

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 optager dit opkald, kan du se et af følgende 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 med årsagskoder. Vælg den relevante årsagskode. IP-telefonagent vender tilbage til login-skærbilledet, og du logges af ACD'en.



GUIDEN HURTIG START



Cisco-IP-telefonagent

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

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

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



Cisco og Cisco-logoet er varemærker tilhørende Cisco Systems, Inc. og/eller deres associerede virksomheder i USA, og andre lande. En liste over Ciscos varemærker findes på <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Nævnte varemærker fra tredjeparter tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner indebærer ikke et partnerskabsforhold mellem Cisco og et andet selskab. (1005R)

De IP-adresser, som måtte bruges i dette dokument, er ikke faktiske adresser. Eventuelle eksempler, output på kommandodisplay og tal, som fremgår af dokumentet, er kun tænkt som illustration. Brug af faktiske IP-adresser i indhold, der tjener som illustration, er utilsigtet og tilfældig.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

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.

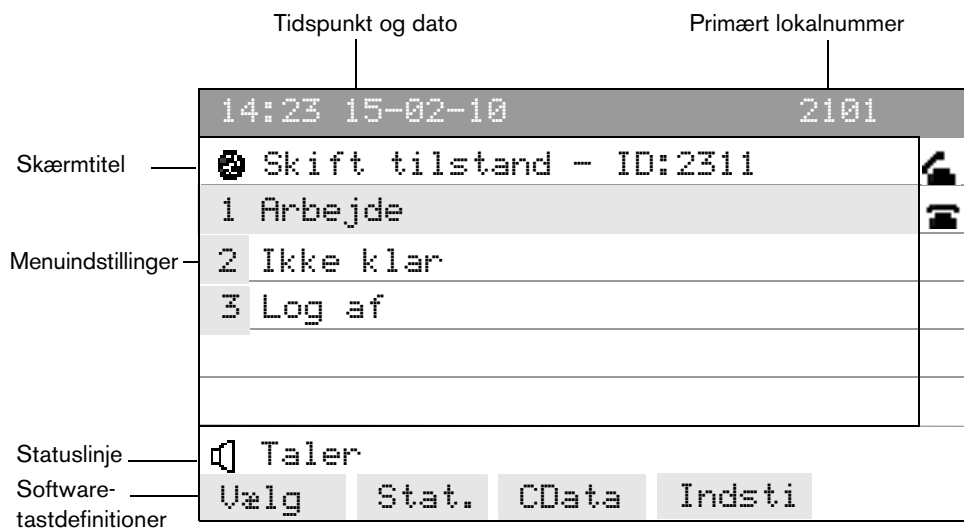
Brug rulletasten til at flytte dig fra felt til felt. Hvis du laver en fejl, skal du bruge softwaretasten << til at slette dine angivelser ét tegn ad gangen.


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 (kun Udvidet/Premium)

Når du skifter til 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

Statistik for kontaktservicekø kan vises, når du er logget på IP-telefonagent. Den viste statistik for kontaktservicekø konfigureres af din administrator.

Hvis du vil vise statistik for kontaktservicekø, 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.

Optag et opkald (kun Udvidet/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.