



Cisco Agent Desktop User Guide

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5
Cisco Unified Communications Manager Express Edition
November 2010

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

Cisco Agent Desktop User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Indhold

- Indledning 5
 - Nyheder i denne version 5
- Agent Desktop-funktionsniveauer 7
- Cisco IP Communicator 8
- Automatiske opdateringer 9
 - CAD-desktopprogrammer 9
 - Java Runtime Environment 10
- Logge på 11
 - Adgang via et virtuelt privat netværk (VPN) bag en NAT-firewall eller -router 12
- Log af 14
 - Metode 1: Logge af og derefter lukke Agent Desktop (anbefales) 14
 - Metode 2: Lukke Agent Desktop uden først at logge af 14
- Agent Desktop-grænsefladen 16
 - Tilgængelighed 16
 - Genveje i grænsefladen 17
 - Ruden Instrumentbræt 18
 - Værktøjslinjen Instrumentbræt 18
 - Teammeddelelse 20
 - Kontaktvisning 20
 - Ruden Kontaktstyring 21
 - Enterprise-data 21
 - Opkaldsaktivitet 22
 - Rude med integreret browser 23
 - Statuslinje 24
 - Desktop-indstillinger 24
 - Indstilling af vinduets virkemåde og vinduets indstillingstilstand 25
 - Angivelse af tilgængelighedsindstillinger 27
- Håndtering af opkald 29
- Indgreb fra supervisor 30
- Agenttilstande 31

Indhold

- Brug af chat 33
 - Afsendelse af en chatmeddelelse 34
 - Sende enterprise-data 35
 - Foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet 36
- Sådan bruger du Agent-e-mail: 37
 - Genvejstaster til redigering af e-mails 38
 - E-mail-tilstande 39
 - E-mail-værktøjslinje 39
 - E-mail-format 40
 - Sådan besvarer du en e-mail 41
 - Gennemsyn af e-mail 42
 - Håndtering af e-mails og opkald 43
 - E-mails tilbage i kø ved Log af 43
- Brug af optagelser 45
- Realtidsvisninger for agent 46
 - Visning af ACD-tilst.log for agent 46
 - Visning af opkaldslogfil for agent 47
 - Visning af agentstatistik 48
 - Få vist statistik for Kontaktservicekø 49
 - Visning af e-mail-logfil for agent 50
 - Visning af e-mail-oplysninger for agent 51
- Brug af den integrerede browser 52
 - Bemærkninger vedrørende integreret browser 52
 - Browserens værktøjslinje 52
 - Adgang til arbejdswebsteder 53
 - Adgang til andre websteder 53
- Årsagskoder 54
- Afslutningsdata 55
- Tjenestestatus 56
 - Telefonnetværksfejl 56

Brugervejledning til Cisco Agent Desktop

Indledning

Cisco Agent Desktop til Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) er en robust integrationsløsning til computertelefoni, der er nem at installere, konfigurere og håndtere. Den giver agenterne effektive værktøjer til at øge produktiviteten, reducere driftsomkostningerne og øge kundetilfredsheden.

Agent Desktop indeholder ACD-tilstandsstyring – klar/ikke klar, afslutning osv. Kundeoplysninger præsenteres for agenten gennem et enterprise-datavindue og en valgfri pop-op-meddelelse. Agenterne kan også besvare e-mails fra kunderne via den valgfri agent-e-mail-funktion. Den valgfri integrerede browser giver agenterne mulighed for at åbne websider på intranettet og internettet, hvilket giver dem bedre mulighed for at hjælpe kunderne. Den valgfri integration med Cisco Unified Presence gør det mulig for agenterne at sende beskeder til eksperter, som ikke er agenter, der kan hjælpe dem med at hjælpe kunderne.

Nyheder i denne version

Agent Desktop 8.5 inkluderer følgende nye funktioner:

- Forbedringer af agent-e-mail:
 - Forbedret brugergrænseflade
 - E-mail-behandling genoptages ved stemmeafbrydelse
 - Gennemgangsproces for agent-e-mail
 - Videre sendelse af e-mails til en ekstern konto
 - Kopi (CC) og skjult kopi (BCC) til en ekstern e-mail-adresse
 - Udskrivning af e-mails
- Den integrerede browser understøtter nu pop op-vinduer som nye faner eller som et pop op-vindue i Internet Explorer
- Understøttelse af Microsoft Internet Explorer 8 og Mozilla Firefox 3.6

- Understøttelse af 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise og Ultimate
- Understøttelse af 64-bit Microsoft Windows 7, der kører med Windows 32-bit på Windows 64-bit (WoW64) emuleringslag
- Forbedret understøttelse af skærmlæseren Freedom Scientific JAWS 11

BEMÆRK: Desktop-baseret overvågning og optagelse understøttes ikke på Windows 7 64-bit, der kører med WoW64. Unified CM-baseret overvågning og SPAN-baseret overvågning og optagelse understøttes imidlertid på Windows 7 64-bit, der kører med WoW64.

Agent Desktop-funktionsniveauer

Der er to funktionsniveauer i Agent Desktop: Udvidet og Premium.

[Tabel 1](#) opridser de tilgængelige funktioner på hvert funktionsniveau. Funktioner, der ikke er nævnt her, er tilgængelige i begge versioner.

Tabel 1. Agent Desktop-funktionsniveauer

Funktion	Udvidet	Premium
Opgaveknapper	x	x
Tærskler for enterprise-data	x	x
Chat startet af agent	x	x
Automatisk optagelse (del af et workflow)	x	x
Agentworkflow HTTP- og IPC-handlinger		x
Integreret browser		x
Agenthændelser – tidspunkt på dagen		x
Agent-e-mail		x
Afslutningsdata	x	x
Årsagskoder	x	x

Cisco IP Communicator

Agent Desktop understøtter brugen af IP Communicator-softwaretelefonen. Agent Desktop medfølger ikke til dette program, og det skal købes og installeres separat.

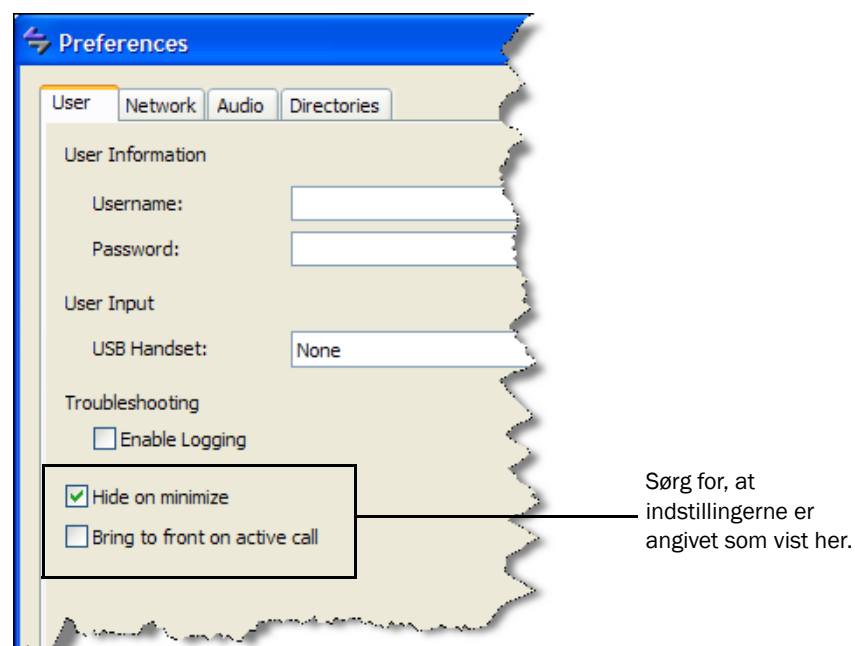
Du skal starte IP Communicator manuelt (programmet starter ikke automatisk, når du starter Agent Desktop). For at spare på systemressourcerne skal du holde IP Communicator minimeret så meget som muligt og bruge Agent Desktop-grænsefladen til opkaldskontrol.

Hvis du vil sikre, at IP Communicator ikke maksimeres, når et opkald modtages (standardindstillingen), skal du ændre dine indstillinger, sådan som det er angivet i den følgende fremgangsmåde.

Sådan sikres det, at IP Communicator forbliver minimeret, når et opkald modtages:

1. Start IP Communicator.
2. Højreklik hvor som helst på grænsefladen for at vise en pop op-menu, og vælg Indstillinger. Dialogboksen Indstillinger vises (Figur 1).

Figur 1. Dialogboksen IP Communicator-indstillinger



3. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet Læg forrest ved aktivt opkald (standardindstillingen) under fanen Bruger, og marker afkrydsningsfeltet Skjul ved minimering.
4. Klik på OK.

Automatiske opdateringer

CAD gør din administrator i stand til automatisk at opdatere alle forekomster af CAD-desktopprogrammer til en nyere version.

CAD-desktopprogrammer

Hver gang du starter Agent Desktop, kontrollerer programmet, om der er en opdateret version tilgængelig, eller om der er en systemkonfigurationsændring, der kræver en ændring i Windows-registreringsdatabasen. Hvis én af ovenstående gør sig gældende, kører programmet automatisk opdateringsprocessen.

Når der er en opdatering tilgængelig, vises en dialogboks med en meddelelse om, at din kopi af Agent Desktop vil blive opdateret. Klik på OK for at fortsætte opdateringen.

En statuslinje vises, for at du kan følge status på overførslen.

Når opdateringen er fuldført, får du vist en sidste dialogboks med en meddelelse om, at opdateringen er fuldført, og om hvilke programmer der er blevet opdateret. Hvis du har andre CAD-desktopprogrammer (Cisco Supervisor Desktop og Cisco Desktop Administrator) på din pc, vil de alle være blevet opdateret.

BEMÆRK: Da Agent Desktop automatisk installeres sammen med Supervisor Desktop, vil der kun stå, at Supervisor Desktop er blevet opdateret i den sidste dialogboks. Agent Desktop angives kun, hvis Supervisor Desktop ikke findes på din pc.

Når du klikker på OK for at lukke dialogboksen, genstarter alle CAD-desktopprogrammer, der kører på skrivebordet automatisk.

BEMÆRK: For at sikre, at de automatiske opdateringer fungerer korrekt, skal Internet Explorer konfigureres, så den kontrollerer for nyere versioner af gemte sider. I Internet Explorer skal du vælge Funktioner > Internetindstillinger. Under fanen Generelt, i afsnittet om browsing-historik, skal du klikke på Indstillinger. Vælg funktionen Hver gang jeg besøger websiden.

BEMÆRK: Hvis systemet er konfigureret med to Unified CCX-servere, og den ene af serverne opgraderes, mens din forekomst af Agent Desktop har forbindelse til den ældre Unified CCX, og systemadministratoren kører en failover for at flytte alle agenter til den opgraderede server, vil din forekomst af Agent Desktop ikke automatisk blive opgraderet, når du logger på den nye server. Du skal lukke Agent Desktop og starte den igen, for at den automatiske opgradering finder sted.

Java Runtime Environment

Hver gang Agent Desktop startes, kontrollerer det, at den korrekte version af Java Runtime Environment (JRE) er installeret. Hvis den korrekte version ikke registreres, beder Agent Desktop dig om at installere det korrekte JRE.

BEMÆRK: Denne funktion er kun tilgængelig, hvis agenten er tildelt til en kontaktservicekø for agent-e-mail i CAD Premium-pakken.

Logge på

- Når du starter Agent Desktop, bliver du bedt om at logge på.

Sådan logger du ind i Agent Desktop:

1. Vælg Start > Programmer > Cisco > Desktop > Agent. Dialogboksen Agent-login vises (Figur 2).

Figur 2. Dialogboksen Agent-login



BEMÆRK: Du vil måske få vist en sikkerhedsmeddelelse om, at du vil få vist sider via en sikker forbindelse. Dette kan forekomme, hvis Windows XP og et af dine konfigurerede integrerede arbejdswebsteder i browseren er et sikkert websted (med præfikset https://). Marker afkrydsningsfeltet Hav altid tillid til indhold fra denne udgiver for at forhindre, at denne meddelelse vises igen.

2. Angiv dit id, din adgangskode og dit lokalnummer i de relevante felter, og klik på OK, eller tryk på Enter.

Hvis du forsøger at logge på, og id'et allerede bruges af en anden agent, bliver du spurgt, om du vil gennemtvunge logon. Hvis du vælger at gøre dette, vil du blive logget på, og den agent, som bruger det pågældende id, logges af.

