



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.

Conteúdo

Guia do usuário do Cisco Agent Desktop — Browser Edition

- Introdução 5
 - Público-alvo 5
 - O que há de novo nesta versão 5
- Interface do CAD-BE 6
 - Botões da barra de ferramentas e teclas de atalho 7
 - Painel Aparência do contato 8
 - Painel de Gerenciamento de contatos 9
 - Dados da empresa 9
 - Atividades da chamada 9
 - Painel do navegador integrado 10
 - Barra de status 11
- Cisco IP Communicator 12
- Iniciar o CAD-BE e fazer logon 13
 - Logon 13
 - Observações sobre o logon 15
 - Acesso por meio de uma VPN por trás de um Firewall NAT ou roteador 15
- Logoff 16
- Tratamento de chamadas 17
 - Configurações de linha única vs. várias linhas 17
- Mensagens de bate-papo de alta prioridade predefinidas 18
- Uso da gravação 19
- Envolvimento do supervisor 20
 - Envolvimento na chamada 20
 - Envolvimento no estado de agente 20
 - Envolvimento no navegador 20
- Estados de agente 21
- Uso do navegador integrado 22
 - Acesso a sites de trabalho 22
 - Acesso a outros sites da Web 22
 - Acesso à sua página inicial 23
 - Intervenção do supervisor 23

Conteúdo

- Códigos de razão 24
- Dados de finalização 25
- Recuperação automática de serviços 26
 - Status de serviço 26
 - Perda do serviço BIPPA 27
 - Perda do serviço CTI 27
 - Perda do serviço LDAP 27
 - Perda de outros serviços 27

Índice 29

Guia do usuário do Cisco Agent Desktop — Browser Edition

Introdução

O Cisco Agent Desktop — Browser Edition (CAD-BE) para Cisco Unified Contact Center Express é uma versão em miniaplicativo Java do Cisco Agent Desktop que é executada em um navegador da Web. Ele está disponível nos pacotes Enhanced e Premium do CAD.

O CAD-BE fornece controle de estados do ACD — pronto/não pronto, finalização, etc. As informações dos clientes são apresentadas para o agente por meio de um painel de dados da empresa. O CAD-BE também fornece uma janela de navegador integrado para que os agentes possam exibir páginas da intranet, da Internet ou de aplicativos Web conforme necessário.

Público-alvo

Este documento destina-se a agentes de centros de contatos que utilizam o CAD-BE em seus computadores.

O que há de novo nesta versão

O CAD-BE 8.5 inclui os seguintes recursos novos:

- Suporte ao Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate de 32 bits
- Suporte ao Microsoft Windows 7 de 64 bits executando o Windows de 32 bits na camada de emulação do Windows de 64 bits (WoW64)
- Suporte ao Microsoft Internet Explorer 8 e ao Mozilla Firefox 3.6
- Suporte ao JRE 1.6.0_20 e atualizações posteriores da versão 1.6

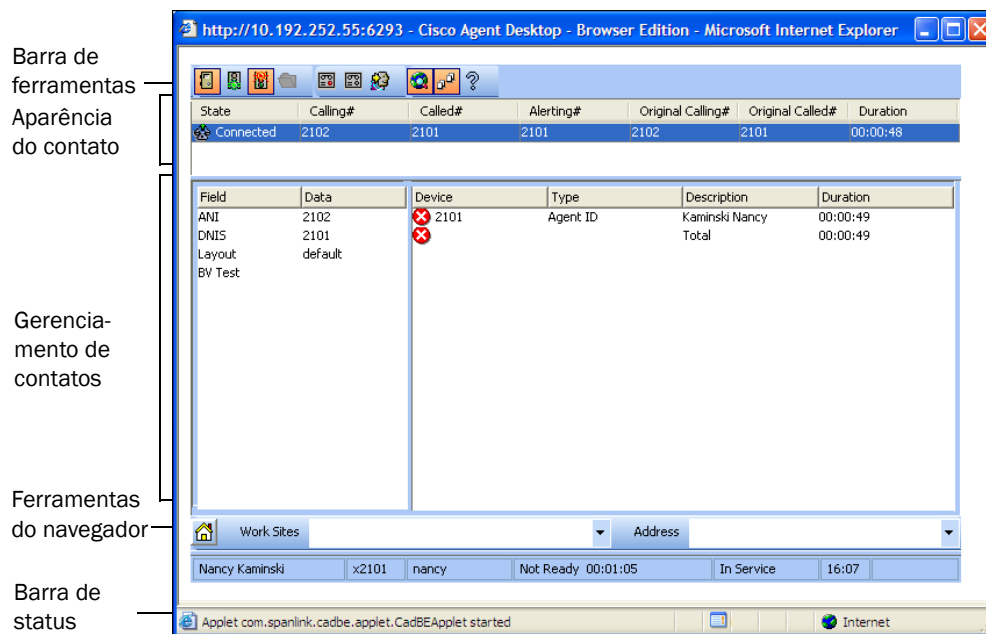
Interface do CAD-BE

A interface do CAD-BE (Figura 1) exibe informações sobre as chamadas ativas. Ela também fornece acesso a sites da Web em seu navegador integrado. A interface tem as seguintes partes:

