



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.

Inhalt

Cisco Agent Desktop – Browser Edition – Benutzerhandbuch

- Introduction 5
 - Zielgruppe 5
 - Neuerungen in dieser Version 5
- Oberfläche von CAD-BE 6
 - Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen 7
 - Kontaktdarstellungsfenster 9
 - Kontaktmanagementfenster 10
 - Enterprise-Daten 10
 - Anrufaktivität 10
 - Bereich des integrierten Browsers 11
 - Statuszeile 12
- Konfigurieren von Cisco IP Communicator 13
- CAD-BE starten und anmelden 15
 - Anmelden 15
 - Hinweise zur Anmeldung 17
 - Zugriff über ein VPN hinter einer NAT-Firewall oder einem Router 17
- Abmelden 19
- Wähltastatur (Fenster) 20
- Abwickeln von Anrufen 21
 - Konfigurationen mit einer einzelnen Leitung vs. Konfigurationen mit mehreren Leitungen 21
 - Eingeben von Telefonnummern 21
 - Beantworten eines Anrufs 22
 - Anruf durchführen 22
 - Tonwahleingabe während eines Anrufs 22
 - Übergabe eines Anrufs 23
 - Konferenzgespräch durchführen 24
- Vordefinierte Chatnachrichten mit hoher Priorität 25
- Verwenden von Aufzeichnungen 26

Inhalt

- Supervisor-Beteiligung 28
 - Anruf-Beteiligung 28
 - Agentenstatusbeteiligung 28
 - Browser-Beteiligung 28
- Agentenstatus 29
- Verwenden des integrierten Browsers 30
 - Zugreifen auf häufige Sites 30
 - Zugriff auf andere Websites 30
 - Zugriff auf Ihre Startseite 31
 - Supervisor-Unterbrechung 31
- Begründungscodes 32
- Wrapup-Daten 33
- Automatische Dienstwiederherstellung 34
 - Dienststatus 34
 - Ausfall des Dienstes BIPPA 35
 - Nicht redundante Systeme 35
 - Redundante Systeme 35
 - Ausfall des CTI-Dienstes 35
 - Ausfall des LDAP-Dienstes 36
 - Ausfall anderer Dienste 36

Index 37

Cisco Agent Desktop – Browser Edition – Benutzerhandbuch

Introduction

Cisco Agent Desktop – Browser Edition (CAD-BE) für Cisco Unified Contact Center Express ist eine Java-Applet-Version von Cisco Agent Desktop, die in einem Webbrowser ausgeführt wird. Sie ist in den CAD-Paketen Erweitert und Premium verfügbar.

CAD-BE bietet Funktionen zur Anrufsteuerung – beispielsweise Anruf entgegennehmen, halten, Konferenz und Anrufweiterleitung sowie ACD-Statuskontrolle (Bereit/Nicht bereit, Wrapup usw.). Kundeninformationen erhält der Agent über ein Enterprise-Datenfenster. CAD-BE verfügt auch über einen integrierten Browser, mit dem Agenten bei Bedarf Intranet-, Internet- und Webanwendungsseiten anzeigen können.

Zielgruppe

Dieses Dokument wurde für Kontaktcenteragenten erstellt, die CAD-BE verwenden.

Neuerungen in dieser Version

CAD-BE 8,5 enthält die folgenden neuen Funktionen:

- Unterstützung für 32-bit Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise und Ultimate
- Unterstützung für 64-bit Microsoft Windows 7, auf dem der 32-bit Windows auf 64-bit Windows (WoW64)-Emulation-Layer ausgeführt wird
- Unterstützung für Microsoft Internet Explorer 8 und Mozilla Firefox 3.6
- Unterstützung für JRE 1.6.0_20 und spätere 1.6-Updates
- Anzeige und Steuerung von Nicht-ACD-Anrufen auf Telefonen mit mehreren Leitungen.

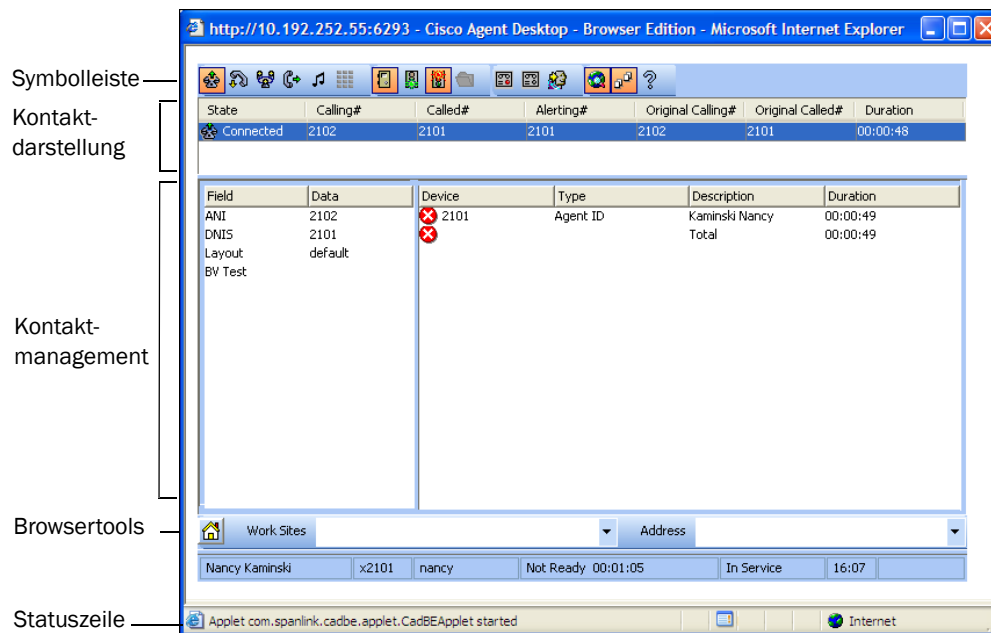
Oberfläche von CAD-BE

Die Oberfläche von CAD-BE ([Abbildung 1](#)) zeigt Informationen über aktive Anrufe an und bietet Funktionen zur Abwicklung von Telefonanrufen. Sie ermöglicht in ihrem integrierten Browser ebenso den Zugriff auf Websites. Die Oberfläche besteht aus folgenden Bestandteilen:

- Symbolleiste
- Kontaktdarstellungsfenster
- Kontaktmanagementfenster
- Tools des integrierten Browsers
- Statuszeile

HINWEIS: Internet Explorer 7 und 8 verfügen über eine Sicherheitsfunktion, welche eine nicht editierbare Adresszeile direkt unter die Titelzeile in der CAD-BE-Oberfläche legt. Um die Adresszeile zu entfernen, wählen Sie Tools > Internetoptionen, danach die Registerkarte „Sicherheit“ und schließlich die Zone „Lokales Intranet“ oder „Vertraute Sites“. Klicken Sie auf Sites und anschließend auf Hinzufügen. Dies fügt die CAD-BE-Website der von Ihnen ausgewählten Zone hinzu. (Bei den Zonen „Lokales Intranet“ und „Vertraute Sites“ ist die Einstellung „Websites können Fenster ohne Adress- oder Statuszeile öffnen“ aktiviert.)

Abbildung 1. CAD-BE-Oberfläche



Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen

Die Symbolleiste enthält Schaltflächen für die Anrufkontrolle und für Funktionen, die sich nicht auf einen bestimmten Kundenkontakt beziehen, zum Beispiel:

- Anmelden und Abmelden
- Ändern Ihres Agentenstatus
- Konfiguration der Darstellung der CAD-BE-Oberfläche
- Starten und Anhalten von Anrufaufzeichnungen (wenn die Schaltflächen von Ihrem Administrator für die Ausführung dieser Funktionen konfiguriert worden sind).

