



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.

Contenuti

- Introduzione 5
 - Destinatari 5
 - Novità di questa versione 5
- Livelli di funzionalità di CAD-BE 6
- Supporto lingue 7
- Configurazione di Cisco IP Communicator 8
- Accesso con CAD-BE 9
 - Telefoni multilinea 9
 - Accesso come agente locale 10
 - Accesso come agente mobile 11
 - Note sull'accesso 14
 - Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT 14
- Disconnessione 16
 - Metodo 1: Disconnessione e chiusura di CAD-BE (scelta consigliata) 16
 - Metodo 2: Chiusura di CAD-BE senza prima effettuare la disconnessione 16
- Finestra Tastierino numerico 18
- Interfaccia di CAD-BE 19
 - Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida 20
 - Riquadro Aspetto contatto 22
 - Visualizzazioni di contatti a linea singola o più linee 23
 - Riquadro Gestione contatti 24
 - Dati Enterprise 24
 - Attività chiamate 24
 - Riquadro Browser integrato 25
 - Barra di stato 25
- Gestione delle chiamate 27
 - Configurazioni a linea singola e a più linee 27
 - Immissione di numeri telefonici 27
 - Risposta a una chiamata 27
 - Esecuzione di una chiamata 28
 - Inserimento di toni durante una chiamata 28
 - Trasferimento di una chiamata 29
 - Esecuzione di una chiamata in conferenza 30

Contenuti

- Coinvolgimento del supervisore 32
 - Coinvolgimento nella chiamata 32
 - Coinvolgimento del browser 32
 - Coinvolgimento dello stato agente 32
- Stati agente 33
- Utilizzo del browser integrato 35
 - Accesso ai siti di lavoro 35
 - Accesso ad altri siti Web 35
 - Accesso alla pagina iniziale 35
 - Intervento del supervisore 35
- Codici motivo 36
- Dati di riepilogo 37
- Ripristino automatico dei servizi 38
 - Finestra Stato servizio 38
 - Perdita del servizio BIPPA 39
 - Sistemi non ridondanti 39
 - Sistemi ridondanti 39
 - Perdita del servizio CTI 39
 - Perdita del servizio LDAP 40
 - Perdita del servizio LRM 40
 - Perdita di altri servizi 40

Manuale dell'utente di Cisco Agent Desktop - Browser Edition

Introduzione

Cisco Agent Desktop - Browser Edition (CAD-BE) è la versione applet Java di Cisco Agent Desktop che viene eseguita in un browser Web.

CAD-BE offre funzionalità di controllo delle chiamate, quali risposta alle chiamate, attesa, conferenza e trasferimento, e di controllo dello stato ACD, ad esempio pronto/non pronto e riepilogo. Le informazioni del cliente vengono presentate all'agente mediante un riquadro di dati Enterprise. CAD-BE comprende inoltre una finestra per il browser integrato che consente agli agenti di visualizzare le pagine Intranet, Internet e quelle delle applicazioni Web in base alle esigenze.

NOTA: L'aspetto dell'interfaccia di CAD-BE dipende dal sistema operativo del PC in cui viene eseguito CAD-BE. Le immagini incluse nella presente guida illustrano l'interfaccia di CAD-BE in Microsoft Windows XP.

Destinatari

Questo documento è destinato ad agenti di contact center che utilizzano CAD-BE sul proprio computer.

Novità di questa versione

CAD-BE 8.5 supporta ora anche quanto segue:

- Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate a 32 bit
- Microsoft Windows 7 a 64 bit in cui sia in esecuzione un emulatore WoW64 (Windows a 32 bit in Windows a 64 bit)
- JRE 1.6.0_20 e aggiornamenti 1.6 successivi
- Microsoft Internet Explorer 8 e Mozilla Firefox 3.6

Livelli di funzionalità di CAD-BE

In CAD-BE sono presenti 3 livelli di funzionalità: Standard, Enhanced e Premium.

[Tabella 1](#) elenca le funzionalità disponibili in ogni livello di funzionalità di CAD-BE. Le funzionalità non elencate sono disponibili in tutti e tre i livelli.

Tabella 1. Funzionalità CAD-BE

Funzionalità	Standard	Enhanced	Premium
Registrazione chiamata iniziata dall'agente		•	•
Azioni di utilità e HTTP Get del flusso di lavoro dell'agente		•	•
Supporto Cisco IP Communicator	•	•	•
Supporto Cisco Unified Mobile Agent	•	•	•
Cronologia chiamate dati Enterprise		•	•
Soglie dati Enterprise	•	•	•
Flussi di lavoro attivati da eventi		•	•
Browser integrato		•	•
Codici motivo	•	•	•
Pulsanti attività	•	•	•
Dati di riepilogo	•	•	•

Supporto lingue

CAD-BE è disponibile nelle seguenti lingue:

- Cinese (semplificato)
- Cinese (tradizionale)
- Danese
- Olandese
- Inglese
- Finlandese
- Francese (Canada)
- Francese (Francia)
- Tedesco
- Italiano
- Giapponese
- Coreano
- Norvegese
- Polacco
- Portoghese (Brasile)
- Russo
- Spagnolo
- Svedese
- Turco

Configurazione di Cisco IP Communicator

CAD-BE supporta l'utilizzo del telefono software Cisco IP Communicator. Tale applicazione non viene fornita con CAD-BE, è necessario acquistarla e installarla separatamente.

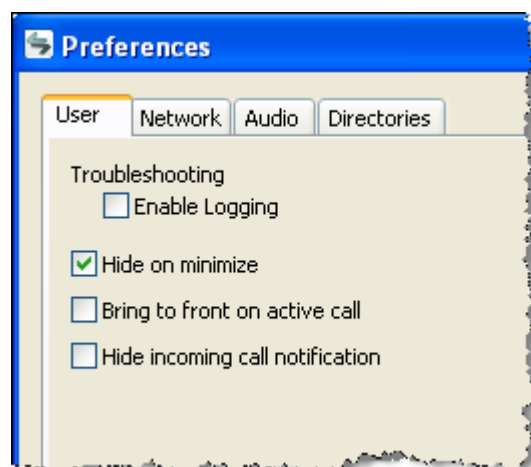
Avviare IP Communicator manualmente (non si avvia automaticamente all'avvio di CAD-BE). Per preservare le risorse di sistema, mantenere il più possibile IP Communicator ridotto a icona e utilizzare l'interfaccia di CAD-BE per il controllo delle chiamate.

Per evitare che IP Communicator si ingrandisca durante la ricezione di una chiamata (impostazione predefinita), cambiare le preferenze in base alla procedura riportata di seguito.

Per configurare IP Communicator in modo che rimanga ridotto a icona quando si riceve una chiamata:

1. Avviare IP Communicator.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse in un qualunque punto dell'interfaccia per visualizzare un menu popup, quindi scegliere Preferenze. Viene visualizzata la finestra di dialogo Preferenze.
3. Nella scheda Utente selezionare la casella di controllo Nascondi e riduci a icona e deselezionare le caselle di controllo Porta in primo piano con chiamata attiva e Nascondi notifica chiamata in entrata.
4. Fare clic su OK.

Figura 1. Impostazioni utente nella finestra di dialogo Preferenze (vista dettagliata)



Accesso con CAD-BE

È possibile effettuare l'accesso come agente locale o come agente mobile utilizzando CAD-BE. Un agente locale utilizza CAD-BE all'interno del centro contatti. Un agente mobile utilizza Cisco Unified Mobile Agent per connettersi a CAD-BE mediante qualsiasi tipo di telefono (incluso il telefono cellulare) dall'esterno del contact center. Per istruzioni sull'accesso, consultare il paragrafo appropriato disponibile di seguito.

