

Bir çağrıyı kaydetmeye başlamak için, etkin bir çağrıdayken **Seçenek** yazılım tuşuna basın. Seçenekler menüsünden Kaydı Başlat'ı seçin. Şimdi ekranınızın durum satırında "Kyt" görünür.

Bir çağrıyı kaydetmeyi durdurmak için, Seçenek yazılım tuşuna basın ve Seçenekler menüsünden Kaydı Durdur'u seçin.

İzleme/Kayıt Bildirimi

Sisteminizin nasıl ayarlandığına bağlı olarak, gözetmeniniz çağrılarınızı izlediği veya kaydettiği zaman bildirim alabilir veya almayabilirsiniz.

Bildirim etkinse ve gözetmeniniz çağrınızı izliyorsa ve/veya kaydediyorsa, durum satırında şunlardan birinin görüntülendiğini görürsünüz:

- Kyt (kaydediliyor)
- İzl (izleniyor)
- Kyt/İzl (kaydediliyor ve izleniyor)

4 Oturum Kapatma

Hazır Değil, Hazır, Çalışma ve Konuşuyor temsilci durumlarında oturum kapatabilirsiniz.

Adım 1 Durum yazılım tuşuna basın veya menüden Oturumu Kapat'ı seçin.

Adım 2 Sisteminiz neden kodu soracak şekilde yapılandırılmışsa, neden kodu menüsü görüntülenir. İlgili neden kodunu seçin. IP Phone Agent, Oturum Aç ekranına döner ve ACD oturumunuz kapatılır.



Hızlı BAŞLANGIÇ KILAVUZU



Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Express 8.5 için CAD 8.5

- 1 Oturum Açma
- 2 IP Phone Agent Ekranı
- 3 Ortak Görevler
- 4 Oturum Kapatma

Amerika Genel Merkezi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
ABD
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0883



Cisco ve Cisco Logosu, Cisco Systems, Inc.'in ve/veya bağlı şirketlerinin ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesine <http://www.cisco.com/go/trademarks> adresinden ulaşabilirsiniz. Sözü geçen üçüncü taraf ticari markaları kendi sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması Cisco ile herhangi bir şirket arasında ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez. (1005R)

Bu belgede kullanılan Internet Protocol (IP) adreslerinin hiçbirisi gerçek adres olarak kullanılmamıştır. Belgede yer alan tüm komutlar, komut ekranı çıktıları ve şekiller yalnızca açıklama amaçlı olarak gösterilmiştir. Açıklama amaçlı içerikte herhangi bir gerçek IP adresi kullanımı varsa, bu kasıtsız ve tesadüfidir.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

© 2010 Calabrio, Inc. Tüm hakları saklıdır.

1 Oturum Açma

Oturum açma, IP Phone Agent'ta veri girmenizi gerektiren tek görevdir.

Adım 1 Hizmetler menüsünü görüntülemek için IP telefonunuzda Hizmetler düğmesine basın.

Adım 2 Menüden IP Phone Agent hizmetini seçin (hizmet adı, sistem yöneticiniz tarafından nasıl ayarlandığına bağlı olarak değişir). Temsilci Oturumu Açma ekranı görüntülenir.

Adım 3 IP telefonunuzdaki numara tuş takımını kullanarak kullanıcı adınızı, parolanızı ve dahili telefon numaranızı ilgili alanlara girin.

Alandan alana geçiş yapmak için kaydırma tuşunu kullanın. Yanlışlık yaparsanız, girişinizde karakterleri birer birer silmek için << yazılım tuşunu kullanın.



Not IP Phone Temsilci Oturumu Açma ekranı harf ve sayı kabul eder. Bir sayı tuşuna bastığınızda, bu sayıyı ve karşılık gelen harfleri gösteren bir menü görüntülenir. (Örneğin, 4 tuşuna basarsanız, g, h, i, 4, G, H ve I karakterleri bulunan bir menü görürsünüz.) Doğru karakter vurgulanana kadar sayı tuşuna basın. Tuşa basmayı bıraktığınızda, seçiminiz alanda görünür.

Adım 4 ACD'de oturum açmak için Gönder yazılım tuşuna basın. Otomatik olarak Hazır Değil temsilci durumuna geçersiniz.

2 IP Phone Agent Ekranı

	Tarih ve saat	Birincil dahili numarası
	14:23 15.02.2010	2101
Ekran başlığı	Durumu Değiştir - ID:2311	
	1 İş	
Menü seçenekleri	2 Hazır Değil	
	3 Oturumu Kapat	
Durum satırı	Kuşaklı Konuşuyor	
Yazılım tuşu tanımları	Seç	İstatistikler CData Seçenek

3 Ortak Görevler

Temsilci Durumunu Değiştirme

Temsilci durumunuzu, Durum yazılım tuşuna basıp Durumu Değiştir ekranından ilgili durumu seçerek değiştirebilirsiniz. Görüntülenen menü yalnızca o anki durumunuzdan kullanabileceğiniz durumları gösterir. O anki temsilci durumunuz her zaman ekranın en alt satırında gösterilir.

Bir çağrı sırasında temsilci durumunu değiştirmek için, önce İstatistikler yazılım tuşuna basın ve Beceri İstatistikleri ekranından, Durum yazılım tuşuna basın.



Not Bir çağrı sırasında temsilci durumunuzu değiştirdiğinizde, ekranda görünen temsilci durumu değişmez. Ekranda durumunuz Konuşuyor olarak görünmeye devam eder. Çağrıyı tamamladığınızda hemen yeni durumunuz görüntülenir.

Neden Kodu Girme

Durumunuzu, Hazır Değil olarak her değiştirdiğinizde veya oturumu kapattığınızda, bir neden kodu girmeniz istenebilir. Kodlar yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Neden kodu girmek için, menüden uygun neden kodunu seçin.

Toparlama Verileri Girme (Yalnızca Enhanced/Premium)

Çalışma durumuna her geçişinizde, toplama verileri girmeniz istenebilir. Toparlama verileri tanımları yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Toparlama verileri tanımları girmek için, menüden uygun tanımları seçin.

Bağlantı Hizmeti Sırası İstatistiklerini Görüntüleme

Bağlantı Hizmeti Sırası istatistikleri IP Phone Agent'ta her oturum açtığınızda görüntülenebilir. Görüntülenen bağlantı hizmeti sırası istatistikleri yöneticiniz tarafından ayarlanır.

Bağlantı hizmeti sırası istatistiklerini görüntülemek için, İstatistikler yazılım tuşuna basın.

Arayan Verilerini Görüntüleme

Arayan verileri telefonunuz çaldığında ve bir çağrı sırasında görüntülenir. Arayan Verileri ekranında görüntülenen verilerin türü sistem yöneticiniz tarafından belirlenir.

Arayan verilerini görüntülemek için, CData yazılım tuşuna basın.

Çağrı Kaydetme (Yalnızca Enhanced/Premium)

Yöneticiniz tarafından etkinleştirilirse, IP telefonunuzda aldığınız tüm çağrıları kaydedebilirsiniz. Yaptığınız kayıtları dinleyemezsiniz, yalnızca gözetmenler dinleyebilir.