

## Een gesprek opnemen (alleen Uitgebreid en Premium)

Als dat is ingeschakeld door de beheerder, kunt u elk gesprek opnemen dat u op uw IP-telefoon ontvangt. U kunt de opnamen die u maakt niet beluisteren. Dat kan alleen een supervisor.

Als u het opnemen van een gesprek wilt starten, drukt u tijdens een actief gesprek op de softtoets **Optie**. Selecteer Opname starten in het menu Opties. Op de statusregel van uw scherm wordt nu 'Opn' weergegeven.

Als u het opnemen van een gesprek wilt stoppen, drukt u op de softtoets Optie en selecteert u Opname stoppen in het menu Opties.

## Melding bij volgen/opnemen

Wanneer de supervisor uw gesprekken volgt of opneemt, kunt u daarvan een melding ontvangen of niet, afhankelijk van hoe het systeem is ingesteld.

Indien het geven van meldingen is ingeschakeld en uw supervisor uw gesprek volgt en/of opneemt, wordt een van de volgende mededelingen weergegeven op de statusregel:

- Opn (opnemen)
- Volg (volgen)
- Opn/Volg (opnemen en volgen)

# 4 Afmelden

U kunt zich afmelden bij de statussen Niet gereed, Gereed, Werk en Spreken.

**Stap 1** Druk op de softtoets Status en selecteer Afmelden in het menu.

**Stap 2** Als uw systeem zo is geconfigureerd dat oorzaakcodes vereist zijn, wordt het menu voor oorzaakcodes weergegeven. Kies de juiste oorzaakcode. IP Phone Agent keert terug naar het aanmeldingsscherm en u bent afgemeld bij de ACD.

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

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of zijn gelieerde ondernemingen in de VS en andere landen. Een lijst met handelsmerken van Cisco vindt u op <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Genoemde handelsmerken van derden zijn in het bezit van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (1005R)

Alle IP-adressen (Internet Protocol) die in dit document worden gebruikt, zijn geen werkelijke adressen. Alle voorbeelden, weergaven van opdrachten en cijfers die in dit document zijn opgenomen zijn alleen bedoeld ter illustratie. Het gebruik van werkelijke IP-adressen ter illustratie is niet-bedoeld en vertrouwelijk.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

© 2010 Calabrio, Inc. Alle rechten voorbehouden.



## AAN DE SLAG



## Cisco IP Phone Agent

### CAD 8.5 voor Cisco Unified Contact Center Express 8.5

- 1 Aanmelden
- 2 Scherm IP Phone Agent
- 3 Algemene taken
- 4 Afmelden

# 1 Aanmelden

Aanmelden is de enige taak in IP Phone Agent waarbij u gegevens moet invoeren.

- Stap 1** Druk op de knop Services op uw IP-telefoon om het menu Services weer te geven.
- Stap 2** Kies de service IP Phone Agent in het menu (de servicenaam is afhankelijk van de instellingen van uw systeembeheerder). Het scherm Aanmelding agent verschijnt.
- Stap 3** Geef uw gebruikersnaam, wachtwoord en toestelnummer op in de juiste velden met het toetsenblok van uw IP-telefoon.
- Gebruik de scrolltoets om van veld naar veld te gaan. Als u een fout maakt, kunt u via de softtoets << de ingevoerde gegevens met één teken tegelijk wissen.

## Opmerking

Het aanmeldingsscherm van IP Phone Agent accepteert zowel letters als cijfers. Wanneer u een cijfertoets indrukt, wordt een menu weergegeven met dat cijfer en de daarbij behorende letters. (Als u bijvoorbeeld de 4 indrukt, wordt een menu weergegeven met g, h, i, 4, G, H en I.) Druk herhaaldelijk op de cijfertoets tot het gewenste teken is gemarkeerd. Wanneer u stopt met indrukken van de toets, wordt uw keuze in het veld weergegeven.

- Stap 4** Druk op de softtoets Indienen om u aan te melden bij de ACD. U krijgt automatisch de agentstatus Niet gereed.

# 2 Scherm IP Phone Agent



# 3 Algemene taken

## Agentstatus wijzigen

U kunt uw agentstatus wijzigen door op de softtoets Status te drukken en de juiste status te selecteren in het scherm Status wijzigen. In het menu worden alleen de statussen weergegeven die vanuit uw huidige status beschikbaar zijn. Uw huidige agentstatus wordt altijd aangegeven op de onderste regel van het scherm.

Als u de agentstatus wilt wijzigen tijdens een gesprek, drukt u eerst op de softtoets Status en vervolgens vanuit het scherm Vaardigheidstatistieken op de softtoets Status.

## Opmerking

Wanneer u de agentstatus wijzigt terwijl u in gesprek bent, wordt de agentstatus op het scherm niet gewijzigd. Op het scherm wordt nog steeds Spreken weergegeven als uw status. Zodra u het gesprek hebt voltooid, wordt de nieuwe status weergegeven.

## Een oorzaakcode invoeren

Telkens wanneer u overgaat naar de status Niet gereed of Afmelden, kunt u worden gevraagd een oorzaakcode in te voeren. Deze codes worden door de beheerder ingesteld.

Als u een oorzaakcode wilt invoeren, kiest u de juiste oorzaakcode in het menu.

## Afrondingsgegevens invoeren (alleen Uitgebreid/Premium)

Wanneer u overgaat naar de status Werk, wordt u mogelijk gevraagd afrondingsgegevens in te voeren. Beschrijvingen van afrondingsgegevens worden ingesteld door uw beheerder.

Als u een beschrijving van afrondingsgegevens wilt invoeren, kiest u de juiste beschrijving in het menu.

## Statistieken contactservicewachtrij weergeven

De statistieken van de contactservicewachtrij kunnen worden weergegeven wanneer u bent aangemeld bij IP Phone Agent. De statistieken van de contactservicewachtrij worden ingesteld door uw beheerder.

Als u deze statistieken wilt weergeven, drukt u op de softtoets Stats.

## Bellergegevens weergeven

Bellergegevens worden weergegeven wanneer een gesprek binnenkomt op uw telefoon en tijdens het gesprek. Welk type gegevens op het scherm Bellergegevens wordt weergegeven, wordt door de systeembeheerder bepaald.

Als u bellergegevens wilt weergeven, drukt u op de softtoets BGeg.