BEMÆRK: Hvis din teamtildeling ændrer sig, mens du er logget på, skal du altid genstarte CAD, for at ændringen kan træde i kraft.

Bemærkninger vedrørende login

- Agent Desktop kan kun kontrollere opkald på det lokalnummer, du har angivet i dialogboksen Login, og det gælder også, selvom du er konfigureret til flere lokalnumre.

- Når du forsøger at logge på, vises muligvis en fejlmeddelelse om, at der er opstået en licensfejl. Kontakt administratoren. Denne meddelelse vises generelt, når alle Agent Desktop-softwarelicenser er i brug. Derfor er det vigtigt, at du lukker Agent Desktop helt, når du er færdig med at bruge den, i stedet for blot at logge af. Så længe Agent Desktop kører, anvendes en licens.

Hvis JRE mangler eller er den forkerte version

Hvis du bliver bedt om at installere JRE, når du starter Agent Desktop, hvis du er tildelt til en e-mail-kontaktsservicekø og:

- JRE mangler eller ikke er tilgængelig
- Den forkerte version af JRE er installeret

BEMÆRK: Kun en bruger med administratorrettigheder kan installere JRE. Hvis du ikke har administratorrettigheder på din computer, og du vil installere JRE, skal du kontakte din supervisor.

Gør et af følgende i meddelelsesdialogboksen:

- Klik på Ja for at hente JRE-installationsfilen. Du skal køre installationen manuelt, da den ikke starter automatisk. Følg skærmbillederne i InstallShield Wizard for at fuldføre installationen.
- Klik på Nej for at fortsætte med at starte Agent Desktop uden funktionen Agent-e-mail.

Adgang via et virtuelt privat netværk (VPN) bag en NAT-firewall eller -router

Agent Desktop er altid forbundet til CAD-serveren via et VPN. Dette giver agenten mulighed for at arbejde eksternt og stadig drage fordel af alle funktionerne i Agent Desktop.

Når en desktop bruger NAT (Network Address Translation) på grund af en firewall eller en router, skal VPN-software bruges på desktoppen for at sikre fuld understøttelse af 2-vejs netværksforbindelse mellem kontaktcenterserveren og desktoppen. Hvis man ikke bruger VPN-software, vil det resultere i problemer med forbindelsen og tab af funktioner såsom fejl i skjult overvågning, optagelse og indgående chat- og teammeddelelser.

Det anbefales at anvende et VPN for at have en sikker forbindelse.

VPN-forbindelsen skal oprettes, før Agent Desktop startes. Hvis VPN-forbindelsen mistes under en session, skal du genstarte Agent Desktop, når forbindelsen er reetableret.

Hvis Agent Desktop kan logge på alle tjenester undtagen Chat-tjenesten, skal programmet genstartes, når Chat-tjenesten er kommet online igen.

Det er blevet kontrolleret, at Cisco VPN 3000 Concentrator og Cisco VPN Client fungerer korrekt sammen med Agent Desktop, og at adgang understøttes. VPN-løsninger fra andre udbydere vil muligvis fungere korrekt, men da de ikke er blevet formelt bekræftet, understøttes de ikke. Hvis du ønsker at få bekræftet en alternativ løsning, skal du kontakte din Cisco-leverandør.

Log af

Når du starter Agent Desktop, bruger du en Agent Desktop-softwarelicens. Når du afslutter Agent Desktop, bliver den pågældende softwarelicens tilgængelig for andre agenter. Det er derfor vigtigt, at Agent Desktop lukkes helt, når du er færdig med at bruge den.

Hvis du kun logger af, vil softwarelicensen fortsat være i brug, og nogle af funktionerne i Agent Desktop, f.eks. Chat, er stadig tilgængelige. Softwarelicensen frigives automatisk, når Agent Desktop ikke har været brugt i 20 minutter.

Du kan bruge to metoder til at logge af og lukke Agent Desktop.

Metode 1: Logge af og derefter lukke Agent Desktop (anbefales)

Brug af denne metode sikrer, at den softwarelicens, du bruger, frigives og er tilgængelig for andre agenter.

Sådan logger du af ved hjælp af metode 1:

1. Klik på Log af på værktøjslinjen.
 - Hvis dit system er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen med årsagskoder, før du logges af. Vælg den relevante årsagskode, og klik på OK.
 - Hvis du har et aktivt opkald, når du klikker på Log af, vil du fortsat være logget på, indtil opkaldet afsluttes.
2. Klik på Luk (X)et i øverste højre hjørne af Agent Desktop-vinduet) for at lukke Agent Desktop.

Metode 2: Lukke Agent Desktop uden først at logge af

Ved brug af denne metode er der en lille risiko for, at softwarelicensen ikke frigives korrekt ved lukningen. Hvis dette sker, vil den softwarelicens, du bruger, ikke blive frigivet, før Agent Desktop ikke har været i brug i 20 minutter.

En agent kan fremtvinge frigivelse af licensen ved at bruge tvungen logon. Se "[Logge på](#)" på side 11 for at få flere oplysninger om tvungen logon.

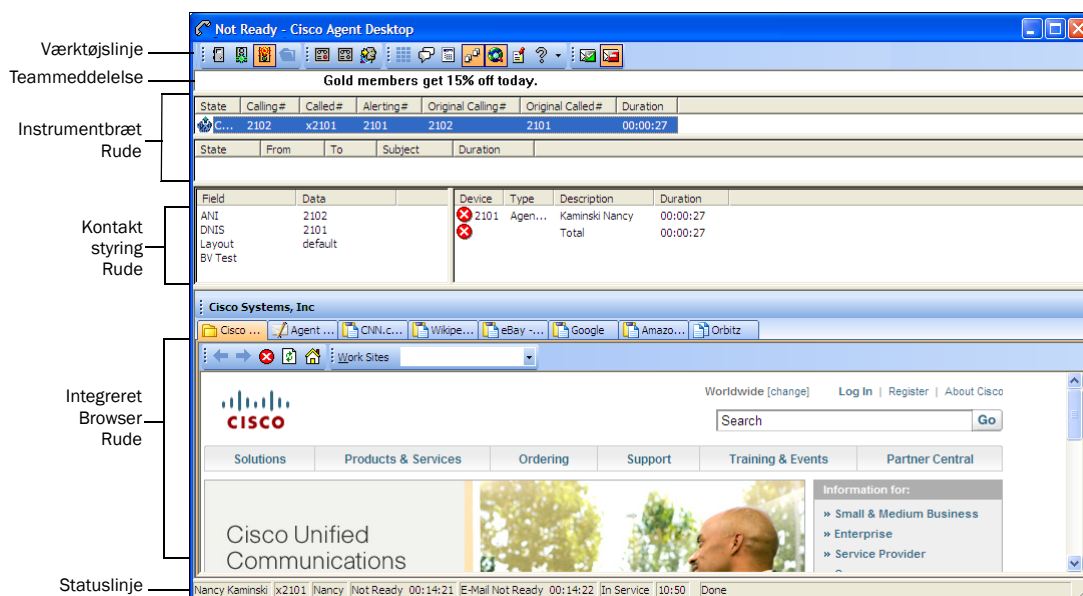
Sådan logger du af ved hjælp af metode 2:

- Klik på Luk (X'et i øverste højre hjørne af Agent Desktop-vinduet).
 - Hvis systemet er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen med årsagskoder, før du logges af. Vælg den relevante årsagskode, og klik på OK.
 - Hvis du har et aktivt opkald, når du klikker på Luk, vises der en dialogboks, hvor du bliver bedt om at bekræfte, at du vil logge af.
 - Hvis klikker på Ja, vil du fortsat være logget på, indtil du afslutter opkaldet.
 - Hvis klikker på Nej, vil du fortsat være logget på, og Agent Desktop vil forblive åben.

Agent Desktop-grænsefladen

Agent Desktop-grænsefladen (Figur 3) viser oplysninger om aktive opkald og giver dig mulighed for at bruge telefon- og e-mail-funktioner. Den giver dig også mulighed for at få vist statistikker for agenter, opkald, teammeddelelser og e-mails i realtidsvisninger (rapporter) og for at "chatte" med andre agenter og supervisere ved hjælp af chatfunktionen.

Figur 3. Agent Desktop-grænsefladen



Tilgængelighed

Agent Desktop har et antal funktioner, som giver øget tilgængelighed for brugere, som har forringet synsevne:

- Følger Windows-indstillinger for skærmopløsninger og indstillinger for farve/kontrast

BEMÆRK: Muliggør høj kontrast, før Agent Desktop startes, for at sikre at alle tabeller stemmer overens med indstillingerne for høj kontrast.

- Rullende eller ikke-rullende teammeddelelser
- Skærmlæserkompatible værktøjstip til alle knapper
- Værktøjslinjeknapper kan vises i lille (16×16) og stor (32×32) størrelse
- Skærmlæserkompatible genvejstaster til navigation i programmet og på værktøjslinjen

- Bruger Windows-indstillinger til størrelse af skrifttype til alle vinduer og pop op-meddelelser
- Hørbare toner, som aktiveres, når en dialogboks, som ikke er startet af en agent, vises (f.eks. et nyt chatvindue og meddelelser til agenten om, at supervisoren bryder ind, opfanger, optager eller overvåger)
- Navigation gennem hver rude, browser og alle elementerne i hovedvinduet ved hjælp af tasten Tab
- Mellemrumstasten kan fungere som tasten Enter for dialogbokse i fokus
- Forbedret understøttelse af skærmlæsesoftwarens JAWS

Genveje i grænsefladen

Der er genveje til navigation i Agent Desktop-grænsefladen. Genvejstasterne vises i [Tabel 2](#).

Tabel 2. Genvejstaster for tilgængelighed

Genvejstaster	Beskrivelse
Ctrl+Shift+C	Marker opkaldsvisning.
Ctrl+E	Marker den første post i Enterprise Data-ruden. Tryk på Enter for at åbne dialogboksen Rediger enterprise-data til den valgte post.
JAWSKEY* + Page Down	Læser statuslinjen.
JAWSKEY* +T	Læser titellinjen.
Alt+E	I vinduet Realtidsvisninger for agent skal du vælge rullemenuen Realtidsvisninger.
Alt+Y	I vinduet Realtidsvisninger for agent skal du vælge rullemenuen Datoer, hvor Agentopkaldslogfil vises.
Alt+S	I vinduet Realtidsvisninger for agent skal du vælge den første celle i gitterkontrollen.
Ctrl+Shift+T	Går igennem browserens faner i den integrerede browser.
Ctrl+Shift+B	Sætter fokus på den aktuelle browserfane.
Ctrl+Alt+A	Åbner vinduet Om.
Ctrl+Shift+S	Åbner vinduet Tjenestestatus.

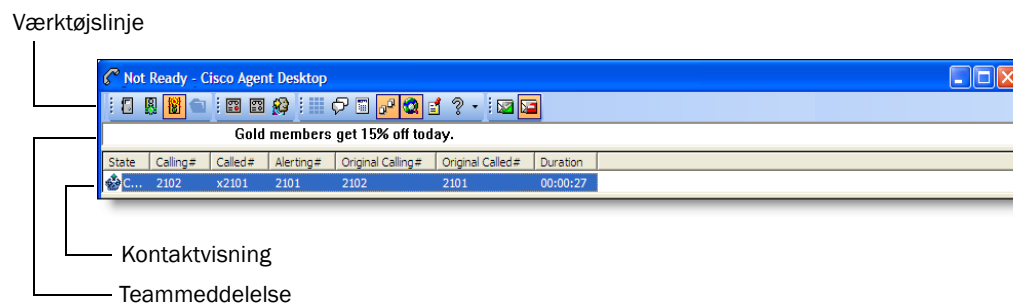
* JAWSKEY er som standard tasten Insert. Hvis du ønsker yderligere oplysninger om at bruge dette værktøj, kan du se JAWS-dokumentationen.

Ruden Instrumentbræt

Ruden Instrumentbrættindeholder de overordnede kontrolelementer til Agent Desktop. Den består af tre dele:

- [Værktøjslinjen Instrumentbræt \(side 18\)](#)
- [Teammeddelelse \(side 20\)](#)
- [Kontaktvisning \(side 20\)](#)

Figur 4. Ruden Instrumentbræt



Værktøjslinjen Instrumentbræt

Værktøjslinjen Instrumentbræt indeholder knapper til ,funktioner som f.eks. ind- og udlogning, ændring af agenttilstand, start af en chatsession, visning af realtidsrapporter og konfiguration af Agent Desktop-grænsefladens udseende.


