



Cisco Agent Desktop – Browser Edition User Guide

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5
Cisco Unified Communication 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—Browser Edition User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Indhold

Brugervejledning til Cisco Agent Desktop – browserversion

- Indledning 5
 - Målgruppe 5
 - Nyheder i denne version 5
- CAD-BE-grænseflade 6
 - Knapper på værktøjslinjen og genvejstaster 7
 - Rude til kontaktvisning 8
 - Ruden Kontaktstyring 9
 - Enterprise – data 9
 - Opkaldsaktivitet 9
 - Rude med integreret browser 10
 - Statuslinje 11
- Cisco IP Communicator 12
- Start af og CAD-BE og pålogging 13
 - Logge på 13
 - Bemærkninger vedrørende login 15
 - Adgang via et VPN bag en NAT – firewall eller – router 15
- Log af 16
- Håndtering af opkald 17
 - Enkelt-linje- vs. Flerlinjekonfigurationer 17
- Foruddefinerede chatmeddelelser med høj prioritet 18
- Brug af optagelser 19
- Indgreb fra supervisor 20
 - Indgreb i opkald 20
 - Indgreb i agenttilstand 20
 - Browserindgreb 20
- Agenttilstande 21
- Brug af den integrerede browser 22
 - Adgang til arbejdswebsteder 22
 - Adgang til andre websteder 22
 - Adgang til din startside 22
 - Indgreb fra supervisor 22

Indhold

- Årsagskoder 23
- Afslutningsdata 24
- Autogendannelse af tjeneste 25
 - Tjenestestatus 25
 - Tab af BIPPA-tjeneste 26
 - Tab af CTI-tjeneste 26
 - Tab af LDAP-tjeneste 26
 - Tab af andre tjenester 26

Indeks 27

Brugervejledning til Cisco Agent Desktop – browserversion

Indledning

Cisco Agent Desktop – browserudgave (CAD-BE) – til Cisco Unified Contact Center Express er en Java-applet version af Cisco Agent Desktop, der kører i en webbrowser. Den er tilgængelig i CAD Udvidet og Premium-pakkerne.

CAD-BE indeholder ACD-tilstandskontrol – klar/ikke klar, afslut osv. Agenten får vist kundeoplysningerne i en rude med enterprise-data. CAD-BE indeholder også et integreret browservindue, så agenter kan få vist intranet, internet og webprogramsider efter behov.

Målgruppe

Dette dokument er udfærdiget til kontaktcenteragenter, som bruger CAD-BE på computeren.

Nyheder i denne version

CAD-BE 8.5 inkluderer følgende nye funktioner:

- 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
- Understøttelse af Microsoft Internet Explorer 8 og Mozilla Firefox 3.6
- Understøttelse af JRE 1.6.0_20 og senere 1.6 opdateringer