- Barra de ferramentas
- Painel de aparência do contato
- Painel de Gerenciamento de contatos
- Ferramentas do navegador integrado
- Barra de status

OBSERVAÇÃO: O Internet Explorer 7 e 8 tem um recurso de segurança que coloca uma barra de endereços não editável logo abaixo da barra de títulos na interface do CAD-BE. Para remover essa barra de endereços, clique em Ferramentas > Opções da Internet, selecione a guia Segurança e selecione Zona da intranet local ou Zona de sites confiáveis. Clique em Sites e em Adicionar. Isso adiciona o site do CAD-BE à zona selecionada. As zonas de intranet local e de sites confiáveis têm a configuração “Permitir que sites abram janelas sem barras de endereço ou status” ativada.

Figura 1. Interface do CAD-BE



Botões da barra de ferramentas e teclas de atalho

A barra de ferramentas contém botões de funções não relacionadas a um contato de cliente específico, por exemplo:

- Fazer logon e logoff
- Alterar seu estado de agente
- Configurar a aparência da interface do CAD-BE
- Iniciar e interromper as gravações de chamadas (se os botões de tarefa tiverem sido configurados pelo administrador para executar essas funções)






Os botões da barra de ferramentas serão desativados se controlarem uma função que não estiver disponível em sua situação atual. Para exibir o nome de um botão, mova o cursor sobre ele.

OBSERVAÇÃO: A barra de ferramentas pode ser configurada pelo seu administrador e talvez apresente botões diferentes dos listados a seguir.

As tabelas a seguir listam os botões da barra de ferramentas e as teclas de atalho que você pode usar no CAD-BE.





A [Tabela 1](#) lista os botões da barra de ferramentas e as teclas de atalho para alterar o estado de um agente.

Tabela 1. Botões da barra de ferramentas e teclas de atalho do estado do agente

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Logon	Ctrl+L	Faz logon no ACD (alterna com o Logoff).
	Logoff	Ctrl+L	Faz logoff no ACD (alterna com o Logon).
	Pronto	Ctrl+W	Altera o seu estado para Pronto, indicando que você está disponível para receber chamadas do ACD.
	Não pronto	Ctrl+O	Altera o seu estado para Não pronto, indicando que você não está disponível para receber chamadas do ACD.
	Trabalho	Ctrl+Y	Altera o seu estado para Trabalho, indicando que você estará disponível para receber chamadas do ACD após concluir o trabalho de finalização.

A [Tabela 2](#) lista os botões da barra de ferramentas e as teclas de atalho para o gerenciamento de janelas.

Tabela 2. Botões da barra de ferramentas e teclas de atalho de gerenciamento de janelas

Ícone	Nome	Atalho	Descrição
	Tarefa 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	De um a dez botões de tarefas podem ser configurados pelo administrador para a realização de uma ou várias funções.
	Gerenciamento de contatos	Ctrl+G	Mostra ou oculta os painéis de Gerenciamento de contatos.
	Navegador	Ctrl+B	Mostra ou oculta o painel do navegador integrado.
	Ajuda/Sobre	Alt+Ctrl+H	Abre um menu listando as opções de Ajuda e Sobre.

A [Tabela 3](#) lista as teclas de atalho para mover o cursor para vários elementos de texto na interface do CAD-BE para que um leitor de tela possa ler o texto.

Tabela 3. Teclas de atalho de leitor de tela da janela principal

Atalho	Descrição
Ctrl+E	Seleciona uma linha na parte de Dados da empresa do painel de Gerenciamento de contatos.
Ctrl+S	Seleciona um contato no painel Aparência do contato.

Painel Aparência do contato

A seção de aparência do contato exibe dados sobre as aparências das chamadas atuais do agente. É possível haver mais de uma aparência de chamada na seção. Por exemplo, se houver uma chamada em espera e uma chamada ativa, ambas serão exibidas.

O painel de aparência do contato pode exibir até 7 campos. O campo Estado sempre estará presente e os outros cinco campos são configuráveis pelo administrador.

A [Tabela 4](#) lista os campos disponíveis.

Tabela 4. Campos de Aparência do contato

Campo	Sempre visível?	Descrição
Estado	Sim	O estado do contato.
Número originador da chamada	Não	O número do dispositivo de origem.
Número chamado	Não	O número do dispositivo de destino.
Número do alerta	Não	O número do dispositivo que toca.
Número chamado original	Não	O número chamado original.
Número originador da chamada original	Não	O número de origem inicial.
Duração	Sim	A duração da chamada.

