



Cisco Agent Desktop – Browser Edition User Guide

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5
Cisco Unified Communications Manager 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.

Innehåll

Cisco Agent Desktop – Webbläsarversion Användarhandbok

- Introduktion 5
 - Målgrupp 5
 - Nyheter i denna version 5
- CAD-BE-gränssnittet 6
 - Verktygsfältsknappar och snabbkommandon 7
 - Rutan Kontaktyta 9
 - Kontakthanteringsrutan 10
 - Organisationsdata 10
 - Samtalsaktivitet 10
 - Integrerad webbläsare 11
 - Statusfält 11
- Konfigurera Cisco IP Communicator 12
- Starta CAD-BE och logga in 13
 - Logga in 13
 - Om inloggningar 15
 - Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router 15
- Logga ut 16
- Knappsatsfönstret 17
- Hantera samtal 18
 - Jämförelse av konfigurationer med en eller flera linjer 18
 - Ange telefonnummer 18
 - Besvara ett samtal 19
 - Ringa ett samtal 19
 - Använda tonval under ett samtal 19
 - Överföra ett samtal 20
 - Ringa konferenssamtal 21
- Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet 22
- Använda inspelning 23

Innehåll

- Arbetsledarens åtgärder 24
 - Samtalsåtgärder 24
 - Ändring av agentstatus 24
 - Webbläsaråtgärder 24
- Agentstatus 25
- Använda den integrerade webbläsaren 26
 - Öppna arbetswebbplatser 26
 - Öppna andra webbplatser 26
 - Öppna din startsida 26
 - Arbetsledarens åtgärder 26
- Orsakskoder 27
- Avslutningsdata 28
- Tjänståterställning 29
 - Tjänststatus 29
 - Bruten anslutning till BIPPA-tjänsten 30
 - Icke-redundanta system 30
 - Redundanta system 30
 - Bruten anslutning till CTI-tjänsten 30
 - Bruten anslutning till LDAP-tjänsten 31
 - Andra tjänster 31

Cisco Agent Desktop – Webbläsarversion

Användarhandbok

Introduktion

Cisco Agent Desktop – Webbläsarversion (CAD-BE) for Cisco Unified Contact Center Express är en Java-applet-version av Cisco Agent Desktop som körs i en webbläsare. Den finns tillgänglig i CAD-paketen Premium och Enhanced.

CAD-BE innehåller funktioner för samtalshantering, till exempel svarsfunktion, parkering, konferenssamtal, överflyttningar och ACD-statusstyrning (klar/inte klar, slutför, osv.). Kundinformationen presenteras för agenten via ett organisationsinformationsfönster. CAD-BE innehåller dessutom ett integrerat webbläsarfönster som kan användas för att visa webbsidor på intranät, Internet eller webbprogram.

Målgrupp

Detta dokument riktar sig till agenter som använder CAD-BE på sina datorer.

Nyheter i denna version

CAD-BE 8.5 innehåller följande nya funktioner:

- Stöd för 32-bitars Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise och Ultimate
- 64-bitars Microsoft Windows 7 med 32-bitars Windows på 64-bitars Windows (WoW64) emuleringslager
- Stöd för Microsoft Internet Explorer 8 och Mozilla Firefox 3.6
- Stöd för JRE 1.6.0_20 och senare 1.6-uppdateringar
- Visning och styrning av icke-ACD-samtal för telefoner med flera linjer

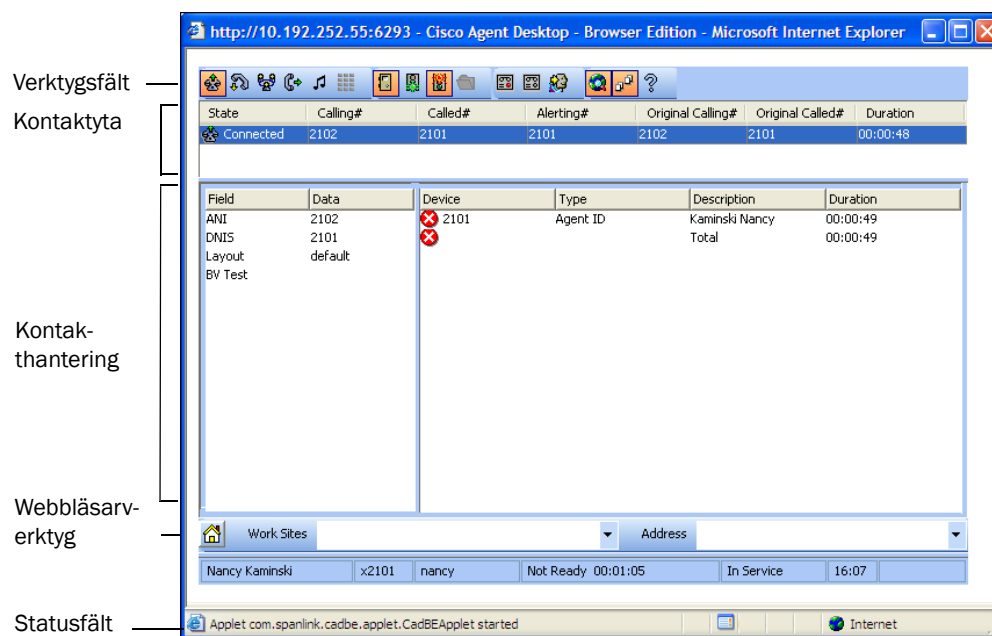
CAD-BE-gränssnittet

Gränssnittet i CAD-BE (Bild 1) visar information om pågående samtal och ger tillgång till funktionerna för samtalshantering. Det ger även tillgång till webbplatser i det integrerade webbläsarfönstret. Gränssnittet består av följande delar:

- Verktögsfält
- Rutan Kontaktyta
- Kontakthanteringsrutan
- Integrerade webbläsarverktyg
- Statusfält

Obs! I Internet Explorer 7 och 8 finns en säkerhetsfunktion som innebär att ett adressfält som inte kan redigeras placeras direkt nedanför namnlisten i CAD-BE-gränssnittet. Du kan ta bort det här adressfältet genom att välja Verktyg > Internet-alternativ, välja fliken Säkerhet och sedan välja zonen Lokalt intranät eller Tillförlitliga platser. Klicka på Platser, och sedan på Lägg till. Nu läggs webbplatsen CAD-BE till den zon du valde. (För zonerna Lokalt intranät och Tillförlitliga platser är inställningen "Tillåt att webbplatser öppnar fönster utan adress- eller statusfält" aktiverad.)