- [Accesso come agente locale \(pagina 10\)](#)
- [Accesso come agente mobile \(pagina 11\)](#)

CAD-BE può essere eseguito nei seguenti browser Web:

Sistema operativo	Browser supportati
Microsoft Windows XP Professional con Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 e 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise e Ultimate Edition con Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 e 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate Edition	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox 3.0

Per entrambi i browser deve essere installato JRE (Java Runtime Environment) 1.6.0_20 e aggiornamenti 1.6 successivi. Tutte le funzioni di blocco popup devono essere disattivate. Contattare l'amministratore per le istruzioni sulla disattivazione di eventuali blocchi di messaggi.

NOTA: se JRE non è stato installato, quando si tenta di avviare CAD-BE, verrà richiesto di eseguire l'installazione. Dopo avere installato JRE, CAD-BE continuerà a essere avviato normalmente.

NOTA: CAD-BE potrebbe funzionare con altri browser e versioni JRE, ma queste configurazioni non sono supportate.

Telefoni multilinea

CAD-BE supporta i telefoni multilinea. Tuttavia, il numero di linee supportate è limitato. Non è possibile accedere a un telefono con più di quattro linee (una linea ACD e tre linee non ACD).

Sono supportate solo due chiamate per linea.

Accesso come agente locale

NOTA: se si utilizza Cisco IP Communicator come telefono, accertarsi di averlo avviato prima di eseguire l'accesso con CAD-BE.

Per eseguire l'accesso come agente locale:

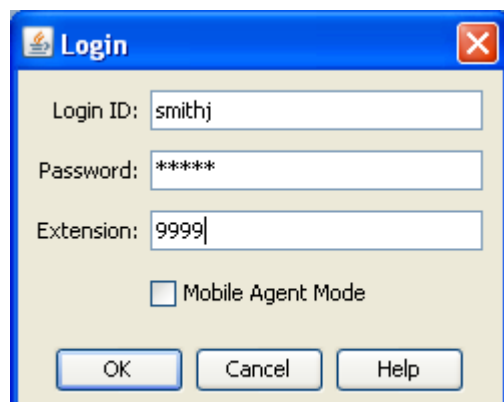
1. Avviare il browser Web.
2. Immettere il seguente indirizzo nel campo indirizzo, dove *server-CAD* è l'indirizzo IP o il nome host del server su cui risiede CAD.

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

NOTA: Per l'indirizzo viene applicata la distinzione fra maiuscole e minuscole. Digitare le lettere maiuscole e minuscole esattamente come mostrato.

3. Premere INVIO. Viene visualizzata la finestra Accesso ([Figura 2](#)).

Figura 2. Finestra Accesso



NOTA: la finestra Accesso richiede il nome o l'ID di accesso a seconda del metodo configurato dall'amministratore.

NOTA: potrebbe essere visualizzato un avviso che indica che la firma digitale di CAD-BE non può essere verificata. Ciò significa che il browser Web non è in grado di verificare la firma digitale tramite un'origine attendibile. Selezionare la casella di controllo Considera sempre attendibile il contenuto di questo server di pubblicazione per evitare che l'avviso venga visualizzato di nuovo, quindi fare clic su Esegui per avviare CAD-BE. Non fare clic su Annulla in quanto CAD-BE verrà eseguito in modalità limitata e alcune funzioni non opereranno in modo corretto.

4. Nei campi appropriati, immettere ID o nome di accesso, password e interno, quindi fare clic su OK. È stato eseguito l'accesso a CAD-BE nello stato Non pronto.
 - Se si immette un nome/ID di accesso già utilizzato da un altro agente, verrà visualizzata una finestra di dialogo in cui viene richiesto se si desidera disconnettere l'ID. Se si opta per questa opzione, CAD disconnette l'agente che utilizza tale ID ed eseguirà l'accesso. Questa operazione è detta "accesso forzato".
 - Se si immette un interno già utilizzato da un altro agente, verrà visualizzato un messaggio di errore a tale effetto. Per eseguire l'accesso, è necessario immettere un interno diverso.
 - se si cambia il metodo di accesso (nome o ID di accesso) durante la connessione, verrà visualizzato un messaggio di errore che indica che il metodo di accesso è cambiato. Per eseguire l'accesso è necessario riavviare CAD-BE.

NOTA: se l'agente viene assegnato a un team diverso, sarà necessario riavviare CAD-BE per rendere effettive le modifiche.

Accesso come agente mobile

In caso di accesso come agente mobile, per ricevere le chiamate è possibile utilizzare qualsiasi telefono al quale il sistema telefonico del contact center sia in grado di accedere, inclusi i telefoni delle abitazioni e i telefoni cellulari non collegati direttamente al contact center.

La finestra Accesso agente visualizzata potrebbe non contenere la casella di controllo Modalità agente mobile. In questo caso, per accedere come agente mobile, richiedere all'amministratore di attivare tale modalità.

NOTA: le istruzioni nel presente documento riguardanti l'utilizzo di CAD-BE non evidenziano le rilevanti differenze presenti quando si accede come agente mobile. Per istruzioni sull'utilizzo del desktop quando si accede come agente mobile, consultare la sezione relativa all'utilizzo di Unified Mobile Agent della guida *Mobile Agent Guide for Cisco Unified CC Enterprise*. Questa guida è disponibile per il download sul sito Web cisco.com (utilizzare la funzione di ricerca per individuarne l'esatta posizione).

NOTA: è necessario utilizzare CAD-BE per tutte le operazioni di controllo delle chiamate come descritto di seguito. L'utilizzo del proprio telefono per il controllo delle chiamate potrebbero causare la perdita della chiamata del cliente. Inoltre, è possibile utilizzare CAD-BE per monitorare le attività di chiamata, ad esempio lo stato di conferenza. Queste informazioni non vengono visualizzate in modo dettagliato (in alcuni casi non vengono proprio visualizzate) sul telefono in uso. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a Cisco Unified Mobile Agent.

È possibile ricevere le chiamate sia in Modalità chiamata permanente, sia in Modalità chiamata per chiamata.

- In modalità Chiamata permanente si riceve una chiamata a cui si fornisce risposta mediante il telefono fisico in seguito all'accesso. La linea rimane collegata tramite più chiamate di clienti. È quindi possibile gestire tutte le chiamate attraverso CAD-BE, inclusa la disconnessione della chiamata del cliente. L'aggancio del telefono corrisponde alla disconnessione.
- Nella modalità chiamata per chiamata, viene composto il numero di telefono per ciascuna chiamata cliente. Dopo avere risposto al telefono, tutto il controllo della chiamata viene gestito attraverso CAD-BE, inclusa la disconnessione della chiamata. Quando si chiude la chiamata effettuando la disconnessione attraverso CAD-BE e quindi riagganciando il telefono in uso, viene attivato lo stato Pronto ed è possibile ricevere la chiamata di un altro cliente.

Per eseguire l'accesso a CAD-BE come agente mobile:

NOTA: se l'utente non è configurato come agente mobile oppure se si sceglie una modalità di chiamata per la quale non è presente alcuna impostazione di utilizzo, l'accesso come agente mobile avrà esito negativo. In tal caso, contattare l'amministratore del sito.

Per accedere alla rete del contact center e ottenere una connessione più sicura prima di accedere a CAD-BE, è consigliabile utilizzare una rete VPN. Per ulteriori informazioni, vedere le istruzioni relative alla rete VPN in uso.

1. Avviare il browser Web.
2. Immettere il seguente indirizzo nel campo indirizzo, dove *server-CAD* è l'indirizzo IP o il nome host del server su cui risiede CAD.

