

Vad ska jag göra om jag har fått statusen *Ej tillgänglig*?

Om du automatiskt har fått statusen *Ej tillgänglig* i systemet, och din IM-klient fortsätter att försätta dig i statusläget *Tillgänglig* måste du ställa in din IM-klient så att du kan fortsätta att ta emot kontakter. Ändra först till valfri *Frånvarande*-status i IM-klienten, och därefter till läget *Tillgänglig*.



OBS! Om du slutar använda din arbetsstation placerar IM-klienten dig automatiskt i *inaktivt* läge. Det *inaktiva* läget hindrar dig inte från att ta emot samtalsförfrågningar om du väljs av systemet. Du måste ändra din närvarostatus till *Frånvarande* eller *Ej tillgänglig* för att säkerställa att systemet inte skickar samtalsförfrågningar när du inte är vid din arbetsstation.

Vad händer med de obesvarade kontakterna?

Om obesvarade kontakter påträffas i systemet hanteras dessa genom någon av följande fördefinierade rutiner:

- Om du avslår/ignorerar den inkommande kontakten vidarebefordras den till andra experter, ända tills någon accepterar kontakten.
- Om alla experter avslår/ignorerar den inkommande kontakten flyttas den tillbaka till systemet baserat på hur alternativet för omförfrågning är inställt.
- Om ingen expert svarar inom den tillåtna tidsgränsen kan kontakten släppas, beroende på hur administratören har konfigurerat systemet.

Obesvarade samtal stannar kvar i kön, och beroende på inställningarna kan musik eller video spelas upp under väntetiden.

Vad ska jag göra när det kommer ett sändningsmeddelande?

Ett sändningsmeddelande är en förfrågan som skickas till en eller flera experter (beroende på hur tilldelningskön är inställd). När ett sändningsmeddelande skickas ut kommer samtalet att gå till den första experten som accepterar förfrågningen. Därefter skickas meddelandet **Uppgift avbruten** till alla andra experter. Den eller de experter som får ett meddelande om att en uppgift avbrutits behöver inte göra något mer.

Var kan jag hitta mer information?

Du hittar mer information om Cisco Unified Expert Advisor och relaterade program på denna webbplats: <http://www.cisco.com/go/ea>.

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

Cisco, Cisco Systems, Cisco-logotypen och Cisco Systems-logotypen är registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och vissa andra länder. Alla andra varumärken som omnämns i detta dokument eller på webbplatsen tillhör respektive ägare. Bruket av ordet partner innebär inte någon form av kompanjonskap mellan Cisco och ett annat företag. (0705R)



Cisco Unified Expert Advisor Snabbpreferens



Välkommen till Cisco Unified Expert Advisor! Denna snabbpreferens ger experter information om Cisco Unified Expert Advisor, och instruktioner för hur programmet används.

Vad är en "Expert Advisor"?

Cisco Unified Expert Advisor är ett produkttillval för Cisco Unified Contact Center Solutions. Det utökar kontaktcentret genom att en "expert" kan hantera vissa inkommande kontakter. Det kan till exempel hända att en kund som tagit kontakt med centret kräver att få prata med eller få råd från en specialist (eller expert). Denna expert är formellt sett inte medlem av kontaktcentret, men har ändå gått med på att "ha jouten" och erbjuda sin expertis vid behov.

Experterna visar att de finns på plats och kan ta emot en kontakt genom att ange sin status som (*Tillgänglig* eller *Inte vid datorn*) i sin klient för snabbmeddelanden (IM-klienten). IM-klienten fungerar som ett slags skrivbord för experterna, som de då använder för att visa att de är beredda att ta en kontakt genom att svara på en IM-kontaktförfrågan från Cisco Unified Expert Advisor-systemet (som bara kallas "systemet" i det här dokumentet). Ett exempel på en systemförfrågan är: **Vill du ta hand om en kontakt från en guldkund?**

Så snart det har konstaterats att en expert finns tillgänglig och har accepterat kontaktförfrågan kopplas kundkontakten *direkt vidare* till expertrådgivaren, antingen via ett självhjälpssystem, eller också utförs *vidarekopplingen* av den agent på kontaktcentret som inledningsvis tog emot kontakten. Kontaktcentrets agent kan också starta ett *konferenssamtal* där expertrådgivare också kopplas in.

Hur kommer jag igång?

Innan du kan använda systemet måste administratören lägga till och konfigurera dig som expert i systemet. När du väl har lagts till behöver du bara logga in till din IM-klient, så kommer du att börja få förfrågningar från systemet.

Jag har fått en förfrågan om att hantera en kontakt. Vad gör jag nu?