Bild 1. CAD-BE-gränssnittet



Verktygsfältsknappar och snabbkommandon

Verktygsfältet innehåller knappar för samtalsstyrning och för funktioner som inte gäller en specifik kundkontakt, till exempel:

- In- och utloggning
- Ändring av agentstatus
- Konfigurering av gränssnittet i CAD-BE
- Starta och stoppa samtalsinspelningar (om administratören har konfigurerat åtgärdsknappar att utföra denna funktion)







Knapparna i verktygsfältet är nedtonade om motsvarande funktion inte är tillgänglig just nu. Om du till exempel har parkerat ett samtal är alla andra knappar för samtalsstyrning nedtonade. När du återupptar samtalet aktiveras de övriga samtalsstyrningsknapparna igen. För markören över en knapp för att visa dess namn.

Obs! Verktögsfältet kan konfigureras av administratören och kan därför innehålla andra knappar än de som visas nedan.

Nedanstående tabeller beskriver de verktygsfältsknappar och kortkommandon som du kan använda i CAD-BE.






[Tabell 1](#) visar verktygsfältsknappar och snabbkommandon för samtalshantering.

Tabell 1. Samtalshantering – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Svara/lägg på	Ctrl+A	Besvarar eller avslutar det markerade samtalet.
	Parkerar/återuppta	Ctrl+H	Parkerar eller återupptar det markerade samtalet.
	Konferens	Ctrl+F	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför samtal till konferens.
	Överför	Ctrl+T	Parkerar det markerade samtalet och öppnar fönstret Överför.
	Tonval	Ctrl+D	Öppnar fönstret Mata in tonval.
	Ring upp	Ctrl+M	Öppnar ett fönster varifrån det går att ringa ett samtal.





Tabell 2 visar verktygsfältsknappar och snabbkommandon för att ändra status för en agent.

Tabell 2. Agentstatus – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Inloggning	Ctrl+L	Loggar in dig i ACD (alternerar med Logga ut).
	Logga ut	Ctrl+L	Loggar ut dig från ACD (alternerar med Logga in).
	Klar	Ctrl+W	Ändrar din status till Klar, vilket betyder att du kan ta emot samtal via ACD.
	Inte klar	Ctrl+O	Ändrar din status till Inte klar, vilket betyder att du inte kan ta emot samtal via ACD.
	Arbete	Ctrl+Y	Ändrar din status till Arbete, som visar att du kommer att kunna ta emot ACD-samtal när du är klar med sammanfattningen.

Tabell 3 visar verktygsfältsknappar och snabbkommandon för fönsterhantering.

Tabell 3. Fönsterhantering – verktygsfältsknappar och kortkommandon

Ikon	Namn	Snabbkommando	Beskrivning
	Ärende 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Administratören kan skapa upp till tio åtgärdsknappar som utför olika åtgärder.
	Kontakt hantering	Ctrl+G	Visar eller döljer kontakthanteringsfönstren.
	Webbläsare	Ctrl+B	Visar eller döljer den integrerade webbläsaren.
	Hjälp/Om	Alt+Ctrl+H	Visar en meny med alternativen Hjälp och Om.

Tabell 4 visar snabbkommandon för att flytta markören till olika textelement i CAD-BE-gränssnittet, så att en skärmläsare kan läsa texten.

Tabell 4. Snabbkommandon för skärmläsarens huvudfönster

Snabbkommando	Beskrivning
Ctrl+E	Markerar en rad i området Organisationsdata i rutan Kontaktyta.
Ctrl+S	Välj en kontakt i rutan Kontaktyta.

Rutan Kontaktyta

I avsnittet kontaktyta visas information om agentens aktuella samtal. Det kan finnas fler än en kontaktyta i avsnittet. Du kan till exempel ha ett aktivt och ett parkerat samtal. Båda samtalen visas.

Rutan med samtalskontaktytor kan innehålla upp till sju fält. Fältet Status visas alltid. De övriga fem fälten kan konfigureras av administratören.

Tabell 5 visar de tillgängliga fälten.

Tabell 5. Fält i Kontaktyta

Fält	Visas alltid?	Beskrivning
Status	Ja	Kontaktens status.
Uppringande nr	Nej	Det telefonnummer som initierade kontakten.
Uppringt nr	Nej	Målenhetens telefonnummer.
Uppmärksammar nr	Nej	Den ringande enhetens telefonnummer.
Ursprungligt uppringt nr	Nej	Det nummer som ringdes upp.
Ursprungligt uppringande nr	Nej	Det ursprungliga nummer som samtalet ringdes från.
Varaktighet	Ja	Telefonsamtalets längd.

Vissa fält är tomma eller innehåller texten <Ej tillgängligt> om informationen saknas eller inte kan nås.

Om IP IVR används i samtalen visar CAD-BE samma information om samtalet i kontaktytefönstret som IP-telefonen visar på skärmen. Enterprise Data kan visa annan information, eftersom det systemet håller reda på allt om samtalet.

Kontakthanteringsrutan

I kontakthanteringsrutan visas organisationsdata (till vänster) och samtalsaktivitet (till höger) för alla utgående samtal. Du kan klicka på knappen Visa/dölj kontakthantering i verktygsfältet för att visa eller dölja den här rutan i gränssnittet.

Organisationsdata

I rutan med organisationsdata visas information om det markerade samtalet. Vilken information som visas i rutan konfigureras av administratören.

Samtalsaktivitet

Avsnittet Samtalsaktivitet visar det markerade samtalets aktivitet.

Tabell 6 visar samtalsaktivitetsfälten.

Tabell 6. Fält i Samtalsaktivitet

Fält	Beskrivning
Enhet	Lista på enheter som har vidarebefordrat samtalet.
Typ	Typ av enhet som har vidarebefordrat samtalet.
Beskrivning	Beskrivning av den enhet som har vidarebefordrat samtalet.
Varaktighet	Hur länge enheten har hanterat samtalet.
Totalt	Summan av alla varaktigheter.