Wenn eine Symbolleistenschaltfläche eine Funktion steuert, die momentan nicht verfügbar ist, ist die Schaltfläche deaktiviert. Beispiel: Wird ein Anruf gehalten, sind alle anderen Schaltflächen zur Anrufsteuerung deaktiviert. Wenn Sie den gehaltenen Anruf wieder übernehmen, werden die anderen Anrufschaltflächen wieder aktiviert. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Schaltfläche, um den Namen dieser Schaltfläche anzuzeigen.

HINWEIS: Ihre Symbolleiste kann vom Administrator konfiguriert werden und andere als die weiter unten dargestellten Schaltflächen enthalten.

In den folgenden Tabellen werden die Symbolleisten-Schaltflächen und die Tastenkombinationen aufgeführt, die Sie in CAD-BE verwenden können.

[Tabelle 1](#) führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen auf.

Tabelle 1. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen







Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Beantworten/ Auflegen	Strg+A	Beantwortet oder trennt den ausgewählten Anruf.
	Halten/ Heranholen	Strg+H	Hält den ausgewählten Anruf oder holt ihn heran.
	Konferenz	Strg+F	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster „Anruferkonferenz“.
	Weiterleiten	Strg+T	Hält den ausgewählten Anruf und öffnet das Fenster „Übergabe“.

Tabelle 1. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für das Abwickeln von Anrufen (Fortsetzung)

Symbol	Name	Tasten-kombination	Beschreibung
	Tonwahl	Strg+D	Öffnet das Fenster „Tonwahl“.
	Anrufen	Strg+M	Öffnet ein Fenster, in dem ein Anruf gewählt werden kann.

[Tabelle 2](#) führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Änderung des Agentenstatus auf.

Tabelle 2. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für den Agentenstatus






Symbol	Name	Tasten-kombination	Beschreibung
	Anmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD an (wechselt mit „Abmelden“).
	Abmelden	Strg+L	Meldet Sie bei ACD ab (wechselt mit „Anmelden“).
	„Bereit“ über.	Strg+W	Ändert Ihren Status in „Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Nicht bereit	Strg+O	Ändert Ihren Status in „Nicht Bereit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind.
	Arbeit	Strg+Y	Ändert Ihren Status in „Arbeit“, um darauf hinzuweisen, dass Sie zum Empfangen von ACD-Anrufen bereit sind, nachdem Sie die Wrapup-Aufgaben abgeschlossen haben.

Tabelle 3 führt die Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Verwaltung von Fenstern auf.

Tabelle 3. Symbolleisten-Schaltflächen und Tastenkombinationen für die Verwaltung von Fenstern




Symbol	Name	Tastenkombination	Beschreibung
	Aufgabe 1 bis 10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Eine bis zehn Befehlsschaltflächen können vom Administrator zur Ausführung verschiedener Funktionen eingerichtet werden.
	Kontaktmanagement	Strg+G	Blendet das Kontaktmanagementfenster ein oder aus.
	Browser	Strg+B	Blendet den integrierten Browser ein oder aus.
	Hilfe/Info	Alt+Strg+H	Öffnet ein Menü mit den Hilfe- und Info-Optionen.

Tabelle 4 zeigt die Tastenkombinationen für die Bewegung des Cursors zu anderen Textelementen der CAD-BE-Oberfläche, sodass der Text über die Bildschirmsprachausgabe gelesen werden kann.

Tabelle 4. Tastenkombinationen für die Bildschirmsprachausgabe des Hauptfensters

Tastenkombination	Beschreibung
Strg+E	Wählt eine Zeile im Enterprise-Daten-Bereich des Kontaktmanagementfensters aus.
Strg+S	Wählt einen Kontakt im Kontaktdarstellungsfenster aus.

K Kontaktdarstellungsfenster

Der Kontaktdarstellungsbereich enthält Daten zur Darstellung aktueller Anrufe des Agenten. Der Bereich kann mehrere Anruferdarstellungen enthalten. Beispiel: Sie halten einen Anruf und haben einen aktiven Anruf – beide werden angezeigt.

Das Kontaktdarstellungsfenster kann bis zu sieben Felder enthalten. Das Feld „Status“ ist immer vorhanden; die übrigen fünf Felder können von Ihrem Administrator konfiguriert werden.

Tabelle 5 führt die verfügbaren Felder auf.

Tabelle 5. Kontaktdarstellungsfelder

Feld	Immer sichtbar?	Beschreibung
Status	Ja	Der Status des Kontakts.
Anrufer - Nr.	Nein	Die Nummer des anrufenden Geräts.
Angerufener - Nr.	Nein	Die Nummer des Zielgeräts.
Warnung - Nr.	Nein	Die Nummer des klingelnden Geräts.
Ursprüngl. Angerufener - Nr.	Nein	Die ursprünglich gewählte Nummer.
Ursprüngl. Anrufer - Nr.	Nein	Die ursprüngliche Ausgangsnummer.
Dauer	Ja	Die Länge des Anrufs.

Sind keine Anrufinformationen verfügbar, enthalten einige Felder möglicherweise den Hinweis <Nicht verfügbar>, oder sie sind leer.

Immer wenn der IP-IVR an einem Anruf beteiligt ist, zeigt CAD-BE im Kontaktdarstellungsfenster dieselben Informationen über den Anruf an, die auch auf dem Bildschirm des IP-Telefons angezeigt werden. Der Bereich für Enterprise-Daten zeigt möglicherweise andere Daten an, da diese Anwendung den gesamten Anruf verfolgt.

Kontaktmanagementfenster

Das Kontaktmanagementfenster enthält Enterprise-Daten (linke Seite) und Informationen zur Anrufaktivität (rechte Seite) für alle eingehenden und abgehenden Anrufe. Klicken Sie auf der Symbolleiste auf die Schaltfläche „Kontaktmanagement einbl./ausbl.“, um diesen Abschnitt der Oberfläche ein- oder auszublenden.

Enterprise-Daten

Der Bereich mit den Enterprise-Daten enthält Daten zum ausgewählten Anruf. Der Administrator legt fest, welche Daten angezeigt werden.

Anrufaktivität

Der Abschnitt Anrufaktivität enthält die Anrufaktivität für den ausgewählten Anruf.

Tabelle 6 führt die Felder für die Anrufaktivität auf.

Tabelle 6. Felder für Anrufaktivität

Feld	Beschreibung
Gerät	Liste mit Geräten, durch die der Anruf verlief.
Typ	Typ des Geräts, durch das der Anruf verlief.
Beschreibung	Beschreibung des Geräts, durch das der Anruf verlief.
Dauer	Der Zeitraum, für den der Anruf auf dem Gerät verbleibt.
Gesamt	Summe aller aufgelisteten Dauern.

HINWEIS: In einigen Fällen kann sich ein Anruf auf mehreren Geräten gleichzeitig befinden. Wird ein Anruf zum Beispiel in mehrere Warteschleifen platziert oder an mehrere Anschlüsse zu einer Konferenz geschaltet, wird als Anrufaktivität die Dauer des Anrufs auf jedem Gerät angezeigt; überlappende Zeiten werden nicht angegeben. In diesem Fall ist die Gesamtdauer die Zeit, die der Anruf auf diesen überlappenden Geräten geführt wurde. Dieser Wert ist höher als die Zeitdauer, die sich der Anruf im Kontaktcenter befindet.

