

Para iniciar a gravação de uma chamada, pressione a tecla virtual **Opção** durante uma chamada ativa. Selecione **Iniciar Gravação** no menu **Opções**. A mensagem “Grav” é exibida na linha de status da tela.

Para interromper a gravação de uma chamada, pressione a tecla virtual **Opção** e selecione **Interromper Gravação** no menu **Opções**.

Notificação de monitoração e gravação

Dependendo de como o sistema estiver configurado, você poderá ou não ser notificado quando o supervisor monitorar ou gravar suas chamadas.

Se a notificação estiver ativada e o supervisor monitorar e/ou gravar sua chamada, uma das seguintes opções será exibida na linha de status:

- Grav (gravando)
- Mon (monitorando)
- Grav/Mon (gravando e monitorando)

4 Fazendo logoff

É possível fazer logoff somente do estado de agente Não Pronto.

Para fazer logoff, certifique-se de que esteja no estado Não Pronto, pressione a tecla virtual **Estado** e selecione **Logoff** no menu.

Você foi desconectado do ACD.



MANUAL DE INÍCIO RÁPIDO



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Versão 7.5

- 1 Fazendo logon
- 2 Tela do IP Phone Agent
- 3 Tarefas comuns
- 4 Fazendo logoff

Matriz – Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas associadas nos Estados Unidos e em alguns outros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site da Web pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

♻️ Impresso nos Estados Unidos em papel reciclado com 10% de resíduos de consumo.

1 Fazendo logon

Fazer logon é a única tarefa do IP Phone Agent que exige a inserção de dados.

Etapa 1 Pressione o botão **Serviços** no seu telefone IP para exibir o menu **Serviços**.

Etapa 2 Selecione o serviço **IP Phone Agent** no menu (o nome do serviço depende de como ele foi configurado pelo administrador do sistema). A tela de logon do agente é exibida.

Etapa 3 Insira a ID do agente (ou o nome do agente, se **Nome** for exibido ao invés de **ID**), a senha e o ramal telefônico nos campos apropriados.

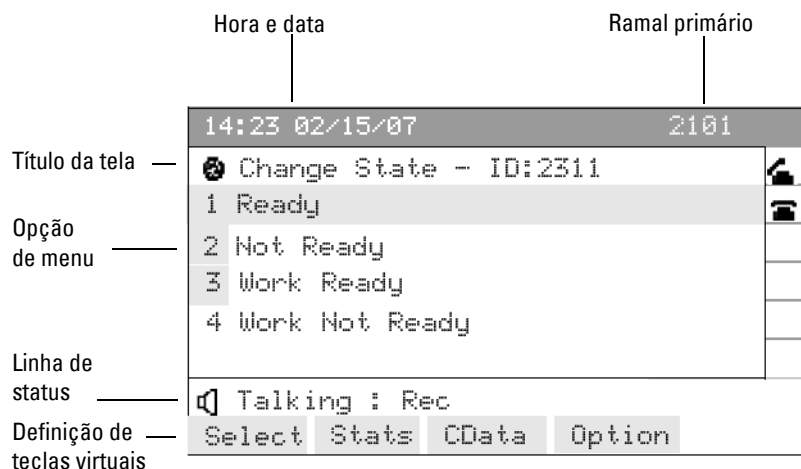
Use a tecla **Scroll** para ir de um campo para outro. Caso um erro seja cometido, use a tecla virtual **<<** para excluir as entradas, um caractere de cada vez.



Observação A tela de logon do IP Phone Agent pode ser configurada para aceitar letras e números. Quando uma tecla de número é pressionada, um menu é exibido mostrando o número e as letras a ele correspondentes. (Por exemplo, se a tecla 4 for pressionada, um menu que inclui g, h, i, 4,G, H e I será exibido.) Pressione a tecla de número enquanto realça o caractere correto. Quando a tecla for liberada, sua escolha aparecerá no campo.

Etapa 4 Pressione a tecla virtual **Submeter** para fazer logon no ACD. O estado de agente **Não Pronto** será automaticamente configurado.

2 Tela do IP Phone Agent



3 Tarefas comuns

Alterar o estado do agente

Altere o estado do agente pressionando a tecla virtual **Estado** e selecionando o estado apropriado na tela **Alterar Estado**. O menu que será exibido mostra somente os estados disponíveis a partir do estado atual. O estado atual do agente está sempre registrado na linha na parte inferior da tela.

Para alterar o estado do agente durante uma chamada, pressione a tecla virtual **Estatísticas** e, na tela **Estatísticas de Habilidades**, pressione a tecla virtual **Estado**.



Observação Quando o estado do agente for alterado durante uma chamada, o estado exibido na tela não será modificado. A tela continuará a mostrar o estado como **Conversando**. Assim que a chamada for finalizada, o novo estado será exibido.

Inserir um código de razão

Sempre que o estado for alterado para **Não Pronto** ou um logoff for feito, a inserção de um código de razão será solicitada. Estes códigos são configurados pelo administrador.

Para inserir um código de razão, escolha o código de razão apropriado no menu.

Inserir dados de finalização

Sempre o estado for alterado para **Pronto para Trabalho** ou **Não Pronto para Trabalho**, a inserção de dados de finalização será solicitada. As descrições dos dados de finalização são configuradas pelo administrador.

Para inserir dados de finalização, escolha a descrição de dados de finalização apropriada no menu.

Exibir estatísticas de habilidades

As estatísticas de habilidades estarão disponíveis para visualização sempre que você estiver conectado ao IP Phone Agent. As estatísticas de habilidades exibidas são configuradas pelo administrador.

Para exibir estatísticas de habilidades, pressione a tecla virtual **Estatísticas**.

Exibir dados do chamador

Os dados do chamador são exibidos quando uma chamada toca no seu telefone e também durante a chamada. O tipo dos dados exibidos na tela **Dados do Chamador** é determinado pelo administrador.

Para exibir dados do chamador, pressione a tecla virtual **DadosC**.

Gravando uma chamada (somente nas versões Enhanced e Premium)

Se este recurso for ativado pelo administrador, qualquer chamada recebida em seu telefone IP poderá ser gravada. Não é possível escutar as gravações feitas por você. Apenas um supervisor pode fazer isso.