Obs! I vissa fall kan ett samtal hanteras av flera enheter samtidigt. Om samtalet till exempel placeras i flera köer eller ingår i konferenssamtal med flera anknytningar, visar samtalsaktiviteten varaktigheten för samtalet på varje individuell enhet. Överlappande tidsperioder visas inte. I det här fallet är den totala varaktigheten summan av den tid som samtalet hanterats av dessa överlappande enheter, och är större än den tid som samtalet hanterats av kundcentret som helhet.

Tröskelvärden

Ett tröskelvärde är den accepterbara tidsperiod ett samtal kan finnas på en viss enhet eller i ett kundcenter. Systemadministratören kan ange tröskelvärden för varje typ av enhet, samt ett tröskelvärde för själva samtalet.

Om ett samtal hanteras längre än något av tröskelvärdena visas en varningsikon i samtalsaktivitetsrutan intill enheten. Ikonerna är:



Var försiktig



Varning

Integrerad webbläsare

Rutan med den integrerade webbläsaren innehåller kontroller som du kan använda för att visa webbsidor på organisationens intranät eller på Internet. De webbsidor du väljer visas i ett annat webbläsarfönster.

Administratören kan konfigurera en viss webbplats som din startsida, och lägga till en lista på arbetsrelaterade webbplatser (fungerar ungefär som favoriter eller bokmärken) som du kan använda för att snabbt komma till de webbplatser som du använder oftast.

Den integrerade webbläsaren består av följande delar:

- Knappen Start
- Listrutan Arbetsplatser
- Redigerbart adressfält (om detta konfigurerats av administratören)

Mer information om denna ruta finns i ["Använda den integrerade webbläsaren"](#) på idan 26.

Statusfält

Statusfältet visar aktuell information om CAD-BE (Bild 2).

Om en tjänst inte fungerar ändras avsnittet Aktuell status från "I drift" till "Delvis drift" eller "Ur drift". Dubbelklicka på avsnittet Aktuell status om du vill veta mer om vilka funktioner som påverkas av avbrottet. Ett popup-fönster med aktiva och inaktiva tjänster visas.

Mer information om popup-fönstret Aktuell status och automatisk tjänsteåterställning finns i ["Tjänststatus"](#) på idan 29.

Bild 2. Statusfält

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Agent namn	Agentens anknytning	Agent ID	Agentens aktuella ACD-status och tid i den statusen		Aktuell status för CAD-BE-funktioner	Aktuell systemtid i 24-timmarsformat

Konfigurera Cisco IP Communicator

CAD-BE har stöd för telefoniprogrammet Cisco IP Communicator. Detta program ingår inte i CAD-BE och måste köpas och installeras separat.

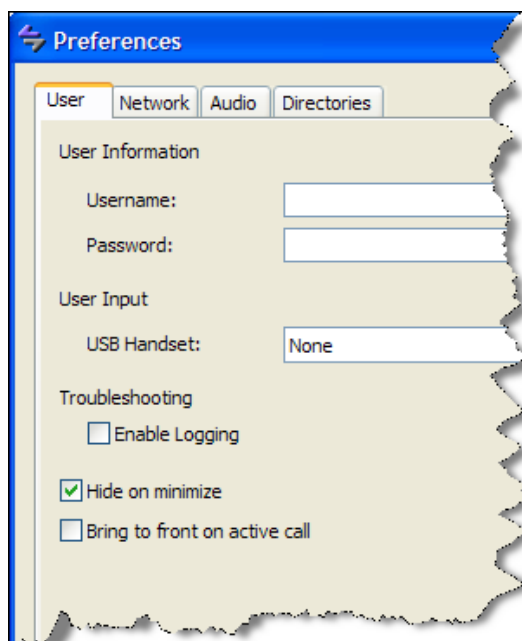
Du måste starta IP Communicator manuellt (programmet startas inte automatiskt tillsammans med CAD-BE).

Av prestandaskäl bör du ha IP Communicator minimerat så mycket som möjligt och använda gränssnittet i CAD-BE för samtalsstyrning. Ändra inställningarna enligt följande procedur för att undvika att IP Communicator maximeras när ett samtal tas emot (standardinställningen).

Ange att IP Communicator ska vara minimerat när ett samtal tas emot:

1. Starta IP Communicator.
2. Högerklicka i gränssnittet för att visa snabbmenyn, och klicka på Inställningar. Dialogrutan Inställningar.
3. Markera kryssrutan Dölj vid minimera och avmarkera kryssrutorna Lägg överst vid aktivt samtal och Dölj meddelande om inkommande samtal på fliken Användare.
4. Klicka på OK.

Bild 3. Användarinställningar i dialogrutan Inställningar (detalj)



Starta CAD-BE och logga in

CAD-BE går att använda med följande webbläsare:

Operativsystem	Webbläsare som stöds
Microsoft Windows XP Professional med Service Pack 2 och 3	Microsoft Internet Explorer 7 och 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise och Ultimate	Microsoft Internet Explorer 7 och 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise och Ultimate	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

Systemet måste ha insticksprogrammet Java Runtime Environment (JRE) version 1.6.0_20 eller en senare 1.6-uppdatering installerat. Alla popup-blockeringsprogram måste inaktiveras. Be administratören om hjälp att inaktivera popup-blockeringsprogram om sådana finns.

Problem med JRE

Om du inte har JRE installerat när du försöker starta CAD-BE uppmanas du att installera komponenten. Installera JRE genom att klicka på Kör. När JRE har installerats måste du kanske starta om CAD-BE.

CAD-BE kan fungera med andra webbläsare och JRE-versioner, men dessa konfigurationer stöds inte.

Logga in

Obs! Om du använder Cisco IP Communicator som telefon måste du komma ihåg att starta den innan du loggar in.

Så här loggar du in:

1. Starta webbläsaren.
2. Skriv följande adress i adressfältet, där <Unified CCX-server> är IP-adressen eller värdnamnet för den server där Cisco Unified Contact Center Express finns.