Knapperne på værktøjslinjen deaktiveres, hvis de kontrollerer en funktion, som ikke er tilgængelig i din nuværende situation. Hvis du f.eks. er i tilstanden Klar og afventer et opkald, er knappen Arbejde deaktiveret.

BEMÆRK: Din værktøjslinje konfigureres af din administrator og vil muligvis indeholde andre knapper end dem, som er angivet herunder.











Du kan kontrollere størrelsen af knapperne på værktøjslinjen. Se "[Desktop-indstillinger](#)" på side 24 for at få flere oplysninger.

Knapperne på værktøjslinjen, som vist i [Tabel 3](#), har alle værktøjstip, der beskriver den funktion, de er tilknyttet. Hvis du vil have vist en knaps værktøjstip, skal du bevæge musemarkøren over knappen.




Tabel 3. Knapper på værktøjslinjen Instrumentbræt

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).

Tabel 3. Knapper på værktøjslinjen Instrumentbræt (fortsat)

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log af	Ctrl+L	Logger dig af ACD'en (skifter med Log på).
	Klar	Ctrl+W	Ændrer din tilstand til Klar, hvilket angiver, at du kan modtage ACD-opkald.
	Ikke klar	Ctrl+O	Ændrer din tilstand til Ikke klar, hvilket angiver, at du ikke kan modtage ACD-opkald.
	Arbejde	Ctrl+Y	Ændrer din tilstand til Arbejde, hvilket angiver, at du er i gang med afslutningsdelen efter at have afsluttet opkald, og når du er færdig, vil du være klar til at modtage viderestillede opkald.
	Chat	Ctrl+J	Starter en chatsession med et andet medlem af dit team, din supervisor eller en deltager i et conferenceopkald.
	Opgaveknapper	Alt+[knap-nummer]	Opgaveknapper er konfigureret af din administrator til at udføre forskellige funktioner, såsom at køre en makro, starte et program eller sende en foruddefineret chatmeddelelse til din supervisor. Der kan være op til ti opgaveknapper på værktøjslinjen, og hver enkelt knap kan tildeles mere end én handling. Knapperne kan tilpasses, så dine bliver anderledes.
	Rapp.	Ctrl+Q	Viser vinduet Realtidsvisninger for agent, hvor du kan få vist dine egne opkaldslogfiler og din egen statistik.
	Vis/skjul kontaktstyring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruden til kontaktstyring.
	Vis/skjul integreret browser	Alt+B	Viser eller skjuler ruden med den integrerede browser.
	Indstillinger	Alt+P	Viser dialogboksen Indstillinger, hvor du kan indstille virkemåden og vinduesindstillingerne for Agent Desktop-vinduet.

Tabel 3. Knapper på værktøjslinjen Instrumentbræt (fortsat)

Knap	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Hjælp/Om	F1	Åbner vinduet Onlinehjælp og Om.
	E-mail klar*	Ctrl+Shift+W	Du er klar til at modtage e-mails.
	E-mail ikke klar*	Ctrl+Shift+O	Du er ikke klar til at modtage e-mails.

* E-mail-tilstandsknapper er kun synlige, hvis e-mail-funktionen er aktiveret.

Teammeddelelse

Teammeddelelsen er en meddelelse, som supervisoren sender til teamet, og som har en bestemt varighed. En teammeddelelse kan være rullende eller ikke-rullende, afhængigt af indstillingerne for Agent Desktop. Se "[Desktop-indstillinger](#)" på side 24 for at få flere oplysninger.

Hvis der ikke er en meddelelse, vises teammeddelelsesafsnittet ikke. Så snart din supervisor sender en teammeddelelse, åbnes teammeddelelsesområdet på instrumentbrættet, og meddelelsen vises.

Kontaktvisning

Afsnittet med kontaktvisninger viser data om agentens aktuelle opkald og valgfrie e-mail-visninger. Der kan være mere end én opkalds-/e-mail-visning i afsnittet med kontaktvisninger. Du kan f.eks. have gemt en e-mail som kladde, have et opkald parkeret og have et aktivt opkald – alle vises.

Ruden til kontaktvisninger for opkald kan vise op til syv felter. To af felterne, Tilstand og Varighed, vises altid. De fem andre felter kan konfigureres af systemadministratoren. De tilgængelige felter vises i [Tabel 4](#).

Nogle felter kan muligvis vise <Ikke-tilgængelig> eller være tomme, hvis opkaldsoplysningerne er ukendte eller ikke findes.

Tabel 4. Kontaktvisningsfelter for opkald

Felt	Beskrivelse
Tilstand	Kontaktens aktuelle tilstand.
Kalder op til nr.	Nummeret på den telefon, hvorfra opkaldet foretages.
Kaldte op til nr.	Nummeret på den telefon, hvor opkaldet blev modtaget.
Advarer nr.	Nummeret på enheden, der ringer.

Tabel 4. Kontaktvisningsfelter for opkald (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Kaldte oprindeligt nr.	Det oprindelige nummer, der blev ringet til.
Kalder oprindeligt nr.	Det første nummer, der ringede.
Varighed	Varigheden af telefonopkaldet.

Ruden til kontaktvisninger for e-mail kan vise op til fem felter. De tilgængelige felter vises i [Tabel 5](#).

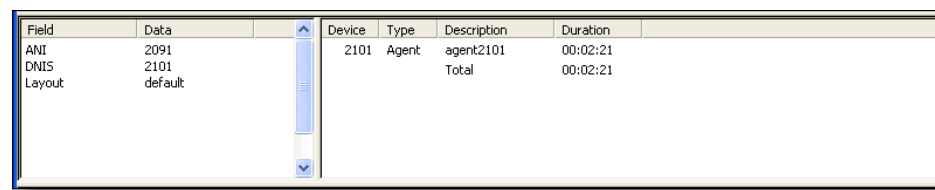
Tabel 5. Kontaktvisningsfelter for e-mail

Felt	Beskrivelse
Tilstand	E-mail-kontaktens aktuelle tilstand.
Fra	Navn/adresse på e-mailens afsender.
Til	Navn/adresse på e-mailens modtager.
Emne	E-mailens emnelinje.
Varighed	E-mailens behandlingstid.

Ruden Kontaktstyring

Ruden Kontaktstyring indeholder enterprise-data til venstre og oplysninger om opkaldsaktivitet til højre ([Figur 5](#)).

Figur 5. Ruden Kontaktstyring



Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2091	2101	Agent	agent2101	00:02:21
DNIS	2101			Total	00:02:21
Layout	default				

Enterprise-data Opkaldsaktivitet

Du kan vise/skjule Kontaktstyring på værktøjslinjen Instrumentbræt for at vise eller skjule denne rude i Agent Desktop-grænsefladen.

Enterprise-data

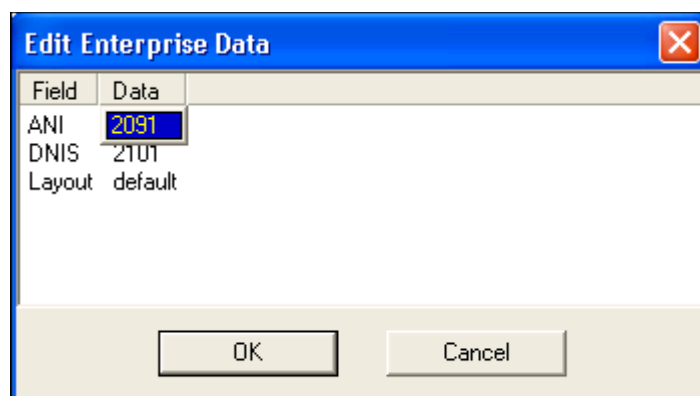
Afsnittet med enterprise-data viser data, som er tilknyttet det valgte opkald. Hvilke data der helt præcist vises, konfigureres af din administrator.

Hvis din administrator har indstillet, at du kan redigere datafelter, kan du ændre et hvilket som helst datafelt i vinduet Enterprise-data. De ændrede data følger opkaldet, f.eks. hvis du overfører det til en anden agent, vil agenten kunne se ændrede data og ikke de oprindelige data.

Sådan ændres et datafelt:

1. Dobbeltklik på det felt, der skal ændres. Vinduet Rediger enterprise-data vises (Figur 6).

Figur 6. Vinduet Rediger enterprise-data med feltet ANI markeret til redigering



2. Rediger dataene.
3. Klik på OK.

Opkaldsaktivitet

Afsnittet med opkaldsaktivitet, som vist i Tabel 6, viser aktiviteten for det valgte opkald.

Tabel 6. Felter i opkaldsaktivitet

Felt	Beskrivelse
Enhed	Liste over enheder, som opkaldet er gået igennem.
Type	Type af enhed, som opkaldet er gået igennem.
Beskrivelse	Beskrivelse af den enhed, som opkaldet er gået igennem.
I alt	Summen af alle varigheder, som er vist.

BEMÆRK: I nogle tilfælde kan et opkald forekomme på flere enheder på samme tid. Hvis f.eks. et opkald placeres i flere køer eller sættes i konference til flere lokalnumre, viser afsnittet med opkaldsaktivitet varigheden af opkaldet på hver enkelt enhed. Overlappende tider vil ikke blive forsøgt vist. I dette tilfælde er den samlede sum den tid, som er brugt på disse overlappende enheder, og vil være større end den faktiske tidsmængde, som opkaldet har anvendt i kontaktcentret.

BEMÆRK: Hvis et opkald viser RNA (opring. intet sv.) hos en agent, og opkaldet derefter viderestilles til og besvares af en anden agent, vil den samlede tid, der vises i den anden agents rude til opkaldsaktivitet, ikke være korrekt. I eventuelle rapporter, som agenten eller supervisoren får vist, vil den samlede opkaldstid dog være korrekt.

Tærskler

En tærskel er den mængde tid, som det accepteres, at et opkald forbliver ved en bestemt enhed eller et bestemt kontaktcenter. Din systemadministrator kan tildele tærskler, som udløser en advarsel, til hver enkelt enhedstype samt en samlet tærskel for et opkald.

Hvis et opkald bliver længere ved en enhed, end hvad der er defineret i advarselstærsklerne, vises et advarselsikon ved siden af enheden i ruden til opkaldsaktivitet. Disse ikoner er:



Obs



Advarsel

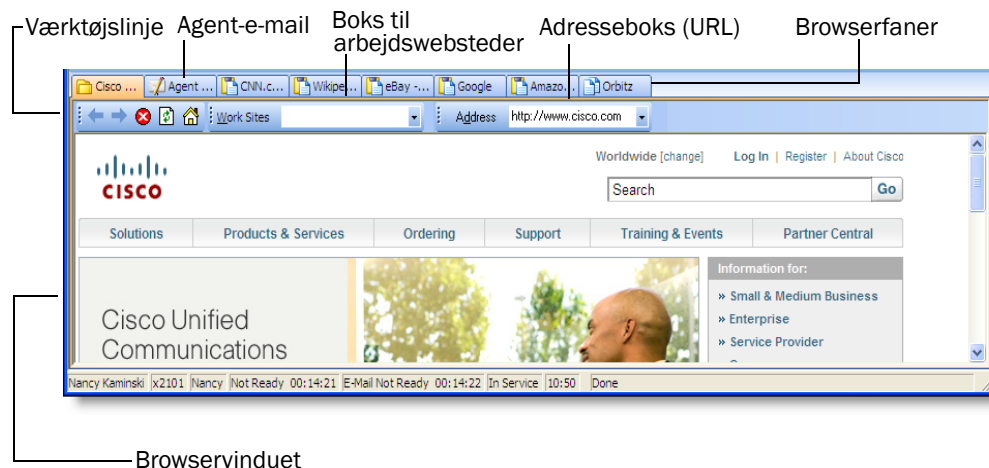
Rude med integreret browser

Ruden med den integrerede browser ([Figur 7](#)) viser internet- eller intranetwebsider, som du kan bruge til at hjælpe dine kunder. Administratoren kan konfigurere et bestemt websted, så det vises som din startside, og tilføje en liste over arbejdswebsteder (svarende til favoritter i webbrowseren), så du hurtigt kan gå ind på de websteder, du ofte besøger.

Ruden med den integrerede browser omfatter:

- værktøjslinjen til den integrerede browser
- op til 10 faner
- Boks til arbejdswebsteder
- adresseboks (skal konfigureres af administratoren for at blive vist)
- Browservinduet
- Fanen Agent-e-mai (e-mail-fanen er kun synlig, hvis e-mail-funktionen er aktiveret).

Figur 7. Integreret browser, rude



Statuslinje

I statuslinjen vises aktuelle oplysninger om Agent Desktop (Figur 8).