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

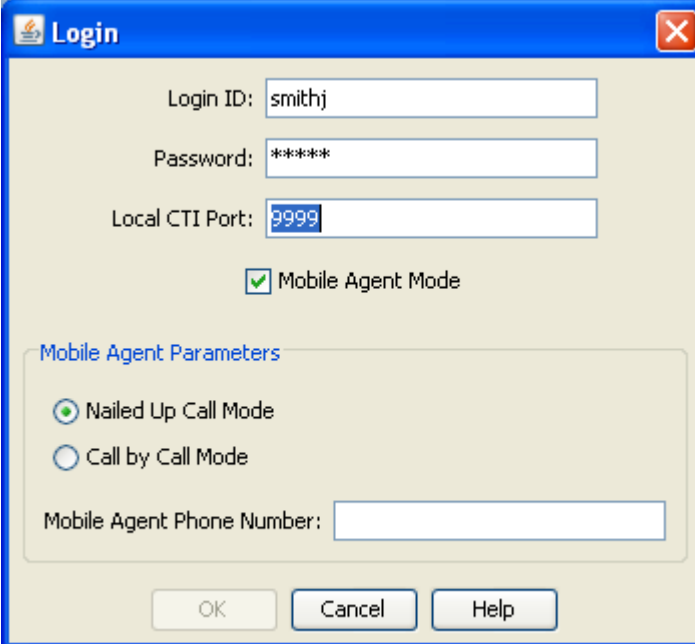
NOTA: Per l'indirizzo viene applicata la distinzione fra maiuscole e minuscole. Digitare le lettere maiuscole e minuscole esattamente come mostrato.

3. Premere INVIO. Viene visualizzata la finestra Accesso ([Figura 2 a pagina 10](#)).

NOTA: potrebbe essere visualizzato un avviso che indica che la firma digitale di CAD-BE non può essere verificata. Ciò significa che il browser Web non è in grado di verificare la firma digitale tramite un'origine attendibile. Selezionare la casella di controllo Considera sempre attendibile il contenuto di questo server di pubblicazione per evitare che l'avviso venga visualizzato di nuovo, quindi fare clic su Esegui per avviare CAD-BE. Non fare clic su Annulla in quanto CAD-BE verrà eseguito in modalità limitata e alcune funzioni non opereranno in modo corretto.

4. Nei campi appropriati, immettere ID o nome di accesso, password e interno.
5. Selezionare la casella di controllo Modalità agente mobile. Viene visualizzata la finestra di accesso per l'agente mobile ([Figura 3](#)).

Figura 3. Finestra Accesso agente mobile



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

- 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: [Empty field]
- Buttons: OK, Cancel, Help

6. Nella sezione Parametri agente mobile, selezionare la modalità di chiamata che si desidera utilizzare e immettere il proprio numero di telefono nel campo Numero telefono agente mobile.

NOTA: nel campo Numero telefono agente mobile immettere soltanto numeri. In questo campo non è possibile includere spazi, trattini, parentesi o altri caratteri non numerici.

7. Per effettuare l'accesso, fare clic su OK o premere INVIO. È stato eseguito l'accesso a CAD-BE nello stato Non pronto.

NOTA: Se in seguito all'accesso si viene assegnati a un team diverso, sarà necessario riavviare CAD-BE affinché le modifiche vengano applicate.

Note sull'accesso

- Il campo Nome/ID di accesso può contenere un massimo di 32 caratteri. I campi Password, Interno e Numero di telefono agente mobile possono contenere un massimo di 64 caratteri.
- Quando si esegue l'accesso, è possibile che venga visualizzato il messaggio di errore "Si è verificato un errore di licenza. Rivolgersi all'amministratore". Generalmente questo messaggio viene visualizzato quando sono in uso tutte le licenze software di CAD-BE. Per questo motivo, è importante disconnettersi da CAD-BE dopo averlo utilizzato, piuttosto che chiudere semplicemente il browser.
- Se si accede come agente mobile in Modalità chiamata permanente disponendo di una sola linea telefonica, se questa è occupata, l'utente viene connesso e immediatamente disconnesso. Se si dispone di due linee telefoniche con casella di posta vocale sulla linea non occupata, l'agente mobile passa alla seconda linea, quindi viene effettuato l'accesso e successivamente, quando la casella di posta vocale viene riagganciata, viene effettuata la disconnessione.
- Quando si esegue l'accesso come agente mobile, non è possibile disconnettere un nome/ID di accesso già in uso. Se viene visualizzata una finestra di dialogo che chiede se si desidera disconnettersi dal nome agente/ID corrente (rendendo così necessario un nuovo accesso), rispondere No. È necessario eseguire l'accesso con un nome/ID di accesso diverso.

Accesso tramite una VPN protetta da firewall o router NAT

CAD-BE è in grado di connettersi ai server CAD tramite una rete privata virtuale (VPN).

Quando un computer utilizza NAT (Network Address Translation) per via di un firewall o un router, è necessario utilizzare un software VPN (Virtual Private Network) sul computer per assicurare la connettività bidirezionale completa tra i server del centro contatti e il computer.

NOTA: l'utilizzo di VPN è consigliato per fornire maggiore sicurezza di connessione quando si utilizza CAD-BE all'esterno del contact center.

La connessione VPN deve essere stabilita prima di avviare CAD-BE. Se la connessione VPN viene interrotta, è necessario riavviare CAD-BE dopo aver ristabilito la connessione.

È stato verificato che Cisco VPN 3000 Concentrator e Cisco VPN Client funzionano correttamente con CAD 8.5 e sono supportati per l'accesso. Le soluzioni VPN di altri fornitori potrebbero funzionare correttamente, ma poiché non sono state ufficialmente verificate, non sono supportate. Se si desidera sottoporre a verifica una soluzione alternativa, contattare il distributore Cisco.

Disconnessione

È possibile disconnettersi solo con lo stato agente Non pronto.

Quando si avvia CAD-BE, si utilizza una licenza del software. Quando si chiude CAD-BE, la relativa licenza software viene resa disponibile per l'utilizzo con un altro agente. È quindi importante chiudere CAD-BE una volta terminata l'attività.

Se si effettua solo la disconnessione, la licenza software rimane in uso. La licenza software viene automaticamente resa disponibile dopo un periodo di inattività di un minuto di CAD-BE.

È possibile effettuare la disconnessione e chiusura di CAD-BE in due modi.

Metodo 1: Disconnessione e chiusura di CAD-BE (scelta consigliata)

Questo metodo consente di verificare che la licenza software utilizzata venga resa disponibile per l'utilizzo con un altro agente.

Per effettuare la disconnessione mediante il metodo 1:

1. Sulla barra degli strumenti fare clic su Disconnessione.
 - Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, prima di essere disconnessi viene visualizzato l'apposito menu. Scegliere il codice motivo appropriato e fare clic su OK.
 - Se è in corso una chiamata quando si fa clic su Disconnessione, si resta connessi fino al termine della chiamata.
2. Fare clic su Chiudi (la X nell'angolo in alto a destra della finestra) per uscire da CAD-BE.

Metodo 2: Chiusura di CAD-BE senza prima effettuare la disconnessione

Questo metodo non garantisce completamente che la disconnessione renda disponibile la licenza software in modo corretto. In tal caso, la licenza software utilizzata viene resa disponibile solo dopo un periodo di inattività di un minuto di CAD-BE.

Un agente può effettuare l'accesso forzato per rendere disponibile la licenza. Per maggiori informazioni sugli accessi forzati, vedere [Accesso con CAD-BE a pagina 9](#).

Per effettuare la disconnessione mediante il metodo 2:

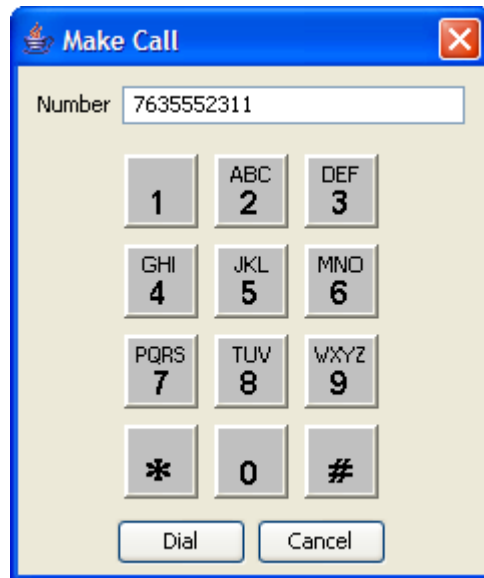
- Fare clic su Chiudi (la X nell'angolo in alto a destra della finestra).
 - Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, prima di essere disconnessi viene visualizzato l'apposito menu. Scegliere il codice motivo appropriato e fare clic su OK.
 - Se è in corso una chiamata quando si fa clic su Chiudi, viene visualizzata una finestra di dialogo in cui viene richiesto se si desidera disconnettersi.
 - Se si fa clic su Sì, si resta connessi fino al termine della chiamata.
 - Se si fa clic su No, si resta connessi e CAD-BE rimane aperto.