Schwellenwerte

Ein Schwellenwert ist die akzeptable Zeitdauer eines Anrufs auf einem bestimmten Gerät oder in einem Kontaktcenter. Der Systemadministrator kann jedem Gerätetyp einen Schwellenwert zuweisen, ab dem zur Vorsicht gemahnt oder eine Warnung ausgegeben wird. Zudem kann Anrufen ein Gesamtgrenzwert zugewiesen werden.

Verbleibt ein Anruf länger auf einem Gerät als die festgelegten Schwellenwerte, wird im Anrufaktivitätsfenster neben dem Gerät entweder ein Vorsichts- oder ein Warnungssymbol angezeigt. Diese Symbole sehen folgendermaßen aus:



Vorsicht



Warnung

Bereich des integrierten Browsers

Der Bereich des integrierten Browsers enthält Steuerelemente, die Ihnen die Anzeige von Internet- und Intranetwebseiten ermöglichen, um Ihnen bei der Unterstützung von Kunden zu helfen. Die von Ihnen ausgewählten Webseiten werden in einem anderen Browserfenster angezeigt.

Von Ihrem Administrator kann eine bestimmte Website als Ihre persönliche Startseite konfiguriert werden. Zum schnellen Navigieren zu häufig besuchten Websites kann überdies eine Liste mit häufigen Sites hinzugefügt werden (ähnlich den „Favoriten“ Ihres Webbrowsers).

Der Bereich des integrierten Browsers besteht aus folgenden Teilen:

- Schaltfläche „Start“
- Dropdownliste „Häufige Sites“
- Feld „Editierbare Adresse“ (falls vom Administrator konfiguriert)

Weitere Informationen zu diesem Bereich finden Sie unter [„Verwenden des integrierten Browsers“ auf Seite 30](#).

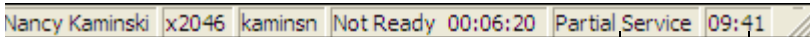
Statuszeile

In der Statuszeile werden aktuelle Informationen zu CAD-BE angezeigt ([Abbildung 2](#)).

Beim Auftreten eines Dienstfehlers ändert sich der Abschnitt „Aktueller Status“ von „In Betrieb“ zu „Unvollständiger Dienst“ oder „Kein Dienst“. Durch Doppelklicken auf den Abschnitt „Aktueller Status“ wird ein Pop-upfenster geöffnet, in dem ersichtlich ist, welche Funktionen aktiviert bzw. deaktiviert sind. Auf diese Weise können Sie feststellen, welche Funktionen von einer Dienststörung betroffen sind.

Weitere Informationen zum Pop-upfenster Aktueller Status und zur automatischen Dienstwiederherstellung finden Sie unter [„Dienstestatus“ auf Seite 34](#).

Abbildung 2. Statuszeile



Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Agent Name	Agenten-anschluss	Agent ID	Aktueller ACD-Status und Dauer dieses Status	Aktueller Status von CAD-BE-Funktionen	Aktuelle Systemzeit im 24-Stunden-Format	

Konfigurieren von Cisco IP Communicator

CAD-BE unterstützt das Soft Phone „Cisco IP Communicator“. Diese Anwendung ist in CAD-BE nicht enthalten. Sie muss zusätzlich erworben und installiert werden.

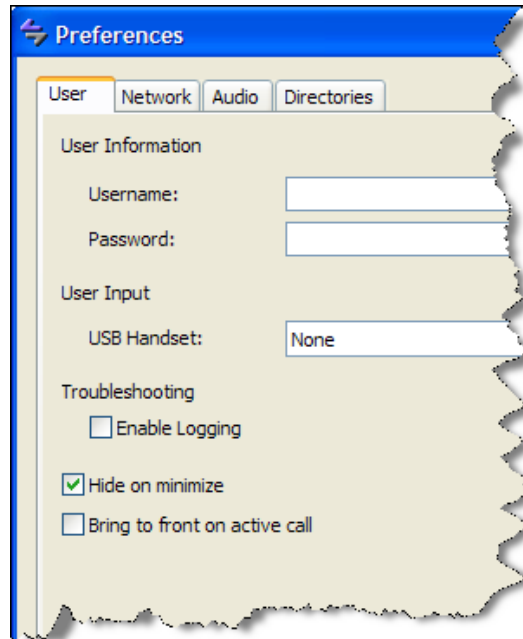
IP Communicator muss manuell gestartet werden (es wird nicht automatisch mit CAD-BE gestartet).

Lassen Sie, um Systemressourcen zu sparen, IP Communicator so lange wie möglich minimiert. Verwenden Sie die Oberfläche von Agent Desktop zur Anrufkontrolle. Ändern Sie Ihre Voreinstellungen wie im Folgenden beschrieben, damit IP Communicator bei Eingang eines Anrufs nicht maximiert wird (die Standardeinstellung).

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Maximierung von IP Communicator bei ankommenden Anrufen zu deaktivieren:

1. Starten Sie IP Communicator.
2. Klicken Sie zum Anzeigen eines Kontextmenüs mit der rechten Maustaste an eine beliebigen Stelle der Oberfläche, und wählen Sie Voreinstellungen. Das Dialogfeld „Voreinstellungen“ wird geöffnet.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Benutzer“ das Kontrollkästchen „Beim Minimieren ausblenden“ und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen „Bei aktivem Anruf in den Vordergrund holen“ und „Benachrichtigung eingehender Anrufe ausblenden“.
4. Klicken Sie auf „OK“.

Abbildung 3. Benutzereinstellungen im Dialogfeld „Voreinstellungen“ (Detailansicht)



CAD-BE starten und anmelden

CAD-BE kann mit den folgenden Webbrowsern ausgeführt werden:

Betriebssystem	Unterstützte Browser
Microsoft Windows XP Professional mit Service Pack 2 und 3	Microsoft Internet Explorer 7 und 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Business, Enterprise und Ultimate Edition	Microsoft Internet Explorer 7 und 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise und Ultimate Edition	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

Auf dem System muss das Java Runtime Environment (JRE)-Plugin, Version 1.6.0_20 oder spätere 1.6-Updates installiert sein. Alle Popublocker müssen deaktiviert sein. Fragen Sie Ihren Administrator, wie Sie ggf. Ihre Popublocker deaktivieren können.

Probleme mit JRE

Ist JRE beim Starten der CAD-BE-Installation nicht installiert, werden Sie aufgefordert, JRE zu installieren. Klicken Sie auf „Ausführen“, um JRE zu installieren. Nach dem Installieren von JRE müssen Sie CAD-BE möglicherweise neu starten.

CAD-BE funktioniert eventuell mit anderen Browsern und JRE-Versionen, aber diese Konfigurationen werden nicht unterstützt.

Anmelden

HINWEIS: Wenn Sie Cisco IP Communicator als Ihr Telefon verwenden, müssen Sie IP Communicator starten, bevor Sie sich anmelden.

So melden Sie sich an:

1. Starten Sie Ihren Webbrowser.
2. Geben Sie die folgende Adresse in das Adressfeld ein, wobei <Unified CCX server> die IP-Adresse oder der Hostname des Servers ist, auf dem Cisco Unified Contact Center Express ausgeführt wird.

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

HINWEIS: Möglicherweise wird eine Warnung angezeigt, die besagt, dass das Zertifikat dieser Website nicht verifiziert werden kann. Damit diese Warnung nicht erneut angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Inhalten von diesem Publisher immer vertrauen“, und klicken Sie auf „Ja“, um CAD-BE zu starten. Klicken Sie nicht auf „Nein“. Wenn Sie auf „Nein“ klicken, wird CAD-BE nicht gestartet.

3. Drücken Sie die Eingabetaste. Das Anmeldefenster wird angezeigt (Abbildung 4).

HINWEIS: Bei der Adresse werden Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Geben Sie die Groß- und Kleinbuchstaben genau wie angegeben ein.

