

Enregistrement d'un appel (versions étendue et premium uniquement)

Si votre administrateur le permet, vous pouvez enregistrer tous les appels reçus sur votre téléphone IP. Vous ne pouvez pas écouter les enregistrements que vous effectuez, seul un superviseur en a la possibilité.

Pour commencer l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option** lorsque l'appel est actif. Dans le menu Options, sélectionnez **Démarr. enreg.**. « Enr » apparaît maintenant sur la ligne d'état de votre écran.

Pour arrêter l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option**, puis sélectionnez **Arrêt enreg.** dans le menu Options.

Notification de contrôle/enregistrement

En fonction de la configuration du système, il se peut que vous soyez ou ne soyez pas averti lorsque votre superviseur contrôle ou enregistre vos appels.

Si la notification est activée et que votre superviseur contrôle et/ou enregistre votre appel, la ligne d'état affiche une des informations suivantes :

- Enr (enregistrement)
- Cont (contrôle)
- Enr/Spv (enregistrement et contrôle)

4 Déconnexion

Vous ne pouvez vous déconnecter que de l'état d'agent Non prêt.

Pour vous déconnecter, assurez-vous que vous êtes dans l'état Non prêt, puis appuyez sur la touche **État** et sélectionnez **Déconnexion** dans le menu.

Vous êtes maintenant déconnecté de l'ACD.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 7.5

- 1 Connexion
- 2 Écran IP Phone Agent
- 3 Tâches courantes
- 4 Déconnexion

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
U.S.A.
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Télécopie : 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems et le logo de Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur notre site Web sont la propriété de leurs dépositaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

♻️ Imprimé aux États-Unis sur du papier recyclé contenant 10 % de déchets retraités.

1 Connexion

Dans IP Phone Agent, la procédure de connexion est la seule tâche qui nécessite la saisie de données.

Étape 1 Appuyez sur le bouton **Services** de votre téléphone IP pour afficher le menu Services.

Étape 2 Choisissez le service **IP Phone Agent** dans le menu (le nom du service dépend de sa configuration par votre administrateur). L'écran Connexion à Agent apparaît.

Étape 3 Entrez votre ID d'agent (ou votre nom d'agent, si Nom s'affiche à la place de ID), votre mot de passe et l'extension téléphonique dans les champs correspondants.

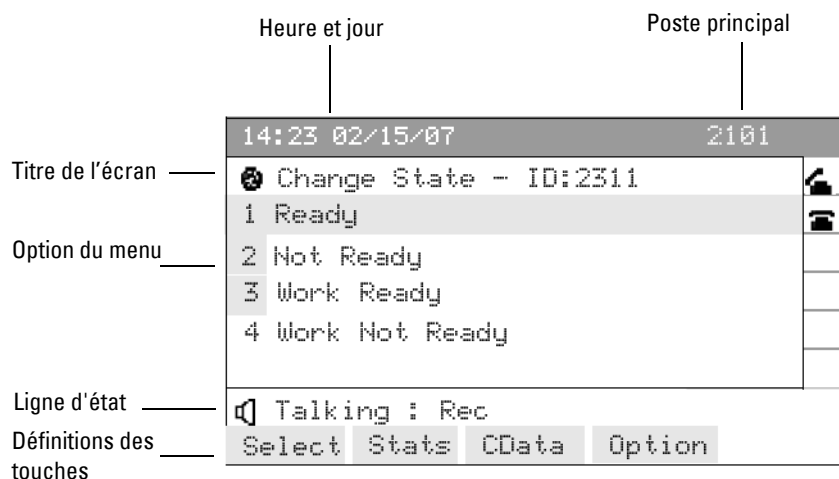
Utilisez la touche de défilement pour vous déplacer d'un champ à l'autre. En cas d'erreur, utilisez la touche << pour supprimer vos entrées caractère par caractère.



Remarque L'écran de connexion à IP Phone Agent peut être configuré pour accepter des lettres et des chiffres. Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, un menu s'affiche indiquant ce chiffre et les lettres correspondantes. (Par exemple, si vous appuyez sur la touche 4, un menu contenant les caractères g, h, i, 4, G, H et I s'affiche). Appuyez sur la touche numérique jusqu'à ce que le caractère de votre choix apparaisse en surbrillance. Lorsque vous arrêtez d'appuyer sur la touche, votre choix apparaît dans le champ.

Étape 4 Appuyez sur la touche **Envoyer** pour vous connecter à l'ACD. L'agent prend automatiquement l'état Non prêt.

2 Écran IP Phone Agent



3 Tâches courantes

Modification de l'état de l'agent

Modifiez l'état d'un agent en appuyant sur la touche **État** et en sélectionnant l'état approprié dans l'écran Modifier état. Le menu qui s'affiche n'indique que les états disponibles à partir de votre état actuel. L'état actuel de l'agent apparaît toujours sur la ligne en bas de l'écran.

Pour modifier l'état d'un agent pendant un appel, commencez par appuyer sur la touche **Stats**, puis, dans l'écran Stats compét., appuyez sur la touche **État**.



Remarque Lorsque vous modifiez l'état de l'agent en cours d'appel, l'état de l'agent affiché sur l'écran ne change pas. L'écran continue à afficher l'état Conversation. Dès que vous terminez l'appel, votre nouvel état est affiché.

Saisie d'un code de raison

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou que vous vous déconnectez, vous pouvez être invité à entrer un code de raison. Ces codes sont définis par votre administrateur.

Pour entrer un code de raison, choisissez le code de raison approprié dans le menu.

Entrez les données de post-appel

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou à l'état Non prêt à accepter le travail, vous pouvez être invité à entrer les données de post-appel. Les descriptions des données de post-appel définies par votre administrateur.

Pour entrer des données de post-appel, choisissez la description des données de post-appel appropriée dans le menu.

Statistiques sur les compétences

Les statistiques sur les compétences peuvent être affichées chaque fois que vous êtes connecté à IP Phone Agent. Les statistiques de compétences affichées sont définies par votre administrateur.

Pour afficher les statistiques sur les compétences, appuyez sur la touche **Stats**.

Affichage des données de l'appelant

Les données de l'appelant sont affichées lorsqu'un appel sonne sur votre téléphone et pendant l'appel. Le type de données affichées sur l'écran Donn. appelant est défini par votre administrateur.

Pour afficher les données de l'appelant, appuyez sur la touche **Donn.A**.