Finestra Tastierino numerico

La finestra Tastierino numerico consente di effettuare chiamate immettendo un numero nel campo Numero. È possibile immettere il numero digitandolo o facendo clic sui tasti numerici.

il nome "Tastierino numerico" è solo l'indicazione generica di questa finestra. In base all'operazione in corso, il nome visualizzato sulla barra del titolo può essere Effettua una, Trasferisci o Crea.

Figura 4. Finestra Tastierino numerico



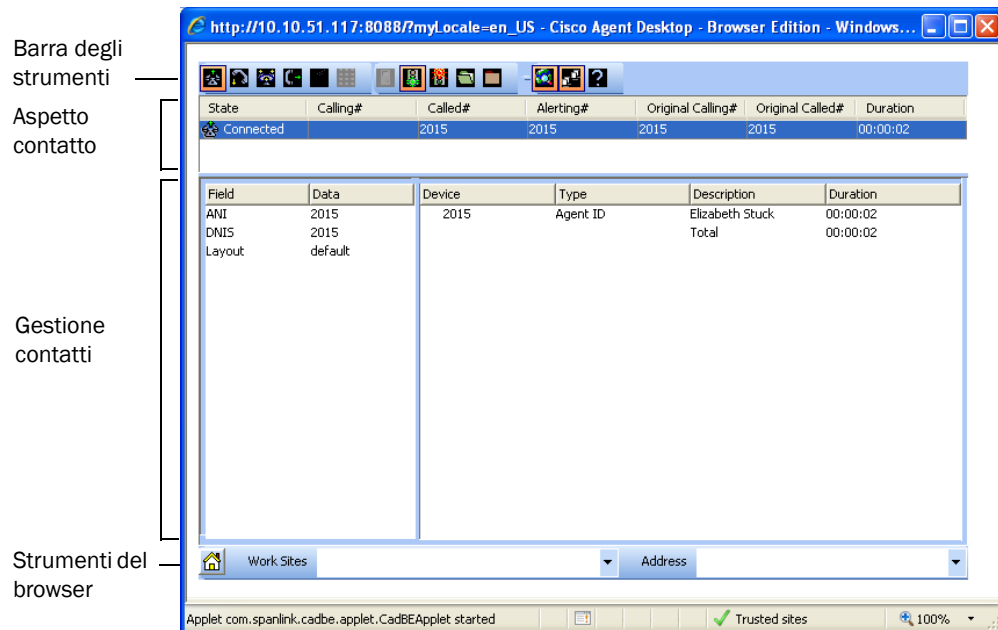
Interfaccia di CAD-BE

L'interfaccia di CAD-BE visualizza informazioni sulle chiamate attive e offre funzioni di gestione delle chiamate telefoniche. Consente inoltre di accedere a siti Web nel proprio browser integrato. L'interfaccia è costituita dalle seguenti sezioni:

- Barra degli strumenti
- Riquadro Aspetto contatto
- Riquadro Gestione contatti
- Strumenti del browser integrato

NOTA: Internet Explorer 7 dispone di una funzione di protezione che posiziona una barra degli indirizzi non modificabile direttamente sotto alla barra del titolo nell'interfaccia di Agent Desktop. Per rimuovere questa barra degli indirizzi, scegliere Strumenti > Opzioni Internet, selezionare la scheda Protezione e selezionare la zona Intranet locale o Siti attendibili. Fare clic su Siti, quindi su Aggiungi. Questa operazione aggiunge il sito Web CAD-BE alla zona selezionata. Per le zone Intranet locale e Siti attendibili è abilitata l'impostazione "Consenti ai siti Web l'apertura di finestre senza indirizzo o barra di stato".

Figura 5. Interfaccia di CAD-BE



NOTA:

Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida

La barra degli strumenti contiene i pulsanti relativi al controllo delle chiamate e alle funzionalità non correlate a un determinato contatto, quali:

- Accesso e disconnessione in corso
- Modifica dello stato agente
- Configurazione dell'aspetto dell'interfaccia di CAD-BE
- Avvio e interruzione delle registrazioni delle chiamate (se i pulsanti attività sono stati configurati dall'amministratore per eseguire queste funzioni)

I pulsanti sulla barra degli strumenti sono disattivati se controllano una funzionalità non disponibile nella situazione corrente. Ad esempio, se è stata messa in attesa una chiamata, tutti gli altri pulsanti di controllo delle chiamate sono disattivati. Se si riprende una chiamata dopo averla messa in attesa, gli altri pulsanti di controllo delle chiamate sono nuovamente abilitati. Spostare il cursore sull'icona di un pulsante per visualizzarne il nome.

NOTA: se nel contact center è utilizzata la versione Avanzata o Premium di CAD, la barra degli strumenti può essere configurata dall'amministratore e può contenere pulsanti diversi da quelli indicati di seguito.

Le seguenti tabelle elencano i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida che possono essere utilizzati in CAD-BE.

La [Tabella 2](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate.

Tabella 2. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate










Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Rispondi/ Aggancia	CTRL+A	Consente di rispondere o chiudere la chiamata selezionata.
	Attesa/ Riprendi	CTRL+H	Mette in attesa una chiamata selezionata o la riprende dopo averla messa in attesa.
	Conferenza	CTRL+F	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Crea.

Tabella 2. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle chiamate (continua)

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Trasferimento	CTRL+T	Mette in attesa la chiamata selezionata e apre la finestra Trasferisci.
	Toni	CTRL+D	Apri la finestra Immetti toni.
	Effettua chiamata	CTRL+M	Apri una finestra da cui è possibile comporre una chiamata.

La [Tabella 3](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per modificare lo stato dell'agente.

Tabella 3. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida dello stato di un agente

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Accesso	CTRL+L	Consente di accedere all'ACD (in alternanza con Disconnessione).
	Disconnessione	CTRL+L	Consente di disconnettersi dall'ACD (in alternanza con Accesso).
	Pronto	CTRL+W	Cambia lo stato in Pronto, per indicare che l'agente è disponibile a ricevere chiamate ACD.
	Non pronto	CTRL+O	Cambia lo stato in Non pronto, per indicare che l'agente non può ricevere chiamate ACD.
	Pronto a lavorare	CTRL+Y	Modifica lo stato in Pronto a lavorare indicando la disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.
	Non pronto a lavorare	CTRL+Z	Modifica lo stato in Non pronto a lavorare indicando la non disponibilità a ricevere chiamate ACD al termine del lavoro di riepilogo.

La [Tabella 4](#) elenca i pulsanti della barra degli strumenti e i tasti di scelta rapida per gestire le finestre.

Tabella 4. Pulsanti della barra degli strumenti e tasti di scelta rapida per la gestione delle finestre

Icona	Nome	Tasto di scelta rapida	Descrizione
	Attività 1-10	ALT+1, ALT+2... ALT+0	(solo Enhanced/Premium) I pulsanti attività da uno a dieci possono essere configurati dall'amministratore per eseguire una o più funzioni.
	Contatto Gestione	CTRL+G	Mostra o nasconde i riquadri Gestione contatti.
	Browser	ALT+B	(Solo Enhanced/Premium) Consente di mostrare o nascondere il riquadro del browser integrato.
	Guida/Informazioni su	ALT+CTRL+H	Apre un menu che elenca le opzioni della Guida e Informazioni su.

Nella [Tabella 5](#) sono elencati i tasti di scelta rapida per spostare il cursore su vari elementi di testo nell'interfaccia di CAD-BE in modo che un'utilità per la lettura dello schermo possa leggere il testo.

