

## 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”菜单中选择**停止录音**。

## 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

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**软键并从菜单中选择**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 企业版 10.0

- 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 和 Cisco 徽标是 Cisco Systems, Inc. 和 / 或其在美国及其它国家 / 地区的分支机构的商标。可以在 <http://www.cisco.com/go/trademarks> 上找到 Cisco 商标的列表。此处提及的第三方商标均属于其各自所有者所有。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。(11005R)

本文中使用的 IP 地址都是虚构的地址。本文档包括的任何示例、命令显示输出和图示均用于演示目的。若本文档演示内容中的 IP 地址与真实地址有所雷同，纯属无意和巧合。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留所有权利。



# 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（如果显示的是**名称**而非 **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 << 软键逐个删除您输入的字符。



**注** 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**软键以登录到 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，请先按**统计**软键，然后在“技能统计”屏幕上按**状态**软键。



**注** 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。您可以在已经处于“未就绪”状态时重新选择“未就绪”座席状态，以便输入其它原因代码。

## 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。

## 查看主叫方数据

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

要显示主叫方数据，请按**主叫方数据**软键。

要在显示“主叫方数据”屏幕时执行任何呼叫控制操作（例如进行呼叫），您必须先按“服务”以返回到正常的电话显示屏幕。