

# Ügyfélszolgálat (ACD Agent)

Ericsson BusinessPhone Kommunikációs Rendszerhez

Kezelési útmutató Ügynökök részére



# Tartalomjegyzék

	Oldal
Bevezető .....	4
Ügyfélszolgálati funkciók (ACD) .....	6
Ügynöki funkciók.....	9
Szószedet.....	18
Tárgymutató .....	20

## Szerzői jog

Minden jog fenntartva. A kiadó előzetes írásos engedélye nélkül e kiadványnak még a részeit sem szabad reprodukálni, adattároló rendszerekben tárolni, vagy továbbítani bármilyen formában, elektronikusan, mechanikusan, fénymásolással, vagy másként rögzíteni, kivéve a következőkkel egyetértésben.

A kiadó beleegyezését adja ennek a tartalomnak a letöltéséhez és másolatok nyomtatásához, feltéve, hogy ezt a fájlt csak saját célra használják és nem továbbterjesztésre. E kiadványt még részeiben sem szabad megváltoztatni, módosítani vagy kereskedelmileg értékesíteni. A kiadó nem felel semmilyen kárért, amely az engedély nélkül módosított vagy megváltoztatott közlésből származik.

## Ügyfélszolgálati Funkciók (ACD)

Automatic Call Distribution (ACD), magyarul Automata Híváselosztó Rendszer az Ericsson BusinessPhone egy olyan szolgáltatása, mellyel egy könnyen kezelhető és nagy hatékonyságú ügyfélszolgálati rendszert lehet kialakítani, az ügyfél igényeinek megfelelően.

Az ügyfélszolgálat számára meg lehet adni egy vagy több kintől hívható telefonszámot, melyet meghirdetve a hívások érkezetté lesznek egy Ügyfélszolgálati (ACD) csoportra / csoportokra. A bejövő hívások mindig az éppen szabad kezelőnél fognak csörögni. Ha egy időben több szabad kezelő is van, akkor a legrégebben szabadon várakozó fogja kapni a hívást. Ha a hívás beérkezése pillanatában nincsen szabad kezelő, akkor a hívás egy hívásvárakozási-sorba kerül (queue). Mindegyik ilyen sor az úgynevezett alagút (sorbanállási) rendszert használja, azaz a beérkezések sorrendjének megfelelően kerülnek majd ki szabad kezelőkhöz. A várakozási sor hossza állítható. Ha a bejövő hívások száma meghaladja az előre beállított maximális sorhosszt, akkor az inntól kezdve érkező hívásokat egy alternatív válaszpozícióra lehet érkeztetni, amíg a sorhossz nem csökken. Ilyen alternatív válaszpozíció lehet egy másik ügyfélszolgálati csoport, egy kiválasztott mellék, az operátor (központi kezelő) vagy egy üzenetrögzítő.

A sorban várakozók maximális hosszát mi szabhatjuk meg. Ezt két féle módon lehet megadni: ha a sort statikusra állítjuk, akkor az egyidejű várakozók számát egyszerűen egy szám megadásával lehet korlátozni, például 5. De a sor hosszát dinamikusra is állíthatjuk, ekkor a sor hossza a bejelentkezett kezelők számának megfelelően dinamikusan változik.

A Supervisor-nak lehetősége van az ügyfélszolgálat terheltségének figyelésére és a hívások statisztikai elemzésére. A statisztikákból kinyerhető információknak megfelelően a Supervisor újraszervezheti az ügyfélszolgálat csoportjait, hogy a legmegfelelőbb terhelés mellett dolgozhassanak. Ha szükséges közvetlenül belehalgathat a kezelők tevékenységébe, vagy besegíthet az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés kezelésébe.

Csúcsidőszak alatt a Supervisor is bejelentkezhet a csoportba / csoportokba és besegíthet a hívások kezelésébe.

Az ügynökök egyszerre több csoportba (ACD groups) is bejelentkezhetnek. Egyszerre 8 csoportot tud kezelni a rendszer, melyet külön számmal különböztet meg 0 - 7 között.