Abbildung 4. Anmeldefenster



HINWEIS: Möglicherweise wird eine Warnung angezeigt, dass die digitale CAD-BE-Signatur nicht verifiziert werden kann. Dies bedeutet, dass der Webbrowser die digitale Signatur nicht mit einer vertrauenswürdigen Quelle verifizieren kann. Damit diese Warnung nicht erneut angezeigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Inhalten von diesem Publisher immer vertrauen“ und klicken Sie auf „Ausführen“, um CAD-BE zu starten. Klicken Sie nicht auf „Abbrechen“. Wenn Sie abbrechen, wird CAD-BE in einem eingeschränkten Modus ausgeführt und einige Funktionen stehen nicht zur Verfügung.

4. Geben Sie Ihren Anmeldenamen/Ihre Anmelde-ID, Ihr Kennwort und Ihren Anschluss in die entsprechenden Felder ein und klicken Sie auf OK. Sie sind jetzt bei CAD-BE im Status „Nicht bereit“ angemeldet.
 - Wenn Sie einen Anmeldenamen/eine Anmelde-ID eingeben, der/die bereits von einem anderen Agenten verwendet wird, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die ID abmelden möchten. Wenn Sie auf „Ja“ klicken, wird der Agent, der diese ID verwendet, abgemeldet, und Sie werden angemeldet.
 - Wenn Sie einen Anschluss eingeben, der bereits von einem anderen Agenten verwendet wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, dass der Anschluss bereits verwendet wird. Sie müssen einen anderen Anschluss eingeben, um sich anzumelden.

HINWEIS: Wenn sich Ihre Teamzugehörigkeit ändert, während Sie angemeldet sind, müssen Sie CAD-BE neustarten, damit die Änderungen in Kraft treten.

Hinweise zur Anmeldung

- Das Feld „Anmelde-name/-ID“ kann maximal 32 Zeichen enthalten. Die Felder „Kennwort“ und „Anschluss“ können maximal 64 Zeichen enthalten.
- Beim Anmelden wird möglicherweise die Fehlermeldung „Ein Lizenzierungsfehler ist aufgetreten. Wenden Sie sich an den Administrator.“ angezeigt. Diese Meldung wird meist ausgegeben, wenn alle Agenten-Software-Lizenzen in Verwendung sind. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie sich bei CAD-BE nach der Verwendung abmelden, statt lediglich den Browser zu schließen.

Zugriff über ein VPN hinter einer NAT-Firewall oder einem Router

CAD-BE kann über ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) eine Verbindung zu CAD-Servern herstellen.

Wenn ein Desktop wegen einer Firewall oder eines Routers Network Address Translation (NAT) verwendet, muss auf dem Desktop Software für ein Virtual Private Network (VPN) verwendet werden, um volle bidirektionale Netzwerkverbindung zwischen den Servern des Kontaktcenters und dem Desktop sicherzustellen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Sie ein VPN verwenden, um eine sicherere Verbindung bereitzustellen, wenn Sie CAD-BE außerhalb des Kontaktcenters verwenden.

Die Herstellung der VPN-Verbindung muss vor dem Starten von CAD-BE erfolgen. Wird die VPN-Verbindung während einer Sitzung unterbrochen, stellt CAD-BE nach Wiederherstellen der Verbindung automatisch wieder eine Verbindung mit Unified CCX her. Wenn Sie sich wieder anmelden, können Sie mit der Bearbeitung von Anrufen fortfahren.

Cisco VPN 3000 Concentrator und Cisco VPN Client sind mit CAD 8.0 kompatibel, und der Zugriff wird unterstützt. VPN-Lösungen anderer Anbieter sind möglicherweise ebenfalls kompatibel, werden jedoch nicht unterstützt, da diese Kompatibilität nicht offiziell überprüft wurde. Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Distributor, wenn die Kompatibilität einer alternativen Lösung überprüft werden soll.

Abmelden

Sie können sich in jedem Agentenstatus abmelden.

So melden Sie sich ab:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf „Abmelden“. Wenn aufgrund der Systemkonfiguration Begründungscodes erforderlich sind, wird das Begründungscode-Menü angezeigt. Wählen Sie den entsprechenden Begründungscode aus und klicken Sie auf OK. Sie sind jetzt von ACD abgemeldet.
2. Beenden Sie CAD-BE, indem Sie auf „Schließen“ (das X in der oberen rechten Fensterecke) klicken.
3. Klicken Sie auf „Schließen“, um das integrierte Browserfenster zu schließen, sofern es noch geöffnet ist.

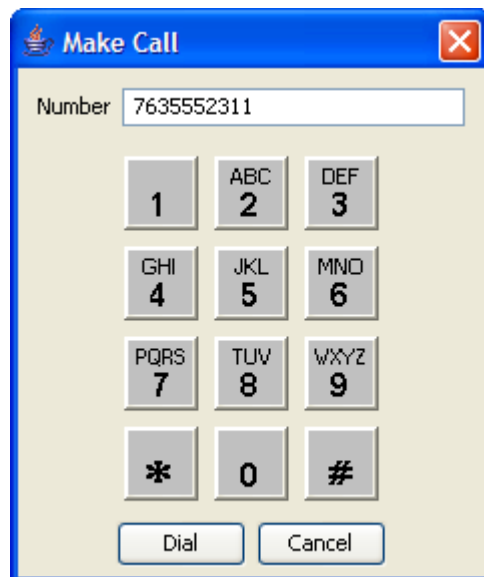
HINWEIS: Sie sollten sich abmelden, bevor Sie CAD-BE beenden. Wenn Sie CAD-BE ohne sich abzumelden verlassen, bleiben Sie bei der ACD für eine weitere Minute angemeldet, und zwar im Status „Nicht bereit“. Wenn CAD-BE ausgeführt wird, bleibt eine Agenten-Softwarelizenz in Gebrauch, wodurch verhindert wird, dass ein anderer Benutzer sich anmeldet. Nach einer Minute werden Sie automatisch abgemeldet.

Wähltastatur (Fenster)

Über das Fenster „Wähltastatur“ (Abbildung 5) können Sie Anrufe tätigen, indem Sie eine Telefonnummer in das Feld „Nummer“ eingeben. Sie können die Nummer eingeben, indem Sie sie eintippen oder auf die Zahlentasten klicken.

HINWEIS: Dieses Fenster wird allgemein als Wähltastaturfenster bezeichnet. Der in der Titelleiste angezeigte Name hängt davon ab, welche Aufgabe Sie gerade bearbeiten, und kann entweder Anrufen, Anruf weiterleiten oder Anrufkonferenz sein.

Abbildung 5. Fenster „Wähltastatur“



Abwickeln von Anrufen

Wenn Sie als Agent angemeldet sind, können Sie CAD-BE verwenden, eine Hardware-IP-Telefon, oder IP Communicator, um Telefonanrufe abzuwickeln.

HINWEIS: Eine Erläuterung der Funktionen Ihres Telefons finden Sie in der Dokumentation des IP-Telefons.

Bei den Verfahren in diesem Abschnitt wird vorausgesetzt, dass Sie die CAD-BE-Oberfläche zum Abwickeln von Anrufen verwenden.

Konfigurationen mit einer einzelnen Leitung vs. Konfigurationen mit mehreren Leitungen

Wenn das System zur Verwendung mit einer einzelnen Leitung konfiguriert ist, werden nur ACD-Anrufe von CAD-BE gesteuert und angezeigt. Sie können mit CAD-BE keine Nicht-ACD-Anrufe beantworten, diese Anrufe werden nicht im Kontaktdarstellungsfenster angezeigt und müssen mit dem Hardware-IP-Telefon oder IP Communicator beantwortet werden.