I tilfælde af en tjenestefejl ændres afsnittet Aktuel status fra "Aktiv" til "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste". Hvis du vil vide, hvilke funktioner der påvirkes, når tjenesten ikke kører, skal du dobbeltklikke på afsnittet Aktuel status for at vise et pop op-vindue med funktioner, som er aktive eller inaktive.

Se "[Tjenestestatus](#)" på side 56 for at få flere oplysninger om pop op-vinduet med aktuel status og autogendannelse af tjeneste.

Figur 8. Statuslinje

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	E-Mail Not Ready	Partial Service	09:41
Agent navn	Agent-lokal nummer	Agent Id	Den aktuelle agent-ACD-tilstand og tid brugt i den pågældende tilstand	Aktuel e-mail-tilstand	Aktuel tilstand for Agent Desktop-funktioner	Aktuel systemtid i 24-timers format	

BEMÆRK! E-mail-tilstand er kun synlig, hvis funktionen Agent-e-mail er aktiveret.

Desktop-indstillinger

Hvis din administrator konfigurerer din værktøjslinje, så du har adgang til knappen Indstillinger, vil du ikke kunne ændre vinduet Agent Desktops virkemåde og tilgængelighedsindstillinger.

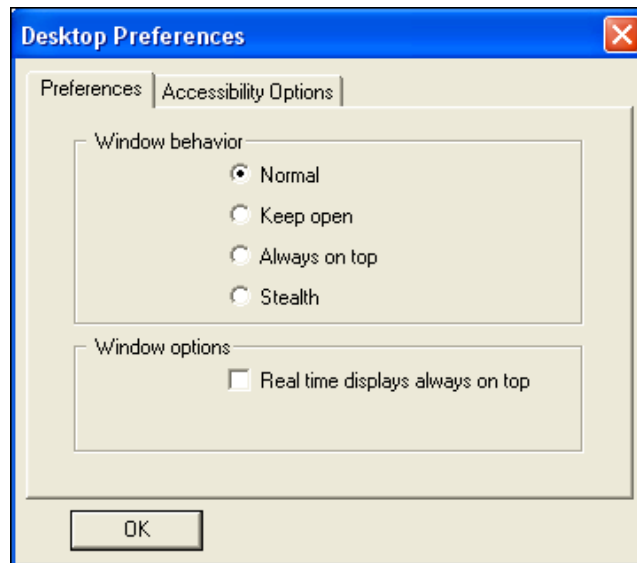
Sådan opsættes dine desktop-indstillinger:

1. Klik på Indstillinger på værktøjslinjen. Dialogboksen Desktop-indstillinger vises.
2. Vælg de ønskede indstillinger under hver fane, og klik derefter på OK.

Indstilling af vinduets virkemåde og vinduets indstillingstilstand

Som standardindstilling er Agent Desktop minimeret, når den ikke er i brug, og åben under opkald (normal tilstand). Hvis administratoren har givet dig adgang til at vælge vinduets virkemåde, kan du ændre vinduets virkemåde og indstillingstilstand under fanen Indstillinger i dialogboksen Desktop-indstillinger (Figur 9).

Hvis din administrator ikke har aktiveret din adgang til at ændre vinduets virkemåde, skjules fanen, og vinduet vil fungere på den måde, som administratoren vælger.

Figur 9. Fanen Indstillinger

De tilgængelige tilstande beskrives i Tabel 7.

Tabel 7. Vinduets virkemåde og vinduets indstillingstilstande

Tilstand	Beskrivelse
Normal	Standard. Vinduet vises, når opkald er til stede, og minimeres, når der ikke sker noget.
Hold åbent	Vinduet forbliver åbent, når der ikke sker noget.

Tabel 7. Vinduet virkemåde og vinduets indstillingstilstande (fortsat)

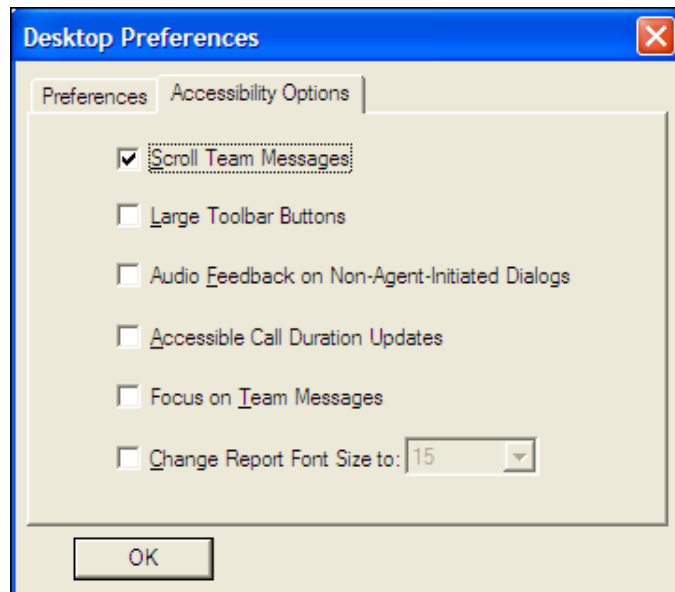
Tilstand	Beskrivelse
Altid øverst	<p>Vinduet forbliver åbent, selvom der ikke sker noget, og ligger oven på alle andre åbne programmer.</p> <p>BEMÆRK: Når du vælger vinduesvirkemåden <i>Altid øverst</i>, kan du ikke vælge funktionerne <i>Realtidsvisningeraltid øverst</i></p>
Skjult	<p>Vinduet vises som et ikon på proceslinjen (nederste venstre hjørne af dit skrivebord, ved siden af systemuret) og vises ikke, medmindre der dobbeltklikkes, eller du modtager en teammeddelelse eller en e-mail.</p>
Realtidsvisningeraltid øverst	<p>Vinduet Realtidsvisninger for agent forbliver åbent, selvom der ikke sker noget, og ligger oven på alle andre åbne programmer.</p>

Angivelse af tilgængelighedsindstillinger

Rul i teammeddelelser

Hvis du bruger en skærlæser til Agent Desktop, kan rullende teammeddelelser (standardtilstanden) være vanskelige at læse. Du kan vælge at slå rullefunktionen fra og i stedet få stationære teammeddelelser. Det gør du ved at fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Rul i teammeddelelser under fanen Tilgængelighedsindstillinger (Figur 10).

Figur 10. Fanen Tilgængelighedsindstillinger

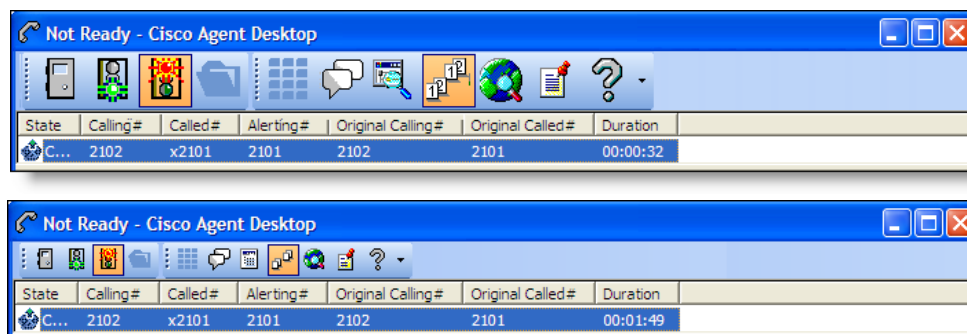


BEMÆRK: Den virkemåde, du vælger til teammeddelelser, fortsætter fra session til session og behøver ikke at blive nulstillet, hver gang du starter Agent Desktop.

Ikonstørrelse

Du kan ændre størrelsen på knapperne på værktøjslinjen fra standardindstillingen 16 × 16 pixel til 32 × 32 pixel (Figur 11 til sammenligning) ved at markere afkrydsningsfeltet Store værktøjsknapper. Bemærk, at hvis der ikke er plads til alle knapperne på én række, vises de automatisk på flere rækker.

Figur 11. Sammenligning af store og små knapper på værktøjslinjen



Lydfeedback

Marker afkrydsningsfeltet Lydfeedback på dialogboksene, som ikke er initieret af agent, for at aktivere lyden af en tone, når en dialog, som ikke er initieret af dig, vises på din desktop. Eksempler på sådanne dialogbokse er nye chatvinduer og meddelelser til dig om, at supervisoren er ved at bryde ind, opfange, optage eller overvåge dit opkald.

Opkaldsvarighed

Marker afkrydsningsfeltet Tilgængelige opdateringer af opkaldsvarighed for at få vist stigningen i feltet Varighed under et opkald. Som standard er denne indstilling aktiveret. Hvis feltet opdateres løbende, kan det dog medføre problemer for den, som læser på skærmen, hvorfor synshæmmede kan ønske at deaktivere funktionen.

Teammeddelelser

Marker afkrydsningsfeltet Fokus på teammeddelelser for at gøre Agent Desktop i stand til at skifte fokus over på ruden til teammeddelelser, når der kommer en teammeddelelse. Dette gør det muligt for synshæmmede agents skærmlæsere at læse den indgående teammeddelelse.

Skriftstørrelse i rapport

Marker afkrydsningsfeltet Skift skriftstørrelse i rapport til, og indtast en størrelse i feltet for at gøre skriften større eller mindre i realtidvisningerne. Du kan vælge en skriftstørrelse mellem 8 og 72. Standardstørrelsen er 15.

BEMÆRK: Hvis du ændrer skriftstørrelsen ved hjælp af skærmindstillingerne i Windows Kontrolpanel, skal du genstarte Agent Desktop, for at disse ændringer kan træde i kraft.

Håndtering af opkald

Du skal bruge din faste IP-telefon til håndtering af opkald (besvare, ringe op, overføre, konferenceopkald, parkering osv.).

BEMÆRK: I dokumentationen til IP-telefonen kan du finde beskrivelser af telefonens funktioner og egenskaber.

BEMÆRK: Der kan kun være tre parter i et konferenceopkald. Hvis du forsøger at tilføje en fjerde part til konferenceopkaldet, slippes en af deltagerne. Dette er en begrænsning i Cisco Unified Communications Manager Express.

Indgreb fra supervisor

Din supervisor har mulighed for at bryde ind i opkald, du modtager. Han eller hun kan:

- Overvåge dine opkald
- Optage dine opkald

Du får muligvis besked, når din supervisor overvåger eller optager dine opkald, afhængigt af hvordan systemet er konfigureret.

Hvis meddelelsesfunktionen er slået til, vil du få vist en pop op-meddelelse, der fortæller, at supervisoren er i færd med at gribe ind på en af de ovennævnte måder. Du vil også få vist en meddelelse, når supervisoren ikke længere griber ind i dit opkald.

Agenttilstande

Agent Desktop giver dig mulighed for at ændre din agenttilstand ved hjælp af agenttilstandsknapperne på værktøjslinjen. Det er kun agenttilstande, som er gyldige valg i din aktuelle agenttilstand, som vil være tilgængelig på et hvilket som helst givet tidspunkt.

Din aktuelle ACD-agenttilstand vises i titellinjen (den øverste del af Agent Desktop-vinduet) og statuslinjen (nederst i Agent Desktop-vinduet). Når Agent Desktop er minimeret, vises din aktuelle agentstatus på knappen på proceslinjen.

Figur 12. Din aktuelle agenttilstand vises flere steder



Du kan ændre din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden). Din tilstand ændres til den tilstand, du klikkede på, efter at opkaldet blev afsluttet. Som en undtagelse vil din agentstatus omgående skifte fra statussen Taler til Log af, når du klikker på Log af under et opkald. Du vil blive logget af, når opkaldet afsluttes.

BEMÆRK: Din agenttilstand skifter automatisk til Ikke klar, hvis du ikke besvarer et opkald. Du vil ikke modtage nogen ACD-opkald, før du ændrer din status tilbage til Klar.

Agenttilstandsknapperne angiver den tilstand, du klykkede på, ikke din aktuelle tilstand. Hvis du f.eks. klikker på tilstandsknappen Arbejde under et opkald, vises knappen Arbejde som nedtrykket. Din aktuelle tilstand vises på statuslinjen.

De tilgængelige agenttilstande vises i [Tabel 8](#). De tilgængelige e-mail-tilstande vises i [Tabel 10 på side 39](#).

