



## **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.

---

# Inhoud

---

## **Cisco Agent Desktop—browsereditie Gebruikershandleiding**

- Inleiding 5
  - Doelgroep 5
  - Nieuw in deze versie 5
- CAD-BE-interface 6
  - Werkbalkknoppen en sneltoetsen 7
  - Deelvenster Contactweergave 9
  - Deelvenster Contactbeheer 10
    - Bedrijfsgegevens 10
    - Gespreksactiviteit 11
  - Geïntegreerd browserdeelvenster 12
  - Statusbalk 12
- Cisco IP Communicator configureren 13
- CAD-BE starten en u aanmelden 14
  - Aanmelden 15
  - Opmerkingen bij de aanmelding 17
  - Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router 17
- Afmelden 18
- Kiezerenvenster 19
- Gesprekken afhandelen 20
  - Configuraties enkele regel - meerdere regels 20
  - Telefoonnummers invoeren 20
  - Een gesprek beantwoorden 21
  - Een gesprek starten 21
    - Toetstonen invoeren tijdens een gesprek 21
  - Een gesprek doorverbinden 22
  - Telefonisch vergaderen 23
- Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit 24
- Opname gebruiken 24

---

## Inhoud

- Betrokkenheid van de supervisor 25
  - Betrokkenheid bij gesprekken 25
  - Betrokkenheid bij agentstatus 26
  - Betrokkenheid via de browser 26
- Agentstatus 26
- De geïntegreerde browser gebruiken 27
  - Toegang tot werklocaties 28
  - Toegang tot andere websites 28
  - Toegang tot uw startpagina 28
  - Tussenkoms van supervisor 28
- Oorzaakcodes 28
- Gegevens afronden 30
- Automatisch herstel van service 30
  - Servicestatus 31
  - Uitval van de BIPPA-service 32
    - Niet-redundante systemen 32
    - Redundante systemen 32
  - Uitval van de CTI-service 32
  - Uitval van de LDAP-service 32
  - Uitval van andere services 32

---

# Cisco Agent Desktop—browsereditie

## Gebruikershandleiding

---

### Inleiding

---

De browsersversie van Cisco Agent Desktop (CAD-BE) voor Cisco Unified Contact Center Express is een Java-appletversie van Cisco Agent Desktop die wordt uitgevoerd in een webbrowser. Deze is beschikbaar in de bundels Premium en Uitgebreid van CAD.

CAD-BE biedt diverse functies voor gespreksbesturing, bijvoorbeeld gesprekken beantwoorden, gesprekken in de wachtstand zetten, telefonisch vergaderen, gesprekken doorverbinden en de ACD-status beheren (Gereed/Niet gereed, Afronden, enzovoort). De klantgegevens worden aan de agent gepresenteerd via een deelvenster met bedrijfsgegevens. CAD-BE biedt ook een geïntegreerd browservenster waarin agenten wanneer nodig intranet-, internet- en webtoepassingspagina's kunnen bekijken.

### Doelgroep

Dit document is opgesteld voor contact center agenten die met CAD-BE op hun computer werken.

### Nieuw in deze versie

CAD-BE 8.5 bevat de volgende nieuwe functies:

- Ondersteuning voor 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise en Ultimate
- Ondersteuning voor 64-bits Microsoft Windows 7 met 32-bits Windows op emulatielaag 64-bit Windows (WoW64)
- Ondersteuning voor Microsoft Internet Explorer 8 en Mozilla Firefox 3.6
- Ondersteuning voor JRE 1.6.0\_20 en latere 1.6-updates
- Weergave en beheer van niet-ACD-gesprekken voor telefoons met meerdere lijnen

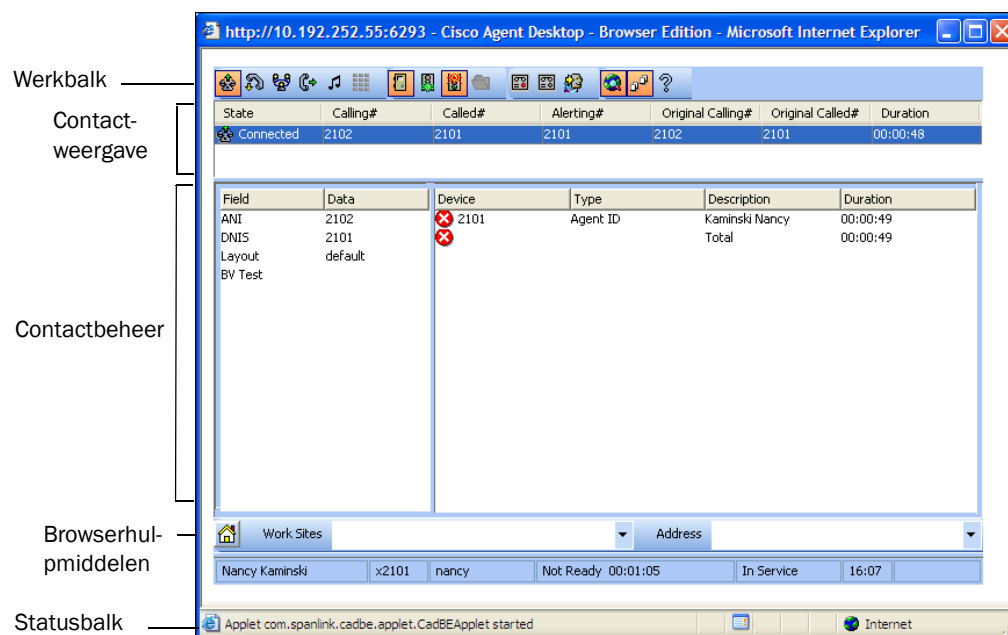
## CAD-BE-interface

De CAD-BE-interface (Figuur 1) bevat informatie over actieve gesprekken en functies voor het afhandelen van gesprekken. Daarnaast biedt de interface toegang tot websites in de geïntegreerde browser. De interface bestaat uit de volgende onderdelen:

- Werkbalk
- Contactweergave, deelvenster
- Deelvenster Contactbeheer
- Geïntegreerde browserhulpmiddelen
- Statusbalk

**OPMERKING:** Door een beveiligingsfunctie in Internet Explorer 7 en 8 wordt direct onder de titelbalk in de CAD-BE-interface een niet-bewerkbare adresbalk weergegeven. U kunt deze adresbalk uitschakelen door Extra > Internetopties te kiezen, het tabblad Beveiliging te openen en Lokaal intranet of Vertrouwde websites te selecteren. Klik op Websites en vervolgens op Toevoegen. De CAD-BE-website wordt toegevoegd aan de geselecteerde zone. In de zones Lokaal intranet en Vertrouwde websites is de instelling “Websites mogen vensters zonder adres- of statusbalk openen” ingeschakeld.

