## Puhelun nauhoittaminen (vain Enhanced ja Premium)

Jos järjestelmänvalvoja on ottanut toiminnon käyttöön, voit nauhoittaa minkä tahansa puhelun, joka tulee IP-puhelimeen. Et voi kuunnella tekemiäsi nauhoituksia, vain valvoja voi kuunnella ne.

Aloita puhelun nauhoittaminen painamalla **Asetus**-näppäintä aktiivisen puhelun aikana. Valitse Asetukset-valikosta **Aloita nauhoitus**. Näytön tilarivillä lukee ”Nau”.

Lopeta puhelun nauhoittaminen painamalla **Asetus**-näppäintä ja valitsemalla Asetukset-valikosta **Pysäytä nauhoitus**.

## Ilmoitus seurannasta/nauhoituksesta

Järjestelmänvalvoja voi määrittää järjestelmän siten, että se ilmoittaa, kun valvoja seuraa tai nauhoittaa puheluitasi.

Jos ilmoitukset on otettu käyttöön ja valvoja seuraa ja/tai nauhoittaa puheluasi, tilarivillä näkyy jokin seuraavista:

- Nau (nauhoittaa)
- Tar (seuranta)
- Nau/Tar (nauhoittaa ja seuraa)

# 4 Uloskirjautuminen

Voit kirjautua ulos vain Ei valmiina -edustajatilasta.

Kirjaudu ulos varmistamalla, että olet Ei valmiina -tilassa, ja painamalla **Tila**-näppäintä ja valitsemalla valikosta **Kirjaudu ulos**.

Olet kirjautunut ulos ACD:stä.

**Amerikan pääkonttori**
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Puh: +1 408 526 4000
+1 800 553 6387
Faksi: +1 408 527 0883

Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Incin ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Ciscon tavaramerkeistä on osoitteessa http://www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Ciscon ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoitus olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkit, komentorivinäytöt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on tahaton.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.
© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

**PIKA-ALOITUSOPAS**

# Cisco IP-puhelimen edustaja

**Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0**

1 Sisäänkirjautuminen
2 IP-puhelimen edustaja -näyttö
3 Tavalliset tehtävät
4 Uloskirjautuminen

# 1 Sisäänkirjautuminen

Sisäänkirjautuminen on IP-puhelimen edustajan ainoa tehtävä, jossa sinun on annettava tietoja.

**Vaihe 1** Avaa Palvelut-valikko painamalla IP-puhelimen **Palvelut**-painiketta.

**Vaihe 2** Valitse **IP-puhelimen edustaja** -palvelu valikosta (palvelun nimi määräytyy sen mukaan, miten järjestelmänvalvoja on sen määrittänyt). Edustajan kirjautuminen -näyttö tulee näyttöön.

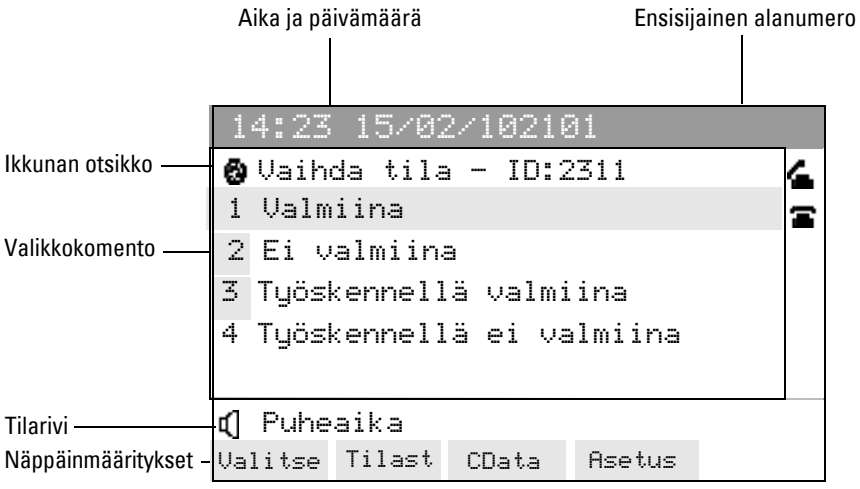
**Vaihe 3** Anna edustajan tunnus (tai edustajan nimi, jos näytössä on Nimi eikä Tunnus), salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin.

