

Ta opp en samtale (bare Enhanced og Premium)

Hvis innspilling er aktivert av administratoren, kan du spille inn alle samtaler du mottar på IP-telefonen. Du kan ikke høre på noen av innspillingene du gjør. Det er det bare en leder som kan.

Du kan starte innspilling av en samtale ved å trykke funksjonstasten **Alternativ** mens du er i en aktiv samtale. Velg **Start opptak** på Alternativer-menyen. "Innsp." vises nå på statuslinjen på skjermen.

Du stopper opptak av en samtale ved å trykke på funksjonstasten **Alternativ** og deretter velge **Stopp opptak** på Alternativer-menyen.

Varsel om overvåking/innspilling

Det kan hende at du blir varslet når lederen din overvåker eller spiller inn samtale dine, avhengig av hvordan systemet er konfigurert.

Hvis varslings er aktivert og lederen din overvåker og/eller spiller inn samtalen din, vises ett av følgende på statuslinjen:

- Innsp. (innspilling)
- Overv. (overvåking)
- Innsp./overv. (innspilling og overvåking)

4 Logge av

Du kan bare logge av fra agenttilstanden Ikke klar.

Før du logger av, må du kontrollere at du er i Ikke klar-tilstand. Deretter trykker du på funksjonstasten **Tilstand** og velger **Logg av** på menyen.

Du er nå logget av ACD.



HURTIGSTARTVEILEDNING



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise utgave 9.0

- 1 Logge på
- 2 IP Phone Agent-skjermen
- 3 Vanlige oppgaver
- 4 Logge av

Hovedsete i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Telefon: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0883



Cisco og Cisco-logoen er varemerker for Cisco Systems, Inc. og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Du finner en oversikt over Ciscos varemerker på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Omtalte varemerker for tredjeparter eies av sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke en partnerskapsforbindelse mellom Cisco og et annet selskap. (1005R)

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å være faktiske adresser. Eventuelle eksempler, kommandoutdata og tall som er inkludert i dokumentet, er bare til illustrasjon. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser i illustrasjonsinnhold er utilsikret og tilfeldig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Med enerett.

© 2010 Calabrio, Inc. Med enerett.

1 Logge på

Pålogging er den eneste oppgaven i IP Phone Agent der du må angi data.

- Trinn 1** Trykk på **Tjenester**-knappen på IP-telefonen for å vise Tjenester-menyen.
- Trinn 2** Velg **IP Phone Agent**-tjenesten på menyen (tjenestenavnet avhenger av hvordan det er konfigurert av systemadministrator). Påloggingsskjermen i IP Phone Agent vises.
- Trinn 3** Skriv inn agent-ID (eller agentnavn hvis Navn vises i stedet for ID), passord og linjenummer i de tilhørende feltene.
- Bruk blatasten til å gå fra felt til felt. Hvis du gjør en feil, bruker du funksjonstasten << til å slette oppføringene ett tegn om gangen.



Merk Påloggingsskjermen for IP Phone Agent kan konfigureres slik at den godtar både bokstaver og tall. Når du trykker en talltast, vises en meny med dette tallet og de tilhørende bokstavene. (Hvis du for eksempel trykker 4-tasten vises en meny med g, h, i, 4, G, H og I.) Trykk talltasten til du uthever riktig tegn. Når du slutter å trykke tasten, vises valget i feltet.

- Trinn 4** Trykk på funksjonstasten **Send** for å logge på ACD. Du settes automatisk i agenttilstanden Ikke klar.

2 IP Phone Agent-skjermen



3 Vanlige oppgaver

Endre agenttilstand

Du endrer agenttilstand ved å trykke på funksjonstasten **Tilstand** og velge ønsket tilstand på **Endre tilstand**-skjermen. Det er bare tilstandene som er tilgjengelige fra din gjeldende tilstand, som vises på skjermen. Gjeldende agenttilstand er alltid angitt på nederste linje på skjermen.

Hvis du vil endre agenttilstand under en samtale, trykker du først på funksjonstasten **Statistikk**, og deretter trykker du på funksjonstasten **Tilstand** på **Ferdighetsstatikk**-skjermen.



Merk Når du endrer agenttilstand mens du er i en samtale, endres ikke agenttilstanden som vises på skjermen. Snakker vises fortsatt som tilstanden din på skjermen. Så snart du har avsluttet samtalen, vises den nye tilstanden.

Angi en årsakskode

Når du endrer tilstanden til Ikke klar eller Logg av, blir du kanskje bedt om å angi en årsakskode. Disse kodene konfigureres av administratoren.

Hvis du vil angi en årsakskode, velger du den aktuelle årsakskoden på menyen. Du kan velge Ikke klar-tilstanden igjen når du allerede er i Ikke klar-tilstanden, hvis du vil angi en annen årsakskode.

Angi ferdigstillingsdata

Når du endrer tilstanden til Arbeid klart eller Arbeid ikke klart, kan du bli bedt om å angi ferdigstillingsdata. Beskrivelsene for ferdigstillingsdata defineres av administrator.

Du angir ferdigstillingsdata ved å velge ønsket beskrivelse for ferdigstillingsdata på menyen.

Vise ferdighetsstatistikk

Ferdighetsstatistikk er tilgjengelig for visning når du er logget på IP Phone Agent. Ferdighetsstatistikken som vises, defineres av administrator.

Du viser ferdighetsstatistikk ved å trykke på funksjonstasten **Statistikk**.

Vise oppringerdata

Oppringerdata vises når telefonen ringer, og under samtalen. Hvilken type data som vises på Oppringingsdata-skjermen, angis av administrator.

Du viser oppringingsdata ved å trykke på funksjonstasten **CData**.

Hvis du vil utføre en handling for samtalekontroll (for eksempel ringe) når Oppringingsdata-skjermen vises, må du først trykke på **Tjenester** for å gå tilbake til den normale telefonskjermen.