

Gravar uma chamada (somente nas versões Enhanced e Premium)

Se esse recurso for ativado pelo administrador, qualquer chamada recebida em seu telefone IP poderá ser gravada. Não é possível escutar as gravações feitas por você. Apenas um supervisor pode fazer isso.

Para iniciar a gravação de uma chamada, pressione a tecla virtual **Opção** durante uma chamada ativa. Selecione **Iniciar gravação** no menu Opções. “Grv” será exibido na linha de status da tela.

Para interromper a gravação de uma chamada, pressione a tecla virtual **Opção** e selecione **Interromper gravação** no menu Opções.

Notificação de monitoração e gravação

Dependendo de como o sistema estiver configurado, você poderá ou não ser notificado quando o supervisor monitorar ou gravar suas chamadas.

Se a notificação estiver ativada e o supervisor monitorar e/ou gravar sua chamada, uma das seguintes opções será exibida na linha de status:

- Grv (gravando)
- Mon (monitorando)
- Grv/Mon (gravando e monitorando)

4 Logoff

É possível fazer logoff somente a partir do estado de agente Não pronto.

Para fazer logoff, certifique-se de que esteja no estado Não pronto, pressione a tecla virtual **Estado** e selecione **Logoff** no menu.

Você será desconectado do ACD.



GUIA DE INÍCIO RÁPIDO



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise versão 9.0

- 1 Logon
- 2 Tela do IP Phone Agent
- 3 Tarefas comuns
- 4 Logoff

Matriz – Américas
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)
Fax: 408 527-0883



Cisco e o logotipo da Cisco são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Uma listagem de marcas registradas da Cisco pode ser encontrada em <http://www.cisco.com/go/trademarks>. As marcas registradas de terceiros mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (1005R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comandos e figuras incluídos no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de um endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional e representa uma mera coincidência.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos os direitos reservados.

1 Logon

Fazer logon é a única tarefa do IP Phone Agent que exige a inserção de dados.

Etapa 1 Pressione o botão **Serviços** de seu telefone IP para exibir o menu **Serviços**.

Etapa 2 Selecione o serviço **IP Phone Agent** no menu (o nome do serviço depende de como ele foi configurado pelo administrador do sistema). A tela Logon do agente será exibida.

Etapa 3 Insira sua ID de agente (ou seu nome de agente, se Nome for exibido em vez de ID), sua senha e o ramal telefônico nos campos apropriados.

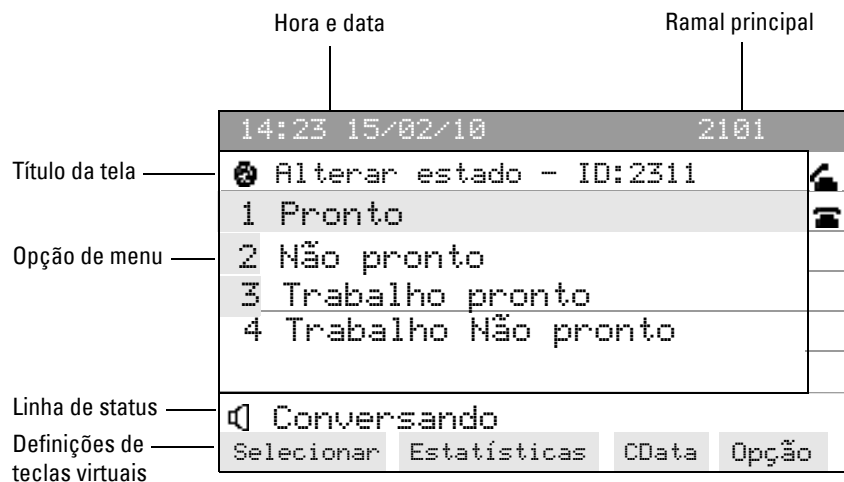
Use a tecla **Scroll** para se mover entre os campos. Caso um erro seja cometido, use a tecla virtual **<<** para excluir as entradas, um caractere de cada vez.



Nota A tela de logon do IP Phone Agent pode ser configurada para aceitar letras e números. Quando uma tecla de número é pressionada, um menu é exibido mostrando o número e suas letras correspondentes. Por exemplo, se a tecla 4 for pressionada, um menu que inclui g, h, i, 4, G, H e I será exibido. Pressione a tecla de número enquanto realça o caractere correto. Quando a tecla for liberada, sua escolha aparecerá no campo.

Etapa 4 Pressione a tecla virtual **Enviar** para fazer logon no ACD. Você será automaticamente configurado no estado de agente **Não pronto**.

2 Tela do IP Phone Agent



3 Tarefas comuns

Alterar o estado do agente

Altere o estado do agente pressionando a tecla virtual **Estado** e selecionando o estado apropriado na tela **Alterar estado**. O menu exibido mostra somente os estados disponíveis a partir de seu estado atual. O seu estado atual de agente sempre é indicado na parte inferior da tela.

Para alterar o estado do agente durante uma chamada, pressione a tecla virtual **Estatísticas** e, na tela **Estatísticas de habilidades**, pressione a tecla virtual **Estado**.



Nota Quando o estado do agente for alterado durante uma chamada, o estado exibido na tela não será modificado. A tela continuará a mostrar o seu estado como **Conversando**. Assim que a chamada for finalizada, o novo estado será exibido.

Inserir um código de razão

Sempre que alterar o estado para **Não pronto** ou fizer logoff, você poderá ser solicitado a inserir um código de razão. Esses códigos são configurados pelo administrador.

Para inserir um código de razão, escolha o código de razão apropriado no menu. Você poderá escolher o estado **Não pronto** novamente quando já estiver no estado **Não pronto** a fim de inserir outro código de razão.

Inserir dados de finalização

Sempre que o estado for alterado para **Pronto para trabalho** ou **Não pronto para trabalho**, você poderá ser solicitado a inserir dados de finalização. As descrições dos dados de finalização são configuradas pelo administrador.

Para inserir dados de finalização, escolha a descrição de dados de finalização apropriada no menu.

Exibir estatísticas de habilidades

As estatísticas de habilidades estarão disponíveis para visualização sempre que você estiver conectado ao IP Phone Agent. As estatísticas de habilidades exibidas são configuradas pelo administrador.

Para exibir estatísticas de habilidades, pressione a tecla virtual **Estatísticas**.

Exibir dados do chamador

Os dados do chamador são exibidos quando uma chamada é recebida em seu telefone e durante a chamada. O tipo dos dados exibidos na tela **Dados do chamador** é determinado pelo administrador.

Para exibir dados do chamador, pressione a tecla virtual **CData**.

Para executar qualquer ação de controle de chamada quando a tela **Dados do chamador** é exibida (por exemplo, fazer uma chamada), você deve primeiro pressionar **Serviços** para voltar à tela de visor de telefone normal.