

Registrazione di una chiamata (solo versioni Enhanced e Premium)

È possibile registrare le chiamate ricevute sul telefono IP, qualora tale funzionalità venga attivata dall'amministratore. L'ascolto delle registrazioni è riservato ai soli supervisori.

Per avviare la registrazione di una chiamata, premere il pulsante **Opzione** mentre la chiamata è attiva. Selezionare **Avvia registrazione** nel menu Opzioni. Verrà visualizzata la scritta "Reg" nella barra di stato dello schermo.

Per arrestare la registrazione di una chiamata, premere il pulsante **Opzione**, quindi selezionare **Interrompi registrazione** nel menu Opzioni.

Notifica monitoraggio/registrazione

Il monitoraggio o la registrazione delle chiamate possono essere notificati all'agente o meno, in base alla configurazione del sistema.

Se la notifica è attivata e il supervisore esegue il monitoraggio e/o la registrazione della chiamata, nella riga di stato sarà visualizzato uno dei seguenti messaggi:

- Reg (registrazione)
- Mon (monitoraggio)
- Reg/Con (registrazione e controllo).

4 Disconnessione

È possibile disconnettersi solo con lo stato agente Non pronto.

Per disconnettersi, accertarsi di essere nello stato Non pronto, premere il pulsante **Stato** e selezionare **Disconnessione** nel menu.

L'agente ora è disconnesso da ACD.



GUIDA INTRODUTTIVA



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise versione 9.0

- 1 Accesso
- 2 Schermata di IP Phone Agent
- 3 Attività comuni
- 4 Disconnessione

Sede americana
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) (dal Nord America)
Fax: 408 527-0883



Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Un elenco dei marchi di Cisco è disponibile all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di collaborazione commerciale tra Cisco e altre aziende. (1005R)

Qualsiasi indirizzo IP utilizzato nel presente documento non è intenzionalmente un indirizzo reale. Tutti gli esempi, le visualizzazioni di comandi e le figure inclusi nel presente documento sono stati utilizzati solo a scopo illustrativo. L'eventuale utilizzo di indirizzi IP reali nei contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.

1 Accesso

L'accesso è l'unica attività di IP Phone Agent che richiede l'immissione di dati.

- Operazione 1** Premere il pulsante **Servizi** del telefono IP per visualizzare il menu Servizi.
- Operazione 2** Scegliere il servizio **IP Phone Agent** dal menu. Il nome del servizio dipende dalla modalità di configurazione da parte dell'amministratore di sistema. Viene visualizzata la schermata Accesso agente.
- Operazione 3** Immettere l'ID agente (o il nome agente, se viene visualizzato Nome anziché ID), la password e l'interno telefonico negli appositi campi.
- Utilizzare il tasto di scorrimento per passare da un campo all'altro. Se si commette un errore, utilizzare il pulsante software << per eliminare i dati immessi un carattere alla volta.



Nota

La schermata di accesso di IP Phone Agent può essere configurata per accettare sia lettere che numeri. Quando si preme un tasto numerico, viene visualizzato un menu che riporta il numero in questione e le lettere corrispondenti. Ad esempio, se si preme il tasto 4, verrà visualizzato un menu con le voci g, h, i, 4, G, H e I. Premere il tasto numerico fino a evidenziare il carattere corretto. Quando si rilascia tasto, l'opzione scelta viene visualizzata nel campo.

- Passaggio 4** Premere il pulsante **Invia** per accedere all'ACD. Viene automaticamente impostato lo stato agente Non pronto.

2 Schermata di IP Phone Agent



3 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Modificare lo stato dell'agente premendo il pulsante **Stato** e selezionando lo stato appropriato dalla schermata Modifica stato. Il menu visualizzato riporterà solo gli stati disponibili a partire dallo stato corrente. Lo stato corrente dell'agente è sempre indicato in fondo alla schermata.

Per cambiare lo stato dell'agente durante una chiamata premere innanzitutto il pulsante **Statistiche** e dalla schermata Stat. livelli premere il pulsante **Stato**.



Nota

Quando si modifica lo stato agente durante una chiamata, lo stato riportato sulla schermata non cambia. Nella schermata continua a essere visualizzato lo stato Conversazione. Non appena terminata la chiamata verrà visualizzato il nuovo stato.

Immissione di un Codice motivo

Ogni volta che si modifica lo stato in Non pronto o ci si disconnette dal sistema, è possibile che venga richiesto di immettere un codice motivo. Questi codici vengono configurati dall'amministratore.

Per immettere un codice motivo, scegliere quello appropriato dall'apposito menu. È possibile selezionare nuovamente lo stato Non pronto quando si è già nello stato Non pronto per immettere un altro codice motivo.

Immissione dei dati di riepilogo

Ogni volta che si passa allo stato Pronto a lavorare o Non pronto a lavorare, viene richiesto di immettere i dati di riepilogo. Le descrizioni dei dati di riepilogo sono configurate dall'amministratore.

Per immettere i dati di riepilogo, scegliere quelli appropriati nell'apposito menu.

Visualizzazione delle statistiche dei livelli

Le statistiche dei livelli possono essere visualizzate ogni volta che si accede a IP Phone Agent. Le statistiche dei livelli visualizzate sono configurate dall'amministratore.

Per visualizzare le statistiche dei livelli, premere il pulsante **Statistiche**.

Visualizzazione dei dati del chiamante

I dati del chiamante vengono visualizzati quando il telefono suona e durante la chiamata. Il tipo di dati visualizzato nella schermata Dati chiamante è definito dall'amministratore.

Per visualizzare i dati del chiamante, premere il pulsante **DatiC**.

Per eseguire azioni di controllo della chiamata quando è visualizzata la schermata Dati chiamante (ad esempio effettuare una chiamata), premere in primo luogo **Servizi** per tornare alla schermata di visualizzazione normale del telefono.