

Agentenapparat

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

Die vier Betriebszustände von Agentenapparaten

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

- **Angemeldet** - Der Agent kann Anrufe annehmen.
- **Abgemeldet** - Der Agent hat sich beim Call Center 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.

Betriebsstatus des Apparats ändern

• Wechsel mit Codes (alle Apparate)

Die Codes zum Wechsel des Betriebsstatus werden bei der Systemkonfiguration angegeben. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, um sie zu erfahren.



Eingabe des zu aktivierenden Betriebscodes

Betriebszustände	Codes
Angemeldet	
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.

Alcatel OmniTouch Call Center Office

• Änderung mit Funktionstaste (Reflexes Advanced und Premium)



Die Signallampe der gedrückten Taste leuchtet sofort auf: Aktivierung angenommen.

Drücken Sie die Funktionstaste für den zu aktivierenden Status (Beschreibung siehe unten).



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



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

Die Funktionstasten und ihre Anordnung auf den Apparaten:

In Betrieb	■ ■ ■	□ □ □	Abgemeldet
Nachbearbeitung	□ □ □	□ □ □	Momentan abwesend

Block aus vier Funktionstasten

Signallampe 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.

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.

Gruppen-Mailboxen überwachen

• Nachrichten abfragen:

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



Folgen Sie den Anweisungen in den Ansagen

Drücken Sie auf die Überwachungstaste.



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

Alcatel OmniTouch Call Center Office

- Die Überwachungstasten für Gruppen-Mailboxen und ihre Anordnung auf den Apparaten:

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



Reflexes Advanced-Apparate



Reflexes Premium-Apparat (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.

Alcatel Business Systems behält sich im Interesse ihrer Kunden das Recht vor, die Merkmale ihrer Produkte ohne Vorankündigung zu ändern.

3EH21058APAA Ed01