Figuur 1. CAD-BE-interface



## Werkbalkknoppen en sneltoetsen

De werkbalk bevat knoppen voor gespreksbesturing en voor functies die geen betrekking hebben op een specifiek klantcontact, zoals:

- Aan- en afmelden
- Uw agentstatus wijzigen
- Het uiterlijk van de CAD-BE-interface configureren
- Het opnemen van gesprekken starten en stoppen (als de taakknoppen door de beheerder zijn geconfigureerd voor deze functies)

Knoppen op de werkbalk zijn uitgeschakeld als ze een functie besturen die in uw huidige situatie niet beschikbaar is. Als u bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand hebt geplaatst, zijn alle andere knoppen voor gespreksbesturing uitgeschakeld. Wanneer u het gesprek uit de wachtstand haalt, zijn de andere knoppen voor gespreksbesturing weer ingeschakeld. Als u de naam van een knop wilt weergeven, plaatst u de cursor op de knop.

**OPMERKING:** Uw werkbalk is mogelijk geconfigureerd door uw beheerder en kan mogelijk om die reden andere knoppen bevatten dan de knoppen die hierna worden vermeld.



In de volgende tabellen worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen beschreven waarmee u kunt navigeren in CAD-BE.

In [Tabel 1](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het afhandelen van gesprekken beschreven.

**Tabel 1.** Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het afhandelen van gesprekken






Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Opnemen/ neerleggen	Ctrl+A	Hiermee beantwoordt of weigert u het geselecteerde gesprek.
	In/uit wachtstand	Ctrl+H	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand of haalt u het uit de wachtstand.
	Vergadering	Ctrl+F	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand en opent u het venster Vergaderen.
	Doorsturen	Ctrl+T	Hiermee zet u het geselecteerde gesprek in de wachtstand en opent u het venster Doorverbinden.

Tabel 1. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het afhandelen van gesprekken (vervolg)

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Toetstonen	Ctrl+D	Hiermee opent u het venster Toetstonen invoeren.
	Gesprek kiezen	Ctrl+M	Hiermee opent u een venster waarin u een gesprek kunt kiezen.

In [Tabel 2](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het wijzigen van een agentstatus beschreven.


Tabel 2. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het wijzigen van de agentstatus

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Aanmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich aan bij de ACD (wisselt af met Afmelden).
	Afmelden	Ctrl+L	Hiermee meldt u zich af bij de ACD (wisselt af met Aanmelden).
	Gereed	Ctrl+W	Hiermee wijzigt u uw status in Gereed, waarmee u aangeeft dat u beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	Niet gereed	Ctrl+O	Hiermee wijzigt u uw status in Niet gereed, waarmee u aangeeft dat u niet beschikbaar bent voor het ontvangen van ACD-oproepen.
	Werk	Ctrl+Y	Hiermee wijzigt u uw status in Werk en geeft u aan dat u na het afronden van een gesprek weer beschikbaar bent voor de ontvangst van ACD-gesprekken.



In [Tabel 3](#) worden de werkbalkknoppen en sneltoetsen voor het beheren van vensters beschreven.

**Tabel 3. Werkbalkknoppen en sneltoetsen voor vensterbeheer**

Pictogram	Naam	Sneltoets	Beschrijving
	Taak1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Door de beheerder kunnen slechts tien taakknoppen worden ingesteld voor diverse functies.
	Contactbeheer	Ctrl+G	Hiermee geeft u de deelvensters voor contactbeheer weer of verbergt u deze.
	Browser	Ctrl+B	Hiermee geeft u het deelvenster met de geïntegreerde browser weer of verbergt u het.
	Help/Info	Alt+Ctrl+H	Hiermee opent u een menu met de Help- en Info-opties.

In [Tabel 4](#) worden de sneltoetsen voor het verplaatsen van de cursor naar verschillende tekstelementen in de CAD-BE-interface beschreven zodat een schermlezer de tekst kan lezen.

**Tabel 4. Sneltoetsen voor hoofdvenster van schermlezer**

Sneltoets	Beschrijving
Ctrl+E	Hiermee selecteert u een rij in het gedeelte Bedrijfsgegevens van het deelvenster Contactbeheer.
Ctrl+S	Hiermee selecteert u een contact in het deelvenster Contactweergave.

## Deelvenster Contactweergave

In het gedeelte voor de contactweergave worden de gegevens van de huidige gespreksweergaven van de agent weergegeven. Er kan meer dan één gespreksweergave in het gedeelte staan. U kunt bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand hebben en een actief gesprek. Beide worden weergegeven.

In het deelvenster voor contactweergave worden maximaal zeven velden weergegeven. Het veld Status is altijd aanwezig. De andere vijf velden zijn door de beheerder te configureren.

In [Tabel 5](#) worden de beschikbare velden beschreven.

**Tabel 5. Velden Contactweergave**

Veld	Altijd zichtbaar?	Beschrijving
Status	Ja	De status van het contact.
Nummer bellen	Nee	Het nummer van het apparaat waarmee wordt gebeld.
Gebeld nummer	Nee	Het nummer van het apparaat waarheen wordt gebeld.
Nummer melden	Nee	Het nummer van het apparaat dat overgaat.
Oorspronkelijk gebeld nummer	Nee	Het nummer dat oorspronkelijk werd gebeld.
Oorspronkelijk nummer bellen	Nee	Het nummer waarvan oorspronkelijk werd gebeld.
Duur	Ja	De duur van het gesprek.

Sommige velden worden leeg of als <Niet-beschikbaar> weergegeven indien de gespreksgegevens onbekend zijn of niet bestaan.

Als de IP IVR bij een gesprek is betrokken, wordt in CAD-BE dezelfde informatie over het gesprek weergegeven als op het scherm van uw IP-telefoon. In het venster Bedrijfsgegevens kunnen andere gegevens worden weergegeven, omdat hiermee de gehele levensduur van het gesprek wordt getraceerd.

## Deelvenster Contactbeheer

Het deelvenster voor contactbeheer bevat bedrijfsgegevens (aan de linkerkant) en informatie over gespreksactiviteit (aan de rechterkant) voor alle inkomende en uitgaande gesprekken. Klik op de knop Contactbeheer weergeven/verbergen op de werkbalk om dit deelvenster van de interface weer te geven of te verbergen.

### Bedrijfsgegevens

In het deelvenster met bedrijfsgegevens worden de gegevens weergegeven die aan het geselecteerde gesprek zijn gekoppeld. Welke gegevens precies worden weergegeven, wordt door de beheerder geconfigureerd.

## Gespreksactiviteit

In het gedeelte voor gespreksactiviteit wordt de gespreksactiviteit voor het geselecteerde gesprek weergegeven.

In [Tabel 6](#) worden de velden Gespreksactiviteit beschreven.

Tabel 6. Velden Gespreksactiviteit

Veld	Beschrijving
Apparaat	Lijst met apparaten waar het gesprek doorheen is gekomen.
Type	Type apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Beschrijving	Beschrijving van het apparaat waar het gesprek doorheen is gekomen.
Duur	De tijdsduur van het gesprek op dat apparaat.
Totaal	De som van alle weergegeven tijdsduren.

**OPMERKING:** in sommige gevallen kan een gesprek gelijktijdig op meerdere apparaten zijn. Als een gesprek bijvoorbeeld in meerdere wachrijen staat of via een telefonische vergadering naar meerdere toestelnummers is geleid, wordt in het gedeelte met gespreksactiviteit de duur van het gesprek op elk afzonderlijk apparaat weergegeven. Overlappende tijden worden niet aangegeven. In dat geval is de totale duur de som van de tijd die op deze overlappende apparaten wordt doorgebracht, en is die dus hoger dan de feitelijke tijdsduur van het gesprek in het contact center.

