

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 list of options, '狀態列' (Status Bar) points to the '通話中: Rec' indicator, and '軟鍵定義' (Soft Key Definition) points to the bottom row of keys.

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。