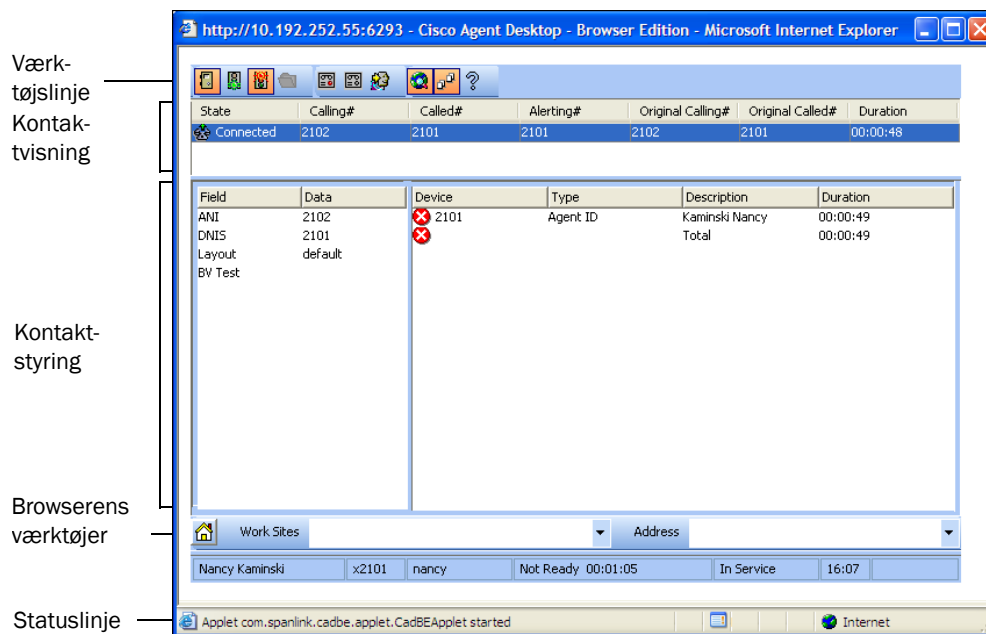
CAD-BE-grænseflade

CAD-BE-grænsefladen (Figur 1) viser oplysninger om aktive opkald. Den giver også adgang til websider i den integrerede browser. Grænsefladen består af følgende dele:

- Værktøjslinje
- Rude til kontakttvisning
- Ruden Kontaktstyring
- Værktøjer til den integrerede browser
- Statuslinje

BEMÆRK! Internet Explorer 7 og 8 har en sikkerhedsfunktion, som placerer en ikke-redigerbar adresselinje direkte under titellinjen i CAD-BE-grænsefladen. For at fjerne denne adresselinje skal du gå ind under Funktioner > Internetindstillinger og vælge fanen Sikkerhed og derefter markere enten Lokalt intranet eller Websteder, der er tillid til. Klik på Steder og derefter på Tilføj. Således tilføjes CAD-BE-webstedet til den valgte zone. (Indstillingen "Tillad websteder at åbne vinduer uden adresser eller statuslinjer" er aktiveret under det lokale intranet såvel som under Websteder, der er tillid til).

Figur 1. CAD-BE-grænseflade



Knapper på værktøjslinjen og genvejstaster

Værktøjslinjen indeholder knapper til og til funktioner, som ikke er relateret til en bestemt kundekontakt, såsom:

- Logge på og af
- Ændre din agenttilstand
- Konfigurere udseendet på CAD-BE-grænsefladen
- Starte og stoppe alle opkaldsoptagelser (hvis administratoren har konfigureret opgaveknapperne til at udføre disse funktioner)






Knapperne på værktøjslinjen deaktiveres, hvis de kontrollerer en funktion, som ikke er tilgængelig i din nuværende situation. Hvis du vil have vist en knaps navn, skal du bevæge musemarkøren over knappen.

BEMÆRK! Din værktøjslinje konfigureres af din administrator og kan indeholde andre knapper end dem, som er angivet herunder.

De følgende tabeller viser de knapper på værktøjslinjen og de genvejstaster, som du kan bruge i CAD-BE.





[Tabel 1](#) viser knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til ændring af agenttilstand.

Tabel 1. Knapper på værktøjslinjen til agenttilstand og genvejstaster

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Log på	Ctrl+L	Logger dig på ACD'en (skifter med Log af).
	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 indikerer, du er klar til at modtage ACD-opkald, når du er færdig med afslutningsdelen.

Tabel 2 viser knapper på værktøjslinjen og genvejstaster til håndtering af vinduer.

Tabel 2. Knapper på værktøjslinjen til vinduesstyring og genvejstaster

Ikon	Navn	Genvej	Beskrivelse
	Opgave 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	En til ti opgaveknapper kan indstilles til at udføre en eller flere funktioner af administratoren.
	Kontakt styring	Ctrl+G	Viser eller skjuler ruderne til kontaktstyring.
	Browser	Ctrl+B	Viser eller skjuler ruden med den integrerede browser.
	Hjælp/Om	Alt+Ctrl+H	Åbner en menu med Hjælp og Om.

Tabel 3 viser genvejstasterne til at flytte musemarkøren til forskellige tekstelementer i CAD-BE-grænsefladen, så en skærmlæser kan læse teksten.

Tabel 3. Hovedvindue til skærmlæserens genvejstaster

Genvej	Beskrivelse
Ctrl+E	Vælger en række i ruden Kontaktstyring under Enterprise-data.
Ctrl+S	Vælger en kontakt i ruden til kontaktvisningen.

Rude til kontaktvisning

Afsnittet med kontaktvisninger viser data om agents aktuelle opkaldsvisninger. Der kan være mere end én opkaldsvisning i afsnittet. Du kan f.eks. have et opkald parkeret, mens et andet er aktivt – begge vises.