## Drempelwaarden

Een drempelwaarde is de aanvaardbare tijdsduur die een gesprek op een bepaald apparaat of contact center kan blijven. Uw beheerder kan mogelijk voor elk type apparaat drempelwaarden voor attentie en waarschuwing toewijzen, en daarnaast een totale drempelwaarde voor een gesprek.

Als een gesprek langer op een apparaat blijft dan de vastgestelde drempelwaarden voor attentie en waarschuwing, wordt een attentie- of waarschuwingspictogram weergegeven in het deelvenster met gespreksactiviteit naast het apparaat. Deze pictogrammen zijn:



Attentie



Waarschuwing

## Geïntegreerd browserdeelvenster

Het geïntegreerde browserdeelvenster bevat besturingselementen waarmee u internet- of intranetwebpagina's kunt weergeven om klanten te assisteren. De geselecteerde webpagina's worden in een ander browservenster weergegeven.

De beheerder kan een specifieke website instellen als uw startpagina en een lijst met werklocaties toevoegen (zoals in de "favorieten" van een webbrowsers) zodat u snel naar veelgebruikte websites kunt navigeren.

Het deelvenster met de geïntegreerde browser bestaat uit de volgende onderdelen:

- De knop Startpagina
- Vervolgkeuzelijst Werklocaties
- Bewerkbaar veld Adres (indien geconfigureerd door de beheerder)

Zie "[De geïntegreerde browser gebruiken](#)" op pagina 28 voor meer informatie over dit deelvenster.

## Statusbalk

Op de statusbalk wordt actuele informatie weergegeven over CAD-BE ([Figuur 2](#)).

Mocht de service uitvallen, dan wordt het gedeelte Huidige status gewijzigd van "In bedrijf" naar "Gedeeltelijk in bedrijf" of "Niet in bedrijf". Als u wilt weten welke functies door de uitgevallen service worden beïnvloed, dubbelklikt u op het gedeelte Huidige status. Er wordt dan een pop-upvenster geopend waarin u kunt zien welke services actief of niet actief zijn.

Zie "[Servicestatus](#)" op pagina 31 voor meer informatie over het pop-upvenster Huidige status en automatisch herstel van de service.

**Figuur 2. Statusbalk**

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Agent naam	Toestel agent	Agent Id	De huidige ACD-status en de tijdsduur in deze status		Huidige status van de functies van CAD-BE	De huidige systeemtijd in 24-uursnotatie

## Cisco IP Communicator configureren

---

CAD-BE ondersteunt het gebruik van de Cisco IP Communicator-softphone. Deze toepassing wordt niet met CAD-BE meegeleverd, maar moet afzonderlijk worden aangeschaft en geïnstalleerd.

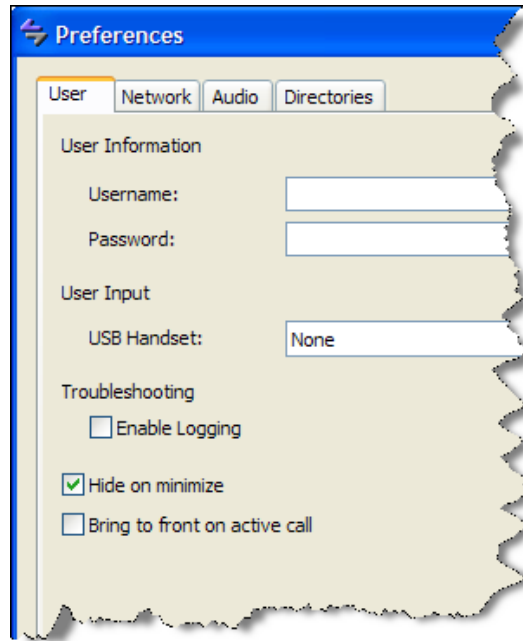
IP Communicator start niet automatisch wanneer CAD-BE wordt gestart, maar moet handmatig worden opgestart.

Houd IP Communicator zo veel mogelijk geminimaliseerd om systeembronnen te besparen. Gebruik voor gespreksbesturing de interface van CAD-BE. Bij de standaardinstelling wordt IP Communicator bij binnenkomst van een gesprek gemaximaliseerd. Om dit te voorkomen moet u de voorkeuren wijzigen, zoals in de volgende procedure wordt uitgelegd.

***Ga als volgt te werk om ervoor te zorgen dat IP Communicator geminimaliseerd blijft bij binnenkomst van een gesprek:***

1. Start IP Communicator.
2. Klik met de rechtermuisknop op een willekeurige plaats in de interface om het pop-upmenu te openen en klik op Voorkeuren. Het dialoogvenster Voorkeuren verschijnt.
3. Schakel op het tabblad Gebruiker het selectievakje Verbergen bij minimaliseren in en schakel de selectievakjes Op voorgrond bij actief gesprek en Melding inkomend gesprek verbergen uit.
4. Klik op OK.

Figuur 3. Gebruikersinstellingen in dialoogvenster Voorkeuren (detailweergave)



## CAD-BE starten en u aanmelden

CAD-BE wordt in de volgende webbrowsers uitgevoerd:

Besturingssysteem	Ondersteunde browsers
Microsoft Windows XP Professional met Service Pack 2 en 3	Microsoft Internet Explorer 7 en 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista, edities Business, Enterprise en Ultimate	Microsoft Internet Explorer 7 en 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7, edities Professional, Enterprise en Ultimate	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

Op uw systeem moet plug-inversie 1.6.0\_20 of latere 1.6-updates van Java Runtime Environment (JRE) zijn geïnstalleerd. Alle pop-upblockers moeten zijn uitgeschakeld. Raadpleeg uw systeembeheerder over het uitschakelen van eventuele pop-upblockers.

### Problemen met JRE

Als JRE niet is geïnstalleerd wanneer u CAD-BE probeert te starten, wordt u gevraagd dit te installeren. Klik op Uitvoeren om JRE te installeren. Nadat JRE is geïnstalleerd, moet u wellicht CAD-BE opnieuw opstarten.

CAD-BE werkt mogelijk met andere browsers en JRE, maar deze configuraties worden niet ondersteund.

## Aanmelden

**OPMERKING:** Als u Cisco IP Communicator als uw telefoon gebruikt, moet u IP Communicator starten voordat u zich aanmeldt.

### Ga als volgt te werk om u aan te melden:

1. Start uw webbrowser.
2. Typ het volgende adres in het adresveld, waarbij <Unified CCX-server> het IP-adres of de hostnaam is van de server die als host optreedt voor Cisco Unified Contact Center Express.

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

**OPMERKING:** Mogelijk wordt een waarschuwing weergegeven met de mededeling dat het certificaat van de website niet kan worden gecontroleerd. Schakel het selectievakje “Inhoud van deze provider altijd vertrouwen” in om te voorkomen dat deze waarschuwing nogmaals wordt weergegeven. Klik vervolgens op Ja om CAD-BE te starten. Klik niet op Nee. Als u op Nee klikt, wordt CAD-BE niet gestart.