Tabella 5. Tasti di scelta rapida per utilità di lettura dello schermo della finestra principale

Tasto di scelta rapida	Descrizione
CTRL+E	Seleziona una riga nella sezione Dati Enterprise del riquadro Gestione contatti.
CTRL+S	Seleziona un contatto nel riquadro Aspetto contatto.

Riquadro Aspetto contatto

La sezione Aspetto contatto contiene dati relativi agli aspetti delle chiamate correnti dell'agente. Nella sezione può essere presente lo stato di più chiamate. Ad esempio, è possibile che si abbiano una chiamata in attesa e una chiamata attiva: entrambe verranno visualizzate.

Visualizzazioni di contatti a linea singola o più linee

In base alla configurazione del sistema, CAD-BE può visualizzare solo chiamate ACD oppure sia chiamate ACD che non ACD.

- **Solo chiamate ACD (configurazione a linea singola).** Il telefono dispone di uno o più interni, ma solo le chiamate designate come ACD saranno visualizzate nel riquadro dei contatti.
- **Sia chiamate ACD che non ACD (configurazione a più linee).** Il telefono dispone di uno o più interni e sia le chiamate ACD che le chiamate non ACD verranno visualizzate nel riquadro dei contatti. CAD-BE supporta un interno ACD e fino a tre interni non ACD.

Nel riquadro Aspetto contatto può essere visualizzato un numero massimo di nove campi. Il campo Stato sarà sempre presente, mentre gli altri otto campi possono essere configurati dall'amministratore.

La [Tabella 6](#) elenca i campi disponibili.

Tabella 6. Campi Aspetto contatto

Campo	Sempre visibile?	Descrizione
Stato	Sì	Lo stato corrente del contatto.
Durata	No	La durata della chiamata.
N. chiamante	No	Il numero del dispositivo di origine.
N. chiamato	No	Il numero del dispositivo di destinazione.
N. allarme	No	Il numero del dispositivo che squilla.
N. chiamato originale	No	Il numero originale chiamato.
N. chiamante originale	No	Il numero di origine iniziale.
Livello	No	L'ID livello, visualizzato solo se si tratta di una chiamata ACD in ingresso.
Linea ACD	No	Sì/No. Indica se la chiamata è sulla linea ACD o non ACD.

Alcuni campi potrebbero visualizzare <Non disponibile> o essere vuoti se le informazioni di chiamata non sono note o non esistono.

Se per una chiamata è utilizzato IP IVR, CAD-BE visualizza nel riquadro Aspetto contatto le stesse informazioni della chiamata visualizzate sullo schermo del telefono IP. Il riquadro Dati Enterprise può contenere dati diversi, poiché tiene traccia dell'intero percorso della chiamata.

Riquadro Gestione contatti

Il riquadro Gestione contatti contiene dati Enterprise (sulla sinistra) e informazioni sull'attività chiamate (sulla destra) per tutte le chiamate in ingresso e in uscita.

Figura 6. Riquadro Gestione contatti

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

È possibile fare clic sul pulsante Mostra/Nascondi Gestione contatti sulla barra degli strumenti per visualizzare o nascondere questo riquadro dell'interfaccia.

Dati Enterprise

Il riquadro Dati Enterprise visualizza i dati associati alla chiamata selezionata. La scelta dei dati da visualizzare viene effettuata dall'amministratore.

Attività chiamate

Nella sezione Attività chiamate è visualizzata l'attività per la chiamata selezionata. La [Tabella 7](#) elenca i campi Attività chiamate disponibili.

Tabella 7. Campi Attività chiamate

Campo	Descrizione
Dispositivo	Elenco dei dispositivi attraverso i quali è passata la chiamata.
Tipo	Tipo di dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Descrizione	Descrizione del dispositivo attraverso il quale è passata la chiamata.
Durata	Periodo di tempo durante il quale la chiamata è attiva nel dispositivo.
Totale	Somma di tutte le durate elencate.

NOTA: alcune chiamate possono essere attive su più dispositivi contemporaneamente. Ad esempio, se una chiamata è inserita in più code o è estesa in conferenza a più interni, nella sezione Attività chiamata viene visualizzata la durata della chiamata su ogni dispositivo e i periodi sovrapposti non vengono indicati. In questo caso la durata totale è data dalla somma dei periodi di tempo trascorsi sui singoli dispositivi ed è maggiore del periodo di tempo effettivo della chiamata nel contact center.

Soglie

La soglia rappresenta la durata massima consentita di permanenza di una chiamata in uno specifico dispositivo o contact center. L'amministratore può assegnare valori di soglia di attenzione o avviso per ogni tipo di dispositivo o anche un valore di soglia totale per una chiamata.

Se la durata di una chiamata supera i valori di attenzione o avviso definiti, viene visualizzata un'icona di segnalazione nel riquadro Attività chiamate accanto al dispositivo. Tali icone sono:



Attenzione



Avviso

Riquadro Browser integrato

Il riquadro del browser integrato contiene i controlli che consentono di visualizzare le pagine Web intranet e Internet per consentire l'assistenza ai clienti. Le pagine Web selezionate vengono visualizzate in un'altra finestra del browser associato.

L'amministratore può configurare un determinato sito Web, da visualizzare come pagina iniziale e aggiungere un elenco dei siti di lavoro (simili ai "preferiti" del browser Web) che consentono di passare rapidamente ai siti Web più utilizzati.

Il riquadro del browser integrato contiene le seguenti sezioni:

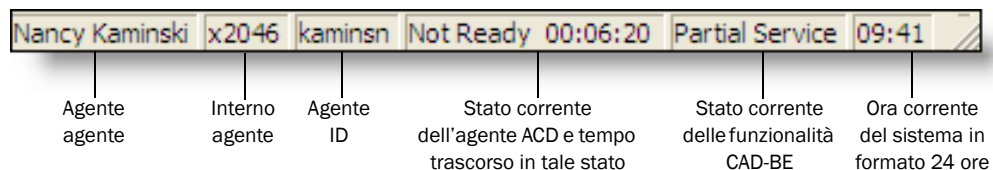
- Pulsante Home
- Elenco a discesa Siti di lavoro
- Campo Indirizzo modificabile (se configurata dall'amministratore)

Per ulteriori informazioni su questo riquadro, vedere ["Utilizzo del browser integrato" a pagina 35](#).

Barra di stato

La barra di stato visualizza le informazioni correnti su CAD-BE (Figura 7).

Figura 7. Barra di stato



In caso di errore di un servizio, la sezione Stato corrente cambia da "In servizio" a "Servizio parziale" o "Fuori servizio". Per sapere quali funzionalità sono interessate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sulla sezione Stato corrente per visualizzare una finestra popup che indica le funzionalità attive o non attive.

Per ulteriori informazioni sulla finestra popup Stato corrente e la funzione di ripristino automatico dei servizi, vedere ["Finestra Stato servizio" a pagina 38](#).

Gestione delle chiamate

Quando ci si connette a CAD-BE, è possibile utilizzare CAD-BE, un telefono IP o IP Communicator per gestire le chiamate telefoniche. Nelle procedure riportate in questa sezione si presume che l'agente utilizzi l'interfaccia di CAD-BE per gestire le chiamate.

Configurazioni a linea singola e a più linee

Se il sistema è configurato per utilizzare una sola linea, CAD-BE controlla e visualizza solo le chiamate ACD. Non è possibile rispondere a chiamate non ACD con CAD-BE: queste chiamate non sono visualizzate nel riquadro dei contatti. È necessario rispondere mediante un telefono IP o IP Communicator.

Se il sistema è configurato per utilizzare più linee, CAD-BE controllerà e visualizzerà le chiamate ricevute su interni sia ACD che non ACD. Per controllare le chiamate nel riquadro dei contatti di CAD-BE, selezionare la chiamata nel riquadro, quindi eseguire l'azione desiderata.

