

Agentenapparat

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

Agenten-Sitzung öffnen (Anmeldung)

• Reflexes Advanced



Taste "Login/Logout" drücken - siehe "Lage der Funktionstasten"

Wählen Sie den Agenten aus und bestätigen Sie die Eingabe.

Eingabe Ihres Passworts

• Andere Apparate



Geben Sie den Funktionscode 'Anmeldung' ein.

Wählen Sie den Agenten aus und bestätigen Sie die Eingabe.

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 (nur Reflexes Advanced und Premium) oder mithilfe der Agentenanwendung „Agent Assistant“ für den PC (falls verfügbar) ändern.

Lage der Funktionstasten

In Betrieb	■ ■ ■	□ □ □	Abgemeldet
Nachbearbeitung	□ □ □	□ □ □	Momentan abwesend
Login/Logout (Reflexes Advanced)	Block aus vier Funktionstasten		

LED leuchtet:
Es wird der aktive Betriebsstatus angezeigt.



Reflexes Advanced



Reflexes Premium

Diese Standardkonfiguration kann verändert werden. Wenden Sie sich in diesem Falle an Ihren Administrator, um sich über die Konfiguration von Tasten zu informieren.

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	In Betrieb	Abgemeldet	Nachbearbeitung	Momentan abwesend
Codes				



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 Funktionstaste (Reflexes Advanced und Premium)**



Die LED der gedrückten Taste leuchtet sofort auf: Aktivierung angenommen

Funktionstaste für den zu aktivierenden Status drücken - siehe Lage der Funktionstasten



Die LED der gedrückten Taste leuchtet nicht auf: Wenden Sie sich an Ihren Administrator



Es leuchtet keine LED auf: Der Apparat wird vom Call Center wahrscheinlich nicht erkannt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator

Agenten-Sitzung schließen (Abmeldung)



Taste "Login/Logout" drücken



Geben Sie den Funktionscode 'Abmeldung' ein.

Supervisorapparat

Ein Supervisor kann die Nachrichten in den Mailboxen von ACD-Gruppen (bis zu acht Gruppen) mit den Funktionstasten von Reflexes Advanced- und Premium-Apparaten (mit Erweiterungsmodul) abhören.



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

Lage der Überwachungstasten

Gruppe 1	■ ■ ■	□ □ □	Gruppe 2
Gruppe 3	■ ■ ■	□ □ □	Gruppe 4
Gruppe 5	□ □ □	□ □ □	Gruppe 6
Gruppe 7	□ □ □	■ ■ ■	Gruppe 8

Alcatel OmniTouch Call Center Office



Reflexes Advanced



Reflexes Premium (mit Erweiterungsmodul)

Diese Standardkonfiguration kann verändert werden. Wenden Sie sich in diesem Falle an Ihren Administrator, um sich über die Konfiguration von Tasten zu informieren.

Gruppen-Mailboxen überwachen

• **Nachrichten abfragen:**

Wenn eine Nachricht in der Mailbox einer Gruppe gespeichert wird, leuchtet die LED der Überwachungstaste. Wenn eine Nachricht in der Mailbox einer Gruppe gespeichert wird, blinkt die Nachrichtenanzeige, die der Überwachungstaste zugeordnet ist.



Folgen Sie den Anweisungen der Sprachführung

Drücken Sie auf die Überwachungstaste.



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

Alcatel Business Systems 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.

3EH21058APAB ed01