Siirry kentästä toiseen vieritysnäppäimellä. Jos teet virheen, voit poistaa merkintöjä merkin kerrallaan <<-näppäimellä.

**Huomautus** IP-puhelimen Edustajan kirjautuminen -näyttö voidaan määrittää hyväksymään sekä kirjaimia että numeroita. Kun painat numeronäppäintä, näyttöön tulee valikko, jossa näkyvät numero ja sitä vastaavat kirjaimet. (Jos esimerkiksi painat näppäintä 4, näyttöön tulee valikko, jossa ovat g, h, i, 4, G, H ja I). Paina numeronäppäintä, kunnes haluamasi merkki on korostettuna. Kun lopetat näppäimen painamisen, valinta näkyy kentässä.

**Vaihe 4** Kirjaudu ACD:hen painamalla **Lähetä**-näppäintä. Sinut määritetään automaattisesti Ei valmiina -edustajatilaan.

# 2 IP-puhelimen edustaja -näyttö




# 3 Tavalliset tehtävät

## Edustajan tilan vaihtaminen

Vaihda edustajan tila painamalla **Tila**-näppäintä ja valitsemalla haluamasi tila Vaihda tilaa -näytöstä. Näytössä oleva valikko esittää vain ne tilat, jotka ovat käytettävissä nykyisessä tilassasi. Nykyinen edustajan tila näkyy aina näytön alarivillä.

Vaihda edustajan tila puhelun aikana painamalla ensin **Tilastot**-näppäintä ja painamalla **Tila**-näppäintä Os.al. tilastot -näytössä.

**Huomautus** Kun vaihdat edustajan tilaa puhelun aikana, näytössä näkyvä edustajan tila ei muutu. Näytössä näkyy tilana Puhuu. Kun puhelu päättyy, uusi tila tulee näkyviin.

## Syykoodin antaminen

Kun siirryt Ei valmiina -tilaan tai kirjaudut ulos, näyttöön voi tulla kehote antaa syykoodi. Järjestelmänvalvoja määrittää nämä koodit.

Anna syykoodi valitsemalla haluamasi syykoodi valikosta. Voit valita Ei valmiina -tilan uudelleen ollessasi jo valmiiksi Ei valmiina -tilassa, jotta voit antaa toisen syykoodin.

## Päättämistietojen antaminen

Kun siirryt Työ on valmis- tai Työ on kesken -tilaan, näyttöön voi tulla kehote antaa päättämistiedot. Järjestelmänvalvoja määrittää päättämistietojen kuvaukset.

Anna päättämistiedot valitsemalla haluamasi päättämistietojen kuvaus valikosta.

## Osaamisalueiden tilastojen tarkasteleminen

Voit tarkastella osaamisalueiden tilastoja, kun olet kirjautunut IP-puhelimen edustajaan. Järjestelmänvalvoja määrittää esitettävät osaamisalueiden tilastot.

Tuo osaamisalueiden tilastot näyttöön painamalla **Tilastot**-näppäintä.

## Soittajan tietojen tarkasteleminen

Soittajan tiedot näkyvät puhelimen soidessa ja puhelun aikana. Järjestelmänvalvoja määrittää Soittaj. tiedot -näytössä esitettävien tietojen tyypin.

Tuo soittajan tiedot näyttöön painamalla **CData**-näppäintä.

Jos haluat suorittaa puhelunhallintatoimia, kun Soittaj. tiedot -näyttö on esillä (esimerkiksi soittaa puhelun), sinun täytyy ensin painaa Palvelut-painiketta ja palata takaisin tavalliseen puhelinnäyttöön.