

Enregistrer un appel (versions Améliorée et Premium seulement)

Si cette fonction a été activée par l'administrateur, vous pouvez enregistrer tous les appels que vous recevez sur votre téléphone IP. Par contre, vous ne pouvez pas écouter les enregistrements, seuls les superviseurs peuvent le faire.

Pour lancer l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche programmable **Option** pendant un appel en cours. Dans le menu Options, sélectionnez **Lancer l'enregistrement**. La ligne d'état de l'écran affiche alors « Enr ».

Pour mettre fin à l'enregistrement, appuyez sur la touche programmable **Option**, puis sélectionnez **Arrêter l'enregistrement** dans le menu Options.

Avis de surveillance et d'enregistrement

Selon la configuration du système, vous pourriez ne pas être avisé lorsque votre superviseur surveille ou enregistre vos appels.

Si la fonction d'avis est activée et que votre superviseur surveille ou enregistre votre appel, vous verrez un des éléments suivants sur la ligne d'état.

- Enr (enregistrement en cours)
- Sur (surveillance en cours)
- Enr/Sur (enregistrement et surveillance en cours)

4 Fermeture de session

Vous pouvez fermer une session seulement à partir de l'état d'agent Non disponible.

Pour fermer une session, assurez-vous d'être dans l'état Non disponible, appuyez ensuite sur la touche programmable **État**, puis sélectionnez **Déconnexion** dans le menu.

Votre session au distributeur automatique d'appels (DAA) est maintenant fermée.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 8.5

- 1 Ouverture de session
- 2 Écran IP Phone Agent
- 3 Tâches courantes
- 4 Fermeture de session

Siège social pour les Amériques
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Téléphone : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Télécopieur : 408 527-0883



Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de commerce de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Les marques de commerce tierces mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Aucune des adresses IP utilisées dans ce document n'est censée constituer une adresse réelle. Les exemples, les présentations de l'affichage des commandes et les graphiques compris dans ce document ne servent qu'à illustrer le contenu du document. Tout emploi d'une adresse IP réelle dans les exemples est purement accidentel et non intentionnel.

© Cisco Systems, Inc., 2010. Tous droits réservés.

© Calabrio, Inc., 2010. Tous droits réservés.

1 Ouverture de session

L'ouverture de session est la seule tâche dans IP Phone Agent qui exige l'entrée de données.

- Étape 1** Appuyez sur le bouton **Services** de votre téléphone IP afin d'afficher le menu **Services**.
- Étape 2** Dans le menu, choisissez le service **IP Phone Agent** (le nom du service dépend de la configuration choisie par l'administrateur du système). L'écran Connexion de l'agent s'affiche.
- Étape 3** Entrez vos ID d'agent (ou nom d'agent, si Nom apparaît à la place de ID), mot de passe et numéro de poste dans les champs appropriés. Utilisez la touche de défilement pour passer d'un champ à un autre. Si vous faites une erreur, utilisez la touche programmable << pour supprimer vos entrées un caractère à la fois.

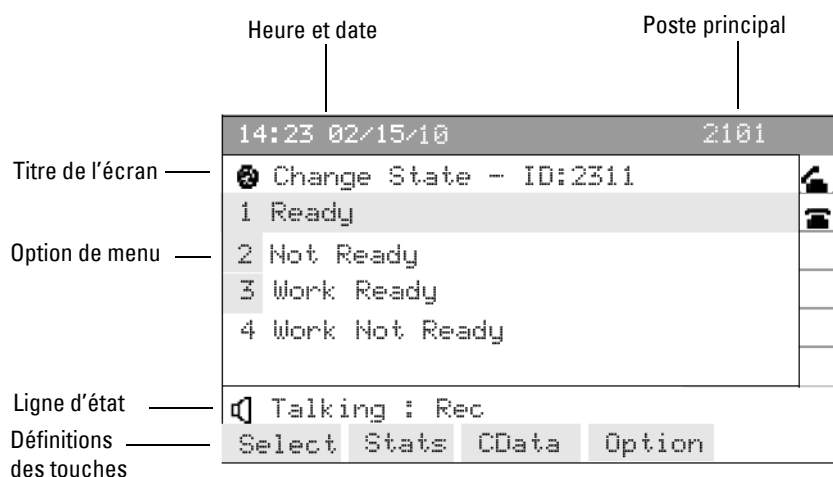


Remarque

Il est possible de configurer l'écran Connexion à IP Phone Agent pour qu'il prenne en charge les lettres et les chiffres. Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, un menu apparaît dans lequel s'affichent le chiffre et les lettres qui y correspondent. (Par exemple, si vous appuyez sur la touche 4, vous voyez un menu comprenant les caractères g, h, i, 4, G, H et I.) Appuyez sur la touche numérique jusqu'à ce que le caractère désiré apparaisse en surbrillance. Lorsque vous cessez d'appuyer sur la touche, votre choix apparaît dans le champ.

- Étape 4** Appuyez sur la touche programmable **Soumettre** pour vous connecter au DAA. Vous êtes alors automatiquement dans l'état d'agent Non disponible.

2 Écran IP Phone Agent



3 Tâches courantes

Changer l'état d'agent

Pour changer l'état d'agent, appuyez sur la touche programmable **État** et sélectionnez l'état approprié dans l'écran **Changer l'état**. Le menu n'affiche que les états disponibles à partir de votre état actuel. Votre état d'agent actuel apparaît toujours sur la ligne inférieure de l'écran.

Pour changer l'état d'agent pendant un appel, appuyez d'abord sur la touche programmable **Statistiques**, puis, dans l'écran **Statistiques des compétences**, appuyez sur la touche programmable **État**.



Remarque

Lorsque vous changez votre état d'agent pendant un appel, l'état indiqué à l'écran ne change pas. L'état apparaissant à l'écran est toujours **En conversation**. Dès que vous avez terminé l'appel, votre nouvel état s'affiche.

Entrer un code motif

Il est possible qu'on vous demande d'entrer un code de motif lorsque vous passez à l'état **Non disponible** ou que vous fermez une session. Ces codes sont définis par l'administrateur.

Pour entrer un code de motif, il vous suffit de choisir le code de motif approprié dans le menu. Vous pouvez sélectionner de nouveau l'état **Non disponible** lorsque votre état est déjà réglé à **Non disponible**, pour entrer un autre code de motif.

Entrer des données post-appel

Il est possible qu'on vous demande d'entrer des données post-appel lorsque vous passez à l'état **Disponible au travail** ou **Non disponible au travail**. Les descriptions des données post-appel sont définies par l'administrateur.

Pour entrer des données post-appel, il vous suffit de choisir la description des données post-appel appropriée dans le menu.

Afficher les statistiques relatives aux compétences

Il est possible de consulter les statistiques relatives aux compétences à tout moment lorsqu'une session est ouverte dans IP Phone Agent. Les statistiques relatives aux compétences qui sont affichées sont définies par l'administrateur.

Pour afficher les statistiques relatives aux compétences, appuyez sur la touche programmable **Statistiques**.

Afficher les données du demandeur

Les données du demandeur s'affichent lorsque votre téléphone sonne, ainsi que durant l'appel. C'est l'administrateur qui définit le type de données qui apparaissent sur l'écran **Données du demandeur**.

Pour afficher les données du demandeur, appuyez sur la touche programmable **Données C**.

Pour exécuter des actions de contrôle d'appel lorsque l'écran **Données du demandeur** est affiché (par exemple, faire un appel), vous devez d'abord appuyer sur **Services** pour revenir à l'affichage normal du téléphone.