Ge ett av följande fördefinierade svar till förfrågan som visas i din IM-klient:

- Om du vill tala med kontakten på ett telefonnummer du själv väljer svarar du med något av följande: ja, j, eller 1, följt av en fördefinierad avgränsare (på "@", komma ", ", eller blanksteg " "), och därefter anger du önskat telefonnummer. Till exempel, ja@3001 eller j 2001.
- Om du vill sköta om kontakten på ett fördefinierat telefonnummer svarar du med något av följande: ja, j eller 1. Baserat på den förinställda prioriteringsordningen väljs telefonnumret automatiskt av systemet. Det förinställda telefonnumret kan vara ett nytt telefonnummer som din administratör ställt in för systemet, eller ditt förvalda telefonnummer så som det har konfigurerats i Cisco Unified Personal Communicator, eller ditt primära telefonnummer så som det har konfigurerats i Cisco Unified Communications Manager.
- Om du vill tala med kontakten på det telefonnummer du använde senast du accepterade en kontakt svarar du med något av följande: senaste, s eller 2.
- Om du vill tala med kontakten på ett telefonnummer du själv väljer svarar du med något av följande: välj, v eller 3. Systemet svarar då med texten **Välj ett telefonnummer från denna lista, eller ange ett annat telefonnummer dit kontakten kan kopplas.**
- Om du vill ha hjälp svarar du med något av följande: hjälp, h eller 4.



OBS! Om din administratör har definierat olika uppsättningar med meddelandesvar för alla experter använder du dessa svar för de olika förfrågningarna.

Kan jag neka en kontakt?

Du kan neka en kontakt *om* administratören har ställt in din expertroll så att du kan avslå kontakter. Du kan kontrollera dina inställningar via den text som informerar dig om att det finns en kontaktförfrågan. Om texten lyder **Kan du hantera den här kontakten?** kan du också neka kontakter. Om texten lyder **Var beredd, inkommande kontakt på väg** kan du inte avslå kontakter. Om du kan neka en kontakt gör du det genom att svara på kontaktförfrågan med något av följande: nej, n eller 0.



Tips Du kan stänga IM-fönstret när du har nekat en kontakt. Förvänta dig inga fler meddelanden från systemet med referens till ett nekat samtal.

Jag svarade inte på en förfrågan. Kommer jag att bli erbjuden andra uppgifter?

Om du inte svarar på en IM-förfrågan behöver du inte ändra IM-klientstatus själv. Den förfrågan du inte besvarade kommer inte att komma till dig igen, men däremot kommer du att erbjudas andra uppgifter, beroende på hur du anger din tillgänglighet.

Jag fick ett felmeddelande. Vad betyder det?

Om systemet har problem med att vidarebefordra kontakter, eller förstå olika svar, kan du få ett av följande meddelanden (där <Ogiltigt_nummer> är det telefonnummer som experten senast angav, och <Tid_kvar> är den tid experten fortfarande har på sig för att besvara snabbmeddelandet):

Numret <Ogiltigt_nummer> tycks vara ogiltigt. Ange ett annat telefonnummer där du kan nås. Du har <Tid_kvar> sekunder på dig att svara.

Det telefonnummer du angav hade ett ogiltigt format. Du kan använda siffrorna 0 till 9, streck "-", punkt "." och parentes "(" för telefonnummer. Dessa tecken kan förekomma 0 eller flera gånger.

Ditt telefonnummer <Ogiltigt_nummer> verkar vara upptaget. Ange ett annat telefonnummer där du kan nås. Du har <Tid_kvar> sekunder på dig att svara.

Det telefonnummer dit kontakten skulle vidarebefordras var upptaget. Svara med ett annat telefonnummer.

Tyvärr kan systemet inte ansluta till <Ogiltigt_nummer>. Ange ett annat telefonnummer där du kan nås. Du har <Tid_kvar> sekunder på dig att svara.

Det telefonnummer dit en kontakt skulle kopplas går inte att nå, men inte på grund av att det var upptaget (det kan t ex vara en dålig anslutning). Svara med ett annat telefonnummer.

Ditt svar kunde tyvärr inte tolkas av systemet. Ange endast det telefonnummer där du vill ta emot kontakten.

Du har skickat ett meddelande eller svar till systemet utan att du blivit ombedd att göra det, och då endast ett telefonnummer förväntades.

Ditt svar kunde tyvärr inte tolkas av systemet. Använd hjälpen vid behov.

Du får det här meddelandet från systemet om du ger ett annat svar än ett av dem som finns angivna i punkterna med "systemdefinierade svar" på föregående sida.

Hur lång tid har jag på mig för att svara på en IM-förfrågan?

Timeout för en tilldelningskö till en expert är som standard 30 sekunder (går att ställa in separat för de olika köerna) och det är den tid man har på sig för att acceptera/avslå/ignorera förfrågan. Uppgiften gör timeout efter angiven tid. Du behöver inte göra något mer för att kunna fortsätta ta emot uppgifter. Du kommer inte att bli erbjuden samma uppgift igen, men däremot andra uppgifter, beroende på hur du ställer in din tillgänglighet.

Hur lång tid har jag på mig för att besvara ett samtal?

Du har 10 sekunder på dig att svara på ett samtal när du har accepterat det via IM-klienten. Om du inte svarar i tid kan du bli ombedd igen att ange ett nytt telefonnummer eller så blir din status ändrad till *Ej tillgänglig*.