3. Druk op Enter. Het venster Aanmelden wordt weergegeven (Figuur 4).

**OPMERKING:** Het adres is hoofdlettergevoelig. Zorg dat u de hoofdletters en kleine letters exact overneemt.

Figuur 4. Venster Aanmelden



The image shows a standard Windows-style dialog box titled "Login". It has a blue title bar with a close button (X) on the right. The dialog box contains three text input fields. The first field is labeled "Login Name:" and contains the text "smithj". The second field is labeled "Password:" and contains "\*\*\*\*\*". The third field is labeled "Extension:" and contains "9999". At the bottom of the dialog box, there are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

**OPMERKING:** mogelijk wordt een waarschuwing weergegeven met de mededeling dat de digitale handtekening van CAD-BE niet kan worden gecontroleerd. Dat houdt in dat de webbrowser de digitale handtekening niet bij een vertrouwde bron kan verifiëren. Schakel het selectievakje Inhoud van deze provider altijd vertrouwen in om te voorkomen dat deze waarschuwing nogmaals wordt weergegeven. Klik vervolgens op Uitvoeren om CAD-BE te starten. Klik niet op Annuleren. Als u op Annuleren klikt, wordt CAD-BE in een beperkte modus uitgevoerd en werken verschillende functies niet correct.

4. Voer uw aanmeldingsnaam of -id, uw wachtwoord en uw toestelnummer in de juiste velden in en klik op OK. U bent nu aangemeld bij CAD-BE in de status Niet gereed.
  - Als u een aanmeldingsnaam/-id invoert die al door een andere agent wordt gebruikt, wordt er een dialoogvenster weergegeven waarin u wordt gevraagd of u deze id wilt afmelden. Als u deze vraag bevestigend beantwoordt, wordt de agent die deze id gebruikt, afgemeld en wordt u aangemeld.



- Als u een toestelnummer invoert dat al door een andere agent wordt gebruikt, wordt er een dialoogvenster weergegeven waarin wordt aangegeven dat het toestelnummer al wordt gebruikt. U moet een ander toestelnummer invoeren om u aan te melden.

**OPMERKING:** Als uw teamopdracht is veranderd terwijl u bent aangemeld, moet u CAD-BE opnieuw opstarten voordat de wijziging van kracht wordt.

### Opmerkingen bij de aanmelding

- Het veld Aanmeldingsnaam/-id kan maximaal 32 tekens bevatten. De velden Wachtwoord en Toestel kunnen maximaal 64 tekens bevatten.
- Het volgende foutbericht kan worden weergegeven wanneer u zich aanmeldt: “Er is een licentiefout opgetreden. Neem contact op met de beheerder.” Dit doet zich gewoonlijk voor wanneer alle softwarelicenties voor agenten in gebruik zijn. Daarom is het van belang dat u CAD-BE volledig afsluit wanneer u ermee klaar bent, in plaats van dat u alleen de browser afsluit.

### Toegang via een VPN achter een NAT-firewall of router

U kunt met CAD-BE verbinding maken met de CAD-servers via een VPN (Virtual Private Network).

Wanneer een desktopcomputer vanwege een firewall of router gebruikmaakt van netwerkadresomzetting (NAT), moet op de desktopcomputer VPN-software (virtueel particulier netwerk) worden gebruikt om een volledig bidirectionele netwerkverbinding tussen de servers van contact centers en de desktop mogelijk te maken.

**OPMERKING:** het verdient aanbeveling een VPN te gebruiken wanneer u CAD-BE buiten het contactcenter gebruikt, zodat u over een veiligere verbinding beschikt.

De VPN-verbinding moet tot stand worden gebracht voordat u CAD-BE start. Als de VPN-verbinding tijdens een sessie wordt verbroken, maakt CAD-BE automatisch opnieuw verbinding met Unified CCX wanneer de verbinding is hersteld. Wanneer u zich opnieuw aanmeldt, kunt u het afhandelen van gesprekken hervatten.

De compatibiliteit van Cisco VPN 3000 Concentrator en Cisco VPN Client met CAD 8.0 is geverifieerd. De toegang hiertoe wordt ondersteund. VPN-oplossingen van andere leveranciers kunnen wellicht goed werken, maar aangezien deze niet formeel zijn geverifieerd wordt hiervoor geen ondersteuning geboden. Neem contact op met uw Cisco-distributeur als u een alternatieve oplossing wilt laten verifiëren.

## Afmelden

---

U kunt zich vanuit elke agentstatus afmelden.

***Ga als volgt te werk om u af te melden:***

1. Klik op de werkbalk op Afmelden. Als uw systeem zo is geconfigureerd dat oorzaakcodes vereist zijn, wordt het menu voor oorzaakcodes weergegeven. Kies de juiste oorzaakcode en klik op OK. U bent nu afgemeld bij de ACD.
2. Sluit CAD-BE door op Sluiten (de X in de rechterbovenhoek van het venster) te klikken.
3. Klik op Sluiten om het geïntegreerde browservenster te sluiten als dat geopend is.

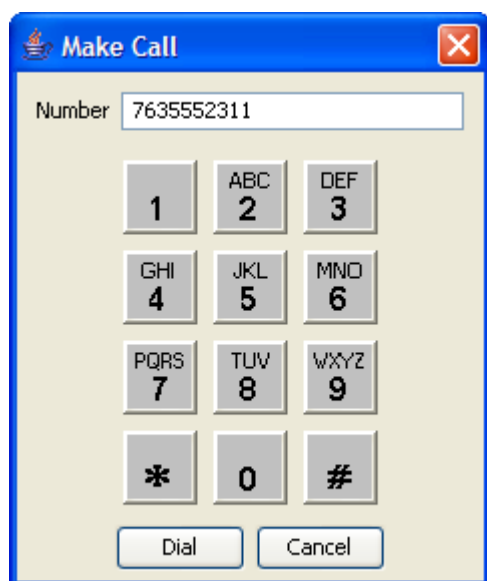
**OPMERKING:** u moet zich afmelden voordat u CAD-BE afsluit. Als u CAD-BE afsluit zonder u af te melden, blijft u nog één minuut aangemeld bij de ACD, in de status Niet gereed. Terwijl CAD-BE actief is, blijft één softwarelicentie in gebruik. Daardoor kan een andere gebruiker zich mogelijk niet aanmelden. Na een minuut wordt u automatisch afgemeld.

## Kiezerfenster

Via het kiezerfenster (Figuur 5) kunt u telefoongesprekken tot stand brengen door een nummer in te voeren in het veld Nummer. U kunt het nummer invoeren door het te typen of door op de nummertoeetsen te klikken.

**OPMERKING:** kiezerfenster is de algemene naam voor dit venster. Welke naam op de titelbalk wordt weergegeven, is afhankelijk van de taak die u uitvoert. Dit kan Gesprek kiezen, Doorverbinden of Telefonisch vergaderen zijn.