Tabel 8. Agenttilstande

Tilstand	Beskrivelse
Log af	Du er logget af ACD'en.
Ikke klar	Du kan ikke modtage viderestillede opkald.
Klar	Du kan modtage viderestillede opkald.
Reserveret	Du er midlertidigt sat til side for at modtage et bestemt opkald. Din tilstand skifter til taletilstanden, når du besvarer opkaldet. Hvis du ikke kan besvare opkaldet inden for bestemt tidsgrænse, som er angivet af systemadministratoren, placerer ACD'en dig i tilstanden Ikke klar. ACD indstiller automatisk tilstanden Reserveret for dig, og der er ikke en tilhørende knap. Du kan være i denne tilstand, uden at telefonen ringer (du venter på, at den skal ringe).
Taler	Du taler i telefon med en kunde eller en anden agent. ACD indstiller denne tilstand automatisk for dig, og der er ikke en tilhørende knap.
Arbejde	Du fuldfører arbejde fra et tidligere opkald og kan ikke modtage viderestillede opkald.

Brug af chat

Du kan bruge chat til at sende onlinemeddelelser til agenter og supervisorer i dine team.

BEMÆRK: Hvis du ikke har chatknappen på din værktøjslinje, er det fordi administratoren har konfigureret Agent Desktop, så du ikke kan starte en chatsession. Du kan imidlertid stadig modtage indgående chatsessioner og svare på dem.

Figur 13 viser vinduet til valg af kontakter.

Figur 13. Vinduet til valg af kontakter



Dette vindue til valg af kontakter indeholder to kontaktlister eller skuffer: Agenter og Supervisorer.

Dine kontakter er opdelt i grupper, der kaldes skuffer.

- Agentskuffen viser alle agenter på dit team. Agentens agenttilstand indikeres både med et ikon til venstre for agentnavnet, og med tekst til højre for agentnavnet. Agenttilstanden opdateres, hver gang en agent ændrer tilstand. Agenter behøver ikke at være logget på Agent Desktop for at blive vist her, men deres Agent Desktop skal være åben, og de skal have logget på mindst én gang.
- Supervisorskuffen viser alle supervisorer på dit team. Deres status vil altid stå opført som Tilgængelig. Supervisorer skal være logget på for at stå opført her.
- Konferenceskuffen vises, når du deltager i et conferenceopkald med andre agenter.

BEMÆRK: Du kan ikke chatte med agenter, som anvender Cisco Agent Desktop – browserudgaven (CAD-BE) eller IP-telefoni.

Her er nogle chatfunktioner:

- Du kan deltage i flere samtidige chatsessioner.
- Vinduet Chats titellinje viser navnet på den person, du chatter med.
- Hvis du markerer en chatmeddelelse som høj prioritet, vises vinduet Chat på den anden agents eller supervisors skærm, så meddelelsen straks bemærkes.
- Hvis prioriteten for en chatmeddelelse er normal (standard), forbliver vinduet Chat i den aktuelle tilstand (åben eller minimeret), og det tilsvarende ikon blinker på proceslinjen i Windows.
- En logfil over de chatmeddelelser, som er sendt mellem dig og din chatpartner er tilgængelig, så længe vinduet Chat er åbent. Når du har lukket vinduet, går logfilen tabt.
- Chatloggen er sorteret kronologisk med den ældste meddelelse øverst i chatvinduet.
- Du kan chatte med agenter, der er logget af ACD'en, så længe deres Agent Desktop er åben.

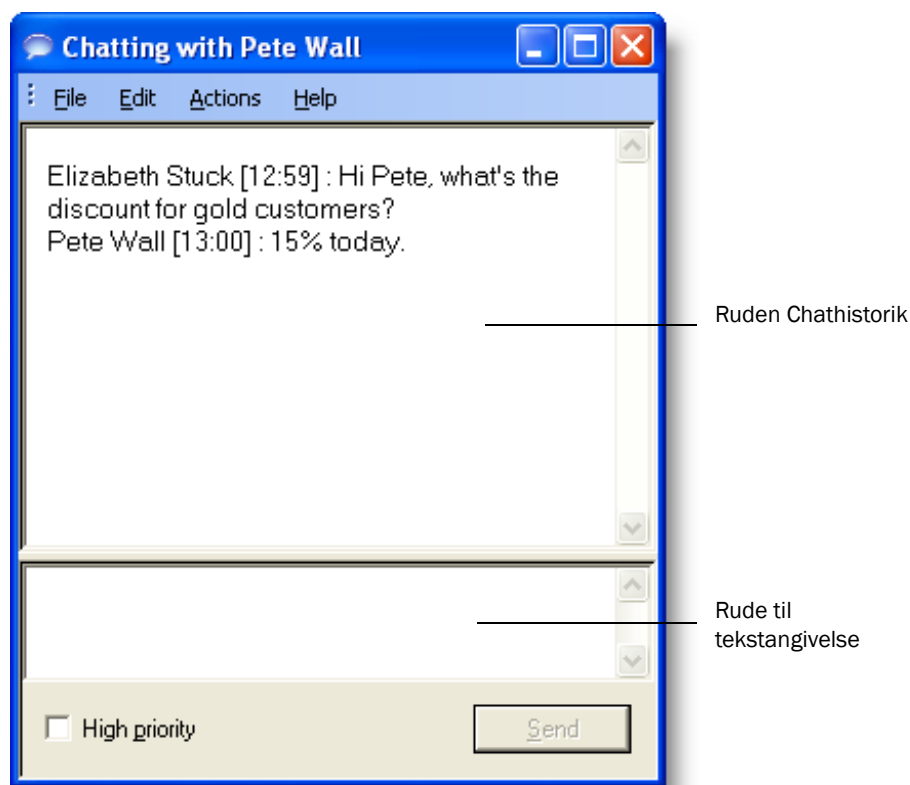
Afsendelse af en chatmeddelelse

Sådan startes en chatsession:

1. Klik på Chat på værktøjslinjen. Vinduet til valg af kontakter vises ([Figur 13 på side 33](#)). Dette vindue viser navne på og status for de personer, du kan chatte med.

2. Dobbeltklik på en persons navn for at chatte med personen. Et chatvindue åbnes, og der påbegyndes en session med den person, du valgte (Figur 14).

Figur 14. Vinduet Chatsession



3. Skriv din meddelelse i tekstfeltet.
4. Hvis du vil have, at din meddelelse skal kunne ses med det samme ved, at den vises på modtagerens skærm, skal du markere afkrydsningsfeltet Høj prioritet.
5. Klik på Send, eller tryk på Enter. Din meddelelse sendes til din chatpartner og gemmes i chatlogfilens rude.

Sådan afsluttes en chatsession:

- Vælg Fil > Luk, eller klik på Luk i det øverste højre hjørne af vinduet Chat.

Sende enterprise-data

Du kan bruge chatfunktionen til at sende enterprise-data, som er tilknyttet et opkald.

Sådan sendes enterprise-data

1. Hvis du har et aktiv opkald, kan du åbne en chatsession med den person, som du vil sende enterprise-data til.
2. I menuen Handlinger skal du vælge Indsæt enterprise-data.
Enterprise-dataene fra det aktive opkald indsættes i chatvinduet.
3. Klik på Send.

Foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet

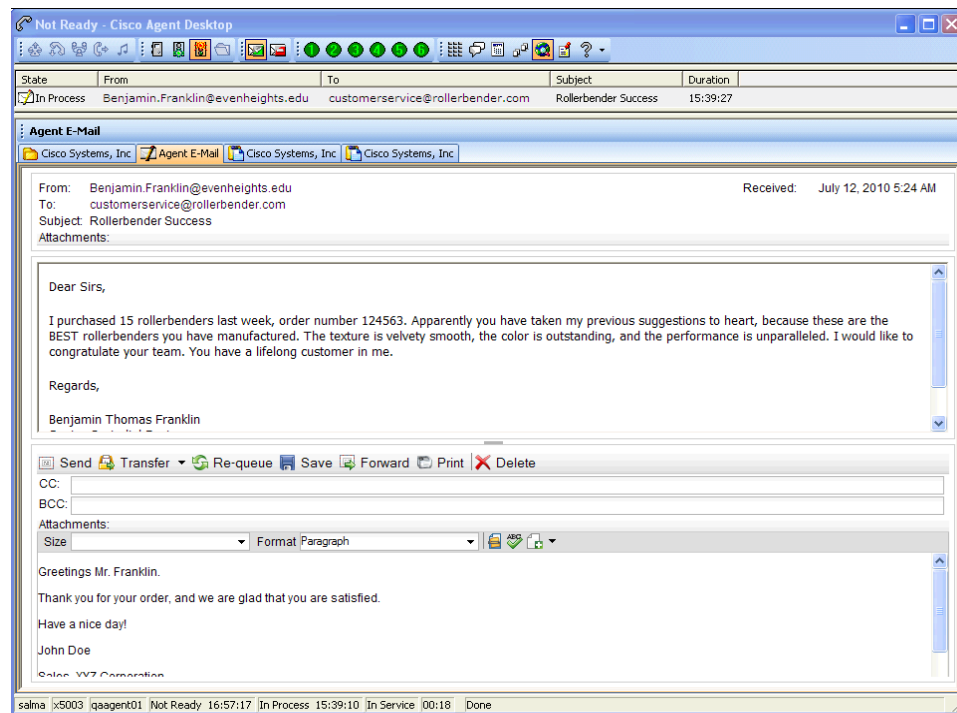
Du kan have en opgaveknap, som er konfigureret til at sende en chatmeddelelse med høj prioritet til en eller flere supervisorer. Denne chatmeddelelse er en på forhånd defineret meddelelse, som din administrator har indstillet (f.eks. "Bryd ind i mit opkald"). Den vises i et chatvindue, som vises på din supervisors desktop. Det har samme funktion som en chatmeddelelse, som du sender med angivelse af høj prioritet.

Sådan bruger du Agent-e-mail:

Funktionen Agent-e-mail er kun tilgængelig med CAD Premium-pakken.

Hvis Agent-e-mail er aktiveret, og du er blevet knyttet til én eller flere e-mail-kontaktsservicekøer ud over stemmekontaktsservicekøerne, vil Agent Desktop vise fanen Agent-e-mail i ruden med den integrerede browser og flere e-mail-tilstandsknapper på værktøjslinjen (Figur 15).

Figur 15. Agent Desktop med Agent-e-mail aktiveret



Når du klikker på knappen E-mail klar, ændres din e-mail-tilstand automatisk til E-mail klar, og den næste tilgængelige e-mail i dine e-mail-kontaktsservicekøer vises i ruden Kontaktvisning.

BEMÆRK: E-mail-delen af kontaktvisningsruden er ikke synlig, før der findes e-mails.

Du kan arbejde med én e-mail ad gangen. Du kan have op til fem e-mails i ruden Kontaktvisning (hvoraf fire er gemt som kladder, og én er aktiv). Det præcise, tilladte antal afhænger af administratorens konfiguration af Agent-e-mail. Hvis det maksimale, tilladte antal e-mails i ruden Kontaktvisning f.eks. er tre, kan du have to e-mails gemt som kladder og én aktiv e-mail). E-mail-meddelelserne leveres en ad gangen, når den foregående e-mail er sendt eller gemt som kladder.

Når du vælger en e-mail at arbejde med, vises e-mailens tekst i den øverste del af fanen Agent-e-mail, og der vises en rude til dit svar i den nederste del af fanen.

BEMÆRK: Eksterne links i en kunde-e-mail understøttes ikke under fanen Agent-e-mail. Hvis du klikker på et eksternt link i en kunde-e-mail, sker der ingenting.

BEMÆRK: Hvis e-mail-meddelelsen er over 512 KB, vil du se en fejlmeddelelse om, at denne e-mail muligvis ikke kan vises i Agent Desktop. Hvis du vælger ikke at forsøge at vise e-mail-meddelelsen, eller hvis du forsøger at vise den, og den mislykkes, vil e-mail-meddelelsen stadig blive vist i din kontaktvisningsrude, og du kan sætte den i kø og sende, gemme eller slette den.

Du kan vedhæfte filer til dine svar-e-mails, eller du kan brug skabeloner, lavet af din administrator til at indsætte standardtekst i dine e-mails.

Du kan sende en kopi (CC) eller skjult kopi (BCC) til en ekstern e-mail-adresse ved manuelt at indtaste e-mail-adressen i de pågældende felter. Dette er udover eventuelle automatiske BCC'er, der er konfigureret for kontaktservicekøen.

BEMÆRK: Agent-e-mail er ikke integreret i en adressebog, så vær forsigtig, når der tilføjes eksterne e-mail-adresser. Agenten får ikke besked, hvis der ikke kan leveres til den eksterne e-mail-adresse.