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

Obs! Eventuellt visas en säkerhetsvarning om att webbplatsens certifikat inte kan verifieras. Markera kryssrutan Lita alltid på innehåll från den här utgivaren för att förhindra att varningsmeddelandet visas igen och klicka sedan på Ja för att starta CAD-BE. Klicka inte på Nej. Om du klickar på Nej startar inte CAD-BE.

3. Tryck på Retur. Inloggningsfönstret visas (Bild 4).

Obs! Adressen är skiftlägeskänslig. Skriv adressen exakt som den står. Det är skillnad på stora och små bokstäver.

Bild 4. Inloggningsfönster



Obs! Eventuellt visas en säkerhetsvarning om att den digitala signaturen inte kan verifieras. Detta betyder att webbläsaren inte kan verifiera den digitala signaturen hos en betrodd utfärdare. Markera kryssrutan Lita alltid på innehåll från den här utgivaren för att förhindra att varningsmeddelandet visas igen, och klicka sedan på Kör för att starta CAD-BE. Klicka inte på Avbryt. Om du avbryter kommer CAD-BE att köras i begränsat läge, och ett antal funktioner kommer då inte att fungera normalt.

4. Ange ditt inloggnings-ID eller inloggningsnamn, ditt lösenord och din anknötning i respektive fält, och klicka sedan på OK. Du är nu inloggad i CAD-BE med statusen Inte klar.
- Om du anger ett inloggningsnamn/ID som redan används av en annan agent visas en dialogruta, där du blir tillfrågad om du vill logga ut detta ID. Om du väljer Ja kommer agenten som använder detta ID att loggas ut, och du loggas in.
 - Om du anger en anknötning som redan används av en annan agent visas ett felmeddelande som informerar om att anknötningen redan används. Du måste ange en annan anknötning för att kunna logga in.

Obs! Om din grupp tilldelning ändras medan du är inloggad måste du starta om CAD-BE för att ändringarna ska träda i kraft.

Om inloggningar

- Inloggningsnamnet eller ID:t får högst innehålla 32 tecken. Fälten för lösenord och anknytning får vara högst 64 tecken långa.
- När du loggar in kan följande felmeddelande visas: "Ett licensieringsfel har inträffat. Kontakta administratören." Detta felmeddelande visas om samtliga agent-programvarulicenser används. Licensieringsbegränsningen innebär att du alltid bör logga ut från CAD-BE när du inte använder systemet. Det räcker inte med att bara avsluta webbläsarprogrammet.

Åtkomst via VPN om du befinner dig bakom en NAT-brandvägg eller router

CAD-BE kan ansluta till CAD-servrar via ett virtuellt privat nätverk (ett VPN-nätverk).

När översättning av nätverksadresser (NAT) används för en dator på grund av att den ligger bakom en brandvägg eller router måste VPN-programvara användas på datorn för att se till att nätverkskommunikationen mellan kundcentrets servrar och datorn blir fullständigt dubbelriktad.

Obs! Av säkerhetsskäl bör du använda en VPN-anslutning när du använder CAD-BE från en fjärrdator.

VPN-anslutningen måste upprättas innan du startar CAD-BE. Om VPN-anslutningen bryts under en session ansluter CAD-BE automatiskt till Unified CCX när anslutningen återupprättats. När du loggat in igen kan du fortsätta hantera samtal.

Cisco VPN 3000 Concentrator och Cisco VPN Client har testats tillsammans med CAD 8.0 och stöds för åtkomst. VPN-lösningar från andra tillverkare kan fungera korrekt, men eftersom dessa lösningar inte har verifierats formellt stöds de inte. Om du vill verifiera en alternativ lösning kontaktar du din Cisco-återförsäljare.

Logga ut

Du kan logga ut oavsett agentstatus.

Så här loggar du ut:

1. Klicka på Logga ut i verktygsfältet. Om systemet är konfigurerat för orsakskoder visas en meny med orsakskoder. Välj en orsakskod och klicka på OK. Du loggas nu ut från ACD.
2. Avsluta CAD-BE genom att klicka på stängningsknappen (X-knappen i fönstrets övre högra hörn).
3. Klicka på Stäng för att stänga det integrerade webbläsarfönstret om det är öppet.

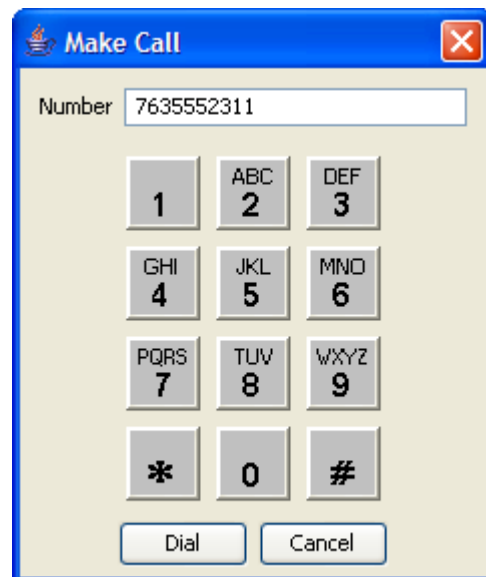
Obs! Du bör logga ut innan du avslutar CAD-BE. Om avslutar CAD-BE utan att logga ut kommer du att förbli inloggad på ACD, med status Ej klar, i ytterligare en minut. När CAD-BE körs används en agent-programvarulicens, vilket kan hindra en annan användare från att logga in. Efter en minut loggas du ut automatiskt.

Knappsatsfönstret

Knappsatsen (Bild 5) används för att ringa ett samtal genom att telefonnumret anges i fältet Nummer. Du kan ange numret genom att klicka på sifferknapparna eller genom att skriva in det.

Obs! "Knappsats" är det generella namnet på detta fönster. används för att ringa ett samtal genom att telefonnumret anges i fältet Nummer. Det namn som visas i namnlistan varierar beroende på vad det är du gör, och kan vara antingen Ring ett samtal, Överför ett samtal eller Överför samtal till konferens.

Bild 5. Knappsatsfönstret



Hantera samtal

När du är inloggad som en agent kan du använda CAD-BE, en fysisk IP-telefon eller IP Communicator för att hantera samtal.