Sia per la configurazione a linea singola che per quella a più linee, per ricevere una chiamata ACD è necessario aver eseguito l'accesso ed essere nello stato Pronto. Per ricevere una chiamata non ACD lo stato è ininfluenza. Lo stato agente non cambia quando si riceve una chiamata non ACD.

Immissione di numeri telefonici

Quando si compone un numero telefonico, è possibile utilizzare i seguenti metodi per immettere il numero telefonico nel campo Numero nel tastierino numerico.

- Digitare il numero telefonico sulla tastiera del PC.
- Selezionare i numeri dalla finestra del tastierino numerico.

Quando si digita un numero telefonico, non includere spazi, trattini o parentesi. CAD-BE accetta soltanto numeri nel campo Numero.

Nelle seguenti sezioni, quando viene indicato di immettere un numero nel campo Numero, è possibile immetterlo utilizzando uno di questi metodi.

Risposta a una chiamata

Per rispondere a una chiamata:

- Fare clic su Rispondi.

Per terminare una chiamata:

- Fare clic su Aggancia.

Esecuzione di una chiamata

Per poter effettuare una chiamata è necessario aver attivato lo stato Non pronto. Il pulsante Effettua chiamata è disattivato quando si è nello stato Pronto.

Per effettuare una chiamata:

1. Fare clic su Effettua chiamata. Verrà visualizzata la finestra Effettua chiamata.
2. Immettere un numero nel campo Numero.
3. Fare clic su Componi.

NOTA: se l'utente è un agente mobile che utilizza la modalità chiamata per chiamata, quando si effettua una chiamata in uscita il telefono in uso squillerà prima del telefono di destinazione. Il telefono di destinazione squillerà solo dopo aver risposto al telefono in uso.

NOTA: gli agenti mobili che effettuano una chiamata a un telefono occupato, non sentiranno il tono di occupato, ma solo silenzio o la musica di attesa. Nel riquadro Aspetto contatto viene comunque visualizzato lo stato Occupato.

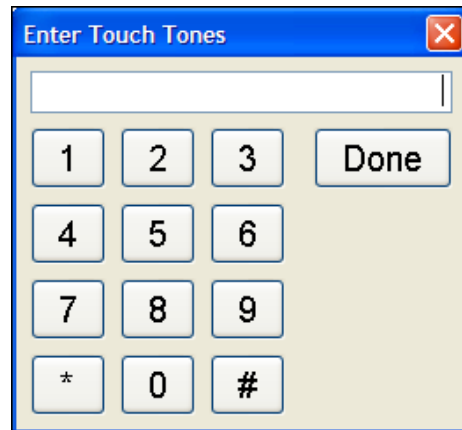
Inserimento di toni durante una chiamata

In alcune situazioni, potrebbe essere necessario inserire dei toni durante una chiamata. Ad esempio, durante l'accesso al sistema IVR (Interactive Voice Response), potrebbe essere richiesta l'immissione di uno o più numeri per indicare una scelta di menu o un numero di account.

È possibile inserire dei toni durante una chiamata facendo clic sui pulsanti appropriati nella finestra Toni.

Per inserire toni:

1. Quando viene richiesto di digitare numeri durante una chiamata, fare clic su TONI. Verrà visualizzato il tastierino numerico (Figura 8).

Figura 8. Tastierino numerico a toni

2. Immettere i numeri e/o i simboli desiderati, quindi fare clic su Fine. Il tastierino si chiuderà e verrà visualizzata nuovamente l'interfaccia di CAD-BE.

Trasferimento di una chiamata

Il pulsante Trasferisci della barra degli strumenti consente di eseguire un trasferimento con supervisore a qualsiasi numero di telefono. In questo tipo di trasferimento si specifica il numero a cui si desidera trasferire la chiamata attiva. È possibile riagganciare prima che la terza parte risponda o rimanere in linea e conversare con la terza parte prima di trasferire la chiamata.

NOTA: Se durante il trasferimento di una chiamata si verifica un failover, la finestra Tastierino numerico si chiude. Per trasferire la chiamata in attesa, sarà necessario terminare la chiamata al destinatario del trasferimento ed effettuarla di nuovo.

Per trasferire una chiamata:

1. Con una chiamata attiva, fare clic su Trasferimento. Verrà visualizzata la finestra Trasferisci chiamata.
2. Immettere il numero di telefono a cui si desidera trasferire la chiamata nel campo Nome : Numero.

3. Fare clic su Componi. Quando il telefono squilla, il pulsante Componi viene rinominato Trasferimento.
4. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su Trasferisci quando il telefono inizia a squillare. La chiamata viene trasferita e l'agente viene scollegato dalla chiamata.
 - Attendere la risposta, quindi comunicare il trasferimento. Fare clic su Trasferisci. La chiamata verrà trasferita e l'agente verrà scollegato dalla chiamata.

Se si preferisce comunicare il trasferimento, è possibile fare clic su Alterna per passare da una chiamata all'altra. La parte con cui non si sta parlando verrà messa in attesa.

Esecuzione di una chiamata in conferenza

È possibile aggiungere altri interlocutori a una chiamata attiva per trasformarla in una chiamata in conferenza. Sono presenti i tre tipi di conferenza riportati di seguito.

Il pulsante Conferenza della barra degli strumenti consente di eseguire una conferenza con supervisore con qualsiasi numero di telefono. In questo tipo di conferenza l'agente specifica il numero che desidera aggiungere alla chiamata attiva. È possibile aggiungere una terza parte senza prima parlare con la persona in questione oppure parlare con la terza parte prima di creare la conferenza. Il pulsante Alterna consente di passare tra le due chiamate prima di completare la conferenza.

NOTA: Se durante la creazione della conferenza si verifica un failover, la finestra Tastierino numerico si chiude. Per completare la conferenza, è necessario terminare la chiamata al destinatario della conferenza e quindi effettuarla di nuovo.

Per effettuare una chiamata in conferenza:

1. Con una chiamata attiva, fare clic su Conferenza. Verrà visualizzata la finestra Crea conferenza.
2. Immettere il numero di telefono della persona che si desidera aggiungere alla chiamata nel campo Nome : Numero.
3. Fare clic su Componi. Quando il telefono squilla, il pulsante Componi si trasforma nel pulsante Aggiungi alla conferenza. .
4. Eseguire una delle operazioni seguenti:
 - Fare clic su Aggiungi alla conferenza quando il telefono squilla. La terza parte viene aggiunta alla conferenza.
 - Attendere la risposta, quindi comunicare la conferenza. Fare clic su Aggiungi a conferenza per aggiungere la persona alla conferenza.

Se si preferisce comunicare la conferenza, è possibile fare clic su Alterna per passare da una chiamata all'altra. La parte con cui non si sta parlando verrà messa in attesa.

5. Per aggiungere più persone alla chiamata in conferenza, ripetere la procedura dal passaggio 1 al 4 per ogni persona da aggiungere.

NOTA: il limite superiore del numero di partecipanti alla chiamata in conferenza è determinato in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Per informazioni sul numero massimo configurato per il contact center, consultare il supervisore.

Coinvolgimento del supervisore

Il supervisore può essere coinvolto nel contatto dell'agente con i clienti in diversi modi:

- Intervenendo nella chiamata con il cliente.
- Modificando lo stato dell'agente.
- Eseguendo il push (invio) di pagine Web che l'agente può visualizzare nel browser integrato.

Coinvolgimento nella chiamata

Il supervisore può essere coinvolto nelle chiamate ricevute dall'agente nei seguenti modi:

- Aggiungendosi alla chiamata, ovvero intervenendo in una conversazione con un cliente, imponendo pertanto una conferenza
- Intercettando una chiamata, ovvero imponendo il trasferimento di una chiamata al proprio numero.
- Monitorando le chiamate.
- Registrando le chiamate per un successivo esame.

Gli agenti vengono informati mediante una finestra popup quando il supervisore si aggiunge alla chiamata o la intercetta. Il monitoraggio o la registrazione delle chiamate possono essere o meno notificati all'agente, in base alla configurazione del sistema.

