

Aufzeichnen eines Anrufs (nur erweiterte Version und Premium-Version)

Wurde diese Funktion vom Administrator aktiviert, können Sie jeden auf dem IP-Telefon ankommenden Anruf aufzeichnen. Nur der Supervisor kann die von Ihnen erstellten Aufzeichnungen anhören.

Drücken Sie bei einem aktiven Anruf zum Starten der Anrufaufzeichnung die Softkey-Taste **Option**. Wählen Sie im Menü **Optionen** die Option **Aufz. starten**. In der Statuszeile des Bildschirms wird „Afz“ angezeigt.

Drücken Sie zum Beenden der Aufzeichnung eines Anrufs die Softkey-Taste **Option**, und wählen Sie anschließend im Menü **Optionen** die Option **Aufz. anhalten** aus.

Überwachungs-/Aufzeichnungsbenachrichtigung

Abhängig von der Systemeinstellung werden Sie benachrichtigt oder nicht benachrichtigt, wenn der Supervisor Ihre Anrufe überwacht oder aufzeichnet.

Bei aktivierter Benachrichtigung werden in der Statuszeile die folgenden Hinweise angezeigt, wenn der Supervisor Ihren Anruf überwacht und/oder aufzeichnet:

- Afz (Aufzeichnung)
- Mo (Überwachung)
- Afz/Mo (Aufzeichnung und Überwachung)

4 Abmelden

Sie können sich nur im Agentenstatus „Nicht bereit“ abmelden.

Um sich abzumelden, stellen Sie sicher, dass Sie im Status „Nicht bereit“ sind, dann drücken Sie die Softkey-Taste **Status** und wählen Sie die Option **Abmelden** aus dem Menü.

Sie sind jetzt von ACD abgemeldet.



KURZÜBERSICHT



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5

- 1 Anmelden
- 2 Bildschirm von IP Phone Agent
- 3 Häufig durchgeführte Aufgaben
- 4 Abmelden

Unternehmenszentrale Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems und das Cisco Systems-Logo sind eingetragene Marken oder Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Tochtergesellschaften in den USA und bestimmten anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

♻️ Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier mit 10 % wiederverwertbarem Abfall.

1 Anmelden

Die Eingabe von Daten ist in IP Phone Agent nur bei der Anmeldung erforderlich.

Step 1 Drücken Sie auf dem IP-Telefon auf die Taste **Dienste**, um das Menü **Dienste** anzuzeigen.

Step 2 Wählen Sie im Menü den Dienst **IP Phone Agent** (der Dienstname hängt von der Einrichtung durch den Systemadministrator ab). Der Bildschirm „Agentenanmeldung“ wird angezeigt.

Step 3 Geben Sie Ihre Agenten-ID (oder Ihren Agentennamen, wenn Name statt ID angezeigt wird), Ihr Kennwort und Ihren Anschluss in die entsprechenden Felder ein.

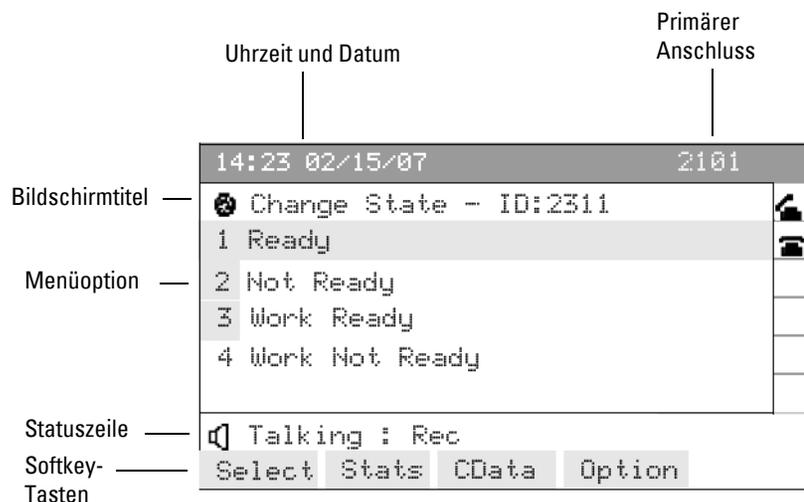
Mit der Bildlauf Taste können Sie zwischen den Feldern wechseln. Mit der Softkey-Taste << können Sie fehlerhafte Eingaben zeichenweise löschen.



Hinweis Der Anmeldebildschirm von IP Phone Agent ist möglicherweise so konfiguriert, dass Buchstaben und Zahlen eingegeben werden können. Wenn Sie eine Zahlentaste drücken, wird ein Menü mit der Zahl und den entsprechenden Buchstaben angezeigt. (Wenn Sie z. B. die Taste 4 drücken, wird ein Menü mit den Zeichen g, h, i, 4, G, H und I angezeigt.) Drücken Sie die Zahlentaste, bis das korrekte Zeichen markiert ist. Wenn Sie die Taste loslassen, wird das jeweilige Zeichen im Feld angezeigt.

Step 4 Drücken Sie zum Anmelden bei ACD die Softkey-Taste **Übermitteln**. Daraufhin wird automatisch der Agentenstatus **Nicht bereit** aktiviert.

2 Bildschirm von IP Phone Agent



3 Häufig durchgeführte Aufgaben

Agentenstatus ändern

Ändern Sie den Agentenstatus durch Drücken der Softkey-Taste **Status**, und wählen Sie im Bildschirm **Status ändern** den entsprechenden Status aus. Im Menü werden nur die im aktuellen Status verfügbaren Status angezeigt. Der aktuelle Agentenstatus wird immer in der untersten Zeile des Bildschirms angezeigt.

Zum Ändern des Agentenstatus während eines Anrufs drücken Sie die Softkey-Taste **Statit.** und auf dem Bildschirm **Kenntnisstatist.** die Softkey-Taste **Status**.



Hinweis Wenn Sie den Agentenstatus während eines Anrufs ändern, wird der auf dem Bildschirm angezeigte Status nicht geändert. Auf dem Bildschirm wird weiterhin „Gespräch“ als Status angezeigt. Der neue Status wird nach Beenden des Anrufs angezeigt.

Eingeben eines Begründungscodes

Beim Wechseln in den Status „Nicht bereit“ oder beim Abmelden werden Sie möglicherweise aufgefordert, einen Begründungscode einzugeben. Diese Codes werden vom Administrator eingerichtet.

Wählen Sie zur Eingabe eines Begründungscodes den entsprechenden Code im Menü aus.

Wrapup-Daten eingeben

Beim Wechseln in den Status „Bereit“ oder „Nicht bereit“ werden Sie möglicherweise aufgefordert, Wrapup-Daten einzugeben. Die Beschreibungen der Wrapup-Daten werden vom Administrator festgelegt.

Wählen Sie zur Eingabe von Wrapup-Daten die entsprechende Beschreibung im Menü aus.

Kenntnisstatistik anzeigen

Eine Kenntnisstatistik kann angezeigt werden, wenn Sie bei IP Phone Agent angemeldet sind. Die angezeigte Kenntnisstatistik wird vom Administrator angezeigt.

Zur Anzeige der Kenntnisstatistik drücken Sie die Softkey-Taste **Statit.**

Anruferdaten anzeigen

Anruferdaten werden angezeigt, wenn während des Anrufs ein Anruf auf Ihrem Telefon eingeht. Die Art der auf dem Bildschirm „Daten d. Anruf.“ angezeigten Daten wird vom Administrator festgelegt.

Zur Anzeige der Anruferdaten drücken Sie die Softkey-Taste **ADaten**.