Wenn das System zur Verwendung mit mehreren Leitungen konfiguriert ist, werden sowohl auf ACD- als auch Nicht-ACD-Anschlüssen eingehende Anrufe von CAD-BE gesteuert und angezeigt. Um einen Anruf über das CAD-BE-K Kontaktdarstellungsfenster zu steuern, müssen Sie den Anruf im Kontaktdarstellungsfenster auswählen und dann die gewünschte Aktivität durchführen.

Sowohl bei der Konfiguration für eine einzelne Leitung als auch bei der für mehrere Leitungen müssen Sie angemeldet sein und sich Status „Bereit“ befinden, um einen ACD-Anruf empfangen zu können. Für den Empfang eines Nicht-ACD-Anrufs eignet sich jeder Status. Ihr Agentenstatus ändert sich zu „Nicht bereit“, wenn Sie einen Nicht-ACD-Anruf erhalten.

Eingeben von Telefonnummern

Beim Wählen einer Telefonnummer haben Sie die folgenden Möglichkeiten, die Telefonnummer in das Feld „Nummer“ auf der Wähltastatur einzugeben:

- Eingabe der Telefonnummer über die Computertastatur
- Auswahl der Ziffern im Fenster „Wähltastatur“

Geben Sie Telefonnummern ohne Leerstellen, Klammern und Bindestriche ein. CAD-BE akzeptiert im Feld „Nummer“ ausschließlich Zahlen.

Wenn Sie in den folgenden Abschnitten aufgefordert werden, eine Nummer in das Feld „Nummer“ einzugeben, können Sie dafür jede dieser Methoden verwenden.

Beantworten eines Anrufs

So beantworten Sie einen Anruf:

- Klicken Sie auf „Entgegennehmen“.

So beenden Sie einen Anruf:

- Klicken Sie auf „Trennen“.

Anruf durchführen

Sie können aus jedem Agenten-Status heraus einen Anruf tätigen, ausgenommen „Abmelden“, so lange Sie sich nicht in einem Anruf befinden.

So führen Sie einen Anruf durch:

1. Klicken Sie auf „Anrufen“. Das Fenster „Anrufen“ wird geöffnet.
2. Geben Sie in das Feld „Nummer“ eine Telefonnummer ein.
3. Klicken Sie auf „Wählen“.

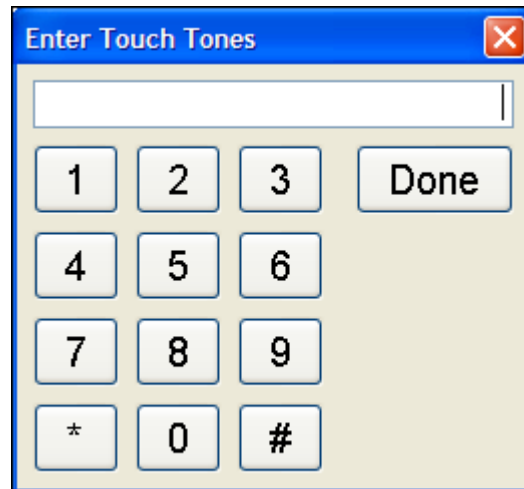
Tonwahleingabe während eines Anrufs

Müssen Sie während eines Anrufs die Tonwahl verwenden (z. B. wenn Sie zur Eingabe einer Kontonummer aufgefordert werden), verwenden Sie die Schaltfläche „Tonwahl“ auf der Symbolleiste. Diese Schaltfläche aktiviert eine Wähltastatur zur Eingabe der erforderlichen Nummer.

So verwenden Sie die Tonwahl:

1. Klicken Sie auf „Tonwahl“, wenn Sie während eines Anrufs zur Eingabe einer Nummer aufgefordert werden. Die Wähltastatur wird angezeigt (Abbildung 6).

Abbildung 6. Wähltastatur für Tonwahl



2. Geben Sie die erforderlichen Ziffern und/oder Symbole ein und klicken Sie auf „Fertig“. Die Wähltastatur wird geschlossen und Sie kehren zur CAD-BE-Oberfläche zurück.

Übergabe eines Anrufs

Die Schaltfläche „Übergabe“ auf der Symbolleiste ermöglicht Ihnen, eine überwachte Übergabe an eine beliebige Telefonnummer durchzuführen. Bei dieser Art der Übergabe geben Sie die Nummer an, an die der aktive Anruf übergeben werden soll. Sie können entweder auflegen, bevor der dritte Teilnehmer antwortet, oder in der Leitung bleiben und mit dem dritten Teilnehmer sprechen, bevor Sie den Anruf tatsächlich übergeben.

So übergeben Sie einen Anruf:

1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf „Übergeben“. Das Fenster „Weiterleiten“ wird angezeigt.
2. Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers, an den Sie den Anruf übergeben möchten, im Feld „Nummer“ ein.
3. Klicken Sie auf „Wählen“.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf „Übergabe“, wenn das Telefon klingelt. Der Anruf wird übergeben, und Sie werden von dem Gespräch getrennt.
 - Warten Sie, bis der Anruf angenommen wird, und kündigen Sie dann die Übergabe an. Wenn Sie auf „Übergabe“ klicken, wird der Anruf übergeben und Sie werden von dem Anruf getrennt.

Wenn Sie auswählen, die Übergabe anzukündigen, können Sie auf „Wechseln“ klicken, um zwischen den beiden Anrufen zu wechseln. Der Teilnehmer, mit dem Sie nicht sprechen, wird gehalten.

Konferenzgespräch durchführen

Die Schaltfläche „Konferenz“ auf der Symbolleiste ermöglicht Ihnen, einen überwachten Konferenzanruf an eine beliebige Telefonnummer durchzuführen. Bei dieser Art der Konferenz geben Sie die Nummer an, die Sie dem aktiven Gespräch als Konferenz zuschalten möchten. Sie können entweder den dritten Teilnehmer dem Gespräch hinzufügen, ohne zuvor mit ihm oder ihr zu sprechen, oder mit dem dritten Teilnehmer sprechen, bevor Sie die Konferenzschaltung tatsächlich durchführen. Die Funktion „Wechseln“ erlaubt Ihnen, zwischen den beiden Anrufen zu wechseln, bevor Sie die Konferenzschaltung abschließen.

So führen Sie ein Konferenzgespräch durch:

1. Klicken Sie bei einem aktiven Anruf auf „Konferenz“. Das Fenster Anrufkonferenz wird geöffnet.
2. Geben Sie die Telefonnummer der Person, die Sie dem Anruf hinzufügen möchten, in das Feld „Nummer“ ein.
3. Klicken Sie auf „Wählen“. Klingelt das Telefon, ändert sich die Schaltfläche „Wählen“ zu „Zu Konferenz hinzufügen“.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf „Zu Konferenz hinzufügen“, sobald das Telefon klingelt. Der dritte Teilnehmer wird der Konferenz hinzugefügt.
 - Warten Sie, bis der Anruf angenommen wird, und kündigen Sie dann die Konferenz an. Klicken Sie auf „Zu Konferenz hinzufügen“, um die Person der Konferenz hinzuzufügen.

Wenn Sie auswählen, die Konferenz anzukündigen, können Sie auf „Wechseln“ klicken, um zwischen den beiden Anrufen zu wechseln. Der Teilnehmer, mit dem Sie nicht sprechen, wird gehalten.

5. Wiederholen Sie jeweils die Schritte 2 bis 4, um dem Konferenzgespräch weitere Personen hinzuzufügen.


HINWEIS: Die maximale Zahl der Teilnehmer an einem Konferenzgespräch wird durch die Einstellungen in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) gesteuert. Fragen Sie Ihren Supervisor nach der für Ihr Kontaktcenter festgelegten maximalen Zahl.

