查看企业数据

您的系统管理员可以配置 IP 电话座席以显示所选择的企业数据，如 “呼叫方数据” 窗口中的呼叫 ANI 和 DNIS。当电话响铃并且您接听电话时 （默认情况），会显示该数据。您的系统管理员可以配置 IP 电话座席，以不显示任何企业数据。

注意 您一旦由 “呼叫方数据” 窗口经过，则当前呼叫无法重新显示。

3 注销

您可以在处于任何座席状态时注销。

步骤 1 从 IP 电话上的菜单中选择 “注销”。

如果系统被配置为需要原因代码， IP 电话上将出现原因代码菜单。

步骤 2 选择适当的原因代码。

IP 电话座席返回 “登录” 屏幕。

现在，您已从 ICD 服务器上注销了。

公司总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
电话：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真：408 526-4100

CCIP、Cisco *Powered* Network 标记、Cisco Systems Verified 徽标、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、Internet Quotient、iQ Breakthrough、iQ Expertise、iQ FastTrack、iQ 徽标、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath 和 Voice LAN 是思科系统公司的商标； Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、Discover All That's Possible、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 和 iQuick Study 是思科的服务商标； Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco IOS 徽标、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaStack、IOS、IP/TV、LightStream、MGX、MICA、Networkers 徽标、Network Registrar、*Packet*、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter 和 VCO 是思科和 / 或其子公司在美国和其他国家 / 地区的注册商标。

本文档或 Web 站点中提及的任何其他商标的所有权均属于其各自公司。使用 “合作伙伴” 一词并不表示思科和任何其他公司具有合作关系。 (0203R)

使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

OL-4246-01
DOC-OL4246=

Cisco IP 电话座席快速参考指南

1 登录
2 常见任务
3 注销

1 登录

在 IP 电话座席中，只在登录时需要输入数据。

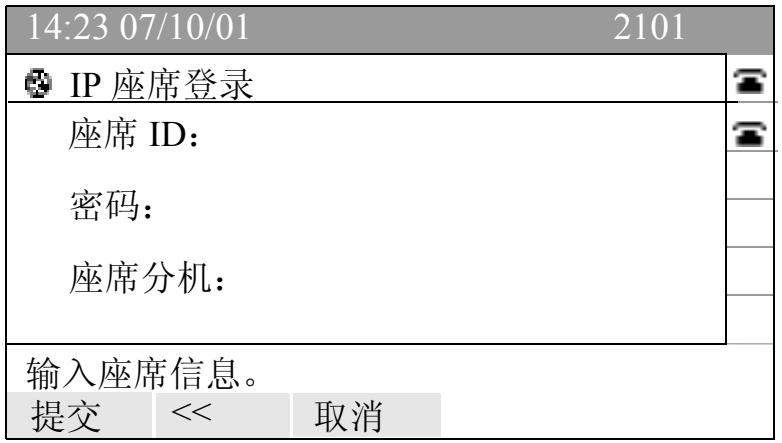
步骤 1 按 IP 电话上的 “服务” 按钮。

IP 电话的屏幕上显示 “服务” 菜单。

步骤 2 从菜单中选择 “IP 电话座席”。

显示 “IP 座席登录” 屏幕，如下所示。

注意 您计算机的显示屏可能与此显示屏不同，这取决于系统管理员如何设置 IP 电话。



步骤 3 使用 IP 电话上的拨号盘，在相应字段中输入座席 ID、密码和电话分机。

使用滚动键在字段之间移动。如果输入了错误内容，请使用 **<<** 软键逐个删除输入的字符。

注意 “IP 电话座席登录” 屏幕被配置为既接受字母又接受数字。按数字键时，将出现一个显示该数字及其对应字母的菜单。（例如，如果按 4 键，将看到包含 g、h、i、4、G、H 和 I 的菜单。）连续按该数字键，直到突出显示正确的字符。停止按该数字键后，字段中将出现您选择的字母或数字。

步骤 4 按**提交**软键登录。

现在，您已登录到集成联络分配 (ICD) 服务器。您将自动置于 “未就绪” 座席状态。

2 常见任务

更改座席状态

从 “IP 电话座席” 菜单中选择适当状态，就可以更改座席状态。您看到的菜单中只显示当前可用的状态。

当前座席状态通常在 “IP 电话座席” 屏幕的底线中注释。

更改呼叫中的座席状态

应答呼叫时，“IP 电话座席” 屏幕显示呼叫信息。此屏幕显示来话呼叫的号码，并显示记录呼叫时间的计时器。

要更改呼叫中的座席状态，请重新显示 “IP 电话座席” 屏幕，然后按照以下步骤更改座席状态：

步骤 1 按 IP 电话上的 “服务” 按钮。

显示 “服务” 菜单。

步骤 2 从菜单中选择 “IP 电话座席”。

显示座席状态菜单。

步骤 3 选择适当的座席状态。

注意 在更改呼叫中的座席状态时，屏幕上显示的座席状态不变。即使终止呼叫，屏幕上仍然继续显示 “通话” 状态。要在终止呼叫后显示正确的座席状态，请按 “服务” 按钮，然后选择 “IP 电话座席” 重新显示 “IP 电话座席” 屏幕。

选择原因代码

“IP 电话座席” 可以由系统管理员进行配置，因此在更改为 “未就绪” 状态或注销时需要您输入说明性的原因代码。这些代码由系统管理员设置，并且自定义后用于联络中心。

更改为 “未就绪” 状态或注销时，系统会提示您输入原因代码。

要输入原因代码，请从菜单中选择适当的原因代码。

查看技能统计信息

无论您何时登录到 IP 电话座席，都可以查看技能统计信息。显示方式由您的系统管理员配置，可以显示两条统计信息。

要显示技能统计信息，请按 “统计信息” 软键。