Figuur 5. Kiezerfenster



## Gesprekken afhandelen

---

Wanneer u bent aangemeld als agent, kunt u CAD-BE, een fysieke IP-telefoon of IP Communicator om gesprekken af te handelen.

**OPMERKING:** raadpleeg de documentatie over uw IP-telefoon voor uitleg over de functies van uw telefoon.

Bij de procedures in deze sectie wordt ervan uitgegaan dat u de CAD-BE-interface gebruikt om gesprekken af te handelen.

### Configuraties enkele regel - meerdere regels

Als uw systeem is geconfigureerd voor gebruik met enkele regel, beheert en toont Agent Desktop uitsluitend CAD-BE-gesprekken. U kunt niet-ACD-oproepen met CAD-BE beantwoorden. Deze gesprekken verschijnen niet in het contactweergavedeelvenster en moeten worden beantwoord met uw fysieke IP-telefoon of IP Communicator.

Als uw systeem is geconfigureerd voor gebruik met meerdere lijnen, beheert en toont CAD-BE oproepen die op de ACD-en niet-ACD-toestellen zijn ontvangen. Als u een gesprek wilt beheren op het deelvenster Contactweergave van CAD-BE, moet u het gesprek selecteren uit het deelvenster en de gewenste bewerking uitvoeren.

Voor configuraties met enkele lijn en met meerdere lijnen moet u zijn aangemeld en de status Gereed hebben om een ACD-oproep te kunnen ontvangen.. Voor het ontvangen van een niet-ACD-gesprek kunt u elke status hebben. Uw agentstatus verandert in Niet gereed als u een niet-ACD-oproep ontvangt.

### Telefoonnummers invoeren

Als u een telefoonnummer kiest, kunt u de volgende methoden gebruiken om het telefoonnummer in te voeren in het veld Nummer in de kiezer.

- Typ het telefoonnummer met het toetsenbord van de pc.
- Selecteer de nummers in het kiezerfenster.

Spaties, koppeltokens of haakjes zijn niet toegestaan als u een telefoonnummer typt. In het veld Nummer kunnen alleen cijfers worden ingevoerd.

Wanneer u in de volgende gedeelten wordt gevraagd een nummer in te voeren in het veld Nummer, kunt u dat via beide methoden doen.

## Een gesprek beantwoorden

### *Een gesprek beantwoorden:*

- Klik op Beantwoorden.

### *Een gesprek beëindigen:*

- Klik op Neerleggen.

## Een gesprek starten

U kunt een gesprek starten vanuit elke agentstatus, met uitzondering van de status Afgemeld, op voorwaarde dat u op dat moment niet in gesprek bent.

### *Een gesprek starten:*

1. Klik op Gesprek kiezen. Het venster Gesprek kiezen verschijnt.
2. Voer een nummer in het veld Nummer in.
3. Klik op Kiezen.

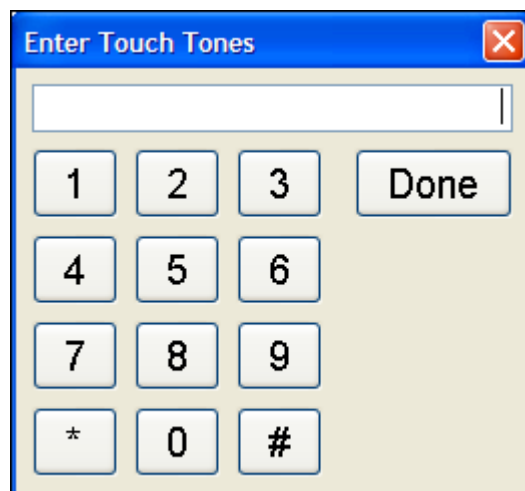
## **Toetstonen invoeren tijdens een gesprek**

Als u tijdens een gesprek toetstonen moet invoeren (bijvoorbeeld omdat u een accountnummer moet invoeren), kunt u hiervoor de knop Toetstonen op de werkbalk gebruiken. Met deze knop activeert u een numeriek toetsenblok waarmee u de benodigde nummers kunt invoeren.

***Ga als volgt te werk om toetstonen in te voeren:***

1. Wanneer u tijdens een gesprek wordt gevraagd nummers in te voeren, klikt u op Toetstonen. Het numerieke toetsenblok wordt weergegeven (Figuur 6).

**Figuur 6.** Toetsenblok Toetstonen



2. Voer de vereiste nummers en/of symbolen in en klik op Gereed. Het toetsenblok wordt gesloten en u keert terug naar de CAD-BE-interface.

## **Een gesprek doorverbinden**

Met de knop Doorverbinden op de werkbalk kunt u een gesprek met toezicht doorverbinden naar een willekeurig telefoonnummer. Voor deze manier van doorverbinden geeft u het nummer op waar u de actieve oproep naar wilt doorverbinden. U kunt ophangen voordat de derde partij opneemt of aan de lijn blijven en met de derde partij spreken voordat u de oproep doorverbindt.

***Ga als volgt te werk om een gesprek door te verbinden:***

1. Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op Doorverbinden. Het venster Doorverbinden verschijnt.
2. Voer het telefoonnummer waar u het gesprek mee doorverbindt in het veld nummer in.
3. Klik op Kiezen.

4. Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Klik op Doorverbinden wanneer de telefoon overgaat. De oproep wordt doorverbonden en u wordt afgesloten van de oproep.
  - Wacht totdat de telefoon wordt beantwoord en kondig vervolgens het doorverbinden aan. Wanneer u op Doorverbinden klikt, wordt het gesprek doorverbonden en wordt u van het gesprek uitgesloten.

Als u ervoor kiest het doorverbinden aan te kondigen, kunt u op Wisselen klikken om te schakelen tussen de twee gesprekken. De partij waarmee u niet in gesprek bent, wordt in de wachtrij gezet.

### Telefonisch vergaderen

Met de knop Vergaderen op de werkbalk kunt u aan een gesprek met een willekeurig telefoonnummer toevoegen voor een vergadering. Voor dit type vergadering kunt u het nummer opgeven voor een vergadering met het actieve gesprek. U kunt ofwel de derde partij toevoegen zonder ermee te spreken, ofwel met de derde partij spreken voordat u de vergadering afrondt. Met de functie Wisselen kunt u schakelen tussen twee gesprekken voordat u de vergadering voltooit.

#### *Ga als volgt te werk om een telefonische vergadering tot stand te brengen:*

1. Klik, terwijl u een actief gesprek hebt, op Vergaderen. Het venster Telefonisch vergaderen wordt weergegeven.
2. Voer het telefoonnummer van de persoon die u aan het gesprek wilt toevoegen in het veld Nummer.
3. Klik op Kiezen. Als de telefoon overgaat, verandert de knop Kiezen in de knop Deelnemer toevoegen.
4. Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Klik op Deelnemer toevoegen wanneer de telefoon overgaat. De derde partij wordt aan de vergadering toegevoegd.
  - Wacht totdat de telefoon wordt beantwoord en kondig vervolgens de vergadering aan. Klik op Deelnemer toevoegen om de persoon aan de vergadering toe te voegen.