Ruden til kontaktvisning kan vise op til 7 felter. Tilstandsfeltet vises altid, de fem andre felter kan konfigureres af administratoren.

Tabel 4 viser de tilgængelige felter.

Tabel 4. Kontaktvisningsfelter

Felt	Altid Synlige?	Beskrivelse
Tilstand	Ja	Kontaktens tilstand.
Kalder op til nr.	Nej	Nummeret på enheden, der startede.

Tabel 4. Kontaktvisningsfelter (fortsat)

Felt	Altid Synlige?	Beskrivelse
Kaldte op til nr.	Nej	Nummeret på destinationsenheden.
Advarernr.	Nej	Nummeret på enheden, der ringer.
Kaldte oprindeligt nr.	Nej	Det oprindelige nummer, der blev ringet til.
Kalder oprindeligt nr.	Nej	Det første nummer, der ringede.
Varighed	Ja	Varigheden af opkaldet.

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

Hver gang IP IVR er involveret i et opkald, viser CAD-BE de samme oplysninger om opkaldet i kontaktvisningsruden, som IP-telefonen viser på dens skærm. Enterprise-data kan vise forskellige data, fordi den sporer hele opkaldets levetid.

Ruden Kontaktstyring

Ruden Kontaktstyring indeholder enterprise-data (til venstre) og oplysninger om opkaldsaktivitet (til højre) for alle indgående og udgående opkald. Du kan klikke på knappen Vis/skjul kontaktstyring på værktøjslinjen for at vise eller skjule denne rude i grænsefladen.

Enterprise – data

Ruden Enterprise – data viser data, som er tilknyttet det valgte opkald. Hvilke data der helt præcist vises, konfigureres af din administrator.

Opkaldsaktivitet

Afsnittet med opkaldsaktivitet viser aktiviteten for det valgte opkald.

[Tabel 5](#) viser de tilgængelige felter for opkaldsaktivitet.

Tabel 5. Felter i opkaldsaktivitet

Felt	Beskrivelse
Enhed	Liste over enheder, som opkaldet er gået igennem.
Type	Type af enhed, som opkaldet er gået igennem.

Tabel 5. Felter i opkaldsaktivitet (fortsat)

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Beskrivelse af den enhed, som opkaldet er gået igennem.
Varighed	Den tid, opkaldet er ved enheden.
I alt	Summen af alle varigheder, som er vist.

BEMÆRK! Nogle opkald kan 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, og overlappende tidspunkter vises ikke. 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.

Tærskler

En tærskel er den mængde tid, som det accepteres, at et opkald forbliver ved en bestemt enhed eller et bestemt kontaktcenter. Din administrator kan tildele advarselstærskler til hver type enhed, såvel som 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 browserrude indeholder knapper, der gør det muligt at få adgang til websider på intranettet og internettet, som du kan bruge til at hjælpe dine kunder. De websider, du vælger, vises i et andet browservindue.

Din administrator kan konfigurere et bestemt websted, så det vises som din startside, og tilføje en liste over arbejdswebsteder (svarende til favoritter i webbrowsersen), så du hurtigt kan gå ind på de websteder, du ofte besøger.

Ruden med den integrerede browser består af følgende dele:

- Knappen Start
- Rullemenuen Arbejdssteder
- Redigerbart adressefelt (hvis det er blevet konfigureret af administrator)

Se "[Brug af den integrerede browser](#)" på side 22 for at få yderligere oplysninger om denne rude.

Statuslinje

Statuslinjen viser aktuelle oplysninger om CAD-BE (Figur 2).

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 25 for at få flere oplysninger om pop op-vinduet med aktuel status og autogendannelse af tjeneste.

Figur 2. Statuslinje

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
----------------	-------	---------	-----------	----------	-----------------	-------

Agent navn Agent-lok alnummer Agent Id Den aktuelle agent-ACD-tilstand og tid brugt i den pågældende tilstand Aktuel tilstand for CAD-BE-funktioner Aktuel systemtid i 24-timers format

Cisco IP Communicator

CAD-BE understøtter brugen af Cisco IP Communicator-softwaretelefonen. CAD-BE 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 CAD-BE).