Vordefinierte Chatnachrichten mit hoher Priorität

Möglicherweise haben Sie eine Befehlsschaltfläche zum Senden einer Chatnachricht mit hoher Priorität an Ihren Supervisor konfiguriert. Diese Chatnachricht wurde von Ihrem Administrator vordefiniert (Beispiel: „Bitte bei meinem Anruf aufschalten“). Sie wird in einem Chatsitzungsfenster angezeigt, das auf dem Desktop Ihres Supervisors erscheint. Diese Nachricht ist unidirektional. Ihr Supervisor kann Ihnen keine Chatnachricht zurücksenden.

Verwenden von Aufzeichnungen

Wenn diese Funktion vom Administrator konfiguriert wurde, können Sie Anrufe aufzeichnen. Der Administrator passt die Symbolleiste mit zwei Befehlsschaltflächen an: der eine startet die Konferenz, und der andere beendet sie (Abbildung 7).

HINWEIS: Die standardmäßigen Symbole für anpassbare Befehlsschaltflächen sind grüne Kreise, in denen Zahlen stehen, wie hier dargestellt: . Die Verwendung dieser Schaltflächen in der Symbolleiste von CAD-BE ist optional. Ihr Administrator verwendet möglicherweise andere Symbole für die Schaltflächen, die den Aufzeichnungsfunktionen zugewiesen sind.



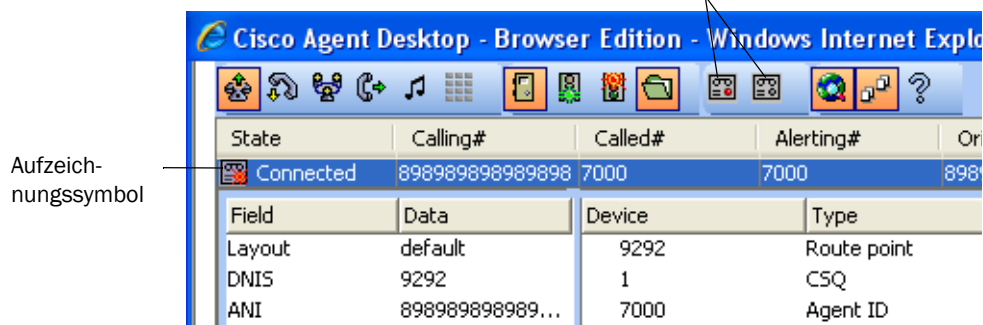
Beim Aufzeichnen von Anrufen ändert sich das Symbol neben den Anrufinformationen im Anrufaktivitätenfenster vom Gesprächssymbol  zum Aufzeichnungssymbol .

Abbildung 7. Aufzeichnen eines Anrufs

In dieser Instanz von CAD-BE werden statt der Standard-Befehlsschaltflächen benutzerdefinierte Symbole zum Starten und Anhalten der Aufzeichnung verwendet.



Achten Sie beim Aufzeichnen eines Anrufs auf Folgendes:

- Die Aufzeichnung beginnt, wenn Sie mit einem Kundenanruf verbunden sind und auf die Schaltfläche „Aufzeichnung starten“ klicken.
- Die Aufzeichnung wird automatisch beendet, wenn der Anruf beendet wird oder Sie auf die Schaltfläche „Aufzeichnung anhalten“ klicken (je nachdem, was zuerst eintrifft).

- Sie können mit der Schaltfläche „Aufzeichnung anhalten“ jedoch keine vom Supervisor gestartete Aufzeichnung anhalten. Wenn Sie in diesem Fall auf „Aufz. anhalten“ klicken, wird das Aufzeichnungssymbol aus dem Fenster „Anrufaktivität“ ausgeblendet, der Anruf wird jedoch weiterhin aufgezeichnet, bis der Supervisor die Aufzeichnung anhält.
- Ihr Supervisor kann eine von Ihnen gestartete Aufzeichnung anhalten.
- Nur Ihr Supervisor kann von Ihnen erstellte Aufzeichnungen abspielen.

Supervisor-Beteiligung

Ihr Supervisor kann an Ihrem Kundenkontakt auf mehrere Arten beteiligt werden:

- Durch Eingreifen in den Kundenanruf
- Durch Ändern Ihres Agentenstatus
- Durch Übertragen von Webseiten an Sie, die in Ihrem integrierten Browser angezeigt werden.

Anruf-Beteiligung

Ihr Supervisor kann an den von Ihnen empfangenen Anrufen beteiligt werden.

Möglichkeiten des Supervisors:

- „Aufschalten“ eines Anrufs – Der Supervisor kann beim Gespräch mit einem Kunden eine Konferenzschaltung forcieren.
- „Unterbrechen“ eines Anrufs – Der Supervisor kann ein Kundengespräch an sich selbst übergeben.
- Überwachen Ihrer Anrufe
- Aufzeichnen Ihrer Anrufe für eine spätere Durchsicht

Wenn Ihr Supervisor Ihren Telefonanruf aufschaltet oder unterbricht, werden Sie durch ein Popupfenster benachrichtigt. Abhängig von der Systemkonfiguration werden Sie ggf. benachrichtigt, wenn der Supervisor Ihre Anrufe überwacht oder aufzeichnet.

Agentenstatusbeteiligung

Ihr Supervisor kann Ihren Agentenstatus ändern und Sie von CAD-BE abmelden. Ändert Ihr Supervisor Ihren Agentenstatus, werden Sie darüber nicht benachrichtigt. Sie können am Agentenstatusfeld in der Statusleiste oder an der Aktivierung bzw. Deaktivierung der Symbolleisten-Schaltflächen zum Agentenstatus erkennen, in welchem Status Sie sich befinden.

Browser-Beteiligung

Ihr Supervisor kann eine ausgewählte Webseite an Ihr integriertes Browserfenster schicken. Dies ermöglicht Ihrem Supervisor, Sie während eines Anrufs zu betreuen, indem er Ihnen Informationen schickt, die Ihnen bei der Arbeit mit einem Kunden helfen.

Agentenstatus

CAD-BE ermöglicht das Ändern des Agentenstatus in ACD mittels Agentenstatus-Schaltflächen. Es stehen jeweils nur die für den aktuellen Agentenstatus gültigen Optionen zur Verfügung.

Sie können den Agentenstatus ändern, während Sie an einem Anruf teilnehmen (im Status „Gespräch“). Ihr Status ändert sich nach dem Beenden des Anrufs in den Status, auf den Sie geklickt haben.

Die Agentenstatus-Schaltflächen geben den Status an, auf den Sie geklickt haben, nicht Ihren aktuellen Status. Wenn Sie beispielsweise auf die Statusschaltfläche „Arbeit“ klicken, während Sie telefonieren, wird die Schaltfläche „Arbeit“ gedrückt angezeigt.

[Tabelle 7](#) führt die verfügbaren Agentenstatusoptionen auf.

