

對通話錄音（僅限於進階版與高階版）

管理員如有啓用此功能，即可對您在 IP Phone 接聽的來電進行錄音。您無法聽取所錄製的任何錄音；只有監督員才可以執行此作業。

若要開始對通話進行錄音，請在進行的通話中按**選項**軟鍵。從「選項」功能表中選取**開始錄音**。畫面上的狀態列會隨即顯示“Rec”。

若要停止通話的錄音，請按**選項**軟鍵，再從「選項」功能表中選取**停止錄音**。

監控 / 錄音通知

當監督員對通話進行監控或錄音時，會因為系統設定之不同，而不一定會收到通知。

如有開啓通知功能，則當監督員監控您的通話及（或）對其進行錄音時，會在狀態列上顯示下列一項：

- Rec（錄音中）
- Mon（監控中）
- Rec/Mon（錄音監控中）

4 登出

僅當代理狀態為「未就緒」時，您才可登出。

若要登出，請先確定目前的狀態為「未就緒」，然後按**狀態**軟鍵，再從功能表中選取**登出**。

如此即可登出 ACD。



快速入門指南



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5 版

- 1 登入
- 2 IP Phone Agent 畫面
- 3 一般工作
- 4 登出

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

<http://www.cisco.com>

電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)

傳真：408 527-0883

Cisco、Cisco 標誌與 Cisco Systems 是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其附屬機構在美國及其他國家 / 地區的註冊商標或商標。本文件或網站中提及的所有其他商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. 版權所有。

♻️ 美國印製；採用內含 10% 回收物的再生紙張。



1 登入

IP Phone Agent 只會在登入時要求您輸入資料。

- 步驟 1** 若要顯示「服務」功能表，請按 IP Phone 上的**服務**按鈕。
- 步驟 2** 從功能表選擇 **IP Phone Agent 服務**（服務名稱取決於系統管理員對該服務的設定）。「代理登入」畫面會隨即顯示。
- 步驟 3** 在適當的欄位中輸入代理 ID（若是顯示姓名，而不是 ID 時，請輸入代理名稱）、密碼及內線。

您可以使用捲動鍵在欄位間移動。其間如有錯誤，可使用 << 軟鍵逐字元刪除項目。



附註 「IP Phone Agent 登入」畫面可設定為同時接受字母與數字。當您按數字鍵時，會出現功能表顯示該數字及其對應字母。（例如按數字鍵 4，會顯示包含 g、h、i、4、G、H 及 I 的功能表。）請連續按該數字鍵，直到所需要的字元反白顯示為止。當您停止按下按鍵時，將會將您的選擇顯示在欄位中。

- 步驟 4** 按**提交**軟鍵登入 ACD。您的代理狀態會自動設定為「未就緒」。

2 IP Phone Agent 畫面



3 一般工作

變更代理狀態

按**狀態**軟鍵，並從「變更狀態」畫面選取適當的狀態，以變更代理狀態。所出現的功能表只會顯示您目前狀態所適用的狀態。目前的代理狀態會自動標註在畫面的底部。

若要在通話期間變更代理狀態，請先按**狀態**軟鍵，再於「技術統計資料」畫面中按**狀態**軟鍵。



附註 若是在通話期間變更代理狀態，將不會立即變更畫面上所顯示的代理狀態。畫面上的狀態仍會顯示「通話中」。待您結束通話之後，即會改而顯示新的狀態。

輸入原因碼

當您每次變更為「未就緒」狀態或登出時，皆可能會提示您輸入原因碼。原因碼由管理員設定。

若要輸入原因碼，請從功能表中選擇適當的原因碼。

輸入整理資料

當您每次變更為「工作就緒」或「工作未就緒」狀態時，皆可能會提示您輸入整理資料。整理資料說明由管理員設定。

若要輸入整理資料，請從功能表中選擇適當的整理資料說明。

檢視技術統計資料

只要登入 IP Phone Agent，即可檢視技術統計資料。所顯示的技術統計資料由管理員設定。

若要顯示技術統計資料，請按**統計**軟鍵。

檢視來電者資料

來電者資料會在來電於您的電話上響鈴及您通話的期間顯示。「來電者資料」畫面上所顯示的資料類型由管理員決定。

若要顯示來電者資料，請按 **CData** 軟鍵。