

## Grabación de una llamada (sólo en versiones Mejorada y Premium)

Si el administrador ha activado dicha función, podrá grabar cualquier llamada que reciba en el teléfono IP. Sólo un supervisor podrá escuchar las grabaciones que realice.

Para iniciar la grabación de una llamada, presione la tecla de función programable **Opción** mientras una llamada esté activa. Seleccione **Iniciar grabación** en el menú Opciones. “Grb” aparece en la línea de estado de la pantalla.

Para detener la grabación de una llamada, presione la tecla de función programable **Opción y**, a continuación, seleccione **Detener grabación** en el menú de opciones.

## Notificación de control o grabación

Según la forma en que esté configurado el sistema, se le puede notificar si el supervisor está controlando o grabando sus llamadas.

Si activa la notificación y el supervisor controla o graba la llamada, observará una de las siguientes indicaciones en la línea de estado:

- Grb (grabando)
- Controlando
- Grb/Ctr (grabación y control)

## 4 Desconexión

Sólo se podrá desconectar desde el estado de agente No preparado.

Para desconectarse, asegúrese de que se encuentra en el estado No preparado y, a continuación, presione la tecla de función programable **Estado** y seleccione **Desconectar** en el menú.

Se desconectará de ACD.



## GUÍA DE INTRODUCCIÓN RÁPIDA



## Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 9.0

- 1 Conexión
- 2 Pantalla de IP Phone Agent
- 3 Tareas comunes
- 4 Desconexión

Sede central para América  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Teléfono: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883



Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus afiliadas en Estados Unidos y otros países. Se puede consultar una lista de las marcas registradas de Cisco en <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Las marcas registradas de terceros que se mencionan son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra partner (socio) no implica ninguna relación de socio entre Cisco y ninguna otra empresa. (1005R)

Las direcciones de Protocolo de Internet (IP) usadas en este documento no pretenden ser direcciones reales. Los ejemplos, visualizaciones de comandos y cifras incluidas en el documento sirven exclusivamente para fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en el contenido ilustrativo es involuntario y casual.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos los derechos reservados.

# 1 Conexión

La única tarea de IP Phone Agent que requiere que introduzca información es la de conexión.

**Paso 1** Presione el botón **Servicios** del teléfono IP para visualizar el menú **Servicios**.

**Paso 2** Elija el servicio **IP Phone Agent** en el menú (el nombre del servicio dependerá de la configuración que haya realizado el administrador del sistema). Se abrirá la pantalla de conexión del agente.

**Paso 3** Especifique su ID de agente (o su nombre de agente, si aparece Nombre en lugar de ID), contraseña y extensión telefónica en los campos correspondientes.

Utilice la tecla de desplazamiento para desplazarse de un campo a otro. Si se equivoca, utilice la tecla de función programable << para eliminar las entradas carácter a carácter.

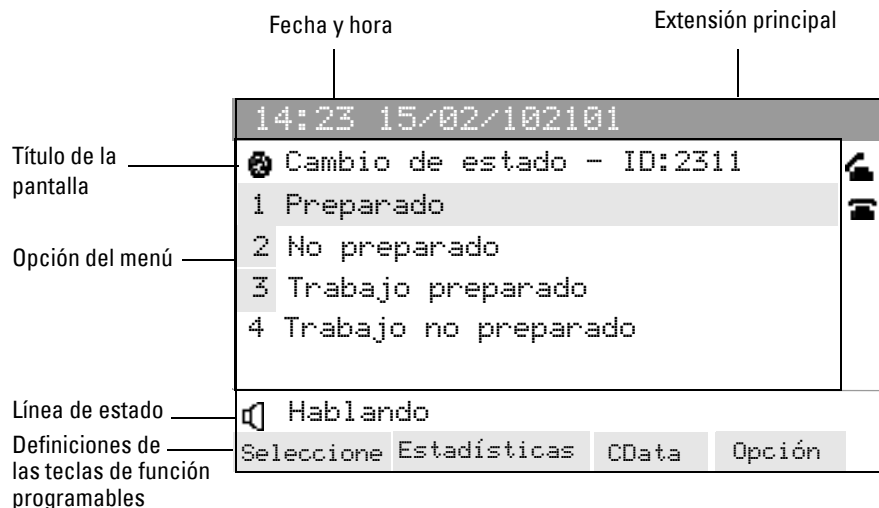


## Nota

La pantalla de conexión de agente de teléfono IP está configurada para aceptar tanto letras como números. Al presionar una tecla numérica, aparecerá un menú con el número de la tecla y sus letras correspondientes. (Por ejemplo, si presiona la tecla del número 4, verá un menú con los caracteres g, h, i, 4, G, H e I). Presione la tecla numérica hasta que se resalte el carácter que desee. Cuando deje de presionar la tecla, su elección aparecerá en el campo.

**Paso 4** Presione la tecla de función programable **Enviar** para conectarse con ACD. De forma automática, se ha activado el estado de agente No preparado.

# 2 Pantalla de IP Phone Agent



# 3 Tareas comunes

## Cambio del estado de agente

Cambie el estado de agente presionando la tecla de función programable **Estado** y seleccionando el estado apropiado en la pantalla de cambio de estado. En el menú sólo se mostrarán los estados que se encuentren disponibles desde su estado de agente actual. El estado de agente actual siempre aparece indicado en la línea inferior de la pantalla.

Para cambiar el estado de agente durante una llamada, presione primero la tecla de función programable **Estadísticas** y, desde la pantalla Estad. habil., presione la tecla de función programable **Estado**.



## Nota

Al cambiar de estado de agente durante una llamada, el estado de agente que aparece en la pantalla no cambia. El estado Hablando continuará mostrándose en la pantalla. En cuanto finalice la llamada se mostrará el nuevo estado.

## Marcación de códigos de motivo

Cuando cambie al estado No preparado o vaya a desconectarse, es posible que se solicite la introducción de un código de motivo. El administrador configura estos códigos.

Para introducir un código de motivo, elija el código correspondiente en el menú. Puede seleccionar nuevamente el estado No preparado cuando ya está en este estado para introducir otro código de motivo.

## Especificación de datos de cierre

Al cambiar al estado Trabajo preparado o Trabajo no preparado, es posible que se deban especificar los datos de cierre. Las descripciones de los trabajos de cierre vienen configuradas por el administrador.

Para especificar los datos de cierre, elija la descripción correspondiente de datos de cierre del menú.

## Visualización de las estadísticas de habilidades

Las estadísticas de habilidades pueden verse siempre que se conecte al Agente de teléfono IP. Las estadísticas de habilidades que aparecen vienen configuradas por el administrador.

Para ver las estadísticas de habilidades, presione la tecla de función programable **Estadísticas**.

## Visualización de los datos del número que llama

Los datos del número que llama se muestran cuando suena el teléfono y durante la llamada. El tipo de datos que se mostrarán en la pantalla de datos del número de la llamada entrante está determinado por el administrador.

Para verlos, presione la tecla de función programable **CData**.

Para realizar cualquier acción de control de llamadas cuando se muestra la pantalla de datos del número de la llamada entrante (por ejemplo, realizar una llamada), primero debe presionar **Servicios** para regresar a la pantalla de espera normal del teléfono.