Alguns campos podem exibir <não disponível> ou permanecer em branco caso a informação da chamada seja desconhecida ou não exista.

Sempre que IVR de IP estiver envolvido em uma chamada, o CAD-BE exibirá, no painel de aparência do contato, a mesma informação sobre a chamada exibida pelo telefone IP em sua respectiva tela. Os Dados da empresa podem ser diferentes, pois registram todo o ciclo de vida da chamada.

Painel de Gerenciamento de contatos

O painel de Gerenciamento de contatos contém dados da empresa (à esquerda) e informações sobre as atividades de todas as chamadas de entrada e saída (à direita). Você pode clicar no botão **Mostrar/Ocultar** o Gerenciamento de contatos na barra de ferramentas para mostrar ou ocultar esse painel da interface.

Dados da empresa

O painel de dados da empresa exibe os dados associados à chamada selecionada. Os dados exatos exibidos são configurados pelo administrador.

Atividades da chamada

A seção **Atividades da chamada** exibe as atividades da chamada selecionada.

A [Tabela 5](#) lista os campos de Atividades da chamada.

Tabela 5. Campos de Atividades da chamada

Campo	Descrição
Dispositivo	Lista de dispositivos pelos quais a chamada passou.
Tipo	Tipo de dispositivo pelo qual a chamada passou.
Descrição	Descrição do dispositivo pelo qual a chamada passou.
Duração	A quantidade de tempo que a chamada permaneceu no dispositivo.
Total	Soma de todas as durações listadas.

OBSERVAÇÃO: Algumas chamadas podem estar em vários dispositivos simultaneamente. Por exemplo, se uma chamada for colocada em várias filas ou for colocada em conferência com vários ramais, a seção de atividades da chamada exibirá a duração da chamada em cada dispositivo individual e os tempos sobrepostos não serão indicados. Nesse caso, a duração total da chamada será a soma do tempo gasto nesses dispositivos sobrepostos e será maior do que o período de duração real da chamada no centro de contatos.

Limites

O limite é a quantidade de tempo aceitável que uma chamada pode permanecer em um dispositivo específico ou no centro de contatos. O administrador pode atribuir valores de limite de aviso e cuidado para cada tipo de dispositivo, bem como um valor de limite total para uma chamada.

Se a chamada permanecer no dispositivo por um tempo maior do que o definido nos limites de cuidado e aviso, um ícone de cuidado ou de aviso será exibido no painel de atividades da chamada ao lado do dispositivo. Os ícones são:



Cuidado



Aviso

Painel do navegador integrado

O painel do navegador integrado contém controles que permitem exibir páginas da Web da Internet e da intranet para ajudá-lo a prestar assistência aos clientes. As páginas da Web selecionadas serão exibidas em uma outra janela do navegador.

O administrador pode configurar um site da Web específico para ser exibido como sua página inicial e adicionar uma lista de sites de trabalho (semelhante aos “Favoritos” do navegador da Web) para permitir que você vá rapidamente até os sites da Web usados com mais frequência.

O painel do navegador integrado é composto pelas seguintes partes:

- Botão Início
- Lista suspensa Sites de trabalho
- Campo de endereço editável (se configurado pelo administrador)

Para obter mais informações sobre esse painel, consulte [“Uso do navegador integrado” na página 22](#).

Barra de status

A barra de status exibe informações atuais sobre o CAD-BE ([Figura 2](#)).

Caso haja falha de um serviço, a seção Status atual será alterada de “Em serviço” para “Serviço parcial” ou “Sem serviço”. Para saber quais recursos são afetados pela falha do serviço, clique duas vezes na seção Status atual para exibir uma janela pop-up com os recursos que estão ativos ou inativos.

Para obter mais informações sobre a janela pop-up Status atual e a recuperação automática de serviços, consulte [“Status de serviço” na página 26](#).

Figura 2. Barra de status

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Nome do agente	Ramal do agente	ID do agente	Estado do ACD atual do agente e tempo gasto nesse estado	Status atual de recursos do CAD-BE	Hora atual do sistema no formato de 24 horas	

Cisco IP Communicator

O CAD-BE oferece suporte ao uso do telefone por software Cisco IP Communicator. Esse aplicativo não é fornecido com o CAD-BE e deve ser adquirido e instalado separadamente.

O IP Communicator deve ser iniciado manualmente (ele não é iniciado automaticamente com o CAD-BE).

Iniciar o CAD-BE e fazer logon

O CAD-BE é executado nos seguintes navegadores da Web:

Sistema operacional	Navegadores com suporte
Microsoft Windows XP Professional com Service Pack 2 e 3	Microsoft Internet Explorer 7 e 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise e Ultimate Editions	Microsoft Internet Explorer 7 e 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise e Ultimate Editions	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

O plug-in JRE (Java Runtime Environment) versão 1.6.0_20, ou atualizações posteriores à versão 1.6, deve estar instalado no sistema. Todos os bloqueadores de pop-ups devem estar desativados. Consulte o seu administrador para obter instruções de como desativar os bloqueadores de pop-ups, se houver.