Als u ervoor kiest de vergadering aan te kondigen, klikt u op Wisselen om te schakelen tussen de twee gesprekken. De partij waarmee u niet in gesprek bent, wordt in de wachtrij gezet.
5. Als u meerdere personen aan de telefonische vergadering wilt toevoegen, herhaalt u stap 2 t/m 4 voor elke persoon.

**OPMERKING:** het maximale aantal deelnemers aan een telefonische vergadering is afhankelijk van de instellingen in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Vraag uw supervisor naar het geconfigureerde maximaal aantal voor uw contact center.

## **Voorgedefinieerde chatberichten met hoge prioriteit**


---



Een van de taakknoppen is mogelijk geconfigureerd om een chatbericht met hoge prioriteit naar uw supervisor(s) te sturen. Dit chatbericht is een vooraf gedefinieerd bericht dat is ingesteld door uw beheerder (bijvoorbeeld “Wilt u binnenvallen in mijn gesprek”). Het bericht wordt weergegeven in een chatsessievenster dat als pop-up op het bureaublad van uw supervisor verschijnt. Dit is een eenrichtingsbericht. Uw supervisor kan geen chatbericht aan u terugzenden.



## Opname gebruiken

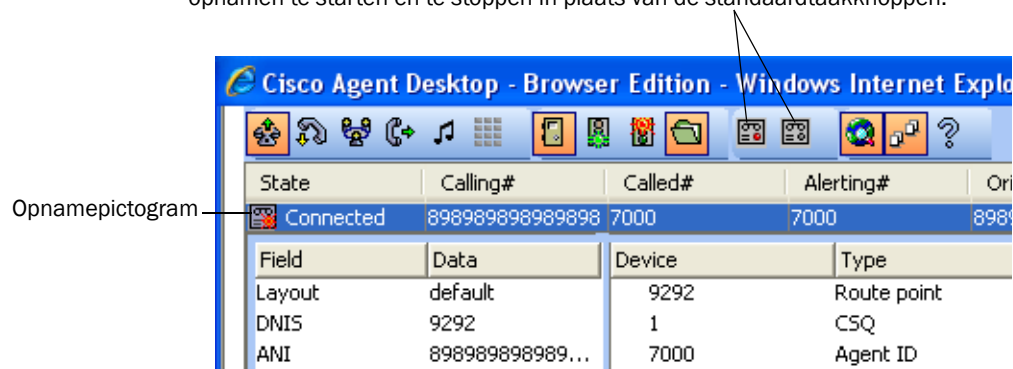
U kunt gesprekken opnemen als u daarvoor door uw beheerder gemachtigd bent. De beheerder past uw werkbalk aan met twee taakknoppen: een voor het beginnen van een opname en een voor het stoppen van een opname (Figuur 7).

**OPMERKING:** De standaard pictogrammen voor aan te passen taakknoppen zijn groene cirkels met een nummer erin, zoals deze: . Het gebruik van deze knoppen op de werkbalk van CAD-BE is optioneel. Uw beheerder kan ook andere pictogrammen voor de knoppen gebruiken die zijn toegewezen aan de opnamefuncties.

Wanneer u een gesprek opneemt, wordt naast de gespreksgegevens in het deelvenster Gespreksactiviteit in plaats van het pictogram Gesprek  het pictogram Opname  weergegeven.

**Figuur 7.** Een gesprek opnemen

In dit exemplaar van CAD-BE worden aangepaste pictogrammen gebruikt om opnamen te starten en te stoppen in plaats van de standaardtaakknoppen.



Houd bij het opnemen van een gesprek rekening met het volgende:

- De opname start wanneer u tijdens een gesprek met een klant op Opname starten klikt.
- De opname eindigt automatisch wanneer het gesprek wordt beëindigd of wanneer u op Opname stoppen klikt, afhankelijk van wat zich het eerste voordoet.
- U kunt de knop Opname stoppen niet gebruiken om een opname te stoppen die door uw supervisor is gestart. Als u in die situatie op Opname stoppen klikt, verdwijnt het opnamepictogram uit het deelvenster Gespreksactiviteit. Het gesprek wordt echter nog steeds opgenomen tot uw supervisor dit beëindigt.
- Uw supervisor kan een opname stoppen die u hebt gestart.
- Alleen uw supervisor kan opnamen die u maakt afspelen.

## Betrokkenheid van de supervisor

---

Uw supervisor kan op verschillende manieren betrokken zijn bij uw contacten met klanten:

- Via tussenkomst in het gesprek met een klant
- Door uw agentstatus te wijzigen
- Door webpagina's voor u naar de geïntegreerde browser te sturen

## Betrokkenheid bij gesprekken

Uw supervisor kan betrokken zijn bij gesprekken die u ontvangt. Hij of zij kan:

- Binnenvallen in een gesprek – deelnemen aan uw gesprek met een klant via een geforceerde vergadering
- Een gesprek onderscheppen – een gesprek met een klant doorverbinden met hem- of haarzelf via een geforceerde doorverbinding
- Uw gesprekken volgen
- Uw gesprekken opnemen voor latere beoordeling

Wanneer uw supervisor het gesprek binnenvalt of onderschept, wordt u daarvan op de hoogte gebracht via een pop-upvenster. U wordt mogelijk wel of niet op de hoogte gesteld wanneer uw supervisor uw gesprekken volgt of opneemt, afhankelijk van de wijze waarop het systeem is geconfigureerd.

## Betrokkenheid bij agentstatus

Uw supervisor kan uw agentstatus wijzigen en u afmelden bij CAD-BE. Wanneer uw supervisor uw agentstatus wijzigt, wordt u daarvan niet op de hoogte gebracht. U kunt zien welke status u hebt door te kijken welk veld Status agent in de statusbalk of welke werkbalkknop voor de agentstatus is in- of uitgeschakeld.

## Betrokkenheid via de browser

Uw supervisor kan een geselecteerde webpagina naar uw geïntegreerde browservenster “pushen” (verzenden). Op deze manier kan de supervisor u tijdens een gesprek coachen, door informatie te verstrekken waarmee u de klant beter van dienst kunt zijn.

## Agentstatus

In CAD-BE kunt u uw agentstatus wijzigen in de ACD met behulp van de knoppen voor de agentstatus. U kunt alleen kiezen uit statussen die een geldige keuze vormen vanuit uw huidige status.

U kunt uw agentstatus wijzigen terwijl u in gesprek bent (in de status Gesprek). Nadat u het gesprek hebt beëindigd, verandert uw status in de status die u hebt geselecteerd.

De knoppen met de agentstatus geven de status aan waarop u hebt geklikt, niet uw huidige status. Als u, terwijl u in gesprek bent, bijvoorbeeld op de knop voor de status Werk klikt, wordt de knop Werk ingedrukt weergegeven.

In [Tabel 7](#) worden de beschikbare agentstatussen beschreven.

