

Anruf aufzeichnen (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 wiedergeben.

Drücken Sie zum Starten der Aufzeichnung während eines Anrufs die programmierbare Taste **Option**. Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ die Option **Aufz. starten** aus. Auf der Statuszeile des Bildschirms wird „Aufz“ angezeigt.

Drücken Sie zum Beenden der Aufzeichnung eines Anrufs die programmierbare Taste **Option**. Wählen Sie anschließend aus dem Menü „Optionen“ die Option **Aufz. anhalten**.

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 programmierbare Taste **Status**, und wählen Sie die Option **Abmelden** aus dem Menü.

Sie sind jetzt von ACD abgemeldet.

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 und das Cisco-Logo sind Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder von Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco-Marken ist unter <http://www.cisco.com/go/trademarks> zu finden. Erwähnte Marken anderer Anbieter sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes "Partner" impliziert keine Partnerbeziehung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (1005R)

Die in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als wirkliche Adressen vorgesehen. Alle Beispiele, Anzeigebildschirme von Befehlen und Abbildungen in diesem Dokument dienen lediglich der Veranschaulichung. Jegliche Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in veranschaulichenden Beispielen geschieht unabsichtlich und zufällig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



KURZÜBERSICHT



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.5

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

1 Anmelden

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

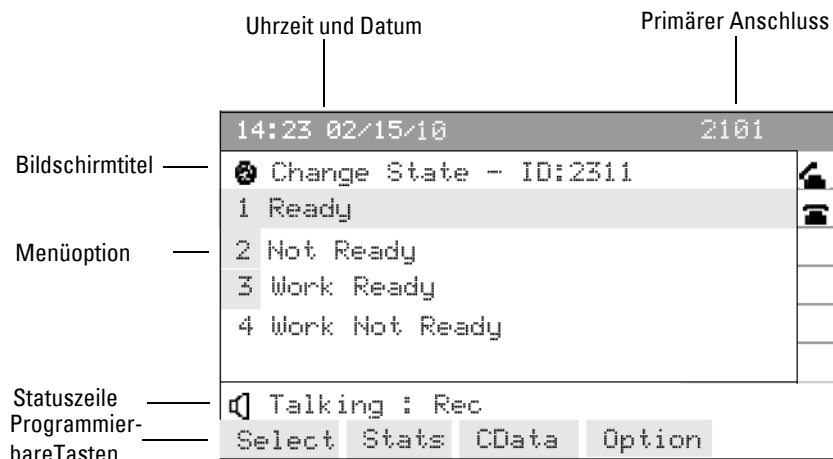
- Schritt 1** Drücken Sie auf dem IP-Telefon auf **Dienste**, um das Menü „Dienste“ anzuzeigen.
- Schritt 2** Wählen Sie im Menü den **IP Phone Agent**-Dienst (der Name des Dienstes hängt von der Einrichtung durch den Systemadministrator ab). Der Bildschirm „Agentenanmeldung“ wird angezeigt.
- Schritt 3** Geben Sie Ihre Agenten-ID (oder Ihren Agentennamen, wenn Name statt ID angezeigt wird), Kennwort und Telefonanschluss in den entsprechenden Feldern ein.
- Mit der Bildlauf Taste können Sie zwischen den Feldern wechseln. Mit der Bildlauf Taste können Sie zwischen den Feldern wechseln.



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 übernommen.

- Schritt 4** Drücken Sie zum Anmelden bei ACD die programmierbare 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 programmierbaren 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 programmierbare Taste **Status** und auf dem Bildschirm „Kenntnisstatus“ die programmierbare 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. Um einen anderen Begründungscode einzugeben, können Sie den Agentenstatus „Nicht bereit“ erneut auswählen, wenn Sie sich bereits im Status „Nicht bereit“ befinden.

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 programmierbare Taste **Stats**.

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.

Drücken Sie zur Anzeige der Anruferdaten die programmierbare Taste **ADaten**.

Zur Durchführung von Anrufsteuerungsaktionen, wenn der Bildschirm „Anruferdaten“ angezeigt wird (z. B. einen Anruf tätigen), drücken Sie zuerst auf „Dienste“, um zur normalen Telefonanzeige zurückzukehren.