Start af og CAD-BE og pålogging

CAD-BE kan køres i følgende webbrowsere:

Operativsystem	Understøttede browsere
Microsoft Windows XP Professional med Service Pack 2 og 3	Microsoft Internet Explorer 7 og 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise og Ultimate Edition	Microsoft Internet Explorer 7 og 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise og Ultimate Editions	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

Dit system skal have Java Runtime Environment (JRE) plug-in version 1.6.0_20 eller senere 1.6 opdateringer installeret. Alle programmer til blokering af pop op-vinduer skal være deaktiveret. Kontakt din administrator for at få oplysninger om, hvordan du deaktiverer programmer til blokering af pop op-vinduer, hvis der er nogen.

Problemer med JRE

Hvis JRE ikke er installeret, når du forsøger at starte CAD-BE, bliver du bedt om at installere det. Klik på *Kør* for at installere JRE. Når JRE er installeret, skal du muligvis genstarte CAD-BE.

CAD-BE fungerer muligvis med andre browsere og JRE-versioner, men disse konfigurationer understøttes ikke.

Logge på

BEMÆRK! Hvis du bruger Cisco IP Communicator som telefon, skal du sørge for at starte IP Communicator, før du logger på.

Sådan logges på:

1. Start webbrowseren.
2. Indtast følgende adresse i adressefeltet, hvor <Unified CCX server> er IP-adressen eller værtsnavnet på serveren, der er vært for Cisco Unified Contact Center Express.

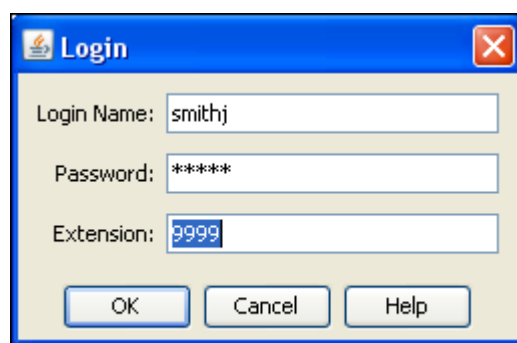
<https://<Unified CCX-server>/cadbe/CAD-BE.jsp>

BEMÆRK! Der vises eventuelt en advarsel om, at webstedets certifikat ikke kan bekræftes. Markér afkrydsningsfeltet Hav altid tillid til indhold fra denne udgiver for at forhindre, at denne advarsel vises igen, og klik derefter på Ja for at starte CAD-BE. Klik ikke på Nej. Hvis du klikker på Nej, starter CAD-BE ikke.

3. Tryk på Enter. Logon-vinduet vises (Figur 3).

BEMÆRK! Adressen skelner mellem store og små bogstaver. Indtast store og små bogstaver nøjagtigt som vist.

Figur 3. Logon-vindue



BEMÆRK! Der vises eventuelt en advarsel om, at CAD-BE's digitale signatur ikke kan bekræftes. Det betyder, at webbrowseren ikke kan bekræfte den digitale signatur via en kilde, der er tillid til. Markér afkrydsningsfeltet Hav altid tillid til indhold fra denne udgiver for at forhindre, at denne advarsel vises igen, og klik derefter på Kør for at starte CAD-BE. Klik ikke på Annuller. Hvis du annullerer, vil CAD-BE køre i begrænset tilstand, og nogle funktioner vil ikke fungere korrekt.

4. Indtast dit logon-id/-navn, din adgangskode og dit lokalnummer i de relevante felter. Klik derefter på OK. Du er nu logget ind på CAD-BE i tilstanden Ikke klar.
 - Hvis du indtaster et logonnavn/id, som allerede anvendes af en anden agent, vises en dialogboks, som spørger, om du vil logge id'et af. Hvis du vælger Ja, logges den agent, som bruger dette id, af, og du logges på i stedet.
 - Hvis du indtaster et lokalnummer, som allerede anvendes af en anden agent, vises en fejlmeddelelse, der siger, at lokalnummeret allerede er i brug. Du skal indtaste et andet lokalnummer for at kunne logge ind.

BEMÆRK! Hvis din teamtildeling ændres, mens du er logget på, skal du genstarte CAD-BE, for at ændringen træder i kraft.

