

Optag et opkald (kun Udvidet og Premium)

Hvis din administrator har aktiveret denne mulighed, kan du optage alle opkald, du modtager, på din IP-telefon. Du kan ikke lytte til de optagelser, du foretager, det kan kun en supervisor.

Hvis du vil starte et opkald, skal du trykke på softwaretasten **Indstilling**, mens du er på et aktivt opkald. Vælg **Start optagelse** i menuen Indstillinger. ”Opt” vises nu i skærmens statuslinje.

Hvis du vil stoppe optagelsen af et opkald, skal du trykke på softwaretasten **Indstilling** og derefter vælge **Stop optagelse** i menuen Indstillinger.

Overvågning/optagelsesmeddelelse

Du får muligvis besked, når din supervisor overvåger eller optager dine opkald, afhængigt af hvordan systemet er konfigureret.

Hvis meddelelsesfunktionen er slået til, og din supervisor overvåger og/eller optager dit opkald, kan du se et af følgende i statuslinjen:

- Opt (optager)
- Ove (overvåger)
- Opt/ove (optager og overvåger)

4 Log af

Du kan kun logge af fra agenttilstanden Ikke klar.

Hvis du vil logge af, skal du sørge for, at du er i tilstanden Ikke klar og derefter trykke på softwaretasten **Tilstand** og vælge **Log af** i menuen.

Du er nu logget af ACD'en.



GUIDEN HURTIG START



Cisco-IP-telefonagent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0

- 1 Logge på
- 2 Skærbilledet IP-telefonagent
- 3 Almindelige opgaver
- 4 Log af

Hovedsæde i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Navnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)

De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

1 Logge på

Pålogging er den eneste opgave i IP-telefonagent, der kræver, at du indtaster data.

Trin 1 Tryk på knappen **Tjenester** på din IP-telefon for at få vist menuen Tjenester.

Trin 2 Vælg tjenesten **IP-telefonagent** i menuen (tjenestens navn afhænger af, hvordan den er konfigureret af din systemadministrator). Skærbilledet Agent-login vises.

Trin 3 Indtast dit agent-id (eller dit agentnavn, hvis Navn vises i stedet for Id), adgangskode og lokalnummer i de relevante felter.

Brug rulletasten til at flytte dig fra felt til felt. Hvis du laver en fejl, skal du bruge softwaretasten << til at slette dine angivelser ét tegn ad gangen.



Bemærk

Skærbilledet IP-telefonagent-login kan konfigureres til at acceptere både bogstaver og tal. Når du trykker på en nummertast, vises en menu, der viser tallet og dets tilsvarende bogstaver. (Hvis du for eksempel trykker på tasten 4, vil du se en menu, der omfatter g, h, i, 4, G, H og I). Tryk på nummertasten, indtil du fremhæver det rigtige bogstav. Når du stopper med at trykke på tasten, vises dit valg i feltet.

Trin 4 Tryk på softwaretasten **Send** for at logge på ACD'en. Du sættes automatisk i agenttilstanden Ikke klar.

2 Skærbilledet IP-telefonagent

The screenshot shows the IP-telefonagent interface. At the top, there is a status bar with the text "14:23 15-02-10 2101". Below this is a title bar with "Skift tilstand - ID:2311". The main menu has four options: "1 Klar", "2 Ikke klar", "3 Arbejde klar", and "4 Arbejde Ikke klar". At the bottom, there is a software bar with buttons for "Vælg", "Stat.", "CData", and "Indstillin".

Labels on the left side of the screenshot:

- Tidspunkt og dato (points to the top status bar)
- Primært lokalnummer (points to the top status bar)
- Skærmtitel (points to the title bar)
- Menupunkt (points to the menu options)
- Statuslinje (points to the bottom software bar)
- Softwaretast-definitioner (points to the bottom software bar)

3 Almindelige opgaver

Skift agenttilstand

Skift agenttilstand ved at trykke på softwaretasten **Tilstand** og vælge den relevante tilstand i skærbilledet Skift tilstand. Den menu, du ser, viser de tilstande, der er tilgængelige fra din aktuelle tilstand. Din aktuelle agenttilstand angives altid på skærmens bundlinje.

Hvis du vil ændre agenttilstanden under et opkald, skal du først trykke på softwaretasten **Stat** og trykke på softwaretasten **Tilstand** i skærbilledet Fagstat.



Bemærk

Når du ændrer agenttilstanden under et opkald, ændres den agenttilstand, der vises på skærmen, ikke. Dit skærbillede viser fortsat Taler som din tilstand. Så snart du afslutter opkaldet, vil din ny tilstand vises.

Indtast en årsagskode

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at indtaste en årsagskode. Disse koder oprettes af din administrator.

Hvis du vil angive en årsagskode, skal du vælge den relevante årsagskode i menuen. Du kan vælge tilstanden Ikke klar igen, hvis du allerede er i tilstanden Ikke klar, for at angive en anden årsagskode.

Indtastning af afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller Arbejde ikke klar, kan du blive bedt om at indtaste afslutningsdata. Beskrivelsen af afslutningsdataene oprettes af din administrator.

Hvis du vil indtaste afslutningsdata, skal du vælge den relevante afslutningsdatabeskrivelse i menuen.

Visning af fagstatistikker

Fagstatistikker kan vises, når du er logget på IP-telefonagent. De viste fagstatistikker oprettes af din administrator.

Hvis du vil vise fagstatistikker, skal du trykke på softwaretasten **Stat**.

Vis opkalderdata

Opkalderdata vises, når din telefon ringer og under opkaldet. Den type data, der vises i skærbilledet Opkalderdata, bestemmes af din administrator.

Hvis du vil vise opkalderdata, skal du trykke på softwaretasten **Odata**.

Hvis du vil foretage opkaldskontrolhandlinger, når skærbilledet Opkalderdata vises (f.eks. foretage et opkald), skal du først trykke på Tjenester for at vende tilbage til det almindelige telefonvisningsskærbillede.