Az ügynököknek a fentebb elírt Ericsson készülékkel kell rendelkezni az ügyfélszolgálati munkához, és ezekre előre fel kell programozni az ügyfélszolgálati funkciókat.

## Ügyfélszolgálati kezelésre képes készülékek

**Dialog 4222 Office**



**Dialog 3211 Economyplus**



**Dialog 4223 Professional**



**Dialog 3212 Standard**




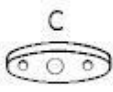
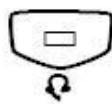


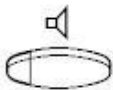

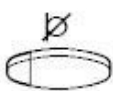




**Dialog 3213 Executive**



## Általános Telefon billentyűk

Egyszerű összefoglaló látható a következő táblázatban az Ericsson Dialog 42xx és a Dialog 32xx készüléksorozat általános billentyűi közötti formaikülönbségekről. Kezelési leírás továbbiakban a Dialog 42xx készülékcsaládot veszi alapul.

Amennyiben Dialog 32xx készülékcsaládot használja, itt megnézheti melyik funkciónak melyik billentyű, felel meg.



Billentyű	Dialog 42xx	Dialog 32xx
Törlés - Clear		
Fejbeszélő		<i>Headset</i> 
Kihangosító		
Némítás - Mute		
Programozható Funkció billentyűk		
Hangerő		

## Ügynöki funkciók

A következőekben megismerheti a készülékek általános ACD beállításait. Lehetséges, hogy a készüléke más módon van beállítva, hogy az megfeleljen a személyes kéréseknek. A különböző funkciók megnevezései a gombok melletti ismertető címkén találhatóak. Program gombként két funkció, a szaggatott vonal felett az elsődleges (level 1), a szaggatott vonal alatta a másodlagos (level 2) funkció kapott helyet.

A speciális, nem hívás közbeni programozható gombok használatakor más irányú esemény nem történhet a telefonon. Azaz hívás közben nem lehet ACD csoportot választani, csak a készülék nyugalmi helyzetében.

A másodlagos funkció aktiválása:

- 2nd  Nyomja meg a 2nd (második) billentyűt.
-  Majd Nyomja meg a kívánt programozható billentyűt.
- 

## ACD funkciók használata

Amint belép az ügyfélszolgálati csoportba (ACD Group), a készülék már készen áll az ügyfélszolgálatra érkező hívások kezelésére. Ha több csoportba van egysszerre belépve, akkor a kiválasztott csoport billentyűjében egy piros visszajelző fény villogni kezd, így látható, hogy melyik csoport hívását fogja kezelni.

*Megjegyzés: Csak akkor tud belépni ügyfélszolgálati csoportba (ACD), ha az előtte fel lett programozva a készülékre.*


### Csoport kiválasztása

Válassza ki, hogy melyik csoportba akar belépni, azaz melyik ügyvélszolgálati csoportra érkező hívásokkal szeretne foglalkozni.

- ACD 1  **Aktiválja/Deaktiválja az egyes ACD csoportot**

Ha aktiválta az ACD csoportot, amibe be szeretne lépni a választó gombon lévő piros visszajelzőfény erős világításba, kezd.

## Belépés a csoportba (Belogolás)

Ready 

Nyomja meg Ready gombot.

Először ki kell választotta a kívánt Ügyfélszolgálati (ACD) csoportot/okat. Amint az ACD Ready gombon a lámpa világítani kezd, beléptünk a kiválasztott csoportba / csoportokba. Ekkor a csoportkiválasztó gombok mellett a lámpa elalszik.

A különböző készülékeken a következő képpen láthatóak az egyes csoportok (queue-k):

Dialog 4223 Professional / Dialog 3213:

```
12 May 10:35  +15°  0=00 1=00 2=00 3=00
AGENT1                201
directory              redial      PRO3
```


Dialog 4222 Office / Dialog 3212:

```
0=00 1=00 2=00 3=00
12 May 10:35  +15°
```

Amikor a telefon letett állapotban van, a kijelzőn az egyes csoportok hívásvárakozási sorjainak állapotai láthatóak (a várakozó hívások számát mutatja a csoportszámok mellett). Váltakoztatva, először a 0-3 csoportokat, utána a 4-7 csoportokat. A kijelző 5 másodpercenként váltja a csoportokat.

