

İzleme/Kayıt Bildirimi

Sisteminizin nasıl ayarlandığına bağlı olarak, gözetmeniniz çağrılarınızı izlediği veya kaydettiği zaman bildirim alabilir veya almayabilirsiniz.

Bildirim etkinse ve gözetmeniniz çağrınızı izliyorsa ve/veya kaydediyorsa, durum satırında şunlardan birinin görüntülendiğini görürsünüz:

- Kyt (kaydediliyor)
- İzl (izleniyor)
- Kyt/İzl (kaydediliyor ve izleniyor)

4 Oturum Kapatma

Herhangi bir Hazır Değil temsilci durumunda oturum kapatabilirsiniz.

Oturumu kapatmak için Hazır Değil durumunda olmadığınızdan emin olun ve sonra **Durum** yazılım tuşuna basın ve menüden **Oturumu Kapat**'ı seçin.

Şimdi ACD oturumunuz kapatılmıştır.



Hızlı Başlangıç Kılavuzu



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Sürüm 8.0

- 1 Oturum Açma
- 2 IP Phone Agent Ekranı
- 3 Ortak Görevler
- 4 Oturum Kapatma

Amerika Genel Merkezi

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



Cisco, Cisco Systems ve Cisco Systems logo marka olarak ya da Cisco Systems, Inc' in ve / ya da Amerika Birleşik Devletleri ve belli diğer ülkelerin yan kuruluşlarının markası olarak kayıtlıdır. Bu belgede ya da internet sitesinde bahsi geçen bütün diğer ticari markalar kendi sahiplerinin mülküdür. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğunu anlamına gelmez. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.

♻️ %10 kullanılmış madde içeren geri dönüştürülmüş kağıt üzerine ABD'de basılmıştır.

1 Oturum Açma

Oturum açma, IP Phone Agent'ta veri girmenizi gerektiren tek görevdir.

Adım 1 Hizmetler menüsünü görüntülemek için IP telefonunuzda **Hizmetler** düğmesine basın.

Adım 2 Menüden **IP Phone Agent** hizmetini seçin (hizmet adı, sistem yöneticiniz tarafından nasıl ayarlandığına bağlı olarak değişir). Temsilci Oturumu Açma ekranı görüntülenir.

Adım 3 Uygun alanlara temsilci kimliğinizi (veya Kimlik yerine Adı gösteriliyorsa, temsilci adınız), parolanızı ve dahili numaranızı girin.

Alandan alana geçiş yapmak için kaydırma tuşunu kullanın. Yanlışlık yaparsanız, girişinizde karakterleri birer birer silmek için << yazılım tuşunu kullanın.

