Registrazione di una chiamata (solo versioni Enhanced/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

Un amministratore può configurare il sistema in modo tale che gli agenti vengano informati quando il supervisore esegue il monitoraggio o la registrazione delle chiamate.

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 gli stati agente Non pronto, Pronto, Lavoro e Conversazione.

Operazione 1	Premere il pulsante Stato e selezionare Disconnessione dal menu.
Operazione 2	Se il sistema è configurato per richiedere codici motivo, viene visualizzato l'apposito menu. Scegliere il codice motivo appropriato. IP Phone Agent torna alla schermata di accesso e l’agente è disconnesso da ACD.

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 nel contenuti illustrati è non intenzionale e casuale.

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

© 2010 Calabrio, Inc. Tutti i diritti riservati.

Guida Introduttiva

Cisco IP Phone Agent

CAD 10.0 per Cisco Unified Contact Center Express 10.0

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

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 Utilizzando il tastierino numerico del telefono IP, immettere nome utente, password e interno nei campi appropriati.

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 accetta 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.

Operazione 4 Premere il pulsante Invia per accedere all'ACD. Si passa automaticamente allo stato agente Non pronto.

2 Schermata di IP Phone Agent

3 Attività comuni

Modifica dello stato agente

Per modificare lo stato dell'agente premere il pulsante Stato e selezionare 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.

Immissione dei dati di riepilogo (solo versioni Enhanced/Premium)

Ogni volta che si passa allo stato Lavoro, è possibile che venga richiesta l'immissione dei dati di riepilogo. Le descrizioni dei dati di riepilogo sono configurate dall'amministratore.

Per immettere una descrizione dei dati di riepilogo, scegliere la descrizione appropriata dal menu.

Visualizzazione delle statistiche code servizio contatto

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

Per visualizzare le statistiche CSQ, premere il pulsante Statis.

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 di sistema.

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