## Belépés a csoportba PIN kóddal

Ügynökönként, egyéni PIN kód használata csak akkor van lehetőség, ha az Ericsson BusinessPhone rendszerhez opcionálisan megrendelhető Call Centre Supervisor PC szoftver is működik a rendszerben. Ebben az esetben az kezelők munkája loggolva lesz a CCS –ben és részletesen riportolható.

Ready 

Nyomja meg Ready gombot.

Amint az ACD Ready gombon a visszjelző lámpa villogni kezd, megadható a PIN kód.

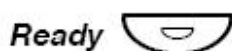


Billentyűzze be a PIN kódot (1 - 3 digit) majd nyomjon #.

Amint az ACD Ready gombon a lámpa világítani kezd, beléptünk a kiválasztott csoportba / csoportokba. Ekkor a csoportkiválasztó gombok mellett a lámpa elalszik.

## Belépés a csoportba Ügynök számmal

Az Ügynökszám nem azonos a PIN kóddal! Az Ügynök (kezelő) szám egy személyes azonosító, használata esetén az ügynök rendelkezhet egy személyes üdvözlőszöveggel. Ha engedélyezve van ez a funkció a rendszerben, akkor minden ügynöknek saját üdvözlő üzenete lehet. Ami minden hozzá bejövő ügyfélszolgálati hívás esetén a hívó fél számára lejátszódik, így a ügynöknek nem kell mindn egyes hívásnál elmondania például a bemutatkozást, cégnevet...



Nyomja meg Ready gombot.

Amint az ACD Ready gombon a visszajelező lámpa villogni kezd, adja meg az Ügynökszámát.



Billentyűzze be az Ügynökszámát (1 - 255) majd nyomjon #.

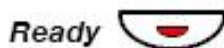
Amint az ACD Ready gombon a lámpa világítani kezd, beléptünk a kiválasztott csoportba / csoportokba. Ekkor a csoportkiválasztó gombok mellett a lámpa elalszik.

*Megjegyzés: Megoldható mind két fajta belépés egyidejű használata. Rendelkezhet minden ügynök saját PIN kóddal a tevékenységek loggolásához a CCS-ben, és lehet neki saját bejelentkező hangüzenete is.*

---

## Kilépés az Ügyfélszolgálatból (ACD-ből)

Ha el akarja hagyni az ügyfélszolgálati helyét, akkor ki kell lépni az ACD-ből, hogy ne érkezzen hívás a készülékére, amíg nincs a helyén.



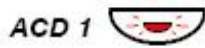
Nyomja meg Ready gombot.

Amint az ACD Ready gombon a visszajelező lámpa elalszik, és a kiválasztott csoportgombok világítani kezdenek, kilépett a csoportból. A kijelzőről eltűnik a csoportinformációk, és megjeleni a készülék mellékszám.

*Megjegyzés: Ha úgy hagyja el a helyét az ügynök (kezelő), nem lépett ki a csoportból, vagy nem tette pause állapotba magát, akkor a legközelebbi telefonjára érkező hívás esetén, amit a beállított időn belül nem válaszol meg a rendszer kiloggolja.*

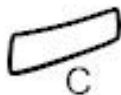
## Hívás megválaszolása

Alapbeállítások szerint, ha hívás érkezik az ügyfépszolgálatra, az adott telefon nem csak cseng, hanem az adott ACD csoportnak megfelelő lámpa villogni kezd a készüléken.



### Nyomja meg ACD gombot.

Ezzel felveszi a hívást. Hiszen csupán a kézibeszélő beemelésével nem lehet felveeni egy ACD hívást. Csak ha „direct answer” állapba van állítva. Ha be van állítva akkor a hívás felvételekor, lejátszódik az előre felvett üdvözlőüzenet. Majd az ACD csoport lámpája elalszik.