Tabel 7. Agentstatus

Status	Beschrijving
Wachtstand	U bent met een klant aan de telefoon en het gesprek staat in de wachtstand. Deze status wordt automatisch voor u ingesteld door de ACD en heeft geen bijbehorende knop.
Afmelden	U bent afgemeld bij de ACD.
Niet gereed	U bent niet beschikbaar voor ontvangst van ACD-gesprekken.
Gereed	U bent beschikbaar voor ontvangst van ACD-gesprekken.
Gereserveerd	U bent tijdelijk “opzij gezet” voor de ontvangst van een specifiek ACD-gesprek. Uw status verandert in Gesprek wanneer u het gesprek beantwoordt.  Als u het gesprek niet beantwoordt binnen de tijdslimiet die door de systeembeheerder is ingesteld, wordt u door de ACD in de status Niet gereed gezet.  De status Gereserveerd wordt automatisch voor u ingesteld door de ACD en heeft geen bijbehorende knop. U kunt in deze status zijn zonder dat de telefoon overgaat (u wacht tot deze overgaat).
Gesprek	U bent in gesprek met een klant of een andere agent. Deze status wordt automatisch voor u ingesteld door de ACD en heeft geen bijbehorende knop.
Gesprek	U bent bezig het werk van een voorgaand gesprek af te ronden en bent niet beschikbaar voor ontvangst van ACD-gesprekken.

## De geïntegreerde browser gebruiken

De geïntegreerde browserfunctie is beschikbaar in de versies Premium en Uitgebreid van CAD. Met deze functie kunt u internetpagina's bekijken in een gekoppeld browservenster terwijl u met CAD-BE werkt. De webpagina's worden weergegeven in een afzonderlijk browservenster waarin, in tegenstelling tot in CAD-BE, de werkbalk en menubalk van de webbrowser worden weergegeven.

U kunt op Geïntegreerde browser weergeven/verbergen op de CAD-BE-werkbalk klikken om de browserhulpmiddelen onderaan het CAD-BE-venster weer te geven of te verbergen. Dit heeft geen invloed op het venster van de gekoppelde browser.

Uw beheerder kan mogelijk een specifieke webpagina instellen die in het browserdeelvenster als uw startpagina wordt weergegeven. Als de beheerder dit niet heeft gedaan, is het deelvenster leeg op het bericht 'De startpagina is niet ingesteld' in Desktop Administrator na.

In CAD-BE kunnen bedrijfsgegevens die betrekking hebben op gesprekken worden gebruikt voor de interactie met een webtoepassing (zoals een klantendatabase) en voor de weergave van klantgegevens in de geïntegreerde browser. Voorwaarde is wel dat uw beheerder dit heeft geconfigureerd als onderdeel van een workflow.

### Toegang tot werklocaties

De beheerder kan een lijst met veelgebruikte websites instellen. Deze "favorieten" worden weergegeven in het veld Werklocaties. U kunt een website zo snel selecteren in de vervolkeuzelijst, in plaats van dat u het adres moet typen.


### Toegang tot andere websites

Uw beheerder kan de browser zo configureren dat deze het optionele veld Adres bevat. Op die manier kunt u ook websites openen die niet in het vak Werklocaties staan.

#### *Een website openen via het adresveld:*

- Typ het adres van de website (URL) in het veld Adres en druk vervolgens op Enter.

### Toegang tot uw startpagina

U kunt altijd terugkeren naar de (door de beheerder ingestelde) startpagina door op Startpagina (  ) te klikken of op Alt+Home te drukken.

### Tussenkoms van supervisor

Uw supervisor kan een webpagina naar uw geïntegreerde browser "pushen". Zie "[Betrokkenheid bij agentstatus](#)" op pagina 26 voor meer informatie.

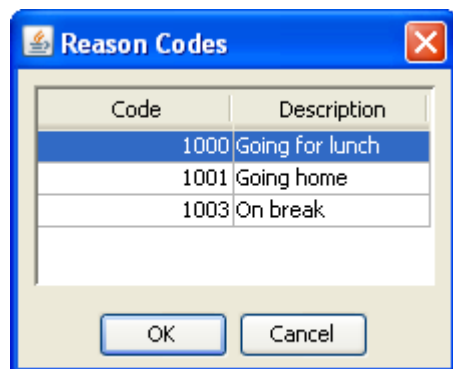
## Oorzaakcodes

Oorzaakcodes beschrijven waarom u bent overgegaan naar de agentstatus Niet gereed of Afmelden. Deze codes worden door de beheerder geconfigureerd en voor uw contact center aangepast. De beheerder kan CAD-BE zo configureren dat u oorzaakcodes moet invoeren.

Als wordt vereist dat u oorzaakcodes gebruikt wanneer u een overgang naar Niet gereed of Afmelden start, wordt een dialoogvenster weergegeven (Figuur 8). U moet de juiste code in dat dialoogvenster selecteren en op OK klikken of op Enter drukken om de overgang te voltooien.

U kunt opnieuw de agentstatus Niet gereed selecteren wanneer u al in de status Niet gereed bent. Hierdoor kunt u een andere oorzaakcode invoeren. In de rapporten worden de wijzigingen back-to-back in de status Niet gereed weergegeven met de juiste tijden in de status en de respectievelijke oorzaakcodes.

Figuur 8. Dialoogvenster Oorzaakcodes



Er zijn verschillende situaties waarbij u het dialoogvenster Oorzaakcode niet te zien krijgt:

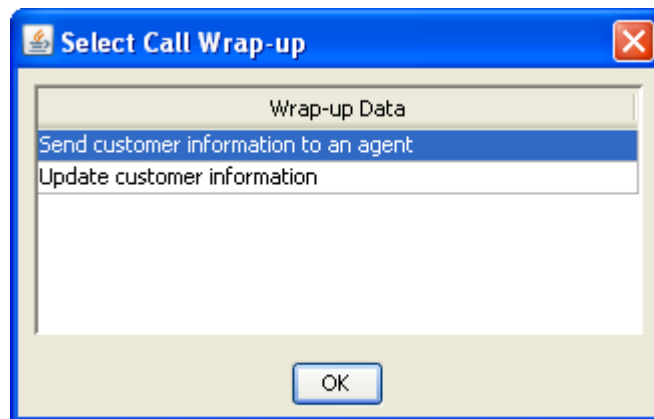
- De overgang wordt door uw supervisor in gang gezet. In dit geval wordt automatisch een oorzaakcode geselecteerd die aangeeft dat de wijziging in agentstatus door de supervisor is geforceerd.
- Uw agentstatus wordt automatisch gewijzigd van Gereed naar Niet gereed wanneer een ACD-gesprek naar u wordt omgeleid maar niet door u wordt beantwoord. Het gesprek wordt dan naar een andere agent omgeleid (RONA, ofwel Reroute on No Answer (Omleiden bij geen antwoord)).

## Gegevens afronden

Contact centers gebruiken afrondingsgegevens om verschillende redenen, onder andere om de frequentie van bepaalde activiteiten te traceren of om te identificeren op welke accounts gesprekken moeten worden geboekt. Net als oorzaakcodes worden afrondingsgegevens geconfigureerd door uw beheerder op basis van de behoeften van uw contact center. De beheerder kan CAD-BE zo configureren dat u afrondingsgegevens moet invoeren.