Problemas com JRE

Se o JRE não estiver instalado, ao tentar iniciar o CAD-BE, você será solicitado a instalá-lo. Clique em Executar para instalar o JRE. Após a instalação do JRE, você talvez precise reiniciar o CAD-BE.

O CAD-BE talvez funcione com outros navegadores e outras versões do JRE, mas essas configurações não têm suporte.

Logon

OBSERVAÇÃO: Se estiver usando o Cisco IP Communicator como seu telefone, você deverá iniciar o IP Communicator antes de fazer logon.

Para fazer logon:

1. Inicie o navegador da Web.
2. Digite o endereço a seguir no campo de endereço, em que <servidor Unified CCX> é o endereço IP ou o nome de host do servidor que hospeda o Cisco Unified Contact Center Express.

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

OBSERVAÇÃO: Um aviso pode ser exibido informando que o certificado desse site não pode ser verificado. Para evitar que esse aviso seja exibido novamente, marque a caixa de seleção Sempre confiar em conteúdo deste editor e clique em Sim para iniciar o CAD-BE. Não clique em Não. Se clicar em Não, o CAD-BE não será iniciado.

3. Pressione Enter. A janela Logon será exibida (Figura 3).

OBSERVAÇÃO: O endereço diferencia maiúsculas de minúsculas. Digite as letras maiúsculas e minúsculas exatamente como mostrado.

Figura 3. Janela Logon



OBSERVAÇÃO: Um aviso poderá ser exibido informando que a assinatura digital do CAD-BE não pôde ser verificada. Isso significa que o navegador da Web não pôde verificar a assinatura digital em uma fonte confiável. Para evitar que esse aviso seja exibido novamente, marque a caixa de seleção Sempre confiar em conteúdo deste editor e clique em Executar para iniciar o CAD-BE. Não clique em Cancelar. Se você cancelar, o CAD-BE será executado no modo restrito e alguns recursos não funcionarão corretamente.

4. Digite sua ID/seu nome de logon, sua senha e seu ramal nos campos apropriados e clique em OK. Agora, você está conectado ao CAD-BE no estado Não pronto.
 - Se você inserir um Nome/ID de logon que está sendo usado por outro agente, uma caixa de diálogo será exibida perguntando se você deseja desconectar a ID. Se optar por sim, o agente que estiver usando essa ID será desconectado e você será conectado.

- Se você inserir um ramal que está sendo usado por outro agente, uma mensagem de erro será exibida informando que o ramal já está em uso. Você deverá inserir um ramal diferente para fazer logon.

OBSERVAÇÃO: Se a atribuição de sua equipe for alterada enquanto estiver conectado, você deverá reiniciar o CAD-BE para que a alteração entre em vigor.

Observações sobre o logon

- O campo Nome/ID de logon pode conter no máximo 32 caracteres. Os campos Senha e Ramal podem ter no máximo 64 caracteres.
- Ao fazer logon, a mensagem de erro “Erro de licenciamento. Entre em contato com o administrador” pode ser exibida. Isso geralmente acontece quando todas as licenças de software do agente estão em uso. Por isso, é importante fazer logoff do CAD-BE sempre que parar de usá-lo, em vez de simplesmente fechar o navegador.

Acesso por meio de uma VPN por trás de um Firewall NAT ou roteador

O CAD-BE pode se conectar a servidores CAD por meio de uma VPN (Virtual Private Network, rede virtual privada).

Quando um desktop estiver usando NAT (Network Address Translation, conversão de endereços de rede) devido a um firewall ou roteador, o software de VPN (Virtual Private Network, rede virtual privada) deverá ser usado no desktop para garantir uma conectividade bidirecional de rede total entre os servidores do centro de contatos e o desktop.

OBSERVAÇÃO: É recomendável usar uma VPN para estabelecer uma conexão mais segura ao usar o CAD-BE fora do centro de contatos.

A conexão VPN deve ser estabelecida antes do CAD-BE ser iniciado. Se a conexão VPN for perdida durante uma sessão, o CAD-BE será reconectado automaticamente ao Unified CCX quando a conexão for restaurada. Quando fizer logon novamente, você poderá continuar tratando as chamadas.

Verificou-se que o Cisco VPN 3000 Concentrator e o Cisco VPN Client funcionam corretamente com o CAD 8.0 e têm suporte para o acesso. As soluções de VPN de outros fabricantes podem funcionar adequadamente, mas, como não foram formalmente verificadas, elas não têm suporte. Se desejar que uma solução alternativa seja verificada, entre em contato com o distribuidor da Cisco.

Logoff

É possível fazer logoff em qualquer estado de agente.