**A hívás befejezéséhez nyomja meg a törlést, vagy tegye le a kézibeszélőt**

## Utókezelés - Clerical

Az Utókezelési idő egy rövid intervallumot biztosít az ACD hívás befelyezése után a szükséges adminisztrációk elvégzésére, mielőtt a következő hívás befutna. A Clerical időt három féle módon konfigurálhatjuk:

- Automatikus Clerical idő

Egy ACD hívás befejezése után elindul az utófeldolgozási idő, melynek letelte után automatikusan érkezhethet a készülékre a következő ACD hívás. Ilyenkor nincs Clerical billentyű kiprogramozva a készülékre.

- Automatikus Clerical idő – Clerical billentyűvel

Ilyenkor az utófeldolgozási idő a kezelő által megszakítható, a készülékre programozott Clerical billentyűvel. De megvárható, míg magától lejár.

- Manuális Clerical idő

Ilyenkor a hívéfejeztével elindul az utófelgolgozási idő, mely addig tart, amíg szükségünk van rá.

A Clerical idő megjelenik a készülék kijelzőjén is, 5 másodpercenként léptetve.

Dialog 4223 Professional / Dialog 3213:

```
12 May 10:35 +15° CLERICAL TIME: 02.45
ACD GRP 1 202
directory redial prog
```

Dialog 4222 Office / Dialog 3212:

```
CLERICAL TIME: 02.45
12 May 10:35 +15°
```

## Utókezelési idő kijelzése

### Visszaszámlálás

Ha a Clerical idő automatikusra van állítva akkor, a kijelzőn a beállított maximumról kezdve visszaszámlál a rendszer, 5 másodperces lépésekben.

Megjegyzés: Ha a beállított utófeldolgozási idő kevesebb mint 5 másodperc, akkor az nem jelenik meg a kijelzőn.

### Folyamatos növekvő Clerical idő

Ha nincs beállítva fix utófeldolgozási idő, akkor a kijelzőn a Clerical idő folyamatosan számlál felfelé, ameddig a Clerical billentyűt le nem nyomódik.

Megjegyzés: Ha a Clerical idő eléri az 59:55 percet, nem frissül tovább a kijelző.

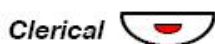
## Clerical billentyű

Ha egy ügyfélszolgálati telefonra (ACD) ki van programozva a Clerical billentyű, akkor annak állapotáról a visszajelző lámpa gyors információkkal szolgál:

Villogó lámpa: Hívás kód megadása szükséges  
Folyamatosan világít: Nyomja le a Clerical billentyűt

Két lehetséges módon használható a rendszer:

### Híváskód nélkül



A Clerical lámpa világít.

Nyomja meg a Clerical billentyűt amint készen áll a következő hívás fogadására.

### Híváskóddal

Ha a Clerical lámpa villog, akkor a rendszer híváskódot vár. A híváskódokkal lehet a bejövő hívásokat különböző előre meghatározott kategóriákba besorolni.



Nyomja le a Clericalt, majd adja meg a híváskódot (1-5 digit).



Nyomja le a kettőskeresztet.

A Clerical lámpa folyamatosan világítani kezd.

Amint készen áll a következő hívás fogadására:



Nyomja le a Clericalt.

Innentől a készülék fogadhat újabb ACD hívást.

Hibásan megadott kód esetén használja a Törlés gombot.

Mielőtt új kódot adna meg törölje az előzőt.



A „C” billentyű ismételt lenyomásával törölhet.



Az új híváskóddal ismételje meg a folyamatot az elejétől.

## Clerical billentyű nélkül használat

Ha nincs kiprogramozva a telefonkészülékre a Clerical billentyű, akkor két módon lehet megszakítani az utófeldolgozási időt:

### Híváskód nélkül

Az utófeldolgozási idő leteltével a rendszer automatikusan visszakapcsolja a készüléket aktív állapotúra, és készen áll újabb hívások fogadására.

### Híváskóddal

A hívás befejeztével a rendszer kér egy híváskódot.