Bemærkninger vedrørende login

- Feltet til logonnavn/id kan maksimalt være på 32 tegn. Felterne Adgangskode og Lokalnummer kan maksimalt være på 64 tegn.
- Når du logger på, ser du muligvis en fejlmeddelelse om, at der er opstået en licensfejl. Kontakt din administrator." Denne meddelelse vises normalt, når alle agentsoftwarelicenser er i brug. Derfor er det vigtigt, at du logger af CAD-BE, når du er færdig med at bruge den, i stedet for blot at lukke browseren.

Adgang via et VPN bag en NAT – firewall eller – router

CAD-BE er altid forbundet til CAD-serveren via et VPN.

Når en desktop bruger NAT (Network Address Translation) på grund af en firewall eller en router, skal VPN-software (Virtual Private Network) bruges på desktoppen for at sikre fuld understøttelse af 2-vejs netværksforbindelse mellem kontaktcenterserveren og desktoppen.

BEMÆRK! Det anbefales, at du anvender et VPN for at have en sikker forbindelse, når CAD-BE anvendes uden for kontaktcentret.

VPN-forbindelsen skal oprettes, før CAD-BE startes. Hvis VPN-forbindelsen mistes under en session, opretter CAD-BE automatisk forbindelse til Unified CCX, når forbindelsen er reetableret. Når du logger på igen, kan du fortsætte med at håndtere opkald.

Det er blevet kontrolleret, at Cisco VPN 3000 Concentrator og Cisco VPN Client fungerer korrekt sammen med CAD 8.0, og 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

Du kan logge af fra alle agenttilstande.

Sådan logges af:

1. Klik på Log af på værktøjslinjen. Hvis dit system er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen med årsagskoder. Vælg den relevante årsagskode, og klik derefter på OK. Du er nu logget af ACD'en.
2. Luk CAD-BE ved at klikke på Luk (X'et i det øverste højre hjørne af vinduet).
3. Klik på Luk for at lukke det integrerede browservindue, hvis det er åbent.

BEMÆRK! Du skal logge af, før du lukker CAD-BE. Hvis du lukker CAD-BE ned uden at logge af, vil du blive ved med at være logget på ACD i tilstanden Ikke klar i endnu ét minut. Mens CAD-BE kører, forbliver én agentsoftwarelicens i brug, hvilket kan forhindre en anden bruger i at logge på. Efter et minut bliver du automatisk logget af.

Håndtering af opkald

Du skal bruge din faste IP-telefon eller en IP Communicator 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.

Enkelt-linje- vs. Flerlinjekonfigurationer

Hvis dit system er konfigureret til brug med en enkelt linje, styrer og viser CAD-BE kun ACD-opkald. Du kan ikke besvare ikke-ACD-opkald med CAD-BE. Disse opkald vises ikke i ruden til kontaktvisning og skal besvares ved hjælp af din faste IP-telefon eller IP Communicator.

Hvis dit system er konfigureret til brug med flere linjer, styrer og viser CAD-BE opkald, der er modtaget på både ACD- og ikke-ACD-lokalnumre. Hvis du vil styre opkald i kontaktvisningsruden i CAD-BE, skal du vælge opkaldet i kontaktvisningsruden og derefter foretage den ønskede aktivitet.


Ved konfigurationer med både enkelt linje og flere linjer skal du være logget på og være i tilstanden Klar for at modtage et ACD-opkald. Du kan være i en hvilken som helst tilstand for at modtage et ikke-ACD-opkald. Din agentilstand ændres til Ikke klar, når du modtager et ikke-ACD-opkald.



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 chatsessionsvindue, som vises på din supervisors desktop. Dette er en envejsmeddelelse. Din supervisor kan ikke sende en chatmeddelelse tilbage til dig.

Brug af optagelser

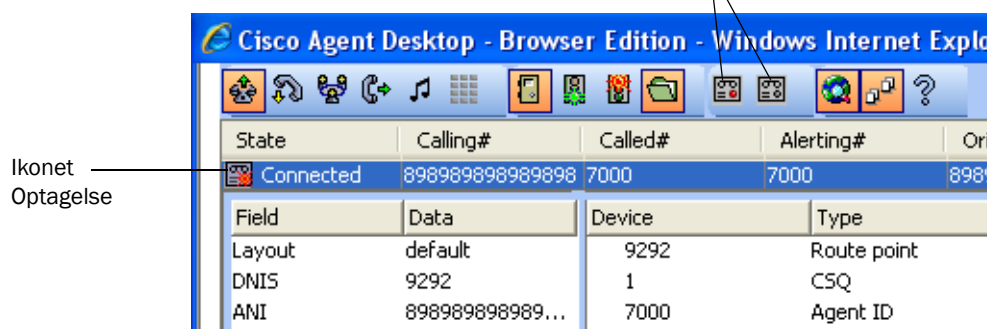
Du kan optage opkald, hvis din administrator har aktiveret denne mulighed. Administratoren tilpasser din værktøjslinje med to opgaveknapper: Én, der starter optagelse, og én der stopper optagelse (Figur 4).