Als u afrondingsgegevens moet gebruiken en uw status in Werk wordt gewijzigd nadat u een gesprek hebt afgerond, wordt het dialoogvenster Gespreksafronding selecteren weergegeven (Figuur 9). (Dit gebeurt wanneer u tijdens een gesprek op de knop Werk drukt.) U moet de juiste beschrijving in dat dialoogvenster selecteren en op OK klikken of op Enter drukken om de overgang te voltooien.

Figuur 9. Dialoogvenster Afrondingsgegevens



## Automatisch herstel van service

---

Dankzij de functie voor automatisch herstel van de service kan CAD-BE de verbinding met de CAD-services automatisch herstellen wanneer een service opnieuw wordt opgestart of een netwerk is uitgevallen.

Als u zich binnen één minuut na het herstel van de service weer aanmeldt met dezelfde aanmeldingsnaam/-id en hetzelfde wachtwoord, krijgt u automatisch weer de status die u had toen de service of netwerkverbinding uitviel.

**OPMERKING:** u wordt bij het aanmelden niet op de hoogte gebracht van welke services buiten gebruik zijn. U ontvangt wel een melding als een service uitvalt nadat u bent aangemeld.

Wanneer er niet kan worden gecommuniceerd met een service (meestal binnen drie minuten na uitval van de service), wordt er een bericht weergegeven met de mededeling dat CAD-BE geen verbinding kan maken met de service.

Wanneer CAD-BE vaststelt dat de service weer beschikbaar is (meestal binnen één minuut na herstel van de service), wordt er een bericht weergegeven met de mededeling dat CAD-BE nu verbinding kan maken met de service.

**OPMERKING:** Wanneer er een storing optreedt in Unified CM of Unified Contact Center Express (Unified CCX), wordt u afgemeld. Als Unified CM weer is hersteld, moet u zich handmatig weer aanmelden. Dit gebeurt niet automatisch.

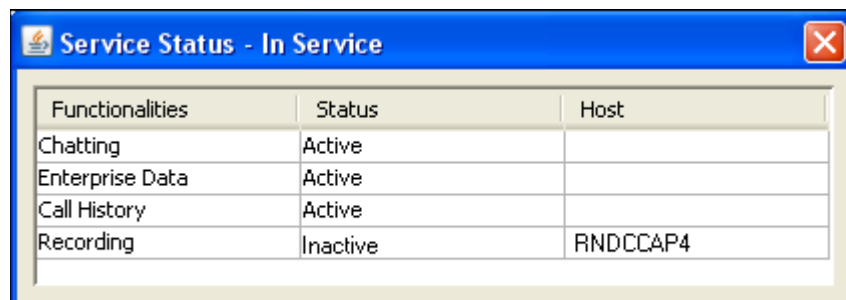
## Servicestatus

Wanneer in CAD-BE wordt ontdekt dat er niet kan worden gecommuniceerd met een service (dit wordt meestal binnen drie minuten na uitval van de service ontdekt), wordt in de statusbalk “Gedeeltelijk in bedrijf” of “Niet in bedrijf” weergegeven om aan te geven dat enkele of alle services zijn uitgevallen.

Wanneer de service weer beschikbaar is (meestal binnen één minuut na herstel van de service), wordt in de statusbalk van CAD-BE “In bedrijf” weergegeven om aan te geven dat de services weer zijn hersteld.

Dubbelklik op het statusbericht op de statusbalk voor meer informatie over de functies waarop de uitval van de service invloed heeft. Door CAD-BE wordt een pop-upvenster met CAD-functies geopend waarin wordt aangegeven of die functie beschikbaar is of als gevolg van de uitval van de service niet beschikbaar is ([Figuur 10 op pagina 32](#)). De server die als host optreedt van de uitgevallen service staat vermeld in de kolom Host. In dit veld kan het IP-adres van de host, de naam van de host of beide vermeldingen worden weergegeven.

Figuur 10. Pop-upvenster Serverstatus



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

## Uitval van de BIPPA-service

### Niet-redundante systemen

Als de verbinding met de BIPPA-service (Browser and IP Phone Agent) verbroken wordt, blijft CAD-BE proberen de verbinding te herstellen. Wanneer de verbinding met de BIPPA-service weer is hersteld, wordt u gevraagd u opnieuw aan te melden.

### Redundante systemen

Als in een redundant systeem de verbinding met een BIPPA-service verbroken wordt, probeert CAD-BE verbinding te maken met een actieve BIPPA-service tot de verbinding tot stand is gebracht. Op dat moment wordt u gevraagd u opnieuw aan te melden.

Als u bij de eerste aanmelding geen verbinding kunt maken met een BIPPA-service, wordt door CAD-BE geprobeerd verbinding te maken met de actieve BIPPA-service. Zodra CAD-BE contact maakt met een BIPPA service, wordt u gevraagd u aan te melden.

## Uitval van de CTI-service

Als de CTI-service uitvalt, maar alle andere CAD-services actief blijven, kunt u zich niet aanmelden. U wordt gevraagd u opnieuw aan te melden totdat de aanmelding is geslaagd.



### **Uitval van de LDAP-service**

Als de LDAP-service niet actief is wanneer u zich probeert aan te melden, kunt u zich niet aanmelden. Als de LDAP-service uitvalt terwijl u bent aangemeld, heeft dit geen invloed op uw sessie.

### **Uitval van andere services**

Als andere CAD-services uitvallen terwijl u bent aangemeld, zijn mogelijk niet alle functies beschikbaar, maar u wordt niet afgemeld.



---

# Index

---

## A

Aanmelden als lokale agent 15  
Afmelden 18  
Afrondingsgegevens 30  
Agentstatus 26  
Auto-herstel 30

## B

Beantwoorden, een gesprek 21  
Bedrijfsgegevens 10  
Betrokkenheid supervisor  
    agentstatussen wijzigen 26  
    tussenkomst in gesprekken 25  
    webpagina's pushen 26

## C

Chatberichten met hoge prioriteit 24  
Chatten  
    berichten met hoge prioriteit 24  
Cisco Agent Desktop—Browserversie  
    interface 6  
Contactweergave, deelvenster 9

## D

Deelvenster Contactbeheer  
    bedrijfsgegevens 10  
    gespreksactiviteit 11  
Drempelwaarden 11

## E

Een gesprek doorverbinden 22  
Een gesprek starten 21

## G

Geïntegreerd browserdeelvenster 12  
Geïntegreerde browser  
    startpagina 28  
    toegang tot andere websites 28  
    werklocaties 28  
Gespreksactiviteit 11  
    drempelwaarden 11

## I

Interface  
    status service 31  
    statusbalk 12  
IP Communicator  
    configureren 13

## K

Kiezerfenster 19

## O

Ondersteunde webbrowsers 14  
Oorzaakcodes 28

## S

Service, automatisch herstel 30  
Sneltoetsen 7  
Status service 31  
Statusbalk 12

## T

- Telefonisch vergaderen 23
- Telefoongesprekken
  - beantwoorden 21
  - doorverbinden 22
  - opnemen 24
  - starten 21
  - telefoonnummers invoeren 20
  - toetstonen invoeren 21
  - vergaderen 23
- Telefoongesprekken opnemen 24
- Toetstonen 21

## W

- Werkbalkknoppen 7