Amint megadta a hiteles híváskódot, és a Clerical idő is letelt a rendszer automatikusan visszakapcsolja a készüléket aktív állapotúra, és készen áll az új hívásokra.

## Többszörös Híváskódok

Ha egy híváskóddal nem lehet megfelelően leírni egy hívást, akkor a rendszerben be lehet programozni, hogy többszörös híváskódot kérjen minden híváshoz. Így sokkal részletesebben lehet osztályozni minden bejövő hívást. Például, ha egy hívás reklamációnak indul, de a kezelő kellően ügyes akkor megrendelést formál belőle. Többszörös híváskód használata esetén kitűnően létszik a CCS által készített statisztikában.

Miután megadta az első híváskódot, a készülék felkínálja, hogy újabb híváskódot adjon meg.

*Megjegyzés: Ha az adott hívásra elegendő egy darab híváskód, akkor nyomjon kétszer # -et a híváskód megadása után.*



**Adja meg a Híváskódot (1-5 digit).**



**Nyomjon # -et.**

Ha egy kóddal megfelelően le tudta írni a hívást:



**Nyomjon # -et** (anélkül, hogy új kódot adna meg).  
A Clerical lámpa viláítani kezd.



**Nyomja le a Clericalt.**  
Innentől a készüléke fogadhat újabb ACD hívást.

## Híváskód használata ACD-n kívüli hívásra

Szükség lehet Híváskódot alkalmazására Ügyfélszolgálaton kívüli, kimenő hívásnál is. Megadható egy híváskód az ilyen hívásokra, ha ez alatt a kezelő „Pause” állapotban volt. Ilyenkor nincs utófeldolgozási idő.

## Nem kezel állapot figyelése

Miután a fix Clerical idő letelt, és nem adott meg a kezelő egy érvényes Híváskódot, a rendszer átrakja a készüléket passív állapotba, ha elérte a beállított „time-out” értéket. Ekkor a készülék kijelzőjén a timeout felirat jelenik meg.

## ACD Pause billentyű

Az ügyfélszolgálati (ACD) készülékekre ki lehet programozni egy Pause billentyűt. Ezáltal úgy tudnak szünetet tartani a kezelők, hogy nem kell kilépni / kiloggolni az ACD-ből. Ne lehessen visszaélni a Pause használatával, egy limitet is létrehoztak. Ha nem jön vissza a kezelő, az adminisztrátor által előre meghatározott szünetidő letelte előtt, akkor kiloggolja a rendszer az ACD-ből.

ACD Pause 

### **Nyomja le a Pause billentyűt.**

A készüléke Pause állapotba kerül, a billentyűk a lámpa világítani kezd.

Ha ki szeretne lépni a pause állapotból:

ACD Pause 

### **Nyomja le ismét a Pause gombot.**

A lámpa elalszik, és a készüléke fogadhat újabb ACD hívást.

*Megjegyzés: Ha nem lép vissza a Pause állapotból mielőtt lejár a beállított limit, a rendszer kiloggolja a készüléket.*

## Segítség kérése

A készülékre ki lehet programozni egy Segítségkérő billentyűt (Help key).

A gomb lenyomása után a Supervisor készüléke egy figyelmesztető hanggal jelzi neki, hogy az egyik kezelőnek segítségre van szüksége. Ekkor e Supervisor fel tudja hívni a kezelőt a második vonalán (Line 2), vagy be tud csatlakozni a folyamatban lévő beszélgetésbe. Ehhez a ügyfélszolgálati készülékeknek két volanasnak kell lennie. A második vonal letiltása esetén nem működik ez a funkció. A további információkért forduljon a TelegraM Kft.-hez.



Nyomja le a Help billentyűt.

A Supervisor megkapja az információt a segítségkérésről. A piros lámpa világít a gombon.



A segítségkérés visszavonásához.

Nyomja le ismét a Help gombot, és a lámpa elalszik.