Obs! Beskrivning av funktionerna i din telefon finns i IP-telefonens dokumentation.

Anvisningarna i det här avsnittet förutsätter att du använder CAD-BE-gränssnittet för att hantera samtal.

Jämförelse av konfigurationer med en eller flera linjer

Om systemet har konfigurerats för en linje är det bara ACD-samtal som styrs och visas av CAD-BE. Du kan inte besvara icke-ACD-samtal med CAD-BE. Dessa samtal visas inte i rutan Kontaktyta, utan måste besvaras via din fysiska IP-telefon eller via IP Communicator.

Om systemet har konfigurerats för flera linjer styr och visar CAD-BE samtal som tas emot på både ACD- och icke-ACD-anknytningar. Om du vill styra samtal i rutan Kontaktyta i CAD-BE måste du markera samtalet i rutan Kontaktyta och sedan utföra önskad åtgärd.

Du måste vara inloggad och ha statusen Klar för att ta emot ett ACD-samtal. Detta gäller både konfigurationer med en och flera linjer. Vanliga samtal kan tas emot oavsett vilken status du har. Din agentstatus ändras till Inte klar när du tar emot ett icke-ACD-samtal.

Ange telefonnummer

När du ringer upp ett telefonnummer kan du använda följande metoder för att ange telefonnumret i fältet Nummer i knappsatsfönstret.

- Skriv telefonnumret på datorns tangentbord
- Klicka på siffrorna i knappsatsfönstret

Om du skriver ett telefonnummer använder du bara siffror (inga mellanslag, bindestreck eller parenteser). CAD-BE accepterar endast siffror i fältet Nummer.

När du ska ange ett telefonnummer i fältet Nummer i följande avsnitt kan du använda vilken som helst av dessa båda metoder.

Besvara ett samtal

Så här besvarar du ett samtal:

- Klicka på Svara.

Så här avslutar du ett samtal:

- Klicka på Lägg på.

Ringa ett samtal

Du kan ringa samtal i alla statuslägen utom Utloggad, så länge som inte ett samtal pågår.

Så här ringer du ett samtal:

1. Klicka på Ring samtal. Fönstret Ring samtal visas.
2. Ange ett telefonnummer i fältet Nummer.
3. Klicka på Ring.

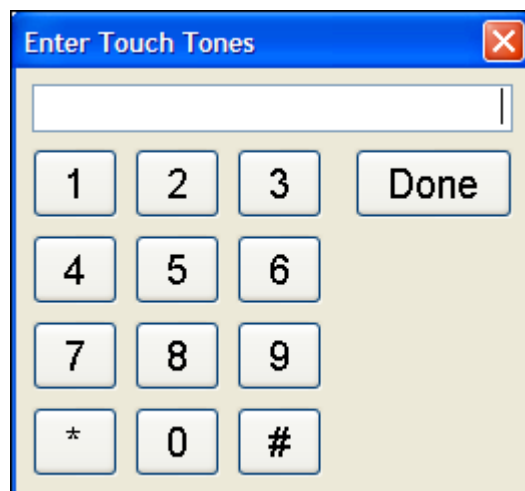
Använda tonval under ett samtal

Om du behöver skicka tonval under ett samtal (om du till exempel ska ange ett kontonummer) kan du göra det med knappen Tonval i verktygsfältet. Den här knappen aktiverar en knappsats som du använder för att ange numren.

Så här anger du tonval:

1. Klicka på Tonval när du ska skicka en tonvalssekvens under ett samtal. Knappsatsen visas (Bild 6).

Bild 6. Tonvalsknappsats



2. Ange siffrorna och/eller symbolerna, och klicka sedan på Klar. Knappsatsen stängs och gränssnittet i CAD-BE aktiveras igen.

Överföra ett samtal

Använd knappen Överför i verktygsfältet för att göra en styrd överföring till valfritt telefonnummer. Med den här överföringstypen anger du det nummer till vilket du vill överföra det aktiva samtalet. Du kan antingen lägga på innan samtalet tas emot av mottagaren eller bli kvar på linjen och tala med mottagaren innan du slutför överföringen.

Så här överför du ett samtal:

1. Klicka på Överför när ett samtal pågår. Fönstret Överför visas.
2. Ange det telefonnummer du vill överföra samtalet till i fältet Nummer.
3. Klicka på Ring.
4. Gör något av följande:
 - Klicka på Överför när telefonen börjar ringa. Samtalet överförs och du kopplas bort från det.
 - Vänta tills samtalet besvaras och informera om överföringen. När du klickar på Överför överförs samtalet och du kopplas bort från det.

Om du väljer att informera om överföringen kan du klicka på Pendla för att växla mellan de båda samtalen. Den person som du inte pratar med parkeras.

Ringa konferenssamtal

Använd knappen Konferens i verktygsfältet för att skapa ett övervakat konferenssamtal till valfritt telefonnummer. Med den här konferenstypen anger du det nummer som du vill koppla till det aktiva samtalet. Du kan antingen lägga till deltagaren i samtalet utan att först prata med honom/henne eller så kan du prata med dem innan du slutför konferenssamtalet. Använd funktionen Pendla för att växla mellan de båda samtalen innan du slutför konferenssamtalet.

Så här skapar du ett konferenssamtal:

1. Klicka på Konferens när ett samtal pågår. Fönstret Överför samtal tillkonferens visas.
2. Ange telefonnumret till den person som du vill lägga till i fältet Nummer.
3. Klicka på Ring. När telefonen ringer ändras knappen Ring upp till Lägg till i konf.
4. Gör något av följande:
 - Klicka på Lägg till i konf. när telefonen börjar ringa. Deltagaren läggs till i konferenssamtalet.
 - Vänta tills samtalet besvaras och informera om konferensen. Klicka på Lägg till i konf. för att lägga till personen i konferenssamtalet.

Om du väljer att informera om konferensen kan du klicka på Pendla för att växla mellan de båda samtalen. Den person som du inte pratar med parkeras.

5. Om du vill lägga till fler personer i samtalet upprepar du steg 2 till 4 för varje person.


Obs! Den övre gränsen för antalet deltagare i ett konferenssamtal bestäms genom inställningar i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Kontakta din arbetsledare om du vill veta hur många deltagare som konfigurerats för ditt kundcenter.

