

Optag et opkald (kun Udvidet og Premium)

Hvis din administrator har aktiveret denne mulighed, kan du optage alle opkald, du modtager, på din IP-telefon. Du kan ikke lytte til de optagelser, du foretager, det kan kun en supervisor.

Hvis du vil starte et opkald, skal du trykke på softwaretasten **Indstilling**, mens du er på et aktivt opkald. Vælg Start optagelse i menuen Indstillinger. "Opt" vises nu i skærmens statuslinje.

Hvis du vil stoppe optagelsen af et opkald, skal du trykke på softwaretasten Indstilling og derefter vælge Stop optagelse i menuen Indstillinger.

Overvågning/optagelsesmeddelelse

Du får muligvis besked, når din supervisor overvåger eller optager dine opkald, afhængigt af hvordan systemet er konfigureret.

Hvis meddelelsesfunktionen er slået til, og din supervisor overvåger og/eller optage dit opkald, kan du se et af følgende vist i statuslinjen:

- Opt (optager)
- Ove (overvåger)
- Opt/ove (optager og overvåger)

4 Log af

Du kan logge af fra agenttilstandene Ikke klar, Klar, Arbejde og Taler.

-
- trin 1** Tryk på softwaretasten Tilstand, og vælg Log af i menuen.
- trin 2** Hvis dit system er konfigureret til at kræve årsagskoder, vises menuen til årsagskoder. Vælg den relevante årsagskode. IP-telefonagent vender tilbage til login-skærbilledet, og du logges af ACD'en.
-

Hovedsæde i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tlf: +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems og Cisco Systems-logoet er registrerede varemærker eller varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. eller dets associerede selskaber i USA og visse andre lande. Alle andre varemærker, der er nævnt i dette dokument eller på dette websted, tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

♻️ Trykt i USA på genbrugspapir, der indeholder 10 % genbrugsaffald.



GUIDEN HURTIG START



Cisco-IP-telefonagent

CAD 6.6 for Cisco Unified Contact Center Express 7.0

- 1 Logge på
- 2 Skærbilledet IP-telefonagent
- 3 Almindelige opgaver
- 4 Log af

1 Logge på

Pålogging er den eneste opgave i IP-telefonagent, der kræver, at du indtaster data.

trin 1 Tryk på knappen Tjenester på din IP-telefon for at få vist menuen Tjenester.

trin 2 Vælg tjenesten IP-telefonagent i menuen (tjenestens navn afhænger af, hvordan den er konfigureret af din systemadministrator). Skærbilledet Agent-login vises.

trin 3 Via tastaturet på din IP-telefon skal du indtaste dit brugernavn, din adgangskode og dit lokaltelefonnummer i de relevante felter.

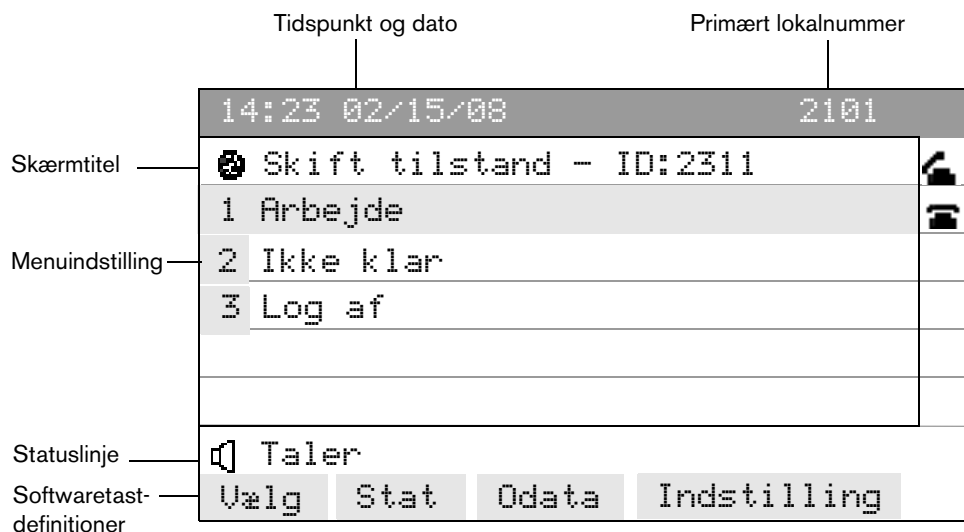
Brug rulletasten til at flytte dig fra felt til felt. Hvis du laver en fejl, skal du bruge softwaretasten << til at slette dine angivelser ét tegn ad gangen.



Bemærk Skærbilledet IP-telefonagent-login accepterer både bogstaver og tal. Når du trykker på en nummertast, vises en menu, der viser tallet og dets tilsvarende bogstaver. (Hvis du for eksempel trykker på tasten 4, vil du se en menu, der omfatter g, h, i, 4, G, H og I.) Tryk på nummertasten, indtil du fremhæver det rigtige bogstav. Når du stopper med at trykke på tasten, vises dit valg i feltet.

trin 4 Tryk på softwaretasten Send for at logge på ACD'en. Du sættes automatisk i agenttilstanden Ikke klar.

2 Skærbilledet IP-telefonagent



3 Almindelige opgaver

Skift agenttilstand

Du kan skifte agenttilstand ved at trykke på softwaretasten Tilstand og vælge den relevante tilstand i skærbilledet Skift tilstand. Den menu, du ser, viser de tilstande, der er tilgængelige fra din aktuelle tilstand. Din aktuelle agenttilstand angives altid på skærmens bundlinje.

Hvis du vil ændre agenttilstanden under et opkald, skal du først trykke på softwaretasten Stat og trykke på softwaretasten Tilstand i skærbilledet Fagstat.



Bemærk Når du ændrer agenttilstanden under et opkald, ændres den agenttilstand, der vises på skærmen, ikke. Dit skærbillede viser fortsat Taler som din tilstand. Så snart du afslutter opkaldet, vil din ny tilstand vises.

Indtast en årsagskode

Når du ændrer tilstanden til Ikke klar eller logger ud, kan du blive bedt om at indtaste en årsagskode. Disse koder oprettes af din administrator.

Hvis du vil angive en årsagskode, skal du vælge den relevante årsagskode i menuen.

Indtast afslutningsdata

Når du ændrer tilstanden Arbejde, kan du blive bedt om at indtaste afslutningsdata. Beskrivelserne af afslutningsdataene oprettes af administratoren.

Hvis du vil angive en afslutningsdatabeskrivelse, skal du vælge den relevante afslutningsdatabeskrivelse i menuen.

Få vist statistik for Kontaktservicekø

Kontaktservicekøstatistikker kan vises, når du er logget på IP-telefonagent. De viste kontaktservicekøstatistikker konfigureres af din administrator.

Hvis du vil vise kontaktservicekøstatistikker, skal du trykke på softwaretasten Stat.

Vis opkalderdata

Opkalderdata vises, når din telefon ringer og under opkaldet. Den type data, der vises i skærbilledet Opkalderdata, bestemmes af din systemadministrator.

Hvis du vil vise opkalderdata, skal du trykke på softwaretasten Odata.