederherstellung 38
Automatische Wiederherstellung 38

B

Begründungscodes 36
Bereich des integrierten Browsers 25

C

Call by Call-Modus 12
Cisco Agent Desktop – Browser Edition
 Oberfläche 19

D

Dienststatus 38
Durchführen eines Anrufs 28

E

Enterprise-Daten 24

I

Integrierter Browser
 Häufige Sites 35
 Startseite 35
 Zugriff auf andere Websites 35
IP Communicator
 konfigurieren 8

K

Konferenzschaltung eines Anrufs 30
Kontaktdarstellungsfenster 22
Kontaktverwaltungsfenster
 Anrufaktivität 24
 Enterprise-Daten 24

M

Mobiler Agent
 anmelden 11
 Call by Call-Modus 12
 Semipermanent-Modus 12

N

Neue Funktionen 5

O

Oberfläche
 Dienststatus 38
 Statuszeile 26

S

- Schwellenwerte 25
- Semipermanent-Modus 12
- Statuszeile 26
- Supervisor-Beteiligung
 - Agentenstatus ändern 32
 - In den Anruf eingreifen 32
 - Webseiten übertragen 32
- Symbolleisten-Schaltflächen 20

T

- Tastenkombinationen 20

U

- Übergabe eines Anrufs 29
- Unterstützte Sprachen 7
- Unterstützte Webbrowser 9

V

- Versionen 6

W

- Wähltastatur (Fenster) 18
- Wrapup-Daten 37