Fördefinierade chattmeddelande med hög prioritet

Du kan ha en åtgärdsknapp konfigurerad för att kunna skicka chattmeddelanden med hög prioritet till din(a) arbetsledare. Detta chattmeddelande är ett fördefinierat meddelande som systemadministratören har ställt in (till exempel "Bryt in i mitt samtal"). Det visas i ett chattfönster som poppar upp på din arbetsledares skrivbord. Detta meddelande är enkelriktat. Din arbetsledare kan inte skicka ett chattmeddelande tillbaka till dig.

Använda inspelning

Du kan spela in samtal om administratören har gjort sådan inställningar. Administratören anpassar verktygsfältet till dig med två åtgärdsknappar, en som startar inspelningen och en annan som avslutar den (Bild 7).

Obs! Standardikoner för anpassningsbara åtgärdsknappar är gröna cirklar med nummer inuti, de ser ut så här: . Att använda dem i verktygsfältet i CAD-BE är valfritt. Din administratör kan ha valt andra ikoner på knapparna för inspelningsfunktionerna.



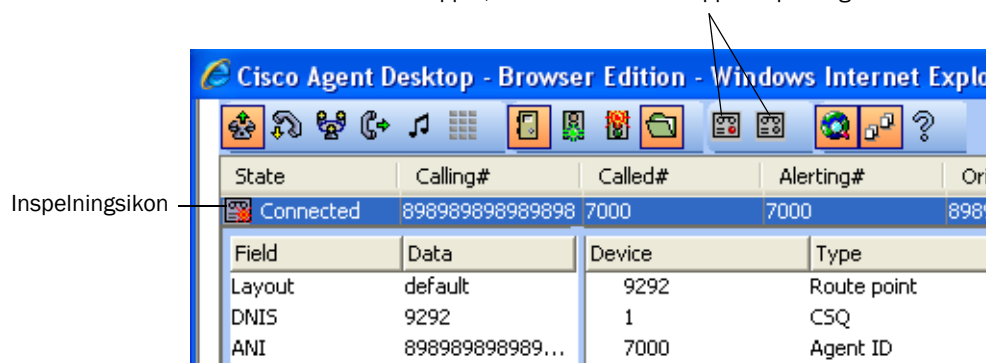
När du spelar in ett samtal ändras ikonerna intill samtalsinformationen i Samtalsaktivitetsrutan från ikonen Talar  till ikonen Spelar in .

Bild 7. Spela in ett samtal.

I denna instans av CAD-BE används anpassade ikoner, inte standardknappar, för att starta och stoppa inspelningar.



Kom ihåg följande när du spelar in ett samtal:

- Inspelningen startar när du ansluts till kundsamtalet och du klickar på Starta inspelning.
- Inspelningen stoppas automatiskt när samtalet avslutas eller när du klickar på Stoppa inspelning, beroende på vilket som inträffar först.
- Du kan inte använda knappen Stoppa inspelning för att stoppa en inspelning som har startats av din arbetsledare. Om du klickar på Stoppa inspelning i denna situation försvinner inspelningsikonen från fönstret Samtalsaktivitet men samtalet spelas fortfarande in av din arbetsledare.
- Din arbetsledare kan stoppa en inspelning som du har startat.
- Det är bara arbetsledaren som kan spela upp inspelningar som du har gjort.

Arbetsledarens åtgärder

Din arbetsledare kan vidta flera olika åtgärder när du har kontakt med en kund. Han eller hon kan

- ingripa i ett pågående kundsamtal
- ändra din agentstatus
- öppna webbsidor åt dig i den integrerade webbläsaren.

Samtalsåtgärder

Din arbetsledare kan delta i eller ta över de samtal som du hanterar. Han eller hon kan

- bryta in i ett samtal – ansluta till samtalet med en kund genom en tvingande konferens
- ta över ett samtal – överföra ett kundsamtal till sig själv genom en tvingande överföring
- övervaka dina samtal
- spela in dina samtal för senare granskning

Du får ett meddelande om när din arbetsledare deltar eller tar över ett samtal i ett popup-fönster. Ett meddelande kanske visas när arbetsledaren övervakar eller spelar in dina samtal, det beror på hur systemet är konfigurerat.

Ändring av agentstatus

Din arbetsledare kan ändra din agentstatus och logga ut dig från CAD-BE. Du får inte något meddelande om din arbetsledare ändrar din agentstatus. Du kan kontrollera vilken status du har genom att titta på agentstatus i statusfältet eller vilka statusknappar i verktygsfältet som är aktiverade eller inaktiverade.

Webbläsaråtgärder

Din arbetsledare kan skicka en webbsida till det integrerade webbläsarfönstret. Funktionen används för att arbetsledaren ska kunna hjälpa dig genom att ge dig information som kan vidarebefordras till kunden.

Agentstatus

I CAD-BE använder du statusknapparna för att ändra din ACD-agentstatus. Du kan bara välja en status som är tillgänglig vid det aktuella tillfället.

Du kan ändra din agentstatus när ett samtal pågår (om du har statusen Talar). Din status ändras till den nya statusen efter att du har avslutat samtalet.

Agentstatusknapparna visar vilken status du har klickat på, inte din aktuella status. Om du till exempel klickar på Arbete när ett samtal pågår, visas knappen Arbete nedtryckt.

Tillgängliga agentstatuslägen beskrivs i [Tabell 7](#).

Tabell 7. Agentstatus

Status	Beskrivning
Vänta	Du pratar med en kund och har parkerat samtalet. Du tilldelas denna status automatiskt av ACD-systemet. Det finns ingen knapp som motsvarar statusen.
Logga ut	Du loggas ut från ACD.
Inte klar	Du kan inte ta emot ACD-samtal just nu.
Klar	Du kan ta emot ACD-samtal just nu.
Reserverad	Du väntar på ett specifikt ACD-samtal. Din status ändras till Talar när du besvarar samtalet. Om du inte besvarar samtalet inom den tidsgräns som systemadministratören angett ändras din status automatiskt till Inte klar. Du tilldelas statusen Reserverad av ACD-systemet. Det finns ingen knapp som motsvarar statusen. Du kan ha denna status utan att telefonen ringer (du väntar på att den ska ringa).
Talar	Du pratar med en kund eller med en annan agent. Du tilldelas denna status automatiskt av ACD-systemet. Det finns ingen knapp som motsvarar statusen.
Arbete	Du slutför ett avslutat samtal och kan inte ta emot ACD-samtal just nu.