Genvejstaster til redigering af e-mails

Genvejstasterne til redigering af e-mails er vist i [Tabel 9](#).

Tabel 9. Genvejstaster til redigering af e-mails

Genvej	Beskrivelse
Ctrl+B	Ændrer markeret tekst til fed skrift.
Ctrl+C	Kopierer markeret indhold til udklipsholderen.
Ctrl+I	Ændrer markeret tekst til kursiv skrift.
Ctrl+U	Understreger markeret tekst.
Ctrl+V	Indsætter indholdet i udklipsholder.
Ctrl+X	Klipper markeret indhold.
Ctrl+Shift+H	Vedhæfter en fil til svaret.
Ctrl+Shift+L	Markerer alt indhold.



Tabel 9. Genvejstaster til redigering af e-mails (fortsat)

Genvej	Beskrivelse
Ctrl+Shift+P	Indsætter en prædefineret skabelon i svaret ved markørens position.
Ctrl+Shift+Y	Annulerer fortrydelse af den seneste handling.
Ctrl+Shift+Z	Fortryder den seneste handling.
Ctrl+\	Indsætter en ikke-arrangeret liste.
Ctrl+1, Ctrl+2, Ctrl+3, Ctrl+4	Formatterer overskrift 1-4.
F7	Kontrollerer stavningen i e-mail-svaret.

E-mail-tilstande

E-mail-tilstandene minder om agenttilstandene. De tilgængelige e-mail-tilstande vises i [Tabel 10](#).

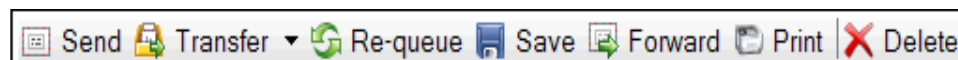
Tabel 10. E-mail-tilstande

Knap	Tilstand	Genvej	Beskrivelse
	E-mail klar	Ctrl+Shift+W	Du er klar til at modtage e-mails.
	E-mail ikke klar	Ctrl+Shift+O	Du er ikke klar til at modtage e-mails.
—	Behandling af e-mail	—	Du har modtaget en e-mail og arbejder i øjeblikket på den. Du kan behandle e-mails i tilstandene E-mail klar eller E-mail ikke klar.

E-mail-værktøjslinje








Med e-mail-værktøjslinjen kan du sende, overføre, gemme, slette og genindsætte e-mails i kø.

Figur 16. E-mail-værktøjslinje



Funktionerne af værktøjslinjens knapper står beskrevet i [Tabel 11](#).

Tabel 11. E-mail-værktøjslinjens knapfunktioner .

Ikon	Knap	Genvej	Beskrivelse
	Send	Ctrl+Enter	Sender dit svar til kunden.
	Overfør	Alt+T	Viser en rullemenu med tilgængelige kontaktservicekøer (også den kontaktservicekø som e-mailen oprindeligt blev sendt til), som du kan overføre e-mailen til.
	Genind sæt i kø	Ctrl+R	Sender den aktuelle e-mail tilbage til kontaktservicekøen, så den kan bearbejdes af en anden agent.
	Gem	Ctrl+S	Gemmer den e-mail du arbejder på som kladder. En e-mail, som du gemmer, bevares i kontaktvisningsruden, indtil du sender, overfører, sletter eller genindsætter den i kø.
	Frem	Ctrl+Shift+F	Videresender e-mailen til en ekstern konto.
	Udskriv	Ctrl+P	Udskriver e-mailens indhold sammen med eventuel kladdetekst. Operativsystemet håndterer valg af printer, sideopsætning osv.
	Slet	Ctrl+Backspace	Sletter den e-mail du arbejder på. E-mailen slettes egentlig ikke, men videresendes til en e-mail-adresse, som administratoren har sat op, så en supervisor kan beslutte, om e-mailen virkelig skal slettes, eller om den skal sendes tilbage til en kontaktservicekø.

BEMÆRK: Når du overfører eller tilbagestiller en e-mail i en kø, bliver meddelelser, som du skrev som svar, der er i kladdetilstand, automatisk gemt med den oprindelige e-mail.

E-mail-format

En svar-e-mails format bestemmes af den modtagne e-mails format. Hvis kundens e-mail er i tekstformat, vil svaret være i tekstformat. Hvis kundens e-mail er i HTML-format, vil svaret være i HTML-format. Du kan ikke selv vælge format til dit svar.

Kundens oprindelige e-mail står nederst i dit svar. Du kan ikke rette i kundens e-mail i dit svar.

Sådan besvarer du en e-mail

Følg disse trin for at besvare en e-mail.

Sådan besvares en e-mail:

1. Klik på E-mail klar, når du ikke har et aktivt opkald. Din e-mail ændres til E-mail klar, og den næste tilgængelige e-mail sendes til din kontakvisningsrude.
2. Klik på e-mailen. E-mailens tekst vises i den øverste del af fanen Agent-e-mail i browserruden.

BEMÆRK: Hvis e-mailen har en lang emnelinje og ser ud til at være afkortet, kan du få vist hele emnelinjen ved at holde musen over emnelinjen.

3. Hvis du vil medtage andre modtagere i dit svar, skal du indtaste deres e-mail-adresser i felterne CC og/eller BCC.

BEMÆRK: Adresser, der angives i feltet CC, er synlige for alle e-mail-modtagere, hvorimod adresser, der angives i feltet BCC, ikke er synlige for nogen e-mail-modtagere.

4. Skriv dit svar på e-mailen i svardelen af fanen Agent-e-mail.
 - Klik på Vedhæft fil for at navigere til en filplacering, og vælg en fil at vedhæfte dit svar. Den vedhæftede fil kan være af et hvilket som helst format. Som standard er den maksimale størrelse for vedhæftede filer 10 MB. Denne grænse kan konfigureres af din administrator, og er derfor muligvis større i dit kontaktcenter.
 - Klik på Indsæt skabelon for at få vist en rullemenu med tilgængelige skabeloner, lavet af din administrator, som du kan sætte ind i dit svar. Skabelonen indsættes der, hvor markøren er placeret.
 - Klik på Kontroller stavning for at køre stavekontrol på dit svar.

BEMÆRK: Stavekontrol understøttes for finsk, fransk (canadisk), polsk, svensk, tyrkisk, kinesisk (traditionel og forenklet), japansk og koreansk.

5. Når du er færdig med dit svar, skal du klikke på Send. Dit svar sendes til kunden.

Gennemsyn af e-mail

Kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn anvendes til at gennemse agentsvar på kunde-e-mails. Agenter, der er tildelt til kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn gennemser hver enkelt e-mail, før den sendes til kunden. Korrekturlæsere kan redigere, overføre, genindsætte i kø og sende gennemsete e-mails ved hjælp af funktionaliteten Agent-e-mail.

BEMÆRK: Kun e-mails, der besvares af agenter, hvis workflow-gruppe og e-mail-kontaktservicekø er konfigureret til gennemsyn, sendes til kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn. E-mails kan ikke overføres manuelt til kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn.

Sådan gennemses en e-mail:

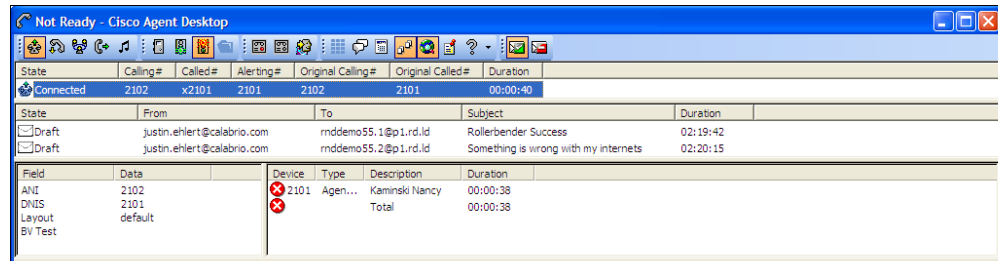
1. Klik på E-mail klar. Din e-mails tilstand ændres til E-mail klar, og den næste tilgængelige e-mail til gennemsyn sendes til din kontaktvisningsrude.
2. Klik på e-mailen. Kundens e-mail med agentens svar og eventuelle vedhæftede filer vises i den øverste del af fanen Agent-e-mail i browserruden.
3. Gennemse e-mailen, og rediger den om nødvendigt. Du kan foretage en af følgende handlinger:
 - Overføre e-mailen til en kontaktservicekø, hvor en anden agent kan håndtere den.
 - Genindsætte e-mailen i kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn, så en anden korrekturlæser kan gennemse den.
 - Sende e-mailen til kunden. Den sendte e-mail viser e-mail-adressen på den oprindelige kontaktservicekø, som den blev indsat i, og ikke e-mail-adressen for kontaktservicekøen for e-mail-gennemsyn,

Hvis du har redigeret e-mailen, bevares eventuel redigering, du har foretaget, når e-mailen overføres eller genindsættes i kø, og e-mailen gennemses som en kladde.

Håndtering af e-mails og opkald

Et indgående opkald vil altid have fortrinsret over en igangværende behandling af en e-mail. Når du modtager et opkald, gemmes den e-mail, du arbejder på automatisk som kladde, og din e-mail-tilstand ændres til E-mail ikke klar.

Figur 17. Agent Desktop med et aktivt opkald og to e-mail-kladder



Når et ACD-opkald afsluttes, vender systemet tilbage til din forrige e-mail-tilstand, og du kan fortsætte med at skrive dit svar.

BEMÆRK: Din administrator kan konfigurere e-mailens kontaktservicekø, så du automatisk vender tilbage til den e-mail-tilstand (under behandling eller klar), som du var i, før du besvarede et opkald, så du kan fortsætte med at arbejde på e-mailen.

BEMÆRK: Du kan arbejde på e-mails i tilstandene E-mail klar eller E-mail ikke klar. For at fortsætte med at modtage e-mails til behandling, skal du ændre din tilstand til E-mail klar.

Status på hver enkelt e-mail i kontaktsvisningsruden vises både som tekst og som ikon. Ikonerne, der viser status, vises i [Tabel 12](#).

Tabel 12. E-mail-status som vist i kontaktsvisningsruden.

Ikon	Beskrivelse
	Under behandling. Der arbejdes i øjeblikket på e-mailen.
	Kladde. Behandling af e-mailen er påbegyndt, men blev afbrudt og e-mailen blev derfor gemt som kladde.


E-mails tilbage i kø ved Log af

Administratoren kan vælge at konfigurere Agent-e-mail, sådan at alle e-mails, som tildeles dig, stilles tilbage i køen hos en anden agent. Meddelelser, der skrives af dig, gemmes i dette tilfælde automatisk med den oprindelige e-mail.



Hvis indstillingen til genindsætning i kø ved Log af ikke er aktiveret, vil de e-mails, du gemmer som kladder, stadig være tildelt til dig, når du logger af. Den vises i kontaktvisningsruden, når du logger på igen. Hvis en e-mail haster og kræver øjeblikkelig håndtering, men du skal logge af, anbefales det, at du genindsætter e-mailen i køen, så en anden agent kan arbejde på den.

Brug af optagelser

Du kan optage opkald, hvis din administrator har aktiveret denne mulighed. Administratoren tilpasser din værktøjslinje med to opgaveknapper: Én, der starter optagelse, og én der stopper optagelse (Figur 18).

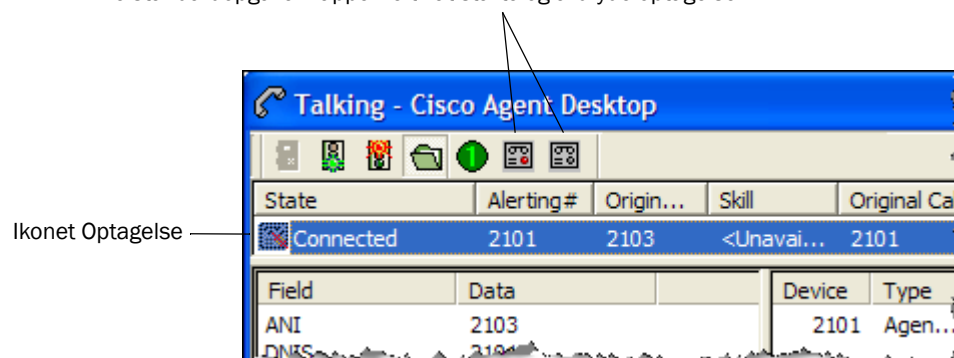
BEMÆRK: Standardikonerne for opgaveknapper, der kan tilpasses, er grønne cirkler med numre inden i, som dette: . Det er valgfrit, om du vil bruge en knap på værktøjslinjen i Agent Desktop.

