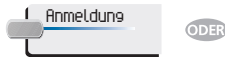


Eine Call Center-Lösung sorgt für eine optimale Verteilung der Anrufe auf die Agenten und berücksichtigt dabei Verfügbarkeit und Qualifikationen.

## Agenten-Sitzung öffnen (Anmeldung)



Wählen Sie die ACD-Anwendung aus



Geben Sie den Funktionscode 'Anmeldung' ein.



Wählen Sie den Agenten aus und bestätigen Sie die Eingabe.

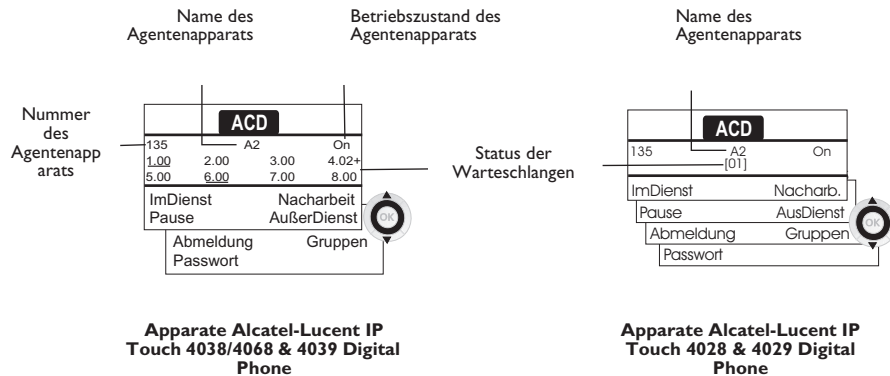


Abhängig der auf den Bildschirm angezeigte Angaben, Passwort eingeben oder bestätigen



Der Begrüßungsbildschirm der ACD-Anwendung wird angezeigt.

## Begrüßungsbildschirm der ACD-Anwendung



- **4.02+** bedeutet: Gruppe Nr. 4; 2 Anrufe in der Warteschlange; das Zeichen '+' zeigt an, dass die maximale Kapazität der Warteschlange erreicht ist (Alcatel-Lucent IP Touch 4038/4068 & 4039 Digital Phone).
- **[01]** bedeutet: 1 Anruf in der Warteschlange (Alcatel-Lucent IP Touch 4018/4028 & 4019/4029 Digital Phone).

## Die vier Betriebszustände von Agentenapparaten

Die Verfügbarkeit eines Agenten richtet sich nach seinem Betriebsstatus (es gibt vier), den er jederzeit ändern kann. Die vier Betriebszustände:

- **Angemeldet** – Der Agent kann Anrufe annehmen.
- **Abgemeldet** – Der Agent hat sich von der ACD-Anwendung abgemeldet.
- **Nachbearbeitung** – Der Agent nimmt keine Anrufe entgegen und ist mit der Nachbearbeitung eines Anrufs beschäftigt.
- **Momentan abwesend** – Der Agent macht eine Pause und nimmt keine Anrufe entgegen.

Der Agent kann seinen Betriebsstatus unmittelbar durch Eingabe von Codes (alle Apparate), durch Betätigen von Funktionstasten am Apparat (Alcatel-Lucent IP Touch 4028/4038/4068 und Alcatel-Lucent 4029/4039 Digital Phone) oder mithilfe der Agentenanwendung 'Agent Assistant' für den PC (falls verfügbar) ändern.

## Betriebsstatus des Apparats ändern

### Wechsel mit Codes (alle Apparate)

Die Codes zum Wechsel des Betriebsstatus werden bei der Systemkonfiguration definiert. Auskünfte zu diesen Codes erteilt Ihr Systemadministrator.



Eingabe des zu aktivierenden Betriebscodes

Betriebszustände	Codes
In Betrieb	
Abgemeldet	
Nachbearbeitung	
Momentan abwesend	



Eine Melodie ertönt: Aktivierung angenommen, die Änderung wurde ausgeführt

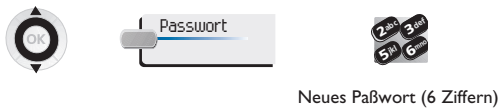


Ein Alarmsignal des Typs 'Summer' ertönt: Aktivierung abgelehnt. Der Apparat wird vom Call Center wahrscheinlich nicht erkannt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator

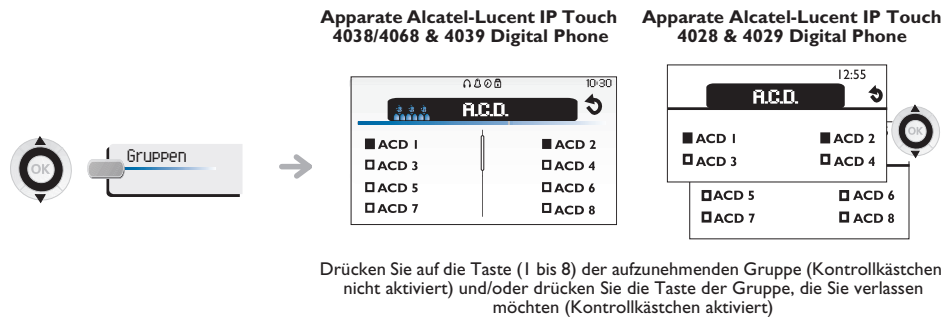
### Änderung mit Funktionstasten (Alcatel-Lucent IP Touch 4028/4038/4068 und Alcatel-Lucent 4029/4039 Digital Phone)

Drücken Sie die Funktionstaste für den zu aktivierenden Status. Informationen zum ausgewählten Status werden angezeigt. Wenn eine Ablehnungsmeldung angezeigt wird, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

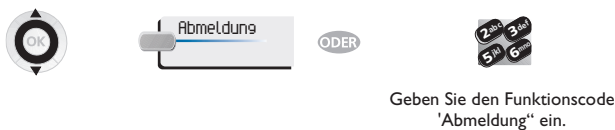
## Ändern Ihres persönlichen Paßworts



## Weitere Gruppe aufnehmen / Gruppe verlassen



## Agenten-Sitzung schließen (Abmeldung)



## Supervisorapparat

Ein Supervisor kann die Nachrichten in den Mailboxen von ACD-Gruppen (bis zu acht Gruppen) mit den Funktionstasten der Apparate Alcatel-Lucent IP Touch 4028/4038/4068 oder Alcatel-Lucent 4029/4039 Digital Phone abhören.

*Außerdem kann er über denselben Apparat auch die Funktion eines Agenten übernehmen.*

## Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office

## Gruppen-Mailboxen überwachen

### Nachrichten abfragen:

Wenn in der Gruppen-Mailbox eine Nachricht hinterlassen wird, leuchtet die LED der betreffenden Überwachungstaste auf.



*Nachdem eine Mailbox von einem Supervisor abgefragt wurde, können die übrigen Supervisoren nicht mehr darauf zugreifen.*

### Die Überwachungstasten für Gruppen-Mailboxen und ihre Anordnung auf den Apparaten: Apparate Alcatel-Lucent IP Touch 4038/4068 und 4039 Digital Phone



öffnet die Seite 'Persl.'

### Apparate Alcatel-Lucent IP Touch 4028 und 4029 Digital Phone



öffnet die Seite 'Persl.'

Alcatel-Lucent Enterprise behält sich im Interesse ihrer Kunden das Recht vor, die Merkmale ihrer Produkte ohne Vorankündigung zu ändern. Die Bezeichnungen sind nicht Vertragsbestandteil und können jederzeit geändert werden.

ACD19001APAB-O600ed01-0727