Para fazer logoff:

1. Clique em Logoff na barra de ferramentas. Se o sistema estiver configurado para exigir códigos de razão, o menu de código de razão será exibido. Selecione o código de razão apropriado e clique em OK. Você será desconectado do ACD.
2. Finalize o CAD-BE clicando em Fechar (o X no canto superior direito da janela).
3. Clique em Fechar para fechar a janela do navegador integrado, caso ela esteja aberta.

OBSERVAÇÃO: Você deve fazer logoff antes de sair do CAD-BE. Se sair do CAD-BE sem fazer logoff, você permanecerá conectado ao ACD, no estado Não pronto, por mais um minuto. Enquanto o CAD-BE estiver em execução, uma licença de software de agente permanecerá em uso, o que poderá impedir que outro usuário faça logon. Após um minuto, você será automaticamente desconectado.

Tratamento de chamadas

Você deverá usar seu telefone IP físico ou o IP Communicator para tratar as chamadas (atender, discar, transferir, participar de uma conferência, permanecer em espera e assim por diante).

OBSERVAÇÃO: Consulte a documentação do telefone IP para obter explicações sobre as funções e os recursos do telefone.

Configurações de linha única vs. várias linhas

Se o seu sistema estiver configurado para o uso de linha única, o CAD-BE controlará e exibirá apenas chamadas do ACD. Não é possível atender chamadas que não sejam do ACD com o CAD-BE. Essas chamadas não são exibidas no painel de aparência do contato e devem ser atendidas usando o telefone IP físico ou o IP Communicator.

Se o seu sistema estiver configurado para o uso de várias linhas, o CAD-BE controlará e exibirá as chamadas recebidas nos ramais ACD e não ACD. Para controlar qualquer chamada no painel de aparência do contato do CAD-BE, você deve selecionar a chamada no painel e executar a atividade desejada.


Nas configurações de linha única e de várias linhas, você deve estar conectado e no estado Pronto para receber uma chamada do ACD. Você pode estar em qualquer estado para receber uma chamada que não seja do ACD. O seu estado de agente será alterado para Não pronto quando receber uma chamada que não seja do ACD.

Mensagens de bate-papo de alta prioridade predefinidas

É possível que haja um botão de tarefa configurado para enviar uma mensagem de bate-papo de alta prioridade para seus supervisores. Essa mensagem é predefinida e configurada pelo administrador (por exemplo, “Force a entrada em minha chamada”). Ela aparece em uma janela de sessão de bate-papo exibida na área de trabalho do seu supervisor. Essa mensagem é apenas unidirecional. O supervisor não pode enviar uma mensagem de volta para você.

Uso da gravação

Você pode gravar chamadas se tiver sido configurado para isso pelo administrador. O administrador personaliza a sua barra de ferramentas com dois botões de tarefa: um para iniciar a gravação e outro para interrompê-la (Figura 4).

OBSERVAÇÃO: Os ícones padrão de botões de tarefas personalizáveis são círculos verdes contendo números, como este: . O uso desses botões é opcional na barra de tarefas do CAD-BE. O administrador pode optar por usar outros ícones para os botões atribuídos às funções de gravação.



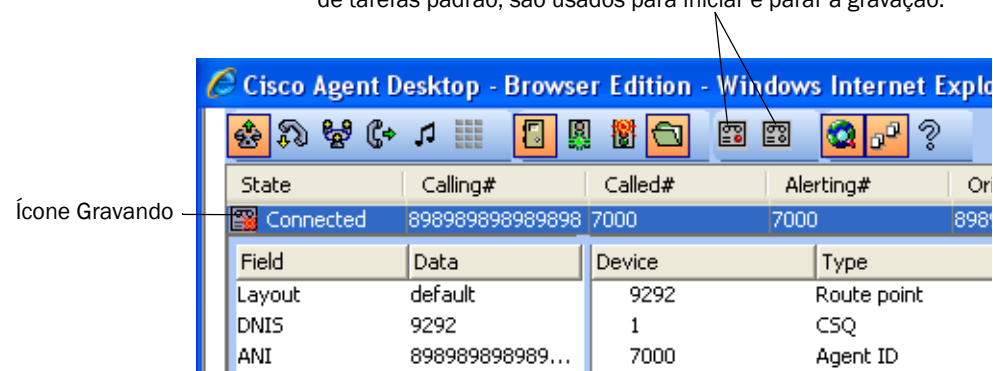
Quando você estiver gravando uma chamada, o ícone ao lado das informações da chamada no painel Atividades da chamada mudará de Conversando () para Gravando (). Ao gravar uma chamada, lembre-se do seguinte:

Figura 4. Gravação de uma chamada

Nessa instância do CAD-BE, ícones personalizados, e não botões de tarefas padrão, são usados para iniciar e parar a gravação.