Tabelle 7. Agentenstatus

Status	Beschreibung
Halten	Sie telefonieren mit einem Kunden und haben einen Anruf in der Warteschleife. Für diesen Status ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird.
Abmelden	Sie werden von ACD abgemeldet.
Nicht bereit	Sie können keine ACD-Anrufe entgegennehmen.
„Bereit“ über.	Sie können ACD-Anrufe entgegennehmen.
Reserviert	Sie werden vorübergehend isoliert, um einen bestimmten ACD-Anruf zu empfangen. Wenn Sie den Anruf beantworten, ändert sich Ihr Status in „Gespräch“. Wenn Sie den Anruf innerhalb eines vom Systemadministrator festgelegten Zeitlimits nicht beantworten, aktiviert ACD für Sie den Status „Nicht bereit“. Für den Status „Reserviert“ ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird. Sie können sich in diesem Status befinden, ohne dass das Telefon klingelt (Sie warten auf das Klingeln des Telefons).
Gespräch	Sie telefonieren mit einem Kunden oder einem anderen Agenten. Für diesen Status ist keine Schaltfläche vorhanden, da er von ACD automatisch festgelegt wird.
Arbeit	Sie schließen die mit einem vorherigen Anruf verbundene Arbeit ab und können keine ACD-Anrufe empfangen.

Verwenden des integrierten Browsers

Die Funktion „Integrierter Browser“ ist in den CAD-Paketen Premium und Erweitert verfügbar. Diese Funktion ermöglicht Ihnen die Anzeige von Internet-Webseiten in einem zugeordneten Browserfenster, während Sie mit CAD-BE arbeiten. Die Webseiten werden in einem eigenen zugeordneten Browserfenster angezeigt, das (anders als CAD-BE selbst) die Symbolleiste und die Menüleiste des Webbrowsers enthält.

Sie können auf „Integrierten Browser einbl./ausbl.“ in der CAD-BE-Symbolleiste klicken, um die Browsertools unten im CAD-BE-Fenster anzuzeigen oder auszublenden. Dies hat keine Auswirkungen auf das zugeordnete Browserfenster.

Ihr Administrator kann festlegen, dass eine bestimmte Webseite im Browserbereich als Ihre Startseite angezeigt wird. Nimmt der Administrator diese Konfiguration nicht vor, so wird ein leeres Browserfenster mit dem Hinweis angezeigt, dass die Startseite nicht in Desktop Administrator konfiguriert ist.

Falls dies vom Administrator im Rahmen eines Workflows konfiguriert wurde, kann CAD-BE Anruf-Enterprise-Daten zur Interaktion mit einer Webanwendung (z. B. einer Kundendatenbank) verwenden und im integrierten Browser Kundeninformationen anzeigen.

Zugreifen auf häufige Sites

Ihr Administrator kann eine Liste mit häufig verwendeten Websites erstellen. Diese „Favoriten“ werden in dem Feld „Häufige Sites“ angezeigt. Wählen Sie in der Dropdownliste eine Website aus, um ohne Eingabe der Webadresse schnell darauf zuzugreifen.


Zugriff auf andere Websites

Ihr Administrator kann den Browser so konfigurieren, dass dieser über das optionale Adressfeld verfügt. Auf diese Weise haben Sie Zugriff auf Websites, die nicht im Feld „Häufige Sites“ aufgelistet sind.

So greifen Sie über das Adressfeld auf eine Website zu:

- Geben Sie die Webadresse (URL) in das Feld Adresse ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.

Zugriff auf Ihre Startseite

Sie können immer zu Ihrer Startseite (die von Ihrem Administrator eingerichtet wurde) zurückkehren, indem Sie auf „Home“ () klicken oder indem Sie Alt+Start drücken.

Supervisor-Unterbrechung

Ihr Supervisor kann eine Webseite an Ihren Browser „schicken“. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [„Agentenstatusbeteiligung“](#) auf [Seite 28](#) .

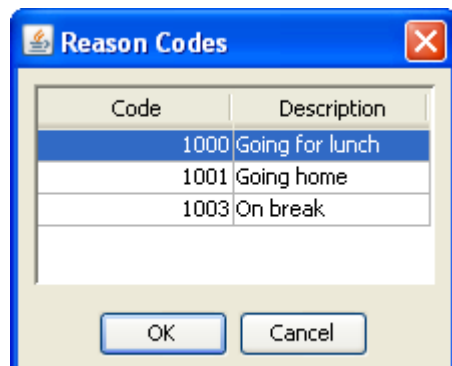
Begründungscodes

Begründungscodes geben den Grund an, warum Sie Ihren Status in „Nicht bereit“ oder „Abmelden“ geändert haben. Die Codes werden vom Administrator eingerichtet und für das Kontaktcenter angepasst. CAD-BE kann vom Administrator so konfiguriert werden, dass die Eingabe von Begründungscodes erforderlich ist.

Wenn Sie Begründungscodes verwenden sollen, wird ein Dialogfeld angezeigt, sobald Sie in den Status „Nicht bereit“ oder „Abmelden“ wechseln ([Abbildung 8](#)). Zum Durchführen des Wechsels müssen Sie in diesem Dialogfeld den entsprechenden Code auswählen und dann auf OK klicken oder Eingabe drücken.

Sie können den Agentenstatus „Nicht bereit“ erneut auswählen, wenn Sie sich bereits im Status „Nicht bereit“ befinden. Dann können Sie einen anderen Begründungscode eingeben. In Berichten werden direkt aufeinander folgende Änderungen des Status „Nicht bereit“ mit den entsprechenden Statusverweilzeiten und Begründungscodes angezeigt.

Abbildung 8. Dialogfeld „Begründungscodes“



In folgenden Fällen wird das Dialogfeld „Begründungscode“ nicht angezeigt:

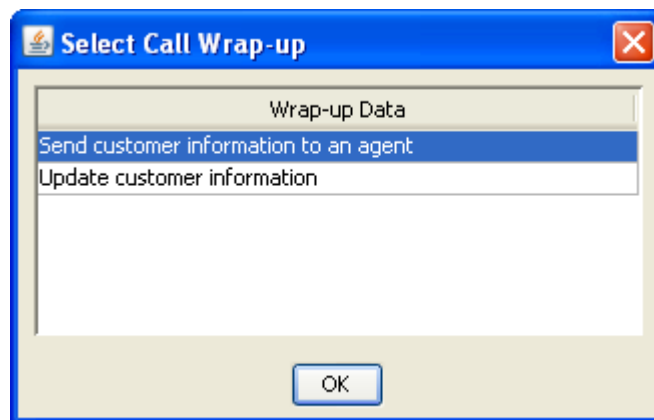
- Der Supervisor veranlasst den Statuswechsel. In diesem Fall wird ein Begründungscode mit dem Hinweis, dass der Agentenstatus vom Supervisor forciert wurde, automatisch ausgewählt.
- Ihr Agentenstatus wird automatisch von „Bereit“ in „Nicht bereit“ geändert, wenn ein ACD-Anruf auf Ihr Telefon geleitet und von Ihnen nicht beantwortet wird. In diesem Fall wird er zu einem anderen Agenten umgeleitet (Umleitung bei Nichtbeantwortung, RONA).

Wrapup-Daten

Kontaktcenter verwenden Wrapup-Daten u. a. zum Aufzeichnen der Häufigkeit bestimmter Aktivitäten oder zum Identifizieren von Konten, denen Anrufe in Rechnung zu stellen sind. Genau wie Begründungscodes werden auch Beschreibungen von Wrapup-Daten je nach den Anforderungen Ihres Kontaktcenters durch den Administrator konfiguriert. CAD-BE kann vom Administrator so konfiguriert werden, dass die Eingabe von Wrapup-Daten erforderlich ist.

Wenn Sie Wrapup-Daten verwenden sollen und Ihr Status unmittelbar nach dem Ende eines Anrufs in „Arbeit bereit“ oder „Arbeit nicht bereit“ wechselt, wird das Dialogfeld „Anruf-Wrapup auswählen“ geöffnet ([Abbildung 9](#)). (Dies geschieht, wenn Sie während eines Anrufs auf „Arbeit“ drücken.) Sie müssen die entsprechende Beschreibung in der Dialogbox auswählen und auf „OK“ klicken oder die Eingabetaste drücken, um den Wechsel abzuschließen.