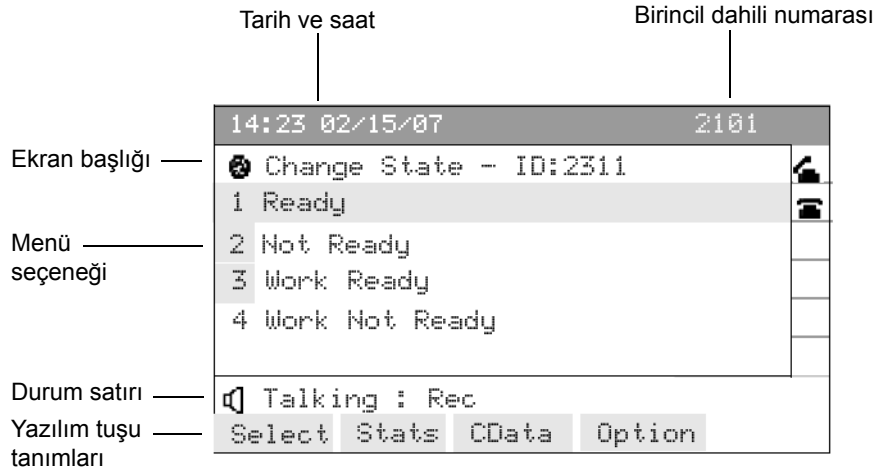


Not

IP Phone Temsilci Oturumu Açma Ekranı, harf ve sayı kabul etmek üzere yapılandırılabilir. Bir sayı tuşuna bastığınızda, bu sayıyı ve karşılık gelen harfleri gösteren bir menü görüntülenir. (Örneğin, 4 tuşuna basarsanız, g, h, i, 4, G, H ve I karakterleri bulunan bir menü görürsünüz.) Doğru karakter vurgulanana kadar sayı tuşuna basın. Tuşa basmayı bıraktığınızda, seçiminiz alanda görünür.

Adım4 ACD'de oturum açmak için **Gönder** yazılım tuşuna basın. Otomatik olarak Hazır Değil temsilci durumuna geçersiniz.

2 IP Phone Agent Ekranı



3 Ortak Görevler

Temsilci Durumunu Değiştirme

Temsilci durumunuzu, **Durum** yazılım tuşuna basıp Durumu Değiştir ekranından ilgili durumu seçerek değiştirin. Görüntülenen menü yalnızca o anki durumunuzdan kullanabileceğiniz durumları gösterir. O anki temsilci durumunuz her zaman ekranın en alt satırında gösterilir.

Bir çağrı sırasında temsilci durumunu değiştirmek için, önce **İstatistikler** yazılım tuşuna basın ve Beceri İstatistikleri ekranından, **Durum** yazılım tuşuna basın.



Not

Bir çağrı sırasında temsilci durumunuzu değiştirdiğinizde, ekranda görünen temsilci durumu değişmez. Ekranda durumunuz Konuşuyor olarak görünmeye devam eder. Çağrıyı tamamladığınızda hemen yeni durumunuz görüntülenir.

Neden Kodu Girme

Durumunuzu, Hazır Değil olarak her değiştirdiğinizde veya oturumu kapattığınızda, bir neden kodu girmeniz istenebilir. Kodlar yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Neden kodu girmek için, menüden uygun neden kodunu seçin. Hazır Değil durumundayken, başka bir neden kodu girmek için yine Hazır Değil temsilci durumunu seçebilirsiniz.

Toparlama Verilerini Girme

Çalışma Hazır veya Çalışma Hazır Değil durumuna her geçişinizde, toplama verileri girmeniz istenebilir. Toparlama verileri tanımları yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Toparlama verilerini girmek için, menüden uygun toplama verileri tanımını seçin.

Beceri İstatistiklerini Görüntüleme

Beceri istatistikleri IP Phone Agent'ta her oturum açtığınızda görüntülenebilir. Görüntülenen beceri istatistikleri yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Beceri istatistiklerini görüntülemek için, **İstatistikler** yazılım tuşuna basın.

Arayan Verilerini Görüntüleme

Arayan verileri telefonunuz çaldığında ve bir çağrı sırasında görüntülenir. Arayan Verileri ekranında görüntülenen verilerin türü yöneticiniz tarafından belirlenir.

Arayan verilerini görüntülemek için, **CData** yazılım tuşuna basın.

Çağrı Kaydetme (Yalnızca Enhanced ve Premium)

Yöneticiniz tarafından etkinleştirilirse, IP telefonunuzda aldığımız tüm çağrıları kaydedebilirsiniz. Yaptığımız kayıtları dinleyemezsiniz, yalnızca gözetmenler dinleyebilir.

Bir çağrıyı kaydetmeye başlamak için, etkin bir çağrıdayken **Seçenek** yazılım tuşuna basın. Seçenekler menüsünden **Kayıt Başlat**'ı seçin. Şimdi ekranınızın durum satırında "Kyt" görünür.

Bir çağrıyı kaydetmeyi durdurmak için, **Seçenek** yazılım tuşuna basın ve Seçenekler menüsünden **Kayıt Durdur**'u seçin.