- A gravação iniciará quando você estiver conectado a uma chamada de cliente e clicar no botão Iniciar gravação.
- A gravação terminará automaticamente quando a chamada for finalizada ou quando você clicar no botão Interromper gravação, o que ocorrer primeiro.
- Você não poderá usar o botão Interromper gravação para parar uma gravação iniciada pelo supervisor. Se você clicar em Interromper gravação nessa situação, o ícone de gravação desaparecerá do painel Atividades da chamada, mas a chamada continuará sendo gravada até ser interrompida pelo supervisor.
- O supervisor pode interromper uma gravação iniciada por você.
- Somente o supervisor poderá reproduzir as gravações feitas por você.

Envolvimento do supervisor

O supervisor pode ser envolvido no seu contato com clientes de várias formas:

- Interferindo na chamada do cliente
- Alterando o seu estado de agente
- Distribuindo páginas da Web para que você as exiba no navegador integrado

Envolvimento na chamada

O supervisor pode ser envolvido nas chamadas recebidas por você. Ele pode:

- Monitorar suas chamadas.
- Gravar suas chamadas para examinar posteriormente.

Dependendo de como o sistema estiver configurado, você poderá ou não ser notificado quando o supervisor monitorar ou gravar suas chamadas.

Envolvimento no estado de agente

O supervisor pode alterar o seu estado de agente e desconectá-lo do CAD-BE. Você não será notificado quando o supervisor alterar o seu estado de agente. É possível saber qual o seu estado de agente verificando o campo de estado na barra de status ou se o botão da barra de ferramentas de estado de agente está habilitado ou não.

Envolvimento no navegador

O supervisor pode distribuir (enviar) uma página da Web selecionada para a janela do seu navegador integrado. Isso permitirá ao supervisor treiná-lo durante uma chamada por meio do fornecimento de informações que o ajudarão no trabalho com um cliente.

Estados de agente

O CAD-BE permite alterar seu estado de agente no ACD por meio do uso dos botões de estado de agente. Apenas os estados de agente que representem opções válidas a partir do seu estado de agente atual estarão disponíveis a qualquer momento.

O seu estado de agente pode ser alterado durante uma chamada (no estado Conversando). O estado será alterado para o estado no qual você clicar após desligar a chamada.

Os botões de estado de agente indicam o estado clicado, e não o estado atual. Por exemplo, se você clicar no botão de estado Trabalho enquanto estiver em uma chamada, o botão Trabalho parecerá estar pressionado.

A [Tabela 6](#) lista os estados de agente disponíveis.

Tabela 6. Estados de agente

Estado	Descrição
Em espera	Você está ao telefone com um cliente e a chamada é colocada em espera. Esse estado é automaticamente definido pelo ACD e não possui um botão correspondente.
Logoff	Você é desconectado do ACD.
Não pronto	Você não está disponível para receber chamadas do ACD.
Pronto	Você está disponível para receber chamadas do ACD.
Reservado	Você não pode receber temporariamente uma chamada do ACD específica. Ao atender a chamada, o seu estado será alterado para Conversando. Se você não atender a chamada dentro do tempo limite especificado pelo administrador do sistema, o ACD o colocará no estado Não pronto. O estado Reservado é automaticamente definido pelo ACD e não possui um botão correspondente. Você pode estar nesse estado mesmo que o telefone não esteja tocando (se estiver aguardando pelo toque do telefone).
Conversando	Você está ao telefone com um cliente ou com outro agente. Esse estado é automaticamente definido pelo ACD e não possui um botão correspondente.
Trabalho	Você está concluindo o trabalho de uma chamada anterior e não está disponível para receber chamadas do ACD.

Uso do navegador integrado

O recurso de navegador integrado está disponível nos pacotes Premium e Enhanced do CAD. Esse recurso permite que você exiba páginas da Internet em uma janela do navegador associado enquanto trabalha com o CAD-BE. As páginas da Web são exibidas em uma janela de navegador associada separada que, ao contrário do CAD-BE, contém a barra de ferramentas e de menus do navegador da Web.

Você pode clicar em *Mostrar/Ocultar* o navegador integrado da barra de ferramentas do CAD-BE a fim de exibir ou ocultar as ferramentas do navegador na parte inferior da janela do CAD-BE. Isso não causa impacto na janela do navegador associado.

O administrador pode configurar uma página da Web específica para ser exibida no painel do navegador como sua página inicial. Se o administrador não fizer isso, o painel será exibido em branco com a mensagem “A página inicial não está configurada no Desktop Administrator.”.

Se for configurado pelo administrador do sistema como parte de um fluxo de trabalho, o CAD-BE poderá usar dados de chamadas da empresa para interagir com um aplicativo Web, como um banco de dados de clientes, e exibir as informações dos clientes no navegador integrado.

Acesso a sites de trabalho

O administrador pode configurar uma lista de sites da Web usados com mais frequência. Esses sites “favoritos” são exibidos na caixa Sites de trabalho. Você pode selecionar um site da Web na lista suspensa para acessá-lo rapidamente, sem precisar digitar o endereço da Web.


