

Чтобы начать запись вызова, нажмите кнопку «**Параметр**» во время активного вызова. Выберите пункт «Начать запись» из меню параметров. В строке состояния появится значок «Rec».

Чтобы остановить запись вызова, нажмите кнопку «Параметр», и выберите пункт «Остановить запись» из меню параметров.

Уведомления о записи/отслеживании

Если супервизор отслеживает или записывает вызовы оператора, последний может уведомляться об этом, а может и не уведомляться. Это зависит от настроек системы.

Если уведомления включены и супервизор отслеживает или записывает вызов, в строке состояния появится одно из следующих уведомлений:

- Зап (запись)
- Отс (отслеживание)
- Зап/отс (запись/отслеживание)

4 Выход из системы

Оператор может выйти из системы, если находится в состоянии «Не готов», «Готов», «Работа» и «Разговор».

Шаг 1 Нажмите кнопку «Состояние» и выберите в меню «Выход из системы».

Шаг 2 Появится меню кодов причин (если в системе задана соответствующая настройка). Выберите нужный код причины. Приложение IP Phone Agent возвращается на экран входа в систему, и вы выходите из APB.

Штаб-квартира в Америке
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Тел.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 527-0883

Cisco и эмблема Cisco являются товарными знаками корпорации Cisco Systems, Inc. и/или ее аффилированных организаций в США и других странах. Полный список товарных знаков Cisco можно найти по адресу <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Упомянутые здесь товарные знаки сторонних организаций принадлежат соответствующим владельцам. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских отношений между Cisco и любой другой компанией. (1005R)

IP-адреса, встречающиеся в этом документе, не предназначены для использования в качестве фактических адресов. Все примеры, выходные данные команд и цифры в этом документе приведены только в качестве иллюстраций. Любое использование реальных IP-адресов в иллюстрациях случайно.

© Cisco Systems, Inc. 2010. Все права защищены.

© Calabrio, Inc. 2010. Все права защищены.



КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО



Cisco IP Phone Agent

CAD 8.5 для Cisco Unified Contact Center Express 8.5

- 1 Вход в систему
- 2 Окно IP Phone Agent
- 3 Общие задачи
- 4 Выход из системы

1 Вход в систему

Вход в систему – это единственная операция в приложении IP Phone Agent, которая требует ввода данных.

- Шаг 1** Нажмите кнопку «Службы» на IP-телефоне, чтобы вывести меню служб.
- Шаг 2** Выберите из меню службу IP Phone Agent (имя службы зависит от того, как ее назвал системный администратор). Появится окно «Вх опер в сист».
- Шаг 3** Используя панель набора вашего IP-телефона, введите в соответствующие поля имя, пароль и добавочный номер.

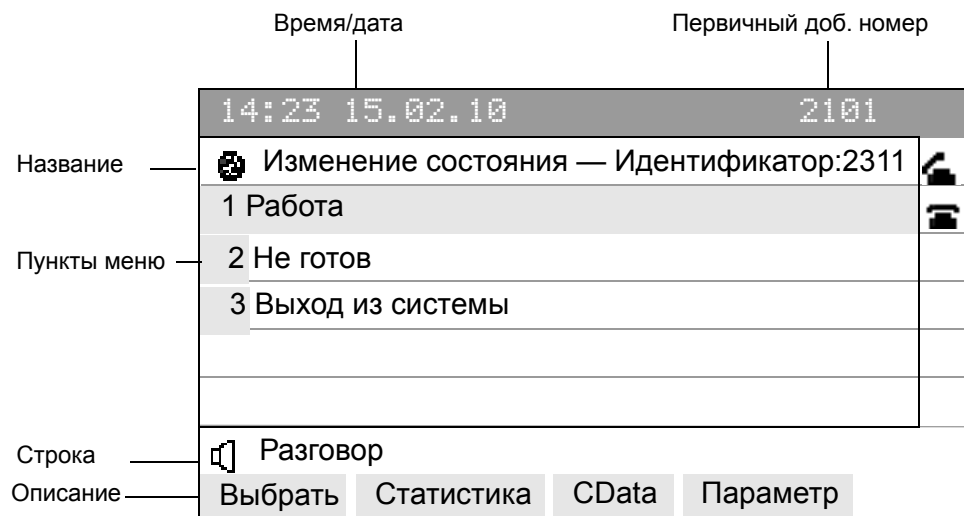
Для перемещения от поля к полю используйте клавишу переключения. При ошибке воспользуйтесь кнопкой <<, чтобы стереть написанное (стирается один символ за раз).



Примечание. В окно входа оператора IP Phone Agent можно вводить и буквы и цифры. При нажатии цифровой клавиши появляется меню с номером клавиши и связанными с ней буквами. (Например, если нажать «4», в меню отобразится «и», «й», «к», 4, И, Й, и «К».) Выбор нужного символа осуществляется путем последовательного нажатия клавиши. При прекращении нажатия выбранный символ появляется в поле.

- Шаг 4** Нажмите кнопку «Послать», чтобы войти в систему АРВ. После входа состояние будет автоматически переключено на «Не готов».

2 Окно IP Phone Agent



3 Общие задачи

Изменение состояния оператора

Вы можете изменить состояние оператора, нажмите кнопку «Состояние» и выберите нужное состояние из окна изменения состояния. Оператор увидит только те состояния, которые доступны на текущий момент времени. Текущее состояние всегда отображается внизу экрана.

Чтобы изменить состояние во время вызова, нажмите кнопку «Статистика», и в окне «Стат по спец» нажмите кнопку «Состояние».



Примечание. Если оператор изменяет состояние в процессе вызова, отображаемое состояние не меняется. На экране по-прежнему отображается состояние «Разговор». После окончания вызова отобразится новое состояние.

Ввод кода причины

При изменении состояния на «Не готов» или при выходе из системы может потребоваться ввести код причины. Эти коды устанавливает системный администратор.

Чтобы ввести код причины, выберите подходящий код из меню.

Ввод данных подготовки сводки (только в выпусках Enhanced и Premium)

При изменении состояния на «Работа» может потребоваться ввести данные подготовки сводки. Описания данных подготовки сводки задаются администратором.

Чтобы ввести данные подготовки сводки, нужно выбрать подходящее описание из меню.

Просмотр статистики очереди обслуживания контактов

Статистику по CSQ можно просмотреть в любое время, когда оператор находится в системе IP Phones Agent. Настройка отображаемых данных выполняется администратором.

Чтобы просмотреть статистику по CSQ, нажмите кнопку Статистика.

Просмотр данных о вызывающей стороне

Данные о вызывающем отображаются, когда звонит телефон и во время вызова. Тип данных, отображаемых в окне «Данные вызывающей стороны», определяются системным администратором.

Чтобы просмотреть данные о вызывающем, нажмите кнопку «CData».

Запись вызова (только в выпусках Enhanced и Premium)

Если это разрешено администратором, оператор может записывать любой вызов, который получает на IP-телефон. Однако только супервизор может прослушивать такие записи.