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 CAD-BE. 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 4. Optagelse af et opkald

I denne forekomst af CAD-BE 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.

Indgreb fra supervisor

Der er adskillige måder, hvorpå supervisor kan blande sig i din kontakt med kunderne:

- Ved at bryde ind i kundeopkaldet
- Ved at ændre din agenttilstand
- Ved at sende dig websider som skal vises i din integrerede browser

Indgreb i opkald

Din supervisor kan blande sig i opkald, du modtager. Han eller hun kan:

- Overvåge dine opkald
- Optage dine opkald for efterfølgende at gennemgå dem

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

Indgreb i agenttilstand

Din supervisor kan ændre din agenttilstand og logge dig af CAD-BE. Du får ikke besked, når din supervisor ændrer din agenttilstand. Du kan se, hvilken tilstand du er i, på agenttilstandsknappen i statuslinjen eller på, hvilken agenttilstandsknap der er aktiveret eller deaktiveret.

Browserindgreb

Din supervisor kan sende en valgt webside til dit vindue med den integrerede browser. Dermed bliver din supervisor i stand til at coache dig under et opkald ved at komme med oplysninger, som hjælper dig i arbejdet med en kunde.

Agenttilstande

CAD-BE giver dig mulighed for at ændre din agenttilstand i ACD'en ved hjælp af agenttilstandsknapperne. Det er kun agenttilstande, som er gyldige valg i din aktuelle agenttilstand, som vil være tilgængelig på et hvilket som helst givet tidspunkt.

Du kan ændre din agenttilstand under et opkald (i taletilstanden). Din tilstand ændres til den tilstand, du klikkede på, efter at opkaldet blev afsluttet.

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

Tabel 6 viser de tilgængelige agenttilstande.

Tabel 6. Agenttilstande

Tilstand	Beskrivelse
Parker	Du taler i telefon med en kunde og har parkeret opkaldet. ACD indstiller denne tilstand automatisk for dig, og der er ikke en tilhørende knap.
Log af	Du er logget af ACD'en.
Ikke klar	Du kan ikke modtage ACD-opkald.
Klar	Du kan modtage ACD-opkald.
Reserveret	Du er midlertidigt sat til side for at modtage et bestemt ACD-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 ACD-opkald.

Brug af den integrerede browser

Den integrerede browserfunktion er tilgængelig i CAD Premium- og Udvidet-pakkerne. Med denne funktion kan du få vist websider i et tilknyttet browservindue, mens du arbejder med CAD-BE. Websiderne vises i et separat tilknyttet browservindue, som i modsætning til selve CAD-BE indeholder webbrowserværktøjslinjen og -menulinjen.

Du kan klikke på Vis/skjul integreret browser på CAD-BE-værktøjslinjen for at vise eller skjule browserværktøjerne i bunden af CAD-BE-vinduet. Dette har ikke indflydelse på det tilknyttede browservindue.

Din administrator kan konfigurere en specifik webside, som så 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 konfigureres af din administrator som en del af en workflow, kan CAD-BE bruge opkaldsenterprisedata til at arbejde sammen med et webprogram såsom en kundedatabase og vise kundeoplysninger i den integrerede browser.

Adgang til arbejdswebsteder

Din administrator 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

Din administrator 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.

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

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

Adgang til din startside

Du kan altid vende tilbage til din startside (som er oprettet af din administrator) ved at klikke på knappen Startside () eller ved at trykke på Alt+Home.

Indgreb fra supervisor

Din supervisor kan sende en valgt webside til din browser. Se "[Indgreb i agenttilstand](#)" på [side 20](#) for at få flere oplysninger.

