

對通話錄音（僅限於 Enhanced 版與 Premium 版）

管理員如有啟用此功能，您即可對您在 IP Phone 接聽的來電進行錄音。您無法聽取所錄製的任何錄音，只有監督員才可以執行此作業。

若要開始對通話錄音，請在通話進行期間按**選項**軟鍵。從「選項」功能表中選取**開始錄音**。畫面上的狀態列會隨即出現 "Rec"。

若要停止對通話錄音，請按**選項**軟鍵，再從「選項」功能表中選取**停止錄音**。

監控 / 錄音通知

當監督員對通話進行監控或錄音時，您不一定會收到通知，視系統的設定而定。

如有開啟通知功能，則當監督員監控您的通話及（或）對其進行錄音時，會在狀態列上顯示下列一項：

- Rec（錄音中）
- Mon（監控中）
- Rec/Mon（錄音且監控中）

4 登出

只能從「未就緒」代理狀態登出。

若要登出，請先確定您是處於「未就緒」狀態，然後按**狀態**軟鍵，再從功能表中選取**登出**。

如此即可登出 ACD。



快速入門指南



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 版

- 1 登入
- 2 IP Phone Agent 畫面
- 3 一般工作
- 4 登出

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

<http://www.cisco.com>

電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883

Cisco 及 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及其位於美國境內及 / 或其他國家 / 地區之關係企業的商標。如需 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/trademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1005R)

本文中使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文中所有之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。



1 登入

IP Phone Agent 只會在登入時要求您輸入資料。

- 步驟 1** 若要顯示「服務」功能表，請按 IP Phone 上的**服務**按鈕。
- 步驟 2** 從功能表選擇 **IP Phone Agent 服務**（服務名稱取決於系統管理員的設定方式）。
「代理登入」畫面會隨即顯示。
- 步驟 3** 在適當的欄位中輸入代理 ID（若是顯示姓名，而非 ID，請輸入代理名稱）、密碼及內線。

您可以使用捲動鍵在欄位間移動。其間如有錯誤，可使用 << 軟鍵逐字元刪除輸入的內容。



附註 「IP Phone Agent 登入」畫面可設定為同時接受字母與數字。當您按數字鍵時，會出現顯示數字及對應字母的功能表。（例如按數字鍵 4，會顯示包含 g、h、i、4、G、H 及 I 的功能表。）請不斷按數字鍵，直到您需要的字元反白顯示為止。當您停止按下按鍵時，會將您的選擇顯示在欄位中。

- 步驟 4** 按**提交**軟鍵登入 ACD。您的代理狀態會自動設定為「未就緒」。

2 IP Phone Agent 畫面

The screenshot shows the IP Phone Agent interface. At the top, there are two labels: '時間與日期' (Time and Date) pointing to '14:23 02/15/10' and '主要內線' (Main Line) pointing to '2101'. Below this is a menu titled '變更狀態 - ID:2311'. The menu has four options: '1 就緒' (Ready), '2 未就緒' (Not Ready), '3 工作就緒' (Working), and '4 工作未就緒' (Working Not Ready). To the right of the menu are two icons: a handset and a telephone. Below the menu is a status bar showing '通話中: Rec' (Call in progress: Rec). At the bottom, there are four soft keys: '選取' (Select), '統計資料' (Statistics), '來電者資料' (Caller Information), and '選項' (Options). Labels on the left side of the screenshot identify these elements: '畫面標題' (Screen Title) points to the menu title, '功能表選項' (Menu Options) points to the menu items, '狀態列' (Status Bar) points to the call status, and '軟鍵定義' (Soft Key Definition) points to the bottom buttons.

3 一般工作

變更代理狀態

按**狀態**軟鍵，再從「變更狀態」畫面選取適當的狀態，以變更代理狀態。所出現的功能表只會顯示您目前狀態所適用的狀態。目前的代理狀態會自動標註在畫面的底部。

若要在通話期間變更代理狀態，請先按**狀態**軟鍵，再於「技術統計資料」畫面中按**狀態**軟鍵。



附註 若是在進行通話時變更代理狀態，將不會變更畫面上所顯示的代理狀態。畫面會繼續以「通話中」作為您的狀態。而當您結束通話之後，即會顯示新的狀態。

輸入原因碼

當您每次變更為「未就緒」狀態或登出時，皆可能會提示您輸入原因碼。原因碼是由管理員所設定。

若要輸入原因碼，請從功能表中選擇適當的原因碼。當您處於「未就緒」狀態時，您仍可再次選取「未就緒」狀態，輸入其他的原因碼。

輸入整理資料

每次變更為「工作就緒」或「工作未就緒」狀態時，皆可能會提示您輸入整理資料。整理資料說明由管理員設定。

若要輸入整理資料，請從功能表中選擇適當的整理資料說明。

檢視專長統計資料

只要登入 IP Phone Agent，即可檢視專長統計資料。所顯示的專長統計資料由管理員設定。

若要顯示技術統計資料，請按**統計**軟鍵。

檢視來電者資料

來電者資料會在來電於您的電話上響鈴及您通話的期間顯示。「來電者資料」畫面上所顯示的資料類型由管理員決定。

若要顯示來電者資料，請按 **CData** 軟鍵。

若要在「來電者資料」畫面顯示時執行通話控制動作（例如撥話），必須先按「服務」返回一般的電話顯示畫面。