Acesso a outros sites da Web

O administrador pode configurar o navegador para incluir um campo *Endereço* opcional. Isso permite acessar sites da Web que não estejam listados na caixa Sites de trabalho.

*Para acessar um site da Web usando o campo *Endereço*:*

- Insira o endereço (URL) do site da Web no campo *Endereço* e pressione *Enter*.

Acesso à sua página inicial

Você sempre poderá voltar à sua página inicial (configurada pelo administrador) clicando em Início () ou pressionando Alt+Home.

Intervenção do supervisor

O supervisor pode “distribuir” uma página da Web para o seu navegador. Consulte [“Envolvimento no estado de agente” na página 20](#) para obter detalhes.

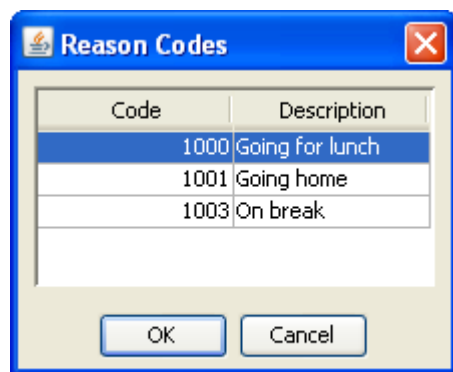
Códigos de razão

Os códigos de razão descrevem o motivo da alteração de estado para Não pronto ou Logoff. Esses códigos são configurados pelo administrador e personalizados para o seu centro de contatos. O administrador pode configurar o CAD-BE para que você seja solicitado a inserir códigos de razão.

Se o uso de códigos de razão for obrigatório, sempre que você iniciar uma transição para o estado Não pronto ou Logoff, uma caixa de diálogo será exibida (Figura 5). Você deverá selecionar o código apropriado na caixa de diálogo e clicar em OK ou pressionar Enter para concluir a transição.

Você poderá selecionar o estado de agente Não pronto novamente sempre que já estiver no estado Não pronto. Isso permite inserir outro código de razão. Os relatórios mostrarão as alterações feitas no estado Não pronto com as horas apropriadas no estado e os respectivos códigos de razão.

Figura 5. Caixa de diálogo Códigos de razão



Há várias situações em que a caixa de diálogo Código de razão não será exibida:

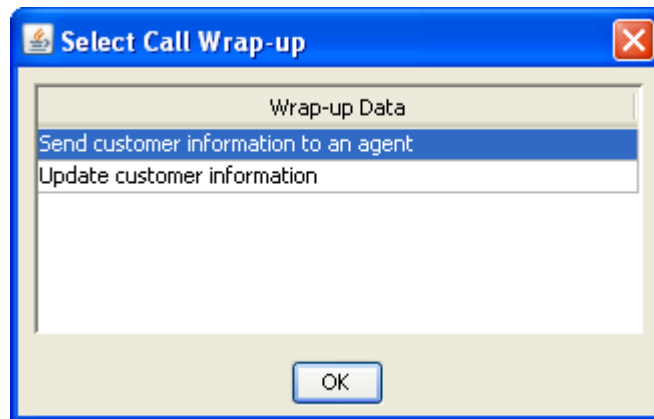
- Quando o seu supervisor inicia a transição. Nesse caso, um código de razão que indica que o supervisor realizou uma alteração forçada do estado de agente é selecionado automaticamente.
- Se o seu estado de agente for automaticamente alterado de Pronto para Não pronto quando uma chamada do ACD for roteada para o seu telefone, mas você não atendê-la e, em seguida, ela for reencaminhada para outro agente (Reroute on No Answer, ou RONA, Rotear novamente se não houver resposta).

Dados de finalização

Os centros de contatos usam dados de finalização para diversas finalidades, como o controle da frequência de atividades específicas ou a identificação de contas das quais as chamadas devem ser cobradas. Da mesma forma que os códigos de razão, as descrições dos dados de finalização são configuradas pelo administrador para refletir as necessidades do seu centro de contatos. O administrador pode configurar o CAD-BE para que você seja solicitado a inserir dados de finalização.

Se o uso de dados de finalização for obrigatório, sempre que seu estado for alterado para Trabalho imediatamente após a finalização de uma chamada, a caixa de diálogo Selecionar finalização da chamada será exibida (Figura 6). Isso ocorre quando você clica no botão Trabalho durante uma chamada. Você deve selecionar a descrição apropriada na caixa de diálogo e clicar em OK ou pressionar Enter para concluir a transição.

Figura 6. Caixa de diálogo Dados de finalização



Recuperação automática de serviços

O recurso de recuperação automática de serviços permite que o CAD-BE recupere automaticamente sua conexão com os serviços do CAD caso haja uma falha de rede ou algum serviço seja reiniciado.

Se você se conectar novamente em até um minuto após a recuperação do serviço utilizando o mesmo nome/ID de logon e senha, você será automaticamente colocado no estado em que estava no momento da falha de conexão do serviço ou da rede.