Använda den integrerade webbläsaren

Den integrerade webbläsarfunktionen finns tillgänglig i CAD-paketen Premium och Enhanced. Använd funktionen för att visa webbsidor på Internet i ett associerat webbläsarfönster när du arbetar i CAD-BE. Webbsidorna visas i ett separat, associerat webbläsarfönster som (till skillnad från CAD-BE) innehåller verktygsfältet och menyfältet i webbläsaren.

Du kan klicka på Visa/dölj integrerad webbläsare i verktygsfältet i CAD-BE för att visa eller dölja webbläsarverktygen längst ned i CAD-BE-fönstret. Detta påverkar inte det associerade webbläsarfönstret.

Administratören kan konfigurera en specifik webbsida som visas i webbläsarrutan som startsida. Om administratören inte har gjort det visas en tom sida med meddelandet "Startsidan har inte konfigurerats i Desktop Administrator".

Om systemadministratören har definierat det som en del i ett arbetsflöde kan CAD-BE använda organisationsdata för att interagera med en webbtillämpning, t.ex. en kunddatabas, och visa kundinformation i den integrerade webbläsaren.

Öppna arbetswebbplatser

Systemadministratören kan definiera en lista över webbplatser som används ofta. Dessa "favoriter" visas i rutan Arbetswebbplatser. Du kan välja en webbplats från listan för att öppna den utan att behöva skriva in webbadressen.


Öppna andra webbplatser

Systemadministratören kan lägga till fältet Adress i webbläsaren. Du kan använda den rutan för att öppna en webbplats som inte finns i rutan Arbetswebbplatser.

Öppna en webbplats med fältet Adress:

- Skriv webbplatsens adress (URL) i fältet Adress och tryck på Retur.

Öppna din startsida

Du kan gå tillbaka till din startsida (definieras av administratören) genom att klicka på knappen Start () eller genom att trycka på Alt+Home.

Arbetsledarens åtgärder

Din arbetsledare kan skicka en webbsida till din webbläsare. Mer information finns i ["Ändring av agentstatus"](#) på idan 24.

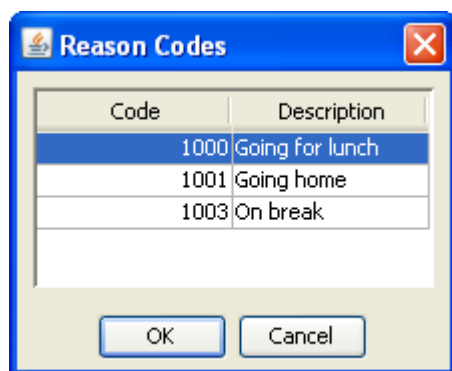
Orsakskoder

Orsakskoder beskriver varför du har övergått till agentstatusen Inte klar eller Loggar ut. Koderna definieras av systemadministratören och är specifika för ditt kundcenter. Systemadministratören kan konfigurera CAD-BE så att du måste ange orsakskoder.

Om du måste ange orsakskoder, och initierar en övergång till statusen Inte klar eller Utloggning, visas en dialogruta (Bild 8). Du måste då välja orsakskod i dialogrutan och klicka på OK eller trycka på Retur för att genomföra övergången.

Du kan klicka på knappen Inte klar igen om du redan har statusen Inte klar. Då kan du ange ytterligare en orsakskod. I rapporterna visas intilliggande Inte klar-statusändringar med motsvarande tider och respektive orsakskoder.

Bild 8. Dialogrutan Orsakskoder



Det finns flera situationer då dialogrutan för orsakskoder inte visas:

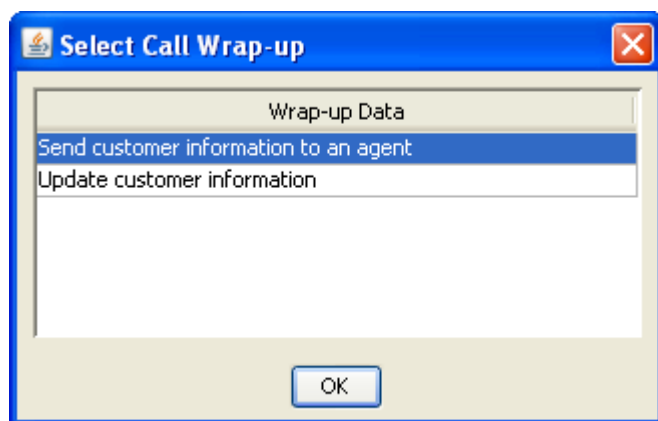
- Arbetsledaren initierar övergången. I så fall anges automatiskt en orsakskod som anger att arbetsledaren tvingade agenten att byta status.
- Din agentstatus ändras automatiskt från Klar till Inte klar om du inte besvarar ett ACD-samtal som vidarekopplats till telefonen, och som sedan vidarekopplas till en annan agent (vidarekoppling vid ej svar, eller VVES).

Avslutningsdata

Kundcenter använder sammanfattningsdata av många olika orsaker, till exempel för att hålla reda på olika aktiviteters frekvens, eller för att identifiera vilket konto som ska faktureras. Sammanfattningsdata definieras liksom orsakskoder av systemadministratören och är specifika för ditt kundcenter. Systemadministratören kan konfigurera CAD-BE så att du måste ange sammanfattningsdata.

Om du måste använda sammanfattningsdata, och går över till statusen Arbete omedelbart efter att du avslutat ett samtal, öppnas dialogrutan Välj samtalsavslut (Bild 9). (Detta inträffar när du klickar på knappen Arbete under ett samtal.) Du måste då välja lämplig beskrivning i dialogrutan och klicka på OK eller trycka på Retur för att genomföra övergången.

