

Optagelse af 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 optage dit opkald, kan du se et af følgende vist 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 ikke 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 8.0

- 1 Pålogging
- 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: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brug af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

♻️ Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10% genbrugsaffald.

1 Pålogging

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.

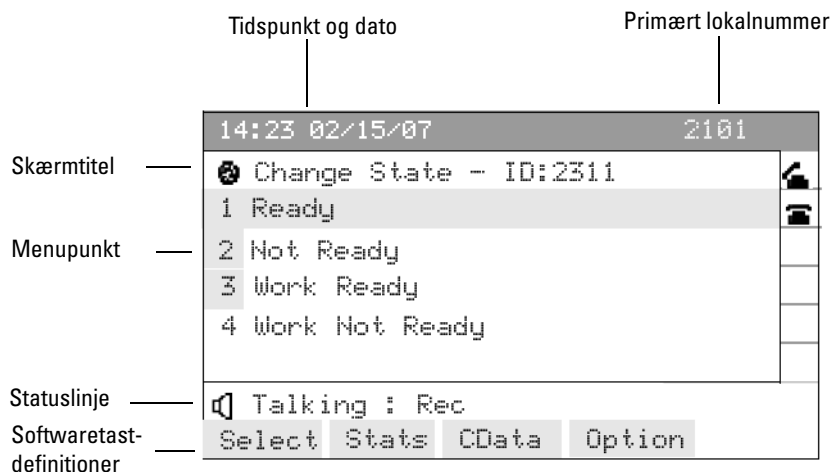
Brug rulletasten til at flytte dig fra felt til felt. Hvis du laver en fejl, skal du bruge softwaretasten << til at slette dine angivelser ét tegn ad gangen.



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



3 Almindelige opgaver

Ændring af 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.

Indtastning af 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**.

Visning af 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**.