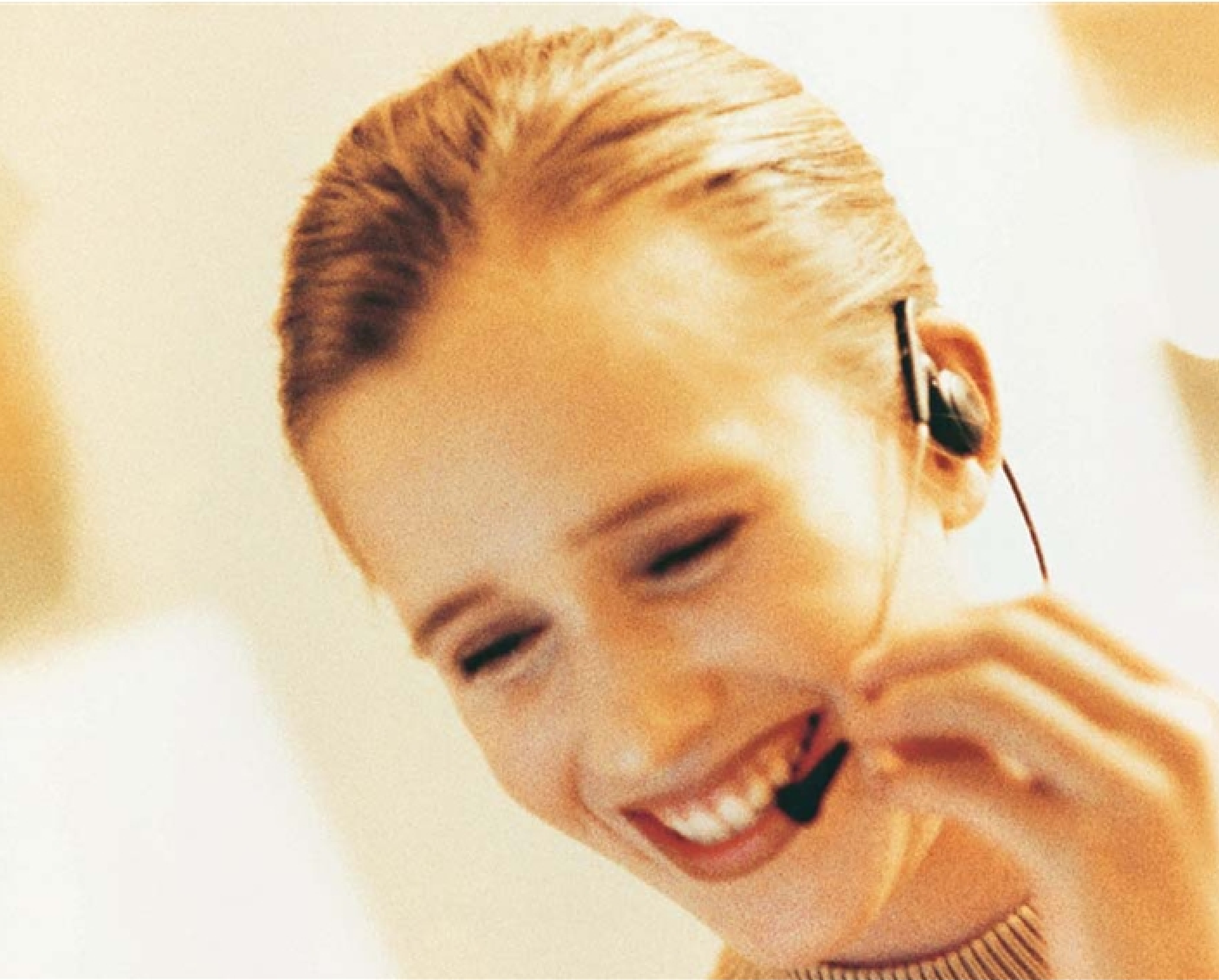


Ügyfélszolgálat (ACD Supervisor)

Ericsson BusinessPhone Kommunikációs Rendszerhez

Kezelési útmutató Supervisorok részére



Tartalomjegyzék

	Oldal
Bevezető	4
Ügyfélszolgálati funkciók	6
Supervisor funkciók	9
Statisztikák	13
Ügynöki feladatok ellátása	18
Szószedet	26
Tárgymutató	28

Bevezető

Ez a kezelési leírás útmutatóul szolgál az Ericsson Business Phone kommunikációs rendszerben kialakítható Ügyfélszolgálati ACD csoportok Szupervisorai részére.

Az ACD szolgáltatásokat 5.1 vagy magasabb verziójú Ericsson BusinessPhone rendszer biztosítja. Néhány szolgáltatás öregebb verziónál nem biztos, hogy működni fog.

A felhasználói kézikönyv leírja az Ericsson BusinessPhone kommunikációs rendszer szolgáltatásait. Előfordulhat, hogy a kézikönyvben lévő leírás a programozásokkal kapcsolatosan eltérhet a ténylegestől, ebben az esetben forduljon bizalommal rendszerének üