



Guida utente di Cisco IP Phone Agent

CAD 6.2(1) per Cisco Unified Contact Center Express Release 4.5(1)
24.02.06

Sede centrale

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) (dal Nord America)
Fax: 408 526-4100



CCSP, CCVP, il logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing e StackWise sono marchi di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play and Learn e iQuick Study sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, il logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di sue controllate negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web sono marchi dei rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0502R)

Guida utente di Cisco IP Phone Agent

Copyright © 2002-2005 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Cronologia delle revisioni

Data revisione	Descrizione
24.02.06	Prima versione

Cronologia delle revisioni

Sommario

Guida utente di Cisco IP Phone Agent

Documentazione correlata	1
■ Informazioni su questo documento	2
Destinatari	2
Convenzioni	2
■ Versioni di IP Phone Agent	3
Supporto lingue	3
■ Schermata di IP Phone Agent	4
Pulsanti	4
Selezione delle opzioni di menu	4
■ Accesso	5
Accesso forzato	6
■ Statistiche code del servizio contatti	7
Velocità aggiornamento	7
■ Dati chiamante	8
■ Stati agente	9
Modifica dello stato agente	9
Modifica dello stato agente in uso durante una chiamata	10
■ Codici motivo	12
■ Registrazione avviata dagli agenti	13
■ Intervento del supervisore	15
Notifica monitoraggio/registrazione	15
■ Disconnessione	16
■ Tolleranza di errore	17
Ridondanza	17
Failover	17

Sommario

Guida utente di Cisco IP Phone Agent

Introduzione

Cisco IP Phone Agent è un servizio aggiuntivo di Cisco IP Phone che consente di effettuare le seguenti operazioni:

- Accesso e disconnessione da ACD (Automatic Call Distributor)
- Visualizzazione dati chiamante
- Visualizzazione statistiche code del servizio contatti
- Modifica dello stato agente in uso
- Registrazione delle chiamate personali (solo versione Avanzata, se configurata)
- Immissione di un codice motivo al momento della modifica degli stati agente

IP Phone Agent consente di effettuare le attività agente tramite il telefono IP senza utilizzare un computer.

Documentazione correlata

I documenti seguenti contengono ulteriori informazioni su CAD 6.2(1):

- *Cisco CAD Installation Guide (Guida all'installazione di Cisco CAD)*
- *Guida utente di Cisco Desktop Administrator*
- *Guida utente di Cisco Agent Desktop*
- *Guida utente di Cisco Supervisor Desktop*
- *Cisco CAD Service Information (Informazioni sui servizi di Cisco CAD)*

Informazioni su questo documento

Destinatari

Questo documento è rivolto agli agenti che utilizzeranno il servizio IP Phone Agent sui propri telefoni IP nella gestione delle chiamate dei clienti.

Convenzioni

I pulsanti o le opzioni di menu selezionati sul telefono IP, in questo documento sono rappresentate in grassetto. Ad esempio,

- Premere il pulsante **Servizi** per visualizzare il menu Servizi nella schermata del telefono IP.
- Scegliere **IP Phone Agent** dal menu.

Versioni di IP Phone Agent

Esistono due versioni di Cisco IP Phone Agent: Standard e Avanzata. Il seguente grafico illustra le funzionalità disponibili in ciascuna versione. Le funzioni non incluse nell'elenco sono presenti in entrambe le versioni.

Funzionalità	Standard	Avanzata
Codici motivo	●	●
Dati chiamante	●	●
Dati code del servizio contatti	●	●
Stato lavoro agente ACD		●
Registrazione avviata dagli agenti		●
Monitoraggio avviato dal supervisore		●
Registrazione avviata dal supervisore		●
Interruzione supervisore		●
Intercettazione supervisore		●

Supporto lingue

IP Phone Agent è stato localizzato nelle lingue indicate di seguito:

- Inglese
- Francese
- Tedesco
- Italiano
- Spagnolo
- Giapponese (Katakana)

Sono supportate unicamente le lingue che utilizzano caratteri a byte singolo; le lingue che utilizzano caratteri a byte doppio, ad esempio il cinese, non sono supportate al momento.

Schermata di IP Phone Agent

Per accedere alla schermata di IP Phone Agent, premere il pulsante Servizi del telefono IP. Sarà necessario immettere dati solo nella schermata di accesso; per tutte le altre schermate vengono utilizzati menu di scelta.

NOTA: Per spiegazioni sulle funzioni e sulle funzionalità del telefono, vedere la documentazione del telefono IP in uso.

Pulsanti

In ogni schermata vengono visualizzati pulsanti specifici. Di seguito sono indicati i tasti visualizzati:

Tabella 1. Pulsanti

Pulsante	Descrizione
<<	Consente di eliminare una voce un carattere per volta.
DatiC	Consente di visualizzare i dati chiamante per la chiamata corrente.
Esci	Consente di uscire dalla schermata corrente e di visualizzare la schermata predefinita del telefono.
OK	Consente di chiudere la schermata.
Opzione	Consente di visualizzare un menu dal quale è possibile avviare o interrompere la registrazione di una chiamata ACD.
Selez.	Consente di attivare l'opzione evidenziata nella schermata.
Statis.	Consente di visualizzare le statistiche livello per la sessione corrente.
Invia	Consente di inviare i dati della schermata al server ACD. Utilizzato unicamente quando si accede al server ACD.
Aggior.	Consente di aggiornare le statistiche livelli.

Selezione delle opzioni di menu

Per selezionare le opzioni di menu di una schermata qualsiasi di IP Phone Agent, è possibile utilizzare uno dei due metodi indicati di seguito:

1. Utilizzare il tasto di scorrimento per evidenziare l'opzione di menu desiderata, quindi premere il pulsante **Selez.**
2. Immettere il numero dell'opzione di menu desiderata nel tastierino.

Accesso

L'accesso è l'unica attività di IP Phone Agent che richiede l'immissione di dati.

Per effettuare l'accesso:

1. Premere il pulsante **Servizi** del telefono IP.

Sulla schermata del telefono IP verrà visualizzato il menu Servizi (vedere [Figura 1](#)).

Figura 1. Menu iniziale di IP Phone Agent. È possibile che il menu in uso sia diverso.



2. Scegliere **IP Phone Agent** dal menu.

Viene visualizzata la schermata Accesso agente IP (vedere [Figura 2](#)).

NOTA: La visualizzazione potrebbe cambiare a seconda del modo in cui l'amministratore di sistema ha impostato il telefono IP.

Figura 2. Schermata Accesso agente.

14:23 02/15/04		2101
☎	Accesso agente	☎
	ID:	☎
	Password:	
	Interno:	
Immettere le informazioni		
Invia	<	Esci

- Utilizzando il tastierino numerico del telefono IP, immettere l'ID, la password e l'interno dell'agente nei campi appropriati.

Utilizzare il tasto di scorrimento per passare da un campo all'altro. Se si commette un errore, utilizzare il pulsante << per eliminare i dati immessi un carattere alla volta.

NOTA: La schermata di accesso di IP Phone Agent è configurata per accettare sia lettere che numeri. Quando si preme un tasto numerico, viene visualizzato un menu che riporta il numero in questione e le lettere corrispondenti. Ad esempio, se si preme il tasto 4, verrà visualizzato un menu con le voci g, h, i, 4, G, H e I. Premere il tasto numerico fino a evidenziare il carattere corretto. Quando si smette di premere il tasto, l'opzione scelta verrà visualizzata nel campo.

- Premere il pulsante **Invia** per accedere.

Viene visualizzata la schermata Statistiche CSQ.

A questo punto è stato effettuato l'accesso ad ACD. Viene automaticamente impostato lo stato agente Non pronto.

Accesso forzato

Se l'ID agente oppure l'interno è già utilizzato e si tenta di accedere tramite quell'ID oppure quell'interno, in IP Phone Agent verrà richiesto se si desidera forzare l'accesso.

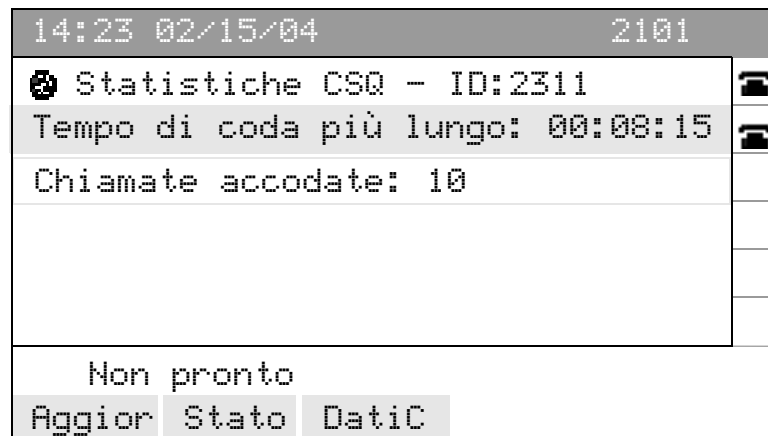
In caso di accesso forzato, la persona che utilizza l'ID agente oppure l'interno verrà disconnessa e sarà effettuato l'accesso dell'agente corrente al posto dell'altra persona.

Statistiche code del servizio contatti

Le statistiche CSQ (Contact Service Queue, code del servizio contatti) possono essere visualizzate ogni volta che si accede a IP Phone Agent. Statistiche CSQ è la vista predefinita (vedere [Figura 3](#)).

È possibile accedere alla schermata Statistiche CSQ da qualsiasi altra schermata premendo il pulsante **Statist**.

Figura 3. Schermata Statistiche CSQ (vista predefinita).



La schermata consente di visualizzare il tempo di coda più lungo e il numero di chiamate presenti nella coda per le code del servizio contatti a cui l'agente appartiene.

NOTA: In alcuni momenti le statistiche non sono visibili, ad esempio quando si effettua una chiamata mentre lo stato è Non pronto e in seguito si chiude la comunicazione oppure se si riceve una chiamata che viene trasformata in conferenza e poi si chiude la comunicazione. In tal caso, è necessario premere il pulsante **Servizi** e selezionare **IP Phone Agent** dal menu per visualizzare nuovamente la schermata Statistiche CSQ.

Velocità aggiornamento

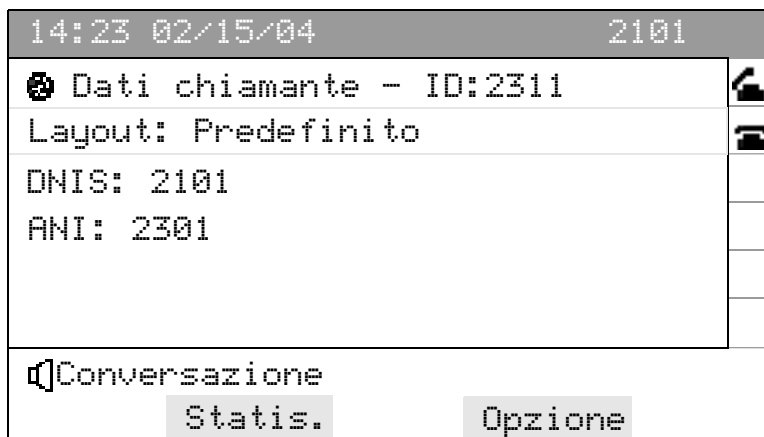
La schermata Statistiche CSQ viene aggiornata automaticamente ogni 10 secondi. È anche possibile aggiornare manualmente le statistiche premendo il pulsante **Aggior**.

Dati chiamante

Il servizio IP Phone Agent consente di visualizzare i dati del chiamante nella finestra Dati chiamante (vedere [Figura 4](#)). I dati vengono visualizzati quando il telefono squilla per una chiamata oppure durante la chiamata.

I dati visualizzati in questa finestra sono determinati dall'amministratore di sistema.

Figura 4. Finestra Dati chiamante. È possibile che i dati dell'agente siano diversi.



Il pulsante Opzione è disponibile unicamente se l'amministratore di sistema ha consentito la registrazione avviata dagli agenti.

Stati agente

Di seguito sono indicati gli stati agente disponibili in IP Phone Agent:

Tabella 2. Stati agente

Stato	Descrizione
Disconnessione	L'agente è disconnesso da ACD.
Non pronto	L'agente non può ricevere chiamate inoltrate ¹ . Lo stato dell'utente che riceve una chiamata non inoltrata viene automaticamente cambiato in Non pronto per poi tornare allo stato precedente appena termina la chiamata.
Pronto	L'agente può ricevere chiamate inoltrate. Lo stato dell'utente che riceve una chiamata inoltrata viene automaticamente cambiato in Riservato e successivamente in Conversazione.
Conversazione	L'agente è impegnato in una conversazione e non ha messo la chiamata in attesa. Questo stato viene impostato automaticamente da ACD e non viene visualizzato sul menu.
Lavoro	L'agente sta completando del lavoro per una chiamata precedente e potrà ricevere chiamate inoltrate al termine dell'operazione (disponibile solo nella versione Avanzata).

¹ Una chiamata viene definita inoltrata se utilizza ACD. Le chiamate ai numeri telefonici diretti sono chiamate non inoltrate e pertanto non soggette a queste regole.

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato agente, selezionare lo stato appropriato dalla schermata Modifica stato (vedere [Figura 5](#)). Il menu visualizzato riporterà solo gli stati disponibili a partire dallo stato corrente.

Per modificare lo stato agente:

1. Premere il pulsante **Stato**.
Viene visualizzata la schermata Modifica stato.
2. Scegliere lo stato agente appropriato dal menu.

Lo stato corrente dell'agente è sempre indicato in fondo alla schermata IP Phone Agent.

Figura 5. Schermata del menu Stato agente



Modifica dello stato agente in uso durante una chiamata

Quando si risponde a una chiamata, sulla schermata IP Phone Agent vengono visualizzati i dati del chiamante. L'unico pulsante disponibile nella schermata è **Statis.** Per modificare lo stato agente durante una chiamata, è necessario visualizzare la schermata Statistiche CSQ e utilizzarla per modificare lo stato.

Per modificare lo stato agente in uso:

1. Premere il pulsante **Statis.** del telefono IP.
Viene visualizzata la schermata Statistiche CSQ.
2. Premere il pulsante **Stato.**
Viene visualizzata la schermata Modifica stato.
3. Selezionare lo stato appropriato (vedere [Figura 6](#)).

NOTA: Quando si modifica lo stato agente durante una chiamata, lo stato riportato sulla schermata non cambia. Nella schermata continua a essere visualizzato lo stato Conversazione.

Figura 6. Schermata dello stato dell'agente durante una chiamata.



Codici motivo

L'amministratore di sistema può configurare IP Phone Agent in modo che sia necessario immettere codici motivo descrittivi quando si modifica lo stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema. Tali codici sono impostati dall'amministratore di sistema e sono personalizzati per il centro di contatto.

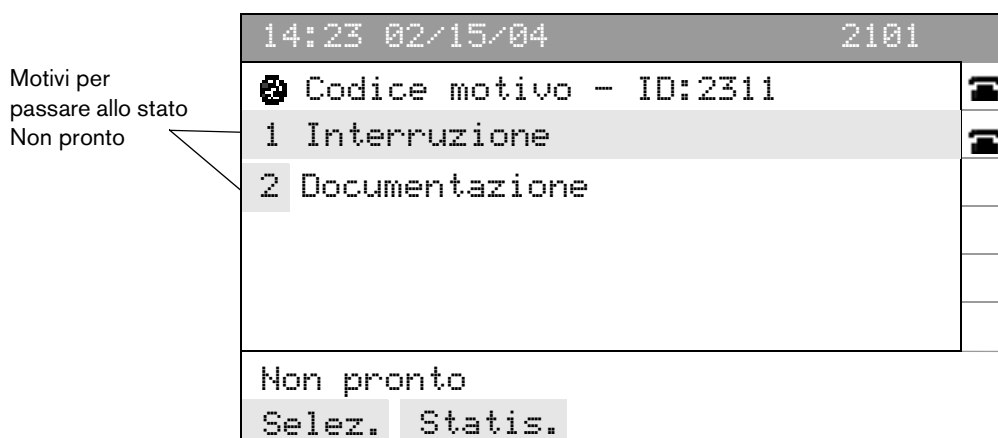
È possibile che esistano codici motivo diversi per modificare lo stato in Non pronto e per effettuare la disconnessione.

Se sono attivati i codici motivo, ogni volta che si modifica lo stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema, viene richiesto di immettere un codice motivo.

Per immettere un codice motivo:

- Scegliere il codice motivo appropriato dal menu (vedere [Figura 7](#)).

Figura 7. Schermata dei codici motivo di esempio. È possibile che i codici motivo in uso siano diversi.



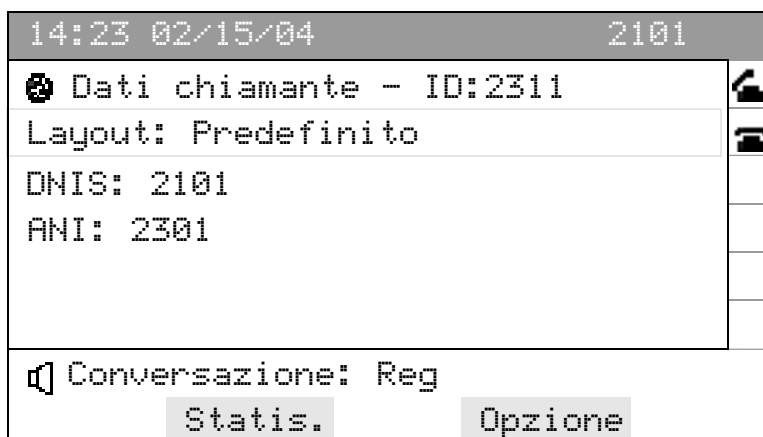
Registrazione avviata dagli agenti

La registrazione avviata dagli agenti è disponibile se si utilizza la versione Avanzata di IP Phone Agent e se l'amministratore ha attivato la funzionalità di registrazione. Questa funzionalità consente di avviare e interrompere la registrazione di tutte le chiamate ricevute sul telefono IP.

Non è possibile ascoltare le registrazioni effettuate. Tali registrazioni, infatti, possono essere esaminate solo dai supervisor tramite Cisco Supervisor Desktop.

Quando si sta eseguendo la registrazione di una chiamata, sulla riga dello stato della schermata del telefono IP viene visualizzato "Reg", come illustrato in [Figura 8](#).

Figura 8. Schermata del telefono IP durante la registrazione di una chiamata



Per avviare la registrazione di una chiamata:

1. Durante una chiamata attiva, premere il pulsante **Opzione**.

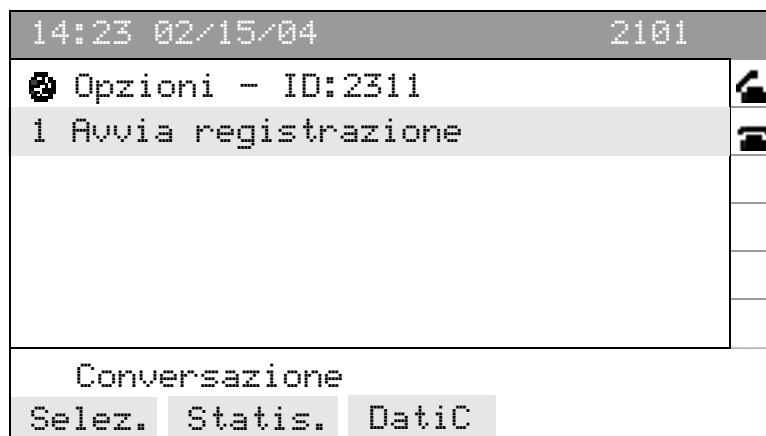
Verrà visualizzato il menu Opzioni (vedere [Figura 9](#)).

2. Selezionare **Avvia registrazione** dal menu.

Sulla riga dello stato viene visualizzato "Reg", per indicare che si sta effettuando la registrazione della chiamata.

NOTA: Se attualmente non si sta effettuando la registrazione di una chiamata, nella schermata Opzioni viene visualizzato solo "Avvia registrazione". Se, al contrario, si sta registrando una chiamata, nella schermata Opzioni verrà visualizzato solo "Interrompi registrazione".

Figura 9. Schermata del menu Opzioni



Per interrompere la registrazione di una chiamata:

1. Premere il pulsante **Opzione**.

Viene visualizzato il menu Opzioni.

2. Selezionare **Interrompi registrazione** dal menu.

Sulla riga dello stato viene visualizzata la notifica "Reg", che indica che la registrazione della chiamata è stata interrotta.

Intervento del supervisore

Se nel centro di contatto è utilizzata la versione Avanzata o Premium di CAD, il supervisore potrà intervenire nelle chiamate ricevute dall'agente nei seguenti modi:

- "Interrompere" una chiamata, intervenendo in una conversazione con un cliente e imponendo una conferenza
- "Intercettare" una chiamata, imponendo il trasferimento di una chiamata al proprio numero
- Monitorare le chiamate
- Registrare le chiamate

Notifica monitoraggio/registrazione

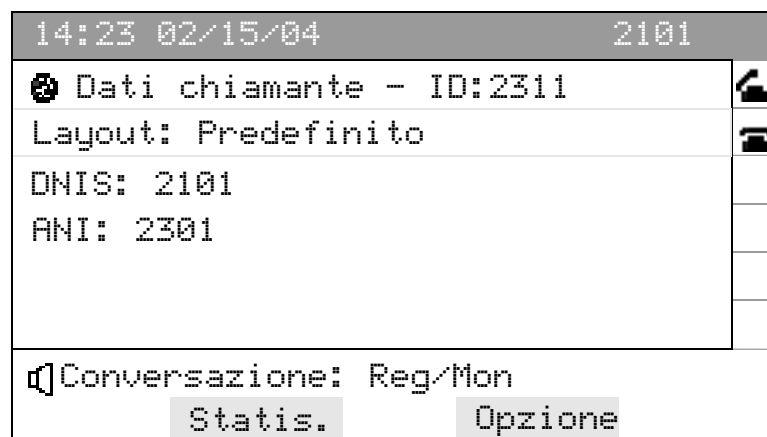
Il monitoraggio o la registrazione delle chiamate può o meno essere notificata all'agente, in relazione alla configurazione del sistema.

Se la notifica è attivata e il supervisore esegue il monitoraggio e/o la registrazione della chiamata, nella riga dello stato della schermata del telefono sarà visualizzato uno dei seguenti messaggi (vedere [Figura 10](#)):

- Reg (registrazione)
- Mon (monitoraggio)
- Reg/Mon (registrazione e monitoraggio)

È possibile attivare la notifica per la registrazione, per il monitoraggio o per entrambe le attività.

Figura 10. Schermata in cui viene mostrata una chiamata monitorata e registrata dal supervisore.



Disconnessione

È possibile effettuare la disconnessione dagli stati agente Non pronto, Pronto, Lavoro e Conversazione.

Per effettuare la disconnessione:

1. Scegliere **Disconnessione** dal menu del telefono IP.

Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, viene visualizzato l'apposito menu.

2. Scegliere il codice motivo appropriato.

Viene visualizzata nuovamente la schermata di accesso.

A questo punto l'agente è disconnesso da ACD.

Tolleranza di errore

Il servizio IP Phone Agent è dotato di tolleranza di errore se sono presenti due server IP Phone Agent. In caso di errore di un server, subentra l'altro server. Nel momento in cui si verifica il guasto del server iniziale, l'agente viene disconnesso ed è necessario accedere manualmente all'altro server.

Ridondanza

In un sistema ridondante, nella schermata di accesso di IP Phone Agent saranno visualizzati due servizi IP Phone Agent. In ogni momento può essere attivo un solo servizio. Se si tenta di accedere a un servizio non attivo, verrà visualizzato un messaggio di errore in cui si comunica di provare un altro servizio.

Failover

Se si verifica un'interruzione del servizio CAD, subentra il servizio di backup (se presente), in genere entro un minuto dall'interruzione.

I dati al momento di un'interruzione del servizio potrebbero andare persi. Ad esempio, in caso di interruzione del servizio Enterprise, è possibile che dal momento in cui vengono inviati al momento della chiamata all'agente i dati aziendali vadano persi.

Se la connessione al servizio CTI viene persa, verrà perso anche il servizio IP Phone Agent. Tuttavia, se nel momento in cui la connessione viene persa si sta effettuando una chiamata, la chiamata non verrà persa mentre è possibile che vadano persi i dati ad essa associati. È possibile tentare di accedere nuovamente al servizio IP Phone Agent o, in un sistema ridondante, al servizio IP Phone Agent di backup in qualsiasi momento durante o dopo la chiamata.