## Nappali / Éjszakai átkapcsolás

A nappali / éjszakai átkapcsolással megoldható a munkaidő után Ügyfélszolgálatra érkező hívások kezelése. Így akkor sem lesz elvesztett hívás, ha az munkaidő után fut be, és már nincs bent kezelő. Megadható egy éjszakai kijáratú pozíció minden ACD csoportra, ahova minden bejövő hívás átkapcsolódik. Ez a kijáratú pozíció lehet egy üzenetrögzítő, egy másik Ügyfélszolgálati csoport, vagy akár egy telefon megadott telefonszám is.

Megjegyzés: A Nappali/Éjszakai átkapcsolás kiprogramozható egy készülék billentyűre.

✖ 89 ○



Billentyűzze be a Nappali / Éjszakai átváltáshoz a beprogramozott kódot. A kód utolsó számjegye 0-7 lehet.

Nyomja le a C billentyűt a befejezéshez.

Megjegyzés: Ugyan ezzel a folyamattal lehet visszaváltani nappalba az ACD csoportot.

### **Az összes ACD csoport egyidejű Nappali / Éjszakai átkapcsolása**

✖ 898



Mielőtt végigmegy a folyamaton egyeztessen a Supervisorral, hogy mely ACD csoportokat kell éjszakába kapcsolni.

Nyomja le a C billentyűt a befejezéshez.

Megjegyzés: Ugyan ezzel a folyamattal lehet visszaváltani nappalba az összes ACD csoportot.

# Szószedet

## **Ügyfélszolgálati csoport (ACD group)**

Csoportba sorolt ügynökök, melyek a csoport hívásvárakozási-sorából érkező hívásokat fogadják.

## **Kezelő / Ügynök (Agent)**

ACD-re képes készülékkal rendelkező kezelő.

## **Ügynök csoport (Agent group)**

Adott tulajdonságok alapján egy csoportba sorolt ügynökök.

## **Ügynökszám (Agent Number)**

Segítségével megkülönböztethetők az egyes ügynökök és személyes bejelentkező hangüzenet adható hozzájuk..

## **Híváskód (Call Code)**

Az ügynök billentyűzi be a hívás végén. [“Clerical key”](#) on page 14, [“No Clerical key”](#) on page 15, [“Multiple Call Codes”](#) on page 15 and [“Call Codes for non ACD calls”](#) on page 16.

## **Clerical billentyű (Clerical key)**

Egy kiprogramozott billentyű az ügyfélszolgálatos készüléken. [“Clerical billentyű”](#) a 14. oldalon.

## **Utókezelési idő (Clerical Time)**

Az az inószak, amelyet az ügyszám számára biztosítunk két ügyfélszolgálatos hívás között. Ekkor elvégezheti a befejezett hívás utómunkálatait, adminisztrációt  
Részletek: [“Utókezelés - Clerical”](#) a 12. oldalon.

## **Dinamikus sorhossz (Dynamic queue)**

A várakozók sor-hosszát a rendszer automatikusan képes állítani az ügyfélszolgálatba belépett kezelők számának megfelelően.

## **Mellékállomás (Extension)**

Belső mellékszámokkal rendelkező készülék, amely csatlakoztatva van az alközpontozóhoz (PBX).

## **ISDN**

Integrated Services Digital Network. Szolgáltató által biztosított csatlakozás a közcélú távbeszélő hálózathoz.

## **Pause billentyű (Pause key)**

Az ügyfélszolgálatos készülékre kiprogramozott billentyű, melyel szünet állapotra válthat, így nem kell kilépni az ACD-ől ha csak egy rövid időre hagyja el a helyét. Részletek [“ACD Pause billentyű”](#) 16. oldal.

## **Alközpont (PBX)**

A telefonközpont, vagy alközpont (Private Branch Exchange.). Például: Ericsson BusinessPhone 250

## **PIN KÓD**

A PIN egy személyi azonosító minden ügyszám számára. Ezzel tud belépni az ügyfélszolgálatba. Akkor van jelentősége ha működik CCS a rendszerbe, az ügyszaki tevékenység hatékonyságának figyelésére. Részletek 9. oldal [“Ügyszaki funkciók”](#)

## **Hívásvárakozási-sor (Queue)**

Egy átmeneti tároló, ahol a beérkezésüknek megfelelő sorrendben várakoznak a hívások, várva egy szabad ügyszakra. Minden ACD csoport külön „várakozási sorral” rendelkezik.

