

Rejestrowanie połączenia (tylko wersja Enhanced lub Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, użytkownik może rejestrować połączenia odebrane na swoim telefonie IP. Nie może jednak odsłuchiwać zarejestrowanych połączeń — może to zrobić tylko przełożony.

Aby rozpocząć rejestrowanie połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy **Opcja** podczas aktywnego połączenia. Z menu Opcje należy wybrać polecenie **Rozpocznij rejestrowanie**. W wierszu stanu na ekranie telefonu pojawi się napis Rec (rejestrowanie).

Aby zatrzymać rejestrowanie połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy **Opcja**, a następnie z menu Opcje wybrać polecenie **Zatrzymaj rejestrowanie**.

Powiadomienie o monitorowaniu lub rejestrowaniu

W zależności konfiguracji systemu agent może być powiadamiany o tym, że przełożony monitoruje lub rejestruje jego połączenie.

Jeśli powiadomienia są włączone, a przełożony monitoruje lub rejestruje połączenie użytkownika, zobaczy on jeden z następujących komunikatów w wierszu stanu:

- Rec (rejestrowanie)
- Mon (monitorowanie)
- Rec/Mon (rejestrowanie i monitorowanie)

4 Wylogowywanie

Agent może się wylogować tylko pod warunkiem, że jest w stanie Niegotowy.

Aby się wylogować, użytkownik w stanie Niegotowy, powinien nacisnąć przycisk programowy **Stan** i z menu wybrać polecenie **Wylogowanie**.

Nastąpi wylogowanie z systemu ACD.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5

- 1 Logowanie się
- 2 Ekran usługi IP Phone Agent
- 3 Często wykonywane zadania
- 4 Wylogowywanie

Centrala amerykańska
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)
Faks: 408 527-0883



Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceń i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakiegokolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

1 Logowanie się

Logowanie się to jedyne zadanie w usłudze IP Phone Agent, które wymaga wprowadzania danych.

Krok 1 Naciśnij przycisk **Usługi** na telefonie IP, aby wyświetlić menu Usługi.

Krok 2 Z menu wybierz usługę **IP Phone Agent** (nazwa usługi zależy od tego, jak skonfigurował ją administrator systemu). Pojawi się ekran Logowanie agenta.

Krok 3 W odpowiednich polach wprowadź swój identyfikator agenta (jeśli zamiast pola Identyfikator jest wyświetlane pole Nazwa, wprowadź nazwę agenta), hasło i numer wewnętrzny telefonu.

Do poruszania się między polami służy klawisz przewijania. W przypadku popełnienia błędu usuń wprowadzone dane znak po znaku za pomocą klawisza programowego <<.

Uwaga Ekran logowania usługi IP Phone Agent można skonfigurować tak, aby były na nim akceptowane zarówno litery, jak i cyfry. Po naciśnięciu klawisza z cyfrą pojawi się menu z tą cyfrą i odpowiadającymi jej literami. (Na przykład po naciśnięciu klawisza 4 zostanie wyświetlone menu ze znakami g, h, i, 4, G, H oraz I). Należy naciskać klawisz z cyfrą tyle razy, aby wyróżnić właściwy znak. Po zaprzestaniu naciskania klawisza wybrany znak pojawi się w polu.

Krok 4 Naciśnij przycisk programowy **Wyślij**, aby zalogować się do systemu ACD. Zostanie automatycznie ustawiony stan agenta Niegotowy.

2 Ekran usługi IP Phone Agent

The screenshot shows a terminal-style interface. At the top, it displays the time and date '14:23 02/15/10' and the extension number '2101'. Below this is a title bar 'Change State - ID:2311'. The main menu lists four options: '1 Ready', '2 Not Ready', '3 Work Ready', and '4 Work Not Ready'. At the bottom, there is a status bar 'Talking : Rec' and a row of function keys: 'Select', 'Stats', 'CData', and 'Option'. Labels on the left side of the image point to these elements: 'Godzina i data' (Time and date), 'Podstawowy numer wewnętrzny' (Basic extension number), 'Tytuł ekranu' (Screen title), 'Opcja menu' (Menu option), 'Wiersz stanu' (Status line), and 'Definicje przycisków programowych' (Function key definitions).

3 Często wykonywane zadania

Zmianianie stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien nacisnąć przycisk programowy **Stan** i na ekranie zmieniania stanu wybrać odpowiedni stan. W menu są wyświetlane tylko te stany, do których można przejść z bieżącego stanu. Bieżący stan agenta jest zawsze pokazywany w dolnym wierszu ekranu.

Aby zmienić stan podczas połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy **Statystyka**, po czym na ekranie Statystyka umiejętności nacisnąć przycisk programowy **Stan**.

Uwaga Po zmianie stanu agenta podczas połączenia stan wyświetlany na ekranie nie zmieni się. Na ekranie nadal będzie pokazywany stan W trakcie rozmowy. Natychmiast po zakończeniu połączenia zostanie wyświetlony nowy stan.

Wprowadzanie kodu przyczyny

Podczas zmieniania stanu na Niegotowy lub wylogowywania się agenta system może monitować go o wybranie kodu przyczyny. Kody te konfiguruje administrator. Aby wprowadzić kod przyczyny, należy wybrać odpowiedni kod z menu. Jeśli agent jest w stanie Niegotowy, może ponownie wybrać stan agenta Niegotowy w celu wprowadzenia innego kodu przyczyny.

Wprowadzanie danych zakańczania

Podczas zmieniania stanu na Gotowość do pracy lub Brak gotowości do pracy może zostać wyświetlony monit o wprowadzenie danych zakańczania. Opisy danych zakańczania konfiguruje administrator.

Aby wprowadzić dane zakańczania, należy wybrać odpowiedni opis danych zakańczania z menu.

Wyświetlanie statystyki umiejętności

Po zalogowaniu się do usługi IP Phone Agent można wyświetlić dostępną statystykę umiejętności. Zakres wyświetlanych danych statystycznych dotyczących umiejętności konfiguruje administrator.

Aby wyświetlić statystykę umiejętności, należy nacisnąć przycisk programowy **Statystyka**.

Wyświetlanie danych telefonującego

Dane telefonującego są wyświetlane, kiedy telefon dzwoni, a także podczas połączenia. Typ danych wyświetlanych na ekranie Dane telefonującego konfiguruje administrator. Aby wyświetlić dane telefonującego, należy nacisnąć przycisk programowy **Dane telefonującego**.

Aby wykonać jakiegokolwiek działania sterowania połączeniami, gdy jest wyświetlany ekran Dane telefonującego (na przykład nawiązać połączenie), najpierw należy nacisnąć przycisk Usługi, aby wrócić do normalnego ekranu telefonu.