

监听 / 录音通知

您的主管监听或对呼叫录音时，由系统的设置方式决定是否向您发出通知。

如果通知处于打开状态并且您的主管监听和 / 或对呼叫录音，则您将在状态行上看到下列内容之一：

- Rec (录音)
- Mon (监听)
- Rec/Mon (录音和监听)

4 注销

您只能从“未就绪”座席状态注销。

要注销，请确保您处于“未就绪”状态，然后按**状态**软键并从该菜单选择**注销**。

您会立即从 ACD 中注销。



快速入门指南



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 7.5

- 1 登录
- 2 IP Phone Agent 屏幕
- 3 常见任务
- 4 注销

美国总部
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: 408 527-0883



Cisco、Cisco Systems 和 Cisco Systems 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国和某些其它国家分支机构的注册商标或商标。本文档或网站中提及的所有其它商标均属于其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司具有合作关系。(0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

1 登录

在 IP Phone Agent 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**，显示“服务”菜单。

步骤 2 从菜单中选择 **IP Phone Agent 服务**（服务名称取决于系统管理员的设置方式）。此时出现“座席登录”屏幕。

步骤 3 在相应的字段中输入您的座席 ID（如果显示名称，而不是显示 ID，则输入您的座席名称）、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 可以将 IP Phone Agent “登录”屏幕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，直到突出显示想要的字符。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**登录到 ACD。您将自动置于“未就绪”座席状态。

2 IP Phone Agent 屏幕



3 常见任务

更改座席状态

通过按**状态软键**并且从“更改状态”屏幕选择相应的状态来更改座席状态。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该屏幕的最下面一行中注明。

要在呼叫期间更改座席状态，首先按**统计软键**，然后从“技能统计数据”屏幕按**状态软键**。



注意 在呼叫中更改座席状态时，屏幕上显示的座席状态不变。屏幕会继续显示“通话”作为您的状态。只要您完成呼叫，就会显示您的新状态。

输入原因代码

只要您更改为“未就绪”状态或进行注销，系统就会提示您输入原因代码。这些代码由管理员设置。

要输入原因代码，请从菜单中选择适当的原因代码。

输入摘要数据

只要您更改为“工作就绪”或“工作未就绪”状态，系统就会提示您输入摘要数据。摘要数据说明由您的管理员设置。

要输入摘要数据，请从菜单中选择相应的摘要数据说明。

查看技能统计

无论何时登录 IP Phone Agent，均可随时查看技能统计。所显示的技能统计由您的管理员设置。

要显示技能统计，请按**统计软键**。

查看主叫人数据

当您的电话振铃和处于呼叫期间时，会显示主叫人数据。“主叫人数据”屏幕上所显示的数据类型由管理员确定。

要显示主叫人数据，请按**主叫方数据软键**。

呼叫录音（仅限增强版和高级版）

如果您的管理员启用了此功能，则可以对通过 IP 电话接收的任何呼叫进行录音。您不能收听您所完成的录音，只有主管才可以收听。

要开始对呼叫进行录音，请在呼叫处于活动状态时按**选项软键**。从“选项”菜单选择**开始录音**。“Rec”会立即显示在屏幕的状态行上。

要停止对呼叫进行录音，请按**选项软键**，然后从“选项”菜单选择**停止录音**。