

## 對通話錄音 (僅限於 Enhanced/Premium 版)

管理員如有啟用此功能，您即可對您在 IP Phone 接聽的來電進行錄音。您無法聽取所錄製的任何錄音，只有監督員才可以執行此作業。

若要開始對通話錄音，請在通話進行期間按**選項**軟鍵。從「選項」功能表中選取「開始錄音」。畫面上的狀態列會隨即出現“Rec”。

若要停止通話的錄音，請按「選項」軟鍵，再從「選項」功能表中選取「停止錄音」。

## 監控 / 錄音通知

當監督員對通話進行監控或錄音時，您不一定會收到通知，視系統的設定而定。

如有開啟通知功能，則當監督員監控您的通話及（或）對其進行錄音時，會在狀態列上顯示下列一項：

- Rec (錄音中)
- Mon (監控中)
- Rec/Mon (錄音且監控中)

## 4 登出

當處於「未就緒」、「就緒」、「工作」及「通話中」代理狀態時，可以隨時進行登出。

**步驟 1** 按「狀態」軟鍵，並從功能表選取「登出」。

**步驟 2** 系統若設定為需要原因碼，即會顯示原因碼功能表。請選擇適當的原因碼。如此 IP Phone Agent 即會回到「登入」畫面，並將您登出 ACD。

美國總公司  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
電話：408 526-4000  
800 553-NEETS (6387)  
傳真：408 527-0883

Cisco 與 Cisco 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 (或) 其分支機構在美國及其他國家/地區的商標。如需 Cisco 的商標清單，請造訪 <http://www.cisco.com/go/trademarks>。此處提及的第三方商標屬於其各自所有者。「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(1005R)

本文件中所使用的任何 Internet 通訊協定 (IP) 位址，均不代表實際的位址。本文件中所含之任何範例、指令顯示輸出與圖表僅供說明之用。此說明內容所使用之 IP 位址如有相同，其純屬巧合，絕非蓄意。

© 2010 Cisco Systems, Inc. 保留一切權利。

© 2010 Calabrio, Inc. 保留一切權利。



## 快速入門指南



## Cisco IP Phone Agent

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

- 1 登入
- 2 IP Phone Agent 畫面
- 3 一般工作
- 4 登出

# 1 登入

IP Phone Agent 只會在登入時要求您輸入資料。

- 步驟 1** 若要顯示「服務」功能表，請按 IP Phone 上的「服務」按鈕。
- 步驟 2** 從功能表選擇 IP Phone Agent 服務（服務名稱取決於系統管理員的設定方式）。「代理登入」畫面會隨即顯示。
- 步驟 3** 使用 IP 電話的數字鍵台，在適當的欄位中輸入您的使用者名稱、密碼及內線。您可以使用捲動鍵在欄位間移動。其間如有錯誤，可使用 << 軟鍵逐字元刪除輸入的內容。



**附註** IP Phone Agent 的「登入」畫面接受字母及數字。當您按數字鍵時，會出現顯示數字及對應字母的功能表。（例如按數字鍵 4，會顯示包含 g、h、i、j、k、l、m、n、o、p、q、r、s、t、u、v、w、x、y、z、G、H、I 的功能表。）請不斷按數字鍵，直到您需要的字元反白顯示為止。當您停止按下按鍵時，會將您的選擇顯示在欄位中。

- 步驟 4** 按「提交」軟鍵登入 ACD。您會自動進入「未就緒」代理狀態。

# 2 IP Phone Agent 畫面



# 3 一般工作

## 變更代理狀態

您可以按「狀態」軟鍵，並從「變更狀態」畫面選取適當的狀態，以變更代理狀態。所出現的功能表只會顯示您目前狀態所適用的狀態。目前的代理狀態會自動標註在畫面的底部。

若要在通話期間變更代理狀態，請先按「狀態」軟鍵，再於「技術統計資料」畫面中按「狀態」軟鍵。



**附註** 若是在進行通話時變更代理狀態，將不會變更畫面上所顯示的代理狀態。畫面會繼續以「通話中」作為您的狀態。而當您結束通話之後，即會顯示新的狀態。

## 輸入原因碼

當您每次變更為「未就緒」狀態或登出時，皆可能會提示您輸入原因碼。原因碼是由管理員所設定。

若要輸入原因碼，請從功能表中選擇適當的原因碼。

## 輸入整理資料 (僅限於 Enhanced/Premium 版)

當您每次變更為「工作」狀態時，皆可能會提示您輸入整理資料。整理資料說明由管理員設定。

若要輸入整理資料說明，請從功能表選擇適當的說明。

## 檢視聯絡服務佇列統計資料

只要登入 IP Phone Agent，即可檢視 CSQ 統計資料。所顯示的 CSQ 統計資料是由管理員所設定。

若要顯示 CSQ 統計資料，請按「統計資料」軟鍵。

## 檢視來電者資料

來電者資料會在來電於您的電話上響鈴及您通話的期間顯示。「來電者資料」畫面上所顯示的資料類型由系統管理員設定。

若要顯示來電者資料，請按「CData」軟鍵。