Administratoren kan vælge at bruge andre ikoner til de knapper, der er valgt til optagelsesfunktionen.

Når du optager et opkald, skifter ikonet ved siden af oplysningerne i ruden til opkaldsaktivitet fra taleikonet  til optageikonet .

Figur 18. Optagelse af et opkald

I denne forekomst af Agent Desktop bruges tilpassede ikoner og ikke standardopgaveknapperne til at starte og afbryde optagelse.



Når et opkald skal optages, skal du huske på følgende:

- Optagelsen starter, når du er forbundet til et kundeopkald, og du klikker på Start optagelse.
- Optagelsen slutter automatisk, når opkaldet afsluttes, eller når du klikker på Stop optagelse, alt efter hvilken der vælges først.
- Du kan ikke bruge knappen Stop optagelse til at stoppe en optagelse, som er startet af din supervisor. Hvis du alligevel klikker på Stop optagelse i denne situation, forsvinder optageikonet fra ruden til opkaldsaktivitet, men opkaldet optages stadigvæk, indtil din supervisor stopper det.
- Din supervisor kan stoppe en optagelse, som du har startet.
- Det er kun din supervisor, som kan afspille optagelser, som du foretager.

Realtidsvisninger for agent

Der er adskillige realtidsvisninger (rapporter), som du kan få vist i vinduet Agentrapport. Disse visninger er:

- [Visning af ACD-tilst.log for agent \(side 46\)](#)
- [Visning af opkaldslogfil for agent \(side 47\)](#)
- [Visning af agentstatistik \(side 48\)](#)
- [Få vist statistik for Kontaktservicekø \(side 49\)](#)
- [Visning af e-mail-logfil for agent \(side 50\)](#)
- [Visning af e-mail-oplysninger for agent \(side 51\)](#)

Hvis en visning, som du vælger at få vist, ikke er tilgængelig på grund af en tjenestefejl, er visningen tom, og "Realtidsvisning: Inaktiv" vises i statuslinjen i visningsvinduet. Du kan kontrollere, hvilke realtidsvisninger der ikke er tilgængelige, i vinduet Tjenestestatus. Se "[Tjenestestatus](#)" på [side 56](#) for at få flere oplysninger.

Du kan sortere realtidsvisninger efter en hvilken som helst kolonne i visningen i enten stigende eller faldende rækkefølge. Det gør du ved at klikke på kolonneoverskriften.

BEMÆRK: Vinduet Realtidsvisninger af agent er designet til altid at ligge oven på de andre åbne vinduer. Hvis indstillingen "Altid øverst" er markeret for det overordnede Agent Desktop-vindue, vil dette tilsidesætte denne indstilling for Realtidsvisninger af agent, og vinduet Agent Desktop bliver vist øverst.

Sådan vises realtidsvisninger for agent:

1. Klik på Rapporter på værktøjslinjen Instrumentbræt. Vinduet Realtidsvisninger for agent vises.
2. Vælg den visning, du ønsker at vise, i rullemenuen Realtidsvisninger. Visningen vises i vinduet.
3. Klik på Opdater (hvis aktiveret) for at opdatere oplysningerne, hvis det er nødvendigt.

Visning af ACD-tilst.log for agent

I visningen ACD-tilst.log for agent vises en oversigt over alle ACD-servertilstandsskift for den pågældende dag med start ved midnat. Rapporten er i kronologisk rækkefølge.

Data for visningen vises i [Tabel 13](#).

Tabel 13. Felter i Visning af ACD-tilst.log for agent

Felt	Beskrivelse
Starttidspunkt	Det tidspunkt, hvor ACD-agenttilstanden blev startet. Starttidspunktet er baseret på den tid, hvor optagelses- og statistiktjenesten modtog ACD-agenttilstandsdata fra CAD, og derfor afspejler starttidspunktet tiden på serveren til optagelse og statistik, og ikke den tid, som vises på din pc. Bemærk, at hvis optagelses- og statistikserveren og agent-pc'en befinder sig i forskellige tidszoner, tages der højde for dette, sådan at starttidspunkterne vises i den korrekte tidszone.
Agenttilstand	ACD-tilstande for agent. Den sidste ACD-status, der blev skrevet til logfilen, er faktisk den forrige ACD-tilstand, du var i. For at beregne Varighed af tilstand kan den aktuelle tilstand ikke skrives til logfilen, før du skifter til næste ACD-agenttilstand.
Afslutningsdata	Afslutningsdata, som du angav ved overgang til tilstanden Arbejde efter et opkald eller efter afsendelse af en e-mail.
Årsagskode	Et tal efterfulgt af en strengbeskrivelse i parenteser, der identificerer, hvorfor agenten er i den aktuelle tilstand. Er tomt, hvis der ikke findes nogen årsagskode. Feltet gælder kun for tilstandene Ikke klar og Log af.
Varighed af tilstand	Den tid, som du var i ACD-agenttilstanden.

Visning af opkaldslogfil for agent

Visning af opkaldslogfiler for agent viser en oversigt over alle de opkald, der er foretaget og modtaget inden for de seneste syv dage for hver dag, med start fra midnat hver dag.

Data for visningen vises i [Tabel 14](#).

Tabel 14. Felter i Visning af opkaldslogfil for agent

Felt	Beskrivelse
Starttidspunkt	Det tidspunkt, hvor opkaldet startede. Starttidspunktet er baseret på den tid, hvor optagelses- og statistiktjenesten modtager statusdataene fra Agent Desktop, derfor afspejler starttidspunktet tiden på serveren til optagelse og statistik, og ikke den tid, som vises på din pc. Bemærk, at hvis optagelses- og statistikserveren og agent-pc'en befinder sig i forskellige tidszoner, tages der højde for dette, sådan at starttidspunkterne vises i den korrekte tidszone.
Retning	Indgående eller udgående opkald.
Besvaret	(Ja/Nej) Blev opkaldet besvaret?
Opkaldende part	Nummeret på den telefon, hvorfra opkaldet foretages.
Kaldt part	Nummeret på den telefon, hvor opkaldet blev modtaget.
Opkaldsvarighed	Varigheden af opkaldet. For indgående opkald gælder det, at opkaldets varighed = ringetid + taletid + parkeringstid. For udgående opkald gælder det, at opkaldets varighed = ringetone + tilbageringning + taletid + parkeringstid.

Visning af agentstatistik

Visning af agentstatistik viser din ydelsesstatistik for den aktuelle dag med start ved midnat. Denne visning opdateres automatisk hvert tredivte sekund. Du kan ikke opdatere dataene manuelt.

Data for visningen vises i [Tabel 15](#).

Tabel 15. Felter i visning af agentstatistik

Felt	Beskrivelse
Opkald vist	Antallet af indgående opkald (ACD eller ikke-ACD), der leveres til dit lokalnummer (får din telefon til at ringe). Dette kan kontrolleres ved at tælle antallet af poster, hvor opkaldsretningen er angivet som "Indgående" i Opkaldslog for agent for den aktuelle dag.

Tabel 15. Felter i visning af agentstatistik (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Opkald håndteret	Antallet af indgående eller udgående opkald (ACD eller ikke-ACD), der besvares på dit lokalnummer. Dette kan kontrolleres ved at tælle antallet af poster, hvor der i kolonnen Opkald afsluttet er angivet "Ja" i Opkaldslog for agent for den aktuelle dag.
Gnsntl. tale	Tid i alt for opkald (al taletid + al parkeret tid), divideret med antallet af opkald.
Maks. tale	Længden på det længste opkald (taletid + parkeret tid).
Tale i alt	Tid i alt for opkald (al taletid + al parkeret tid).
Gns. klar	Tid i alt brugt i tilstanden Klar, divideret med antallet af tidsperioder, der er tilbragt i tilstanden Klar.
Maks. klar	Den længste tid brugt i tilstanden Klar.
Klar i alt	Tid i alt brugt i tilstanden Klar.
Gnsn. ikke-klar	Tid i alt brugt i tilstanden Ikke klar, divideret med antallet af tidsperioder, der er tilbragt i tilstanden Ikke klar.
Maks. ikke-klar	Den længste tid brugt i tilstanden Ikke klar.
Ikke klar i alt	Tid i alt brugt i tilstanden Ikke klar.
Gnsn. efter opkaldsarbejde	Tid i alt brugt i tilstanden Arbejde, divideret med antallet af tidsperioder, der er tilbragt i tilstanden Arbejde.
Maks. efter opkaldsarbejde	Den længste tid brugt i tilstanden Arbejde.
Efter opk.arbejde i alt	Tid i alt brugt i tilstanden Arbejde.

Få vist statistik for Kontaktservicekø

Visningen af statistik for Kontaktservicekø viser oplysninger om kontaktservicekøer og de opkald, der er viderestillet til dem for den aktuelle dag med start fra midnat. Denne visning opdateres automatisk hvert tiende sekund. Du kan ikke opdatere dataene manuelt.

Data for visningen vises i [Tabel 16](#).

Tabel 16. Felter i visningen af statistik for Kontaktservicekø

Felt	Beskrivelse
Ventende opkald	Samlet antal opkald, der venter i de kontaktservicekøer, som agenterne modtager opkald fra.
Ældst i øjeblikket	Forløbet ventetid for det ældste opkald i kontaktservicekøen.
E-mail i kø	Samlet antal e-mails, der venter i de kontaktservicekøer, som agenten modtager e-mails fra.
Ældste e-mail i køen	Forløbet ventetid for det ældste opkald i kontaktservicekøen.

Visning af e-mail-logfil for agent

Visning af e-mail-logfil for agent viser en oversigt over alle de e-mails, som agenten har hentet, eller som agenten på en eller anden måde har færdiggjort inden for de seneste syv dage for hver dag, med start fra midnat hver dag. Visningen e-mail-logfil for agent vises kun, hvis agenten understøtter mindst én e-mail-kontaktservicekø.

Data for visningen vises i [Tabel 17](#).

Tabel 17. Felter i Visning af e-mail-logfil for agent

Felt	Beskrivelse
Hentningstid for e-mail	Det tidspunkt, hvor agenten hentede e-mailen.
Status	Hvis e-mailen stadig er på agentens skrivebord, enten under behandling eller som kladde, som pr. forrige status. Hvis agenten har afsluttet behandling af e-mailen, er denne aktivitet fuldført ved, at agenten benyttede en af følgende metoder: Slet, Overfør, Genindsæt i kø eller Sendt.
Lukningstid	Dato og tidspunkt, hvor agenten overførte, sendte eller genindsatte e-mailen i kø. Dette felt er tomt, hvis e-mail-status er Under behandling eller Kladde.
Varighed af behandling	Den tid, som agenten brugte på at behandle e-mailen. Dette felt er tomt, hvis e-mail-status er Under behandling eller Kladde.
Desktopvarighed	Det tidsrum, der gik, fra agenten hentede e-mailen, til agenten sendte, overførte eller genindsatte e-mailen i kø. Dette felt er tomt, hvis e-mail-status er Under behandling eller Kladde.

Tabel 17. Felter i Visning af e-mail-logfil for agent (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Til	Adressen, som e-mailen blev sendt til.
Fra	Adressen, som e-mailen blev sendt fra.
Emne	E-mailens emnelinje.
Kontaktservicekø	Den kontaktservicekø, hvorfra e-mailen blev videresendt til agenten.

Visning af e-mail-oplysninger for agent

Visning af e-mail-oplysninger for agent viser statistik, der er lagret for den aktuelle dag med start ved midnat. Visningen e-mail-oplysninger for agent vises kun, hvis agenten understøtter mindst én e-mail-kontaktservicekø.

Data for visningen vises i [Tabel 18](#).

Tabel 18. Felter i visning af e-mail-oplysninger for agent

Felt	Beskrivelse
Hentede e-mail	Antallet af e-mails agenten har hentet siden midnat. Hentningen kan skyldes en handling udført af agenten, eller den kan være resultatet af et workflow.
Overførte e-mails	Antallet af e-mails agenten har overført siden midnat.
E-mail sat i kø igen	Antallet af e-mails agenten har genindsat i kø siden midnat.
Afsendte e-mail	Antallet af e-mails agenten har sendt siden midnat.
Slettede e-mail	Antallet af e-mails agenten har slettet siden midnat.
Total behandlingstid for afsendt e-mail	Den samlede tid, som agenten har brugt på at behandle sendte e-mails. Al behandlingstid for e-mails er inkluderet, lige meget om behandlingstiden er for den aktuelle dag eller ej.
Maksimal behandlingstid for afsendt e-mail	Den længste behandlingstid blandt alle de e-mails, agenten har sendt. I udvælgelsen af den længste behandlingstid er al behandlingstid for e-mails inkluderet, lige meget om behandlingstiden er for den aktuelle dag eller ej.