OBSERVAÇÃO: Ao fazer logon, você não é notificado sobre os serviços inativos. Você será informado se um serviço for interrompido após o logon.

Quando o CAD-BE detecta que não é possível se comunicar com um serviço (em geral, em um período de três minutos a partir da falha do serviço), uma mensagem é exibida para informar que o CAD-BE não pode se conectar ao serviço.

Quando o CAD-BE detecta que o serviço está disponível novamente (em geral, após um minuto da recuperação do serviço), uma mensagem é exibida para informar que o CAD-BE já pode se conectar ao serviço.

OBSERVAÇÃO: Quando ocorre uma falha no Unified CME ou no Unified Contact Center Express (Unified CCX), você é desconectado. Após a recuperação do Unified CME, você deverá fazer logon novamente de maneira manual, pois o logon não é automático.

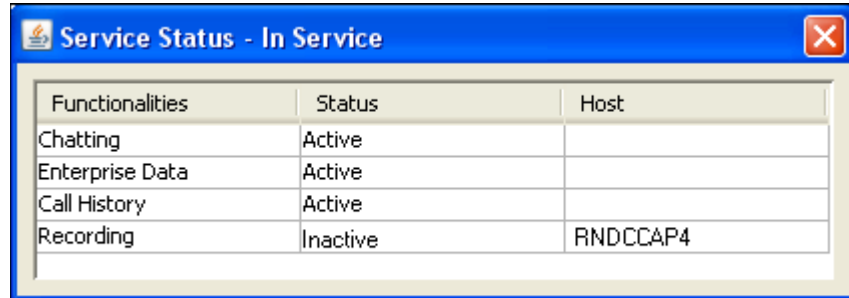
Status de serviço

Quando o CAD-BE detecta que não é possível se comunicar com um serviço (em geral, após três minutos da falha do serviço), a barra de status exibe “Serviço parcial” ou “Sem serviço” para indicar que um ou todos os serviços falharam.

Quando o CAD-BE detecta que o serviço está disponível novamente (em geral, após um minutos da recuperação do serviço), a barra de status exibe “Em serviço” para indicar que os serviços foram recuperados.

Para obter mais informações sobre o que é afetado pela falha do serviço, clique duas vezes na mensagem de status na barra de status. O CAD-BE exibe uma caixa pop-up que lista os recursos do CAD e indica se o recurso está disponível ou não devido à falha de serviço ([Figura 7 na página 27](#)). O servidor que hospeda o serviço com falha é listado na coluna Host. Esse campo pode exibir o endereço IP do host, o nome do host ou ambos.

Figura 7. Caixa de diálogo Status do servidor



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

Perda do serviço BIPPA

Ao perder a conexão com o serviço Browser and IP Phone Agent (BIPPA), o CAD-BE tenta, continuamente, estabelecer uma reconexão. Quando o CAD-BE reconectar-se com êxito ao serviço BIPPA, o sistema solicitará que você faça logon novamente.

Perda do serviço CTI

Se o serviço CTI parar de executar, mas todos os outros serviços do CAD ainda estiverem em execução, não será possível fazer logon. Você será solicitado a tentar fazer logon novamente até que obtenha êxito.

Perda do serviço LDAP

Se o serviço LDAP não estiver em execução quando você tentar fazer logon, o logon não será possível. Se o serviço LDAP se tornar inoperante enquanto você estiver conectado, sua sessão não será afetada.

Perda de outros serviços

Se outros serviços do CAD se tornarem indisponíveis enquanto estiver conectado, você poderá perder algumas das funcionalidades, mas não será desconectado.

Índice

A	I
Atividades da chamada 9	Interface
limites 10	barra de status 11
	status de serviço 26
B	L
Barra de status 11	Limites 10
Bate-papo	Logoff 16
mensagens de alta prioridade 18	Logon
Botões da barra de ferramentas 7	como agente local 13
C	M
Chamadas telefônicas	Mensagens de bate-papo de alta prioridade 18
gravar 19	
inserção de números de telefone 17	N
Cisco Agent Desktop – Browser Edition	Navegador integrado
interface 6	acesso a outros sites da Web 22
Códigos de razão 24	página inicial 23
	sites de trabalho 22
D	Navegadores da Web com suporte 13
Dados da empresa 9	
Dados de finalização 25	P
E	Painel Aparência do contato 8
Envolvimento do supervisor	Painel de Gerenciamento de contatos
alteração de estados de agentes 20	atividades da chamada 9
distribuição de páginas da Web 20	dados da empresa 9
intervenção em chamadas 20	Painel do navegador integrado 10
Estados de agente 21	
G	R
Gravação de chamadas telefônicas 19	Recuperação automática 26
	Recuperação automática de serviços 26

S

Status de serviço 26

T

Teclas de atalho 7