Bild 9. Dialogrutan Sammanfattningsdata



Tjänstaterställning

Tjänstaterställningsfunktionen gör att CAD-BE automatiskt kan återskapa anslutningen till CAD-tjänster om tjänsterna startas om eller om det uppstår ett nätverksfel.

Om du loggar in igen inom en minut efter en tjänstaterställning med samma inloggningsnamn/ID och lösenord, kommer du automatiskt att få den agentstatus du hade när tjänsten eller nätverket slutade fungera.

Obs! När du loggar in får du ingen information om vilka tjänster som är inaktiva. Däremot får du ett meddelande om tjänsten slutar fungera när du är inloggad.

När CAD-BE känner av att den inte kan kommunicera med en tjänst (vanligtvis inom tre minuter efter tjänsteavbrottet), visas ett meddelande om att CAD-BE inte kan ansluta till tjänsten.

När CAD-BE känner av att tjänsten åter är tillgänglig (vanligtvis inom tre minuter efter tjänstaterställningen) visas ett meddelande som anger att CAD-BE nu kan ansluta till tjänsten.

Obs! Vid avbrott i Unified CM eller Unified Contact Center Express (Unified CCX) loggas du ut. Du måste manuellt logga in igen sedan Unified CM återställts. Inloggningen är inte automatisk.

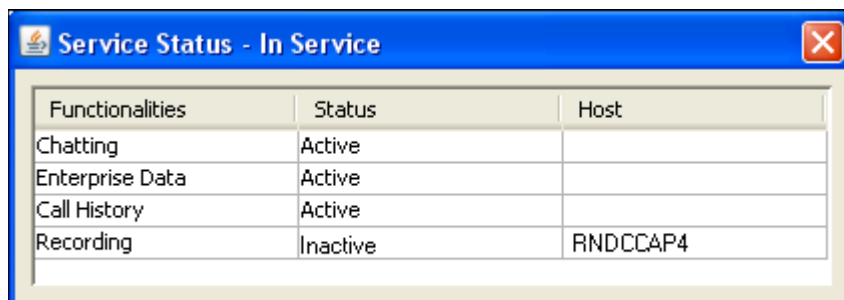
Tjänststatus

När CAD-BE känner av att den inte kan kommunicera med en tjänst (vanligtvis inom tre minuter efter tjänststavbrottet) visas texten "Delvis drift" eller "Ingen drift" i statusfältet för att indikera att någon eller några tjänster är ur drift.

När CAD-BE känner av att tjänsten åter är tillgänglig (vanligtvis inom tre minuter efter tjänstaterställningen) visas texten "I drift" i statusfältet för att indikera att tjänsterna åter är i drift.

Dubbelklicka på statusmeddelandet i statusfältet om du vill veta mer vad tjänsteavbrottet påverkar. CAD-BE visar en popup-ruta med CAD-funktioner som indikerar om den funktionen är tillgänglig eller inte på grund av tjänststavbrottet ([Bild 10 på sidan 30](#)). Servern som tillhandahåller tjänsten som inte kan nå listas i kolumnen Vård. Detta fält kan visa antingen värdens IP-adress, värdnamn eller både och.

Bild 10. Dialogrutan Serverstatus



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

Bruten anslutning till BIPPA-tjänsten

Icke-redundanta system

Om du tappar anslutningen till BIPPA-tjänsten (Browser and IP Phone Agent) försöker CAD-BE ansluta igen. Om anslutningen till BIPPA-tjänsten kan återupprättas uppmanas du att logga in igen.

Redundanta system

Om du tappar anslutningen till en BIPPA-tjänst i ett redundant system försöker CAD-BE ansluta till en aktiv BIPPA-tjänst tills en anslutning kan upprättas. När anslutningen återskapats uppmanas du att logga in igen.

Om du inte kan ansluta till en BIPPA-tjänst initialt när du loggar in, försöker CAD-BE att ansluta till den aktiva BIPPA-tjänsten. När CAD-BE har kontakt med en aktiv BIPPA-tjänst blir du ombedd att logga in.

Bruten anslutning till CTI-tjänsten

Om CTI-tjänsten avbryts, men alla andra CAD-tjänster fortfarande är igång, kommer du inte att kunna logga in. Du uppmanas då att försöka logga in igen tills du lyckas.

Bruten anslutning till LDAP-tjänsten

Om LDAP-tjänsten inte är igång när du försöker logga in, kommer inloggningen inte att lyckas. Om LDAP-tjänsten slutar fungera medan du är inloggad kommer din session inte att påverkas.

Andra tjänster

Om andra CAD-tjänster inte finns tillgängliga medan du är inloggad kan vissa funktioner vara inaktiverade. Du kommer däremot inte att loggas ut.

Sakregister

A	K
Agentstatus 25	Knappsatsfönstret 17
Arbetsledarintervention	Kontakthantering
ändra agentstatus 24	företagsdata 10
bryta in i samtal 24	samtalsaktivitet 10
skicka webbsidor 24	
Återställning 29	L
	Logga in
B	som en lokal agent 13
Besvara ett samtal 19	Logga ut 16
	O
C	Organisationsdata 10
Chatt	Orsakskoder 27
meddelanden med hög prioritet 22	Överföra ett samtal 20
Chattmeddelanden med hög prioritet 22	
Cisco Agent Desktop – Browser Edition	R
gränssnitt 6	Ringa ett samtal 19
	Rutan Kontaktyta 9
G	
Gränssnitt	S
servicestatus 29	Sammanfattningsdata 28
statusfält 11	Samtalsaktivitet 10
	trösklar 10
I	Servicestatus 29
Integrerad webbläsare 11	Skapa ett konferenssamtal 21
arbetsplatser 26	Snabbkommandon 7
nä andra webbplatser 26	Spela in telefonsamtal 23
startsidan 26	Statusfält 11
IP Communicator	
konfigurera 12	

T

Telefonböcker

 ange tonval 19

Telefonsamtal

 ange telefonnummer 18

 besvara 19

 konferenssamtal 21

 överföra 20

 ringa 19

 spela in 23

Tjänsteåterställning 29

Tonval 19

Tröskelvärden 10

V

Verktygsfältsknappar 7

W

Webbläsare som stöds 13