

## Spela in ett samtal (endast Enhanced och Premium)

Du kan spela in samtal som du tar emot på din IP-telefon om det har ställts in av administratören. Du kan däremot inte avlyssna dina inspelningar, det kan bara arbetsledaren.

Klicka på knappen **Alternativ** under ett samtal för att påbörja inspelning. Markera **Starta inspelning** i menyn Alternativ. "Rec" visas nu i statusfältet på skärmen.

Klicka på knappen **Alternativ** och markera **Stoppa inspelning** i menyn Alternativ för att stoppa inspelningen.

## Meddelande om övervakning/inspelning

Om du får ett meddelande när arbetsledaren övervakar eller spelar in dina samtal eller inte beror på hur systemet är konfigurerat.

Om meddelanden är konfigurerade och din arbetsledare övervakar och/eller spelar in ditt samtal kommer något av följande att visas i statusfältet:

- Rec (inspelning)
- Mon (övervakning)
- Rec/Mon (övervakning/inspelning)

## 4 Logga ut

Det går bara att logga ut om agentstatusen är Inte klar.

Du loggar ut, när du är i status Inte klar, genom att trycka på knappen **Status** och markera **Logga ut** i menyn.

Du loggas nu ut från ACD.



### SNABBGUIDE



## Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 8.0

- 1 Logga in
- 2 Skärmen IP Phone Agent
- 3 Vanliga uppgifter
- 4 Logga ut

### Huvudkontor, Nord- och Sydamerika

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems och logotypen Cisco Systems är registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA eller andra länder. Alla andra varumärken som nämns i detta dokument eller på denna webbplats tillhör sina respektive ägare. Bruket av ordet partner innebär inte någon form av kompanjonskap mellan Cisco och ett annat företag. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Med ensamrätt.

♻️ Tryckt i USA på återvunnet papper som innehåller 10% återvunnet hushållsavfall.



# 1 Logga in

Den enda uppgift i IP Phone Agent som kräver att du anger information är inloggningen.

- Steg 1** Tryck på knappen **Tjänster** på din IP-telefon för att visa menyn Tjänster.
- Steg 2** Välj tjänsten **IP Phone Agent** från menyn (tjänstnamnet beror på hur det har angetts av systemadministratören). Inloggningsrutan för mobila agenter visas.
- Steg 3** Ange ditt agent-ID (eller ditt namn om Namn visas i stället för ID), lösenord och anknytning i fälten.

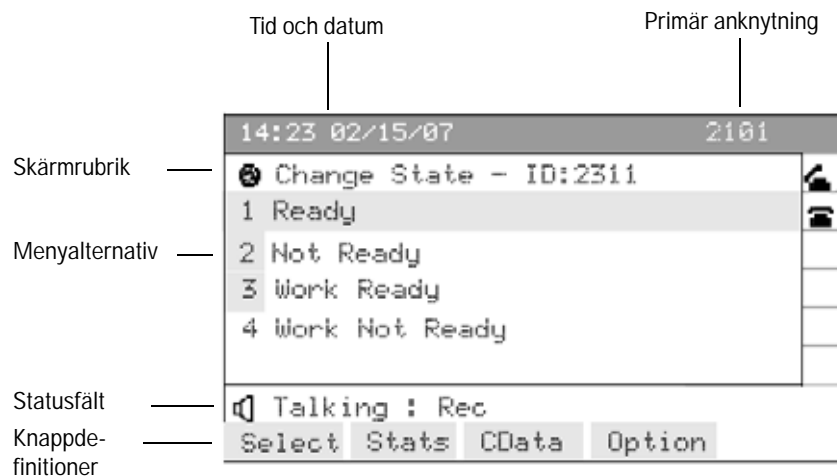
Använd rullningsknappen för att gå mellan fälten. Om du skriver fel använder du knappen << för att ta bort ett tecken i taget.



**OBS!** Inloggningsrutan i IP Phone Agent kan vara konfigurerad så att den accepterar både bokstäver och siffror. När du trycker på en sifferknapp visas en meny som visar det numret och korresponderande bokstäver. (Om du t.ex. trycker på 4 visas en meny som innehåller g, h, i, 4, G, H och I). Tryck på nummerknappen tills du markerar rätt tecken. När du slutar trycka på knappen visas ditt val i fältet.

- steg 4** Tryck på knappen **Skicka** för att logga in på ACD. Du placeras automatiskt i statusen Inte klar.

# 2 Skärmen IP Phone Agent



# 3 Vanliga uppgifter

## Ändra agentstatus

Ändra agentstatus genom att trycka på knappen **Status** och markera lämplig status från skärmbilden Ändra status. Menyn visar bara de statusar som är möjliga att välja från din aktuella status. Din aktuella agentstatus visas alltid längst ned på skärmen.

Om du vill ändra agentstatus under ett samtal trycker du först på knappen **Status** och på skärmbilden Kunskapsstatus trycker du på knappen **Status**.



**OBS!** När du ändrar agentstatus när ett samtal pågår ändras inte den agentstatus som visas på skärmen. Skärmen fortsätter att visa Talar som din status. När du avslutar samtalet visas din nya status.

## Ange en orsakskod

När du byter status till Inte klar eller loggar ut uppmanas du att ange en orsakskod. Dessa koder ställs in av administratören.

Du anger en orsakskod genom att välja en lämplig orsakskod i menyn. Du kan klicka på knappen Inte klar igen även om du redan har statusen Inte klar om du vill ange en annan orsakskod.

## Ange sammanfattningsdata

När du byter status till Inte klar eller Avslutar kan du uppmanas att ange sammanfattningsdata. Beskrivningarna för sammanfattningsdata anges av administratören.

Du anger sammanfattningsdata genom att välja lämplig beskrivning i menyn.

## Visa kunskapsstatistik

Du kan se kunskapsstatistik när som helst när du är inloggad i IP Phone Agent. Vilken kunskapsstatistik som visas ställs in av administratören.

Tryck på knappen **Status** om du vill se kunskapsstatistik.

## Visa information om uppringaren

Information om uppringaren visas när det ringer på din telefon och under samtalet. Vilken typ av information som visas om uppringaren avgörs av systemadministratören.

Tryck på knappen **CData** om du vill visa information om uppringaren.