

Aby rozpocząć rejestrowanie połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy **Opcja** podczas aktywnego połączenia. Z menu Opcje należy wybrać polecenie **Rozpocznij rejestrowanie**. W wierszu stanu na ekranie telefonu pojawi się napis **Rec** (rejestrowanie).

Aby zatrzymać rejestrowanie połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy **Opcja**, a następnie z menu Opcje wybrać polecenie **Zatrzymaj rejestrowanie**.

Powiadomienie o monitorowaniu lub rejestrowaniu

W zależności konfiguracji systemu agent może być powiadamiany o tym, że przełożony monitoruje lub rejestruje jego połączenie.

Jeśli powiadomienia są włączone, a przełożony monitoruje lub rejestruje połączenie użytkownika, zobaczy on jeden z następujących komunikatów w wierszu stanu:

- Rec (rejestrowanie)
- Mon (monitorowanie)
- Rec/Mon (rejestrowanie i monitorowanie)

4 Wylogowywanie

Agent może się wylogować ze stanów **Niegotowy**, **Gotowy**, **Praca** i **W** trakcie rozmowy.

Krok 1 Naciśnij przycisk programowy **Stan** i wybierz z menu pozycję **Wylogowanie**.

Krok 2 Jeśli konfiguracja systemu wymaga podania kodów przyczyn, pojawi się menu z kodami przyczyn. Wybierz odpowiedni kod przyczyny. Usługa IP Phone Agent wróci do ekranu logowania użytkownika i użytkownik zostanie wylogowany z systemu ACD.



KRÓTKI PRZEWODNIK



Cisco IP Phone Agent

CAD 8.5 dla produktu Cisco Unified Contact Center Express 8.5

- 1 Logowanie się
- 2 Ekran usługi IP Phone Agent
- 3 Często wykonywane zadania
- 4 Wylogowywanie

Centrala amerykańska
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)
Faks: 408 527-0883



Cisco i logo Cisco są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Lista znaków towarowych firmy Cisco jest dostępna na stronie <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Wymienione znaki towarowe innych firm należą do odpowiednich właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza relacji na zasadzie spółki między firmą Cisco a dowolną inną firmą. (1005R)

Wszelkie adresy IP (Internet Protocol) wykorzystane w niniejszym dokumencie są z założenia adresami fikcyjnymi. Wszelkie przykłady, wyświetlane dane wyjściowe poleceń i rysunki zawarte w dokumencie służą wyłącznie do celów ilustracyjnych. Jakkolwiek użycie faktycznych adresów IP w treści ilustracyjnej jest niezamierzone i przypadkowe.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2010 Calabrio, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

1 Logowanie się

Logowanie się to jedyne zadanie w usłudze IP Phone Agent, które wymaga wprowadzania danych.

- Krok 1** Naciśnij przycisk Usługi na telefonie IP, aby wyświetlić menu Usługi.
- Krok 2** Z menu wybierz usługę IP Phone Agent (nazwa usługi zależy od tego, jak skonfigurował ją administrator systemu). Pojawi się ekran Logowanie agenta.
- Krok 3** Za pomocą klawiatury numerycznej telefonu IP w odpowiednich polach wprowadź nazwę użytkownika, hasło i numer wewnętrzny.

Do poruszania się między polami służy klawisz przewijania. W przypadku popełnienia błędu usuń wprowadzone dane znak po znaku za pomocą klawisza programowego <<.



Uwaga Na ekranie logowania usługi IP Phone Agent są akceptowane zarówno litery, jak i cyfry. Po naciśnięciu klawisza z cyfrą pojawi się menu z tą cyfrą i odpowiadającymi jej literami. (Na przykład po naciśnięciu klawisza 4 zostanie wyświetlone menu ze znakami g, h, i, 4, G, H oraz I). Należy naciskać klawisz z cyfrą tyle razy, aby wyróżnić właściwy znak. Po zaprzestaniu naciskania klawisza wybrany znak pojawi się w polu.

- Krok 4** Naciśnij przycisk programowy Wyślij, aby zalogować się do systemu ACD. Zostanie automatycznie ustawiony stan agenta Niegotowy.

2 Ekran usługi IP Phone Agent



3 Często wykonywane zadania

Zmianianie stanu agenta

Aby zmienić swój stan, agent powinien nacisnąć przycisk programowy Stan i na ekranie zmieniania stanu wybrać odpowiedni stan. W menu są wyświetlane tylko te stany, do których można przejść z bieżącego stanu. Bieżący stan agenta jest zawsze pokazywany w dolnym wierszu ekranu.

Aby zmienić stan podczas połączenia, należy nacisnąć przycisk programowy Statystyka, po czym na ekranie Statystyka umiejętności nacisnąć przycisk programowy Stan.



Uwaga Po zmianie stanu agenta podczas połączenia stan wyświetlany na ekranie nie zmieni się. Na ekranie nadal będzie pokazywany stan W trakcie rozmowy. Natychmiast po zakończeniu połączenia zostanie wyświetlony nowy stan.

Wprowadzanie kodu przyczyny

Podczas zmieniania stanu na Niegotowy lub wylogowywania się agenta system może monitorować go o wybranie kodu przyczyny. Kody te konfiguruje administrator.

Aby wprowadzić kod przyczyny, należy wybrać odpowiedni kod z menu.

Wprowadzanie danych zakańczania (tylko wersja Enhanced lub Premium)

Podczas zmieniania stanu na Praca może zostać wyświetlony monit o wprowadzenie danych zakańczania. Opisy danych zakańczania konfiguruje administrator.

Aby wprowadzić opis danych zakańczania, należy wybrać odpowiedni opis danych zakańczania z menu.

Wyświetlanie statystyki kolejki usługi kontaktów

Po zalogowaniu się do usługi IP Phone Agent można wyświetlić statystykę kolejki usługi kontaktów. Zakres wyświetlanych danych statystycznych konfiguruje administrator.

Aby wyświetlić statystykę kolejki usługi kontaktów, należy nacisnąć przycisk programowy Statystyka.

Wyświetlanie danych telefonującego

Dane telefonującego są wyświetlane, kiedy telefon dzwoni, a także podczas połączenia. Typ danych wyświetlanych na ekranie Dane telefonującego konfiguruje administrator systemu.

Aby wyświetlić dane telefonującego, należy nacisnąć przycisk programowy Dane telefonującego.

Rejestrowanie połączenia (tylko wersja Enhanced lub Premium)

Jeśli administrator włączył odpowiednią funkcję, użytkownik może rejestrować połączenia odebrane na swoim telefonie IP. Nie może jednak odsłuchiwać zarejestrowanych połączeń — może to zrobić tylko przełożony.