## **Belehallgatás a hívásokba (Silent Intrusion)**

A supervisor-nak lehetősége van bármikor figyelmeztetés nélkül, vagy az ügyfélszolgálati kezelők kérésére belehallgatni ACD hívásokba. A figyelés alatt nem hallható figyelmeztető hangjelzés. Részletek a 17. oldalon [“Help”](#).

**Ügyfélszolgálati vezető (Supervisor)**

Az ügynökök felett álló, de minden ügynöki funkcióval rendelkező egyén, aki statisztikázhatja is a kezelők munkáját.

**Béreltvonal (Tie line)**

Céges összeköttetések számára.

**Nem kezel állapot (Time-outs)**

Meghatározott idő ami után az ügynök kiloggolódik a csoportból, ha nem jön vissza, vagy nem veszi fel az ACD hívást. Részletek a 16. oldalon.

**Fővonali csoport (Trunk group)**

Fővonalak összesége melyek a ACD-t szogálják ki.

**Fővonal (Trunk line)**

Analóg vagy Digitális kapcsolat a főközponttal.

# Tárgymutató

## A

### ACD Pause key

- ( ACD Pause Billentyű ) 16.oldal
- Activate the ACD function
  - ( ACD funkciók használata ) 9.oldal
- Agent Functions
  - ( Ügynöki funkciók ) 9.oldal
- ACD Pause key
  - ( ACD Pause billentyű ) 16.oldal
- Activate the ACD function
  - ( ACD Funkciók használata ) 9.oldal
- Answer calls
  - ( Hívás megválaszolása ) 12.oldal
- Call Codes for non ACD calls
  - ( Híváskód ACD-n kívüli hívásra )16.oldal
- Clerical
  - ( Utókezelési idő - Clerical ) 12.oldal
- Clerical key
  - (Clerical billentyű) 14.oldal
- Deactivate the ACD function
  - ( Kilépés az ügyfélszolgálatból ) 11.oldal
- Help
  - ( Segítség kérése )17.oldal
- Monitoring of timeouts
  - ( Nem kezel állapot figyelése )16.oldal
- Multiple Call Codes
  - ( Többszörös híváskódok ) 15.oldal
- Night/Day Switch of the ACD group
  - ( Nappali/Éjszakai átkapcsolás ) 17.oldal
- No Clerical key
  - ( Clerical nélküli használat ) 15.oldal

### Answer calls

- ( Hívás megválaszolása ) 12.oldal

## C

### Call Codes for non ACD calls

- ( Híváskód használata ACD-n kívüli hívásra )16.oldal

### Clerical

- ( Utókezelési idő - Clerical ) 12.oldal

### Clerical key

- (Clerical billentyű) 14.oldal

## D

### Deactivate the ACD function 11.oldal

## G

### Glossary

- ( Szószedet ) 18.oldal

## H

### Help

- ( Segítség kérés ) 17.oldal

## M

### Monitoring of timeouts

- ( Nem kezel állapot figyelése ) 16.oldal

### Multiple Call Codes

- ( Többszörös híváskódok ) 15.oldal

## N

### Night/Day Switch of the ACD group

- ( Nappali / Éjszakai átkapcsolás ) 17.oldal

### No Clerical key

- ( Clerical billentyű nélküli használat )15.oldal

## T

### The ACD Function

- ( Ügyfélszolgálati Funkciók ) 6.oldal

## W

### Welcome

- ( Bevezető ) 4

Ericsson a folyamatos technológiájának vezető pozíciójával befolyásolja a jövő mobil és szélessávú internet kommunikációját. Megújuló megoldásait több mint 140 országban kínálja, az Ericsson segíti létrehozni a legsikeresebb kommunikációjú vállalatokat az egész világon.

Látogasson el [www.ericsson.com/enterprise](http://www.ericsson.com/enterprise) vagy a [www.telegram.hu](http://www.telegram.hu) címekre.

