

Enregistrement d'un appel (versions étendue et premium uniquement)

Si l'administrateur le permet, vous pouvez enregistrer tous les appels reçus sur votre téléphone IP. Vous ne pouvez pas écouter les enregistrements que vous effectuez, seul un superviseur en a la possibilité.

Pour démarrer l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option** pendant un appel actif. Dans le menu Options, sélectionnez **Démarr. enreg.** « Enr » apparaît maintenant sur la ligne d'état de votre écran.

Pour arrêter l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option**, puis sélectionnez **Arrêt enreg.** dans le menu Options.

Notification de contrôle/enregistrement

En fonction de la configuration du système, il se peut que vous soyez ou ne soyez pas averti lorsque votre superviseur contrôle ou enregistre vos appels.

Si la notification est activée et que votre superviseur contrôle et/ou enregistre votre appel, la ligne d'état affiche une des informations suivantes :

- Enr (enregistrement)
- Cont (contrôle)
- Enr/Cont (enregistrement et contrôle)

4 Déconnexion

Vous ne pouvez vous déconnecter que de l'état d'agent Non prêt.

Pour vous déconnecter, assurez-vous que vous êtes dans l'état Non prêt, puis appuyez sur la touche **État** et sélectionnez **Déconnexion** dans le menu.

Vous êtes maintenant déconnecté de l'ACD.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 9.0

- 1 Connexion
- 2 Écran IP Phone Agent
- 3 Tâches courantes
- 4 Déconnexion

Siège social aux États-Unis
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)
Télécopie : 408 527-0883



Cisco et le logo Cisco sont des marques de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Les adresses Internet Protocol (IP) utilisées dans ce document ne sont pas censées désigner des adresses existantes. Les exemples, le résultat des commandes et les chiffres figurant dans ce document ne sont utilisés qu'à des fins d'illustration. Toute utilisation d'adresse IP existante dans un contenu illustratif est fournie et le résultat d'une pure coïncidence.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

© 2010 Calabrio, Inc. Tous droits réservés.

1 Connexion

Dans IP Phone Agent, la procédure de connexion est la seule tâche qui nécessite la saisie de données.

Étape 1 Appuyez sur le bouton **Services** de votre téléphone IP pour afficher le menu Services.

Étape 2 Choisissez le service **IP Phone Agent** dans le menu (le nom du service dépend de sa configuration par l'administrateur). L'écran Connexion à Agent apparaît.

Étape 3 Entrez votre ID d'agent (ou votre nom d'agent, si Nom s'affiche à la place de ID), votre mot de passe et l'extension téléphonique dans les champs correspondants.

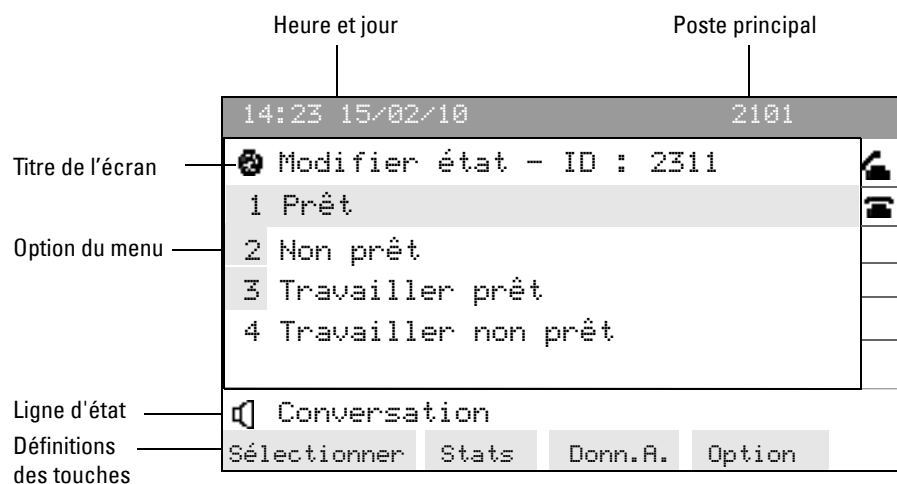
Utilisez la touche de défilement pour vous déplacer d'un champ à l'autre. En cas d'erreur, utilisez la touche << pour supprimer vos entrées caractère par caractère.

 **Remarque**

L'écran de connexion à IP Phone Agent peut être configuré pour accepter des lettres et des chiffres. Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, un menu s'affiche indiquant ce chiffre et les lettres correspondantes. (Par exemple, si vous appuyez sur la touche 4, un menu contenant les caractères g, h, i, 4, G, H et I s'affiche). Appuyez sur la touche numérique jusqu'à ce que le caractère de votre choix apparaisse en surbrillance. Lorsque vous arrêtez d'appuyer sur la touche, votre choix apparaît dans le champ.

Étape 4 Appuyez sur la touche **Envoyer** pour vous connecter à l'ACD. L'agent prend automatiquement l'état Non prêt.

2 Écran IP Phone Agent



3 Tâches courantes

Modification de l'état d'un agent

Modifiez l'état d'un agent en appuyant sur la touche **État** et en sélectionnant l'état approprié dans l'écran Modifier état. Le menu qui s'affiche n'indique que les états disponibles à partir de votre état actuel. L'état actuel de l'agent apparaît toujours sur la ligne en bas de l'écran.

Pour modifier l'état d'un agent pendant un appel, commencez par appuyer sur la touche **Stats**, puis, dans l'écran Stats compét., appuyez sur la touche **État**.

 **Remarque**

Lorsque vous modifiez l'état de l'agent en cours d'appel, l'état de l'agent affiché sur l'écran ne change pas. L'écran continue à afficher l'état Conversation. Dès que vous terminez l'appel, votre nouvel état est affiché.

Saisie d'un code de raison

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou que vous vous déconnectez, vous pouvez être invité à entrer un code de raison. Ces codes sont définis par l'administrateur.

Pour entrer un code de raison, choisissez le code de raison approprié dans le menu. Vous pouvez sélectionner une nouvelle fois l'état Non prêt lorsque vous êtes déjà à l'état Non prêt pour entrer un autre code de raison.

Saisie des données de post-appel

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou à l'état Non prêt à accepter le travail, vous pouvez être invité à entrer les données de post-appel. Les descriptions des données de post-appel sont définies par l'administrateur.

Pour entrer des données de post-appel, choisissez la description des données de post-appel appropriée dans le menu.

Affichage des statistiques sur les compétences

Les statistiques sur les compétences peuvent être affichées chaque fois que vous êtes connecté à IP Phone Agent. Les statistiques de compétences affichées sont définies par l'administrateur.

Pour afficher les statistiques sur les compétences, appuyez sur la touche **Stats**.

Affichage des données de l'appelant

Les données de l'appelant s'affichent lorsque votre téléphone sonne et pendant l'appel. Le type de données affichées sur l'écran Donn. appelant est défini par l'administrateur.

Pour afficher les données de l'appelant, appuyez sur la touche **Donn.A.**

Pour effectuer une opération de contrôle des appels lorsque l'écran Données de l'appelant est affiché (par exemple, effectuer un appel), vous devez d'abord appuyer sur Services pour revenir à l'écran d'affichage normal du téléphone.