Brug af den integrerede browser

Den integrerede browser gør det muligt for dig at se intranet- og internetwebsider fra Agent Desktop.

Administratoren kan konfigurere den integrerede browser, så pop-op-vinduerne vises enten som en ny fane i den integrerede browser eller som et almindeligt pop-op-vindue i Internet Explorer.

Hvis den integrerede browser konfigureres som faner, kan du åbne op til 10 faner. Den første fane er reserveret til websider, som din supervisor kan sende til dig for at hjælpe dig med at hjælpe kunderne.

Du kan klikke på Vis/skjul integreret browser på værktøjslinjen Instrumentbræt for at vise eller skjule dette område i Agent Desktop-vinduet.

Administratoren kan konfigurere en specifik webside, så den vises som din startside i browserruden. Hvis administratoren ikke gør dette, er ruden tom bortset fra beskeden ”Startsiden er ikke konfigureret i Desktop Administrator.”

Hvis den indstilles af din systemadministrator som en del af en workflow, kan Agent Desktop bruge opkaldsenterprisedata til at arbejde sammen med et webprogram såsom en kundedatabase og vise kundeoplysninger i den integrerede browser.

Bemærkninger vedrørende integreret browser






- Du skal have Internet Explorer 7 eller 8 på din pc, for at den integrerede browser kan fungere.
- Funktionen i Internet Explorer 7 til flere faner er ikke tilgængelig i den integrerede browser.
- Den integrerede browser understøtter kun én websession ad gangen for webprogrammer, der bruger cookies til sessionsstyring. Du kan f.eks. ikke logge på et webprogram, der bruger cookies på én fane som Bruger A og derefter logge på det samme webprogram på en anden fane som Bruger B. Flere websessioner understøttes imidlertid for webprogrammer, der bruger URL-baseret sessionsstyring.
- Omarrangering af integrerede browserfaner ved at trække understøttes ikke.

Browserens værktøjslinje

Værktøjslinjen i browseren indeholder grundlæggende browserknapper, der gør det muligt at navigere i de websider, du får vist, opdatere en aktuel side og vende tilbage til din startside.

Tabel 19 viser knapperne på værktøjslinjen i browseren.

Tabel 19. Knapper på værktøjslinjen i browseren

Knap	Navn	Genvejstast	Beskrivelse
	Tilbage	Alt+venstre pil	Vender tilbage til den sidste side, du fik vist.
	Frem	Alt+højre pil	Tager dig til den side, du fik vist, før du klikkede på knappen Tilbage.
	Stop	Esc	Stopper browseren i at vise en webside (for eksempel hvis overførslen tager for lang tid).
	Opdater	F5	Opdaterer websiden, der vises, for at sikre, at du ser det nyeste indhold.
	Startside	Alt+Home	Vender tilbage til den på forhånd definerede startside.

Adgang til arbejdswebsteder

Systemadministratoren kan opstille en liste over ofte anvendte websider. Disse "favoritter" vises i boksen til arbejdswebsteder. Du kan vælge en webside i denne rullemenu, så du får hurtig adgang og ikke behøver skrive webadressen.

Adgang til andre websteder

Systemadministratoren kan konfigurere browseren, så det valgfrie adressefelt inkluderes. Det gør det muligt at få adgang til en webside, der ikke er angivet i boksen til arbejdswebsteder.

BEMÆRK: Da den første fane er reserveret til de websider, som din supervisor sender dig til, har den ikke et adressefelt, medmindre den er den eneste aktiverede knap i browseren.

Sådan får du adgang til en webside ved hjælp af adressefeltet:

- Skriv websidens adresse (URL) i adressefeltet, og tryk derefter på Enter.

Årsagskoder

Agent Desktop kan konfigureres af systemadministratoren, så det er nødvendigt at skrive årsagskoder.

Årsagskoder beskriver, hvorfor du har skiftet over til agenttilstanden Ikke klar/E-mail ikke klar eller Log af. Disse koder kan indstilles af din systemadministrator og er tilpasset dit kontaktcenter.

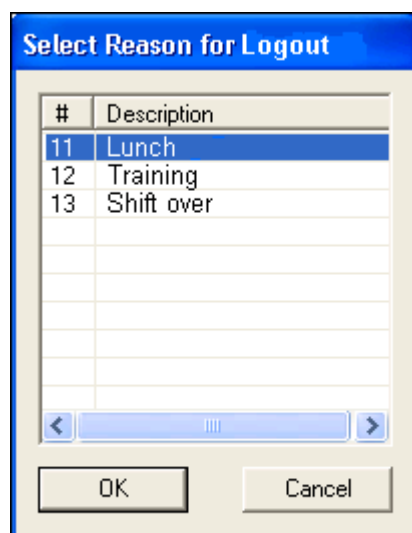
Når du påbegynder et skift til tilstanden Ikke klar/E-mail ikke klar eller Log af, eller hvis et sådant skift er en del af en workflow, vises en pop op-dialogboks (Figur 19). Vælg den relevante kode i dialogboksen, og klik på OK for at gennemføre skiftet.

Du kan klikke på knappen Ikke klar/E-mail ikke klar igen, når du allerede er i tilstanden Ikke klar/E-mail ikke klar. Dette giver dig mulighed for at angive en anden årsagskode. I rapporter vil efterfølgende tilstande af typen Ikke klar/E-mail ikke klar blive vist med de tilsvarende tider i tilstanden og de respektive årsagskoder.

Der er adskillige situationer, hvor du ikke får vist dialogboksen Årsagskode:

- Din supervisor påbegynder skiftet (en årsagskode, der angiver, at supervisoren gennemtvang skiftet af agenttilstand, vælges automatisk).
- Skiftet i agenttilstand er del af en workflow, hvor automatiske årsagskoder aktiveres.

Figur 19. Dialogboksen Årsagskode



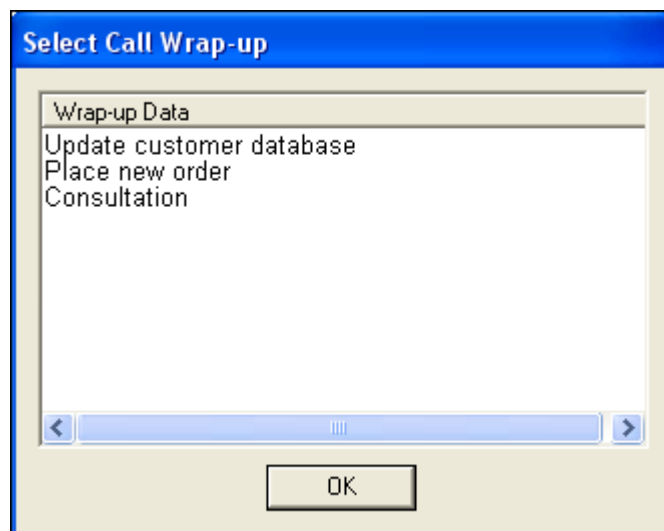
Aflutningsdata

Agent Desktop kan konfigureres af administratoren, så det er nødvendigt at skrive aflutningsdata.

Kontaktcentre anvender aflutningsdata til f.eks. at spore hyppigheden af forskellige aktiviteter eller identificere den konto, som et opkald skal opkræves på. Lige som årsagskoder er beskrivelser af aflutningsdata indstillet af administratoren, så de afspejler kontaktcenterets behov.

Hvis du skifter til tilstanden Arbejde straks efter afslutning af et opkald eller afsendelse af en e-mail, vises dialogboksen Vælg opkaldsafslutning (Figur 20). (Dette sker, når du klikker på Arbejde under opkaldet, eller når den kontaktservicekø, som du har modtaget opkaldet igennem, er blevet konfigureret med indstillingen Automatisk arbejde). Vælg den beskrivelse, der opsummerer opkaldets udfald, og klik på OK for at fortsætte.

Figur 20. Dialogboksen Vælg opkaldsafslutning



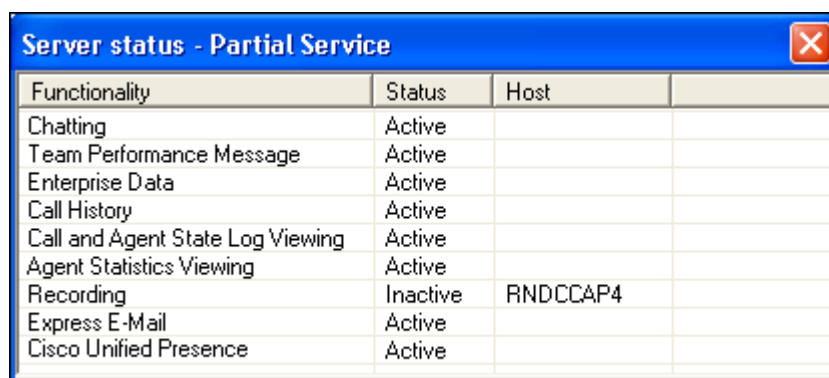
Tjenestestatus

Når Agent Desktop registrerer, at programmet ikke er i stand til at kommunikere med en tjeneste (generelt inden for tre minutter efter tjenestefejl), vises "Delvis tjeneste" eller "Ingen tjeneste" i statuslinjen for at angive, at nogle eller alle tjenester har udvist fejl.

Når Agent Desktop registrerer, at tjenesten igen er tilgængelig (normalt inden for et minut efter tjenestegendannelse), vises "Aktiv" i statuslinjen for at angive, at tjenesterne er gendannet.

Læs mere om, hvad der påvirkes i tilfælde af tjenestefejl, ved at dobbeltklikke på statusmeddelelsen i statuslinjen. Agent Desktop viser en pop op-boks, der viser en liste over CAD-funktioner, hvis denne funktion er tilgængelig eller ikke skyldes serviceudfald (Figur 21). Serveren, som er vært for den fejlbehæftede tjeneste, vises på listen i kolonnen Vært. Dette felt kan enten vise værtens IP-adresse, værtsnavn eller begge dele.

Figur 21. Pop op-dialogboksen Tjenestestatus



Functionality	Status	Host
Chatting	Active	
Team Performance Message	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Call and Agent State Log Viewing	Active	
Agent Statistics Viewing	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4
Express E-Mail	Active	
Cisco Unified Presence	Active	

Telefonnetværksfejl

I tilfælde af at din telefon mister forbindelsen til netværket, flyttes du automatisk til agenttilstanden Ikke klar, og der vises et pop op-vindue med en meddelelse, om at telefonen ikke er klar.

Telefonen kan ikke oprette forbindelse til netværket igen, før du afslutter det aktuelle opkald, og Agent Desktop kan ikke vise opkaldets længde, fordi det vises som "afsluttet" i systemet.

Når telefonen er klar igen, får du vist et pop op-vindue, der viser en meddelelse om, at telefonen er klar til brug. Du kan derefter ændre agenttilstanden tilbage til Klar og fortsætte med at modtage opkald.

J	T
JAWS-skærmlæser 17	Tærskler 23
	Teammeddelelser (TM'er) 20
K	Telefonnetværksfejl 56
Kontaktvisning 20	Telefonopkald optage 45
	Tilgængelighed angive indstillinger 27
L	Tjenestestatus 56
Lydfeedback 28	telefonnetværksfejl 56
	U
O	Udskriv 40
Opkaldsaktivitet 22	
Opkaldsvarighed 28	V
Opsætte Indstillinger 24	Værktøjslinje
Optagelse af telefonopkald 45	angive knapstørrelse 28
	e-mail 39
P	instrumentbræt 18
Pålogging 11	integreret browser 52
Metode 1 (anbefalet) 14	Vindue, indstillingstilstand 25
Metode 2 14	Vindue, virkemåde 25
	Visning af ACD-tilst.log for agent 46
R	Visning af agentstatistik 48
Realtidsvisninger af agent 46	Visning af e-mail-logfil for agent 50
ACD-tilstandslog for agent 46	Visning af e-mail-oplysninger for agent 51
agentstatistik 48	Visning af opkaldslogfil for agent 47
e-mail-logfil for agent 50	
opkaldslogfil for agent 47	
oplysninger om agent-e-mail 51	
statistik for kontaktservicekø 49	
Ruden Instrumentbræt 18	
Ruden Kontaktstyring 21	
S	
Små ikoner 28	
Statuslinje 24	
Store ikoner 28	