Abbildung 9. Dialogfeld Wrapup-Daten



Automatische Dienstwiederherstellung

CAD-BE stellt mit der Funktion zur automatischen Dienstwiederherstellung bei einem Dienstneustart oder Netzwerkausfall automatisch die Verbindung zu den CAD-Diensten wieder her.

Wenn Sie sich innerhalb von einer Minute nach der Dienstwiederherstellung mit demselben Anmeldenamen/ID und Kennwort wieder anmelden, erhalten Sie automatisch denselben Status wie vor dem Dienst- oder Netzwerkausfall.

HINWEIS: Wenn Sie sich anmelden, werden Sie nicht über inaktive Dienste benachrichtigt. Sie werden benachrichtigt, wenn ein Dienst beendet wird, nachdem Sie sich angemeldet haben.

Stellt CAD-BE fest, dass die Kommunikation mit einem Dienst nicht möglich ist (normalerweise innerhalb von drei Minuten nach dem Dienstausfall), wird eine Meldung angezeigt, dass CAD-BE keine Verbindung zu dem Dienst herstellen kann.

Stellt CAD-BE fest, dass der Dienst wieder verfügbar ist (normalerweise innerhalb einer Minute nach der Dienstwiederherstellung), wird eine Meldung angezeigt, dass CAD-BE jetzt die Verbindung zu dem Dienst herstellen kann.

HINWEIS: Bei einem Fehler von Unified CM oder Unified Contact Center Express (Unified CCX), werden Sie abgemeldet. Sie müssen sich manuell wieder anmelden, nachdem Unified CM wiederhergestellt ist. Die Anmeldung erfolgt nicht automatisch.

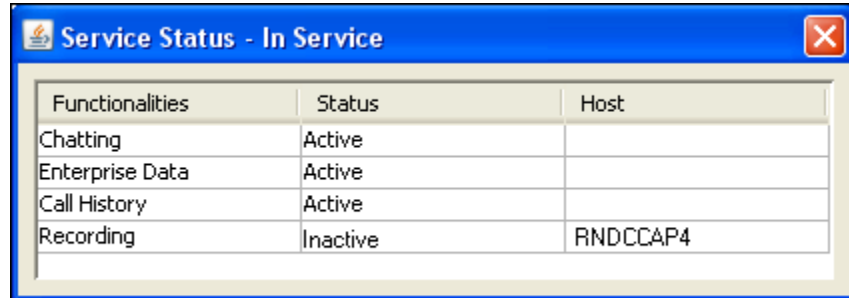
Dienststatus

Stellt CAD-BE fest, dass die Kommunikation mit einem Dienst nicht möglich ist (normalerweise innerhalb von drei Minuten nach dem Dienstausfall), wird in der Statuszeile „Unvollständiger Dienst“ oder „Kein Dienst“ angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass ein Teil der Dienste oder alle Dienste ausgefallen ist bzw. sind.

Stellt CAD-BE fest, dass die Dienste wieder verfügbar sind (normalerweise innerhalb von einer Minute nach der Dienstwiederherstellung), wird auf der Statuszeile „In Betrieb“ angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass die Dienste wiederhergestellt wurden.

Doppelklicken Sie auf die in der Statusleiste angezeigte Statusmeldung, wenn Sie wissen möchten, welche Funktionen vom Dienstausfall betroffen sind. CAD-BE zeigt ein Pop-upfeld mit CAD-Funktionen an, aus dem hervorgeht, welche Funktionen während des Dienstausfalls verfügbar und nicht verfügbar sind ([Abbildung 10 auf Seite 35](#)). Der Server, auf dem sich der ausgefallene Dienst befindet, wird in der Spalte „Host“ aufgeführt. In diesem Feld wird die IP-Adresse des Hosts und/oder der Host-Name angezeigt.

Abbildung 10. Serverstatus (Popupdialogfeld)



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

Ausfall des Dienstes BIPPA

Nicht redundante Systeme

Wenn Sie Ihre Verbindung zu dem Dienst „Browser and IP Phone Agent“ (BIPPA) verlieren, versucht CAD-BE fortlaufend, die Verbindung wiederherzustellen. Wenn CAD-BE die Verbindung zu dem BIPPA-Dienst wiederherstellen konnte, fordert das System Sie auf, sich wieder anzumelden.

Redundante Systeme

Wenn Ihre Verbindung zu einem BIPPA-Dienst in einem redundanten System unterbrochen wird, versucht CAD-BE so lange, die Verbindung zu einem aktiven BIPPA-Dienst herzustellen, bis dies gelingt. Zu diesem Zeitpunkt fordert Sie das System auf, sich wieder anzumelden.

Wenn Sie sich nicht mit Ihren ursprünglichen Anmeldedaten mit einem BIPPA-Dienst verbinden können, versucht CAD-BE, eine Verbindung mit dem aktiven BIPPA-Dienst herzustellen. Nachdem CAD-BE einen aktiven BIPPA-Dienst kontaktiert hat, werden Sie aufgefordert, sich anzumelden.

Ausfall des CTI-Dienstes

Wenn der CTI-Dienst nicht mehr läuft, aber alle anderen CAD-Dienst noch laufen, können Sie sich nicht anmelden. Sie werden solange aufgefordert, die Anmeldung erneut zu versuchen, bis Sie erfolgreich sind.

Ausfall des LDAP-Dienstes

Wenn der LDAP-Dienst nicht aktiv ist, während Sie versuchen sich anzumelden, scheitert die Anmeldung. Wenn der LDAP-Dienst beendet wird, während Sie angemeldet sind, wird Ihre Sitzung davon nicht betroffen.

Ausfall anderer Dienste

Wenn andere CAD-Dienste beendet werden, während Sie angemeldet sind, fallen möglicherweise einige Funktionen aus. Sie werden allerdings nicht abgemeldet.

Index

A

Abmelden 19
Agentenstatus 29
Anmelden als lokaler Agent 15
Anrufaktivität 10
 Schwellenwerte 11
Anrufe
 aufzeichnen 26
 beantworten 22
 Durchführen 22
 Eingeben von Telefonnummern 21
 Konferenzschaltung 24
 Übergabe 23
 Verwenden der Tonwahl 22
Aufzeichnen von Anrufen 26
Automatische Dienstwiederherstellung 34
Automatische Wiederherstellung 34

B

Beantworten eines Anrufs 22
Begründungscodes 32
Bereich des integrierten Browsers 11

C

Chat
 Nachrichten mit hoher Priorität 25
Chatnachrichten mit hoher Priorität 25
Cisco Agent Desktop – Browser Edition
 Oberfläche 6

D

Dienststatus 34
Durchführen eines Anrufs 22

E

Enterprise-Daten 10

I

Integrierter Browser
 Häufige Sites 30
 Startseite 31
 Zugriff auf andere Websites 30
IP Communicator
 konfigurieren 13

K

Konferenzschaltung eines Anrufs 24
Kontaktdarstellungsfenster 9
Kontaktverwaltungsfenster
 Anrufaktivität 10
 Enterprise-Daten 10

O

Oberfläche
 Dienststatus 34
 Statuszeile 12

S

Schwellenwerte 11
Statuszeile 12
Supervisor-Beteiligung
 Agentenstatus ändern 28
 In den Anruf eingreifen 28
 Webseiten übertragen 28
Symbolleisten-Schaltflächen 7

T

Tastenkombinationen 7
Tonwahl 22

U

Übergabe eines Anrufs 23
Unterstützte Webbrowser 15

W

Wähltastatur (Fenster) 20
Wrapup-Daten 33