Coinvolgimento del browser

Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web selezionata nella finestra del browser integrato. In questo modo può aiutare l'agente durante una chiamata fornendo informazioni utili per il colloquio con un cliente.

Coinvolgimento dello stato agente

Il supervisore può modificare lo stato agente dell'utente, disconnettendo quest'ultimo da CAD-BE. L'agente non riceve alcuna notifica quando il supervisore modifica il suo stato. L'agente può identificare il suo stato corrente in base al pulsante della barra degli strumenti attivato o disattivato o esaminando il campo dello stato nella barra di stato.

Stati agente

CAD-BE consente di modificare lo stato agente ACD tramite i pulsanti di stato agente. Saranno disponibili solo le opzioni di stato valide per lo stato corrente dell'agente.

È possibile modificare lo stato agente durante una chiamata (in stato Conversazione). Lo stato agente cambierà in quello selezionato dopo aver chiuso la chiamata.

I pulsanti di stato agente indicano lo stato selezionato, non quello corrente. Ad esempio, se si seleziona il pulsante dello stato Lavoro non pronto durante una chiamata, tale pulsante risulta premuto.

La [Tabella 8](#) elenca gli stati agente disponibili.

Tabella 8. Stati agente

Stato	Descrizione
In attesa	L'agente è impegnato in una conversazione con un cliente o ha messo la chiamata in attesa. Questo stato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante.
Disconnessione	L'agente è disconnesso da ACD.
Non pronto	L'agente non può ricevere chiamate ACD.
Pronto	L'agente può ricevere chiamate ACD.
Prenotato	L'agente è temporaneamente isolato per ricevere una determinata chiamata ACD. Lo stato cambia in Conversazione quando l'agente risponde alla chiamata. Se non si risponde alla chiamata nel limite di tempo specificato dall'amministratore di sistema, ACD attiva lo stato Non pronto. Lo stato Riservato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante. Questo stato può essere attivo anche se non ci sono chiamate in arrivo, ma l'agente è in attesa di una chiamata.
Conversazione	L'agente è al telefono con un cliente o un altro agente. Questo stato viene impostato automaticamente da ACD e non è associato ad alcun pulsante.

Tabella 8. Stati agente (continua)

Stato	Descrizione
Non pronto a lavorare	<p>L'agente sta completando del lavoro per una chiamata precedente e non può ricevere chiamate ACD. Si passa allo stato Non pronto nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vengono immessi dati di riepilogo, se consentito dall'amministratore di sistema. • Un timer impostato in ACD raggiunge il tempo limite, se ACD utilizza questa funzionalità. • Viene modificato manualmente lo stato dopo l'immissione dei dati di riepilogo.
Pronto a lavorare	<p>L'agente sta completando del lavoro per una chiamata precedente e può ricevere chiamate ACD. Si passa allo stato Pronto nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vengono immessi dati di riepilogo, se consentito dall'amministratore di sistema. • Un timer impostato in ACD raggiunge il tempo limite, se ACD utilizza questa funzionalità. • Viene modificato manualmente lo stato dopo l'immissione dei dati di riepilogo.

Utilizzo del browser integrato

La funzionalità del browser integrato è disponibile nei pacchetti CAD Premium ed Enhanced. Questa funzionalità consente di visualizzare pagine Web Internet durante l'utilizzo di -BE. Le pagine Web vengono visualizzate in una finestra del browser associata distinta che, a differenza di quanto avviene in CAD-BE, contiene la barra degli strumenti e la barra dei menu del browser.

È possibile fare clic su Mostra/Nascondi browser integrato sulla barra degli strumenti di CAD-BE per mostrare o nascondere gli strumenti del browser nella parte inferiore della finestra di CAD-BE. Questa operazione non ha alcun effetto sull'istanza del browser associata.

Se configurato dall'amministratore come parte di un flusso di lavoro, CAD-BE può utilizzare i dati Enterprise per interagire con un'applicazione Web, ad esempio un database cliente, e mostrare le informazioni relative al cliente nel browser integrato.

Accesso ai siti di lavoro

L'amministratore può impostare un elenco di siti Web usati di frequente. Questi "preferiti" appaiono nella finestra Siti di lavoro. È possibile selezionare un sito Web dall'elenco a discesa per accedervi rapidamente senza dover digitare l'indirizzo Web.


Accesso ad altri siti Web

L'amministratore può configurare il browser in maniera tale che includa il campo opzionale Indirizzo. Questo consente di accedere a un sito Web non elencato nella finestra Siti di lavoro.

Per accedere a un sito Web usando il campo Indirizzo:

- Immettere l'indirizzo del sito Web (URL) nel campo Indirizzo, quindi premere Invio.

Accesso alla pagina iniziale

È sempre possibile ritornare alla pagina iniziale (impostata dall'amministratore) facendo clic sul pulsante Home () oppure premendo ALT+HOME.

Intervento del supervisore

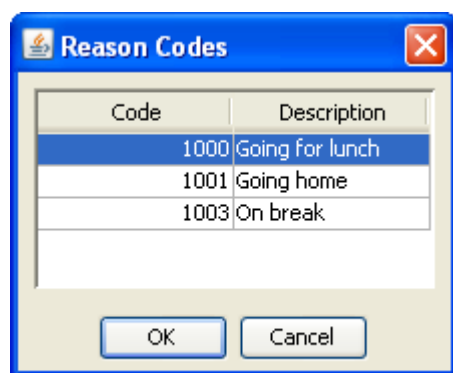
Il supervisore può eseguire il push (invio) di una pagina Web sul browser dell'agente. Per ulteriori informazioni, vedere la ["Coinvolgimento del browser" a pagina 32](#).

Codici motivo

I codici motivo descrivono la ragione del passaggio dallo stato a Non pronto o Disconnesso. Tali codici sono configurati dall'amministratore di sistema e sono personalizzati per il contact center. L'amministratore può configurare CAD-BE in modo da richiedere l'inserimento di codici motivo.

Se è richiesto l'utilizzo di codici motivo, ogni volta che si avvia una transizione allo stato Non pronto o Disconnesso, oppure tale transizione è inclusa in un flusso di lavoro, viene visualizzata una finestra di dialogo (Figura 9) Per completare la transizione è necessario selezionare il codice appropriato nella finestra di dialogo e fare clic su OK oppure premere INVIO.

Figura 9. Finestra di dialogo Codici motivo



È possibile selezionare nuovamente lo stato agente Non pronto quando si è già nello stato Non pronto per avere la possibilità di immettere un altro codice motivo. Nei report saranno visualizzati i cambi di stato Non pronto consecutivi con la durata di ciascuno stato e i rispettivi codici motivo.

Nei seguenti casi la finestra di dialogo Codice motivo non viene visualizzata:

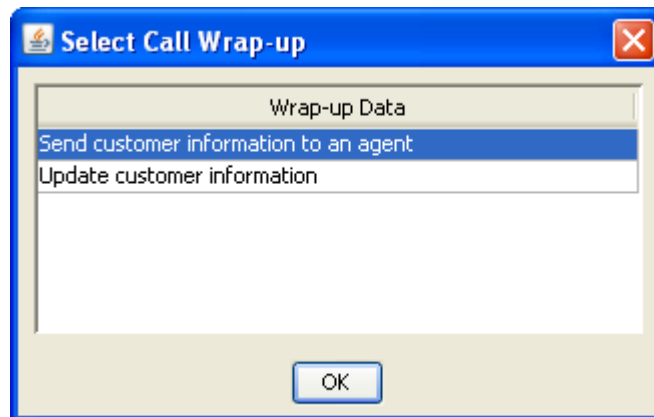
- Il supervisore inizia la transizione. In questo caso, viene automaticamente selezionato un codice motivo che indica che il cambiamento di stato agente è stato imposto dal supervisore.
- Quando una chiamata ACD viene indirizzata al telefono di un agente ma l'agente non risponde, lo stato agente passa automaticamente da Pronto a Non pronto, mentre la chiamata viene reindirizzata a un altro agente (Reindirizzamento nessuna risposta o RONA).
- Lo stato agente passa automaticamente da Pronto a Non pronto quando si riceve una chiamata non ACD.