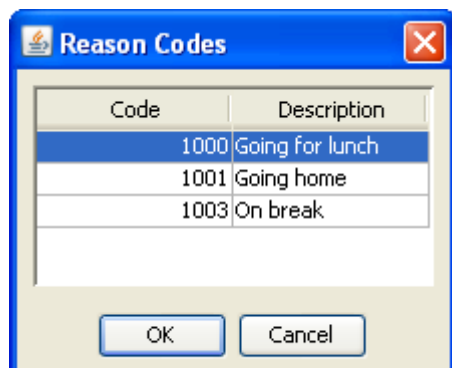
Årsagskoder

Årsagskoder beskriver årsagen til, hvorfor du har skiftet tilstand til Ikke klar eller Log af. Disse koder konfigureres af din systemadministrator og er tilpasset dit kontaktcenter. CAD-BE kan konfigureres af administratoren, så det er nødvendigt, at du indtaster årsagskoder.

En dialogboks vises, hvis det er nødvendigt for dig at bruge årsagskoder, hver gang du skifter tilstand til Ikke klar eller Log af (Figur 5). Du skal vælge den relevante kode i dialogboksen og klikke på OK eller trykke på Enter for at gennemføre skiftet.

Du kan vælge agenttilstanden Ikke klar igen, hvis du allerede er i tilstanden Ikke klar. Dette giver dig mulighed for at angive en anden årsagskode. I rapporter vil efterfølgende tilstande af typen Ikke klar blive vist med de tilsvarende tider i tilstanden og de respektive årsagskoder.

Figur 5. Dialogboksen Årsagskoder



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

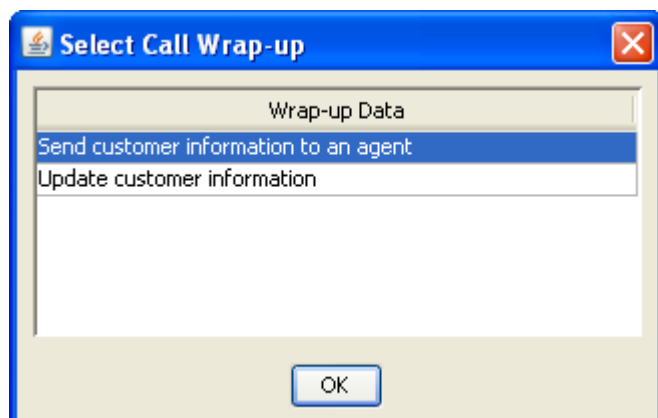
- Din supervisor påbegynder skiftet. I dette tilfælde vælges der automatisk en årsagskode, der angiver, at supervisoren gennemtvang skiftet af agenttilstand.
- Din agenttilstand ændres automatisk fra Klar til Ikke klar, i tilfælde hvor et ACD-opkald sendes til din telefon, men du ikke besvarer det, og det sendes videre til en anden agent (Videresend ved manglende svar, eller RONA).

Afslutningsdata

Kontaktcentre anvender afslutningsdata til flere ting, f.eks. sporing af frekvensen af bestemte aktiviteter eller identifikation af de konti, som et opkald skal opkræves på. Ligesom årsagskoder er beskrivelser af afslutningsdata konfigureret af din administrator, så de afspejler kontaktcenteret behov. CAD-BE kan konfigureres af administratoren, så det er nødvendigt, at du indtaster afslutningsdata.

Dialogboksen Vælg opkaldsafslutning vises, hvis det er påkrævet for dig at bruge afslutningsdata, hver gang du skifter tilstand til Arbejde lige efter et opkalds afslutning (Figur 6). (Dette sker, når du klikker på knappen Arbejde under et opkald). Du skal vælge den relevante beskrivelse i dialogboksen og klikke på OK eller trykke på Enter for at gennemføre skiftet.

Figur 6. Dialogboksen Afslutningsdata



Autogendannelse af tjeneste

Funktionen for autogendannelse af tjeneste giver mulighed for CAD-BE automatisk at gendanne dets forbindelse til CAD-tjenesterne i tilfælde af en genstart af tjenesten eller nedbrud af netværket.

Hvis du logger på igen inden for ét minut efter tjenestegendannelse ved hjælp af det samme logonnavn/id og den samme adgangskode, vil du automatisk være i den samme agenttilstand, som du var i, da tjenesten eller netværksforbindelsen gik ned.