Dati di riepilogo

I contact center utilizzano i dati di riepilogo per diversi scopi, ad esempio per tenere traccia della frequenza di specifiche attività o per identificare i clienti a cui addebitare una chiamata. Analogamente ai codici motivo, le descrizioni dei dati di riepilogo vengono configurate dall'amministratore in modo da riflettere le esigenze del contact center. L'amministratore può configurare CAD-BE in modo da richiedere l'inserimento di dati di riepilogo.

Se è necessario utilizzare i dati di riepilogo, quando si passa allo stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare subito dopo aver concluso una chiamata, viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona riepilogo chiamate (Figura 10). Questo avviene quando si fa clic sul pulsante Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare durante una chiamata. Per completare la transizione è necessario selezionare la descrizione appropriata dalla finestra di dialogo e fare clic su OK oppure premere Invio.

Figura 10. Finestra di dialogo Dati di riepilogo



Ripristino automatico dei servizi

La funzionalità di ripristino automatico dei servizi consente a CAD-BE di ripristinare automaticamente la connessione ai servizi CAD in caso di riavvio di un servizio o di guasto della rete.

Se viene effettuato nuovamente l'accesso entro un minuto dal ripristino del servizio utilizzando lo stesso nome/ID utente e la stessa password, il proprio stato sarà il medesimo di quello al momento in cui si è verificato l'errore di connessione al servizio o alla rete.

NOTA: quando si effettua l'accesso, gli eventuali servizi inattivi non vengono notificati all'utente. La notifica viene fornita solo per i servizi che si arrestano dopo l'accesso.

Quando CAD-BE rileva che non è possibile comunicare con un servizio (in genere entro tre minuti dall'errore), viene visualizzato un messaggio per indicare che CAD-BE non è in grado di connettersi al servizio.

Quando CAD-BE rileva che il servizio è nuovamente disponibile (in genere entro un minuto dal ripristino del servizio), viene visualizzato un messaggio per indicare che CAD-BE è ora in grado di connettersi al servizio.

NOTA: quando viene rilevato un errore in Unified Communications Manager (Unified CM), l'utente viene disconnesso e dovrà accedere di nuovo manualmente dopo il ripristino di Unified CM. L'accesso non avviene automaticamente.

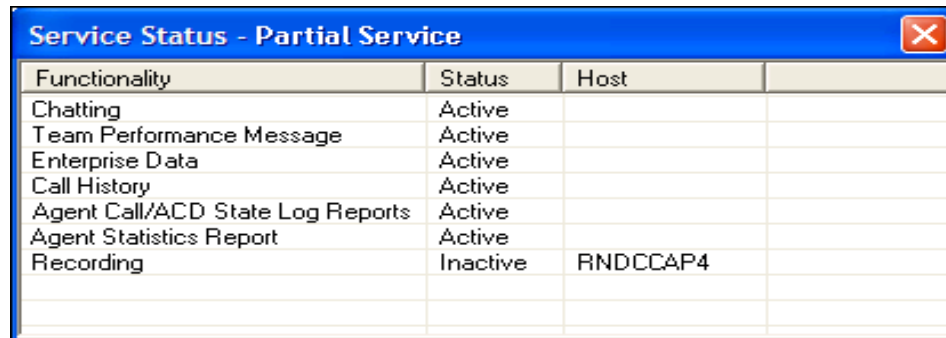
Finestra Stato servizio

Quando CAD-BE rileva di non poter comunicare con un servizio (in genere entro tre minuti dall'errore), la barra di stato visualizza "Servizio parziale" o "Fuori servizio", per indicare che alcuni o tutti i servizi sono interrotti.

Quando CAD-BE rileva che il servizio è nuovamente disponibile (in genere entro un minuto dal ripristino del servizio), la barra di stato visualizza "In servizio", per indicare che i servizi sono stati ripristinati.

Per visualizzare maggiori dettagli sulle funzionalità interessate dall'interruzione del servizio, fare doppio clic sul messaggio sulla barra di stato. CAD-BE visualizza una finestra popup che elenca le funzionalità di CAD-BE e indica se la funzionalità è disponibile o meno a causa del problema corrente (Figura 11). Il server che ospita il servizio non in esecuzione è indicato nella colonna Host. Il campo può visualizzare l'indirizzo IP dell'host o il nome dell'host, oppure entrambi.

Figura 11. Finestra di dialogo popup Stato server



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

Perdita del servizio BIPPA

Sistemi non ridondanti

In caso di perdita della connessione al servizio BIPPA (Browser e IP Phone Agent), CAD-BE tenterà continuamente di riconnettersi. Se la riconnessione di CAD-BE al servizio BIPPA viene stabilita, il sistema richiede di effettuare di nuovo l'accesso.

Sistemi ridondanti

Se si perde la connessione al servizio BIPPA in un sistema ridondante, CAD-BE tenta di effettuare la connessione a un servizio BIPPA attivo finché questa non viene stabilita. In quel momento viene richiesto di effettuare di nuovo l'accesso.

Se non si riesce ad effettuare la connessione al servizio BIPPA al momento dell'accesso iniziale, si riceverà un messaggio di errore che indica che il servizio non è disponibile e CAD-BE viene chiuso. In questo caso, è necessario reindirizzare manualmente il browser al servizio BIPPA ridondante ed effettuare l'accesso al servizio secondo la normale procedura.

Perdita del servizio CTI

Se il servizio CTI si arresta, ma tutti gli altri servizi CAD sono ancora in esecuzione, non sarà possibile eseguire l'accesso. All'utente verrà chiesto di tentare di accedere nuovamente fino alla riuscita dell'operazione.

Perdita del servizio LDAP

Se il servizio LDAP non è in esecuzione quando si effettua il tentativo di accesso, l'accesso non verrà eseguito. Se il servizio LDAP si arresta quando l'accesso è già stato eseguito, la sessione non sarà influenzata.

Perdita del servizio LRM

Se il servizio LRM non è in esecuzione quando si effettua il tentativo di accesso, l'accesso non verrà eseguito. Se il servizio LRM si arresta quando l'accesso è già stato eseguito, la sessione non sarà influenzata.

Perdita di altri servizi

Se altri servizi CAD diventano inattivi durante la connessione, alcune funzionalità potrebbero andare perdute, tuttavia non si verificherà la disconnessione.

Indice

A	D
accesso come agente locale 10 come agente mobile 11	dati di riepilogo 37 dati Enterprise 24 disconnessione 16
agente mobile accesso 11 modalità chiamata per chiamata 12 modalità chiamata permanente 12	E
attivazione di una chiamata in conferenza 30	esecuzione di una chiamata 28
attività di chiamata 24 soglie 25	F
B	finestra Tastierino numerico 18
barra di stato 25	I
browser integrato accesso a siti Web diversi 35 home page 35 siti di lavoro 35	interfaccia barra di stato 25 stato dei servizi 38
browser Web supportati 9	IP Communicator configurazione 8
C	L
chiamate telefoniche conferenza 30 effettuare 28 immissione di numeri di telefono 27 trasferimento 29	lingue supportate 7 livelli delle funzionalità 6
Cisco Agent Desktop–Browser Edition interfaccia 19	M
codici motivo 36	modalità chiamata per chiamata 12
coinvolgimento del supervisore intervento nelle chiamate 32 modifica degli stati agente 32 push di pagine Web 32	modalità chiamata permanente 12

N

nuove funzionalità 5

P

pulsanti della barra degli strumenti 20

R

ripristino automatico 38

ripristino automatico dei servizi 38

riquadro Aspetto contatto 22

riquadro Browser integrato 25

riquadro Gestione contatti

attività di chiamata 24

dati Enterprise 24

S

soglie 25

stati agente 33

stato servizio 38

T

tasti di scelta rapida 20

trasferimento di chiamata 29