BEMÆRK! Du får ikke besked ved logon om inaktive tjenester. Du får besked, hvis en tjeneste stopper, efter at du er logget på.

Når CAD-BE registrerer, at programmet ikke er i stand til at kommunikere med en tjeneste (generelt inden for tre minutter efter tjenestefejl), meddeles det, at CAD-BE ikke er i stand til at oprette forbindelse til tjenesten.

Når CAD-BE registrerer, at tjenesten igen er tilgængelig (normalt inden for et minut efter tjenestegendannelse), vises en meddelelse, der siger, at CAD-BE nu er i stand til at oprette forbindelse til tjenesten.

BEMÆRK! Når der opstår en fejl i Unified CME eller Unified Contact Center Express (Unified CCX), logges du af. Du skal logge på igen manuelt, når Unified CME starter op igen. Du logges ikke på automatisk.

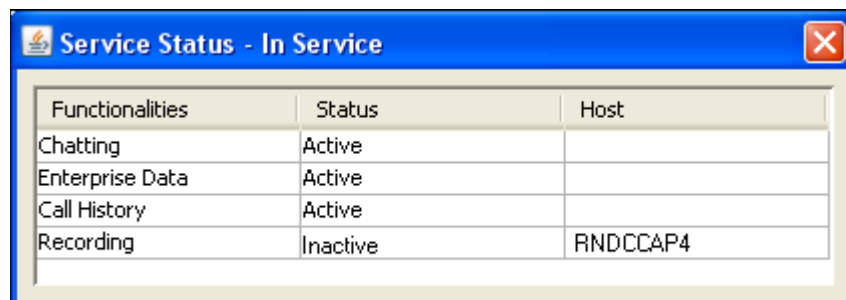
Tjenestestatus

Når CAD-BE 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 CAD-BE 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. CAD-BE viser en pop op-boks, der viser funktioner og angiver, hvis denne funktion er tilgængelig eller ikke skyldes tjenestudfald ([Figur 7 på side 26](#)). 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 7. Pop op-dialogboksen Tjenestestatus



Functionalities	Status	Host
Chatting	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

Tab af BIPPA-tjeneste

Hvis du mister forbindelsen til browseren og IP-telefonagent (BIPPA)-tjenesten, forsøger CAD-BE vedvarende at få forbindelse. Når CAD-BE har fået forbindelse til BIPPA-tjenesten igen, beder systemet dig om at logge på igen.

Tab af CTI-tjeneste

Hvis CTI-tjenesten går ned, men alle de andre CAD-tjenester stadig kører, kan du ikke logge på. Du bliver bedt om at forsøge at logge på igen, indtil det lykkes.

Tab af LDAP-tjeneste

Hvis LDAP-tjenesten er nede, når du forsøger at logge på, vil dit login mislykkes. Hvis LDAP-tjenesten går ned, mens du er logget på, vil det ikke påvirke din session.

Tab af andre tjenester

Hvis andre CAD-tjenester går ned, mens du er logget på, kan det betyde, at du mister nogle funktioner, men du bliver ikke logget af.

Indeks

A	K
Afslutningsdata 24	Knapper på værktøjslinjen 7
Agenttilstande 21	
Årsagskoder 23	L
Autogendannelse 25	
Autogendannelse af tjeneste 25	Logge af 16
C	O
Chat	Opkaldsaktivitet 9
meddelelser med høj prioritet 18	tærskler 10
Chatmeddelelser med høj prioritet 18	Optagelse af telefonopkald 19
Cisco Agent Desktop–Browser Edition	
grænseflade 6	P
E	Pålogging
Enterprise-data 9	som lokal agent 13
G	R
Genvejstaster 7	Rude med integreret browser 10
Grænseflade	Rude til kontaktvisning 8
statuslinje 11	Ruden Kontaktstyring
tjenestestatus 25	enterprise-data 9
I	opkaldsaktivitet 9
Indgreb fra supervisor	S
ændre agenttilstande 20	Statuslinje 11
indgreb i opkald 20	
pushe websteder 20	
Integreret browser	
adgang til andre websteder 22	
arbejdssteder 22	
hjemmeside 22	

T

Tærskler 10
Telefonopkald
 angive telefonnumre 17
 optage 19
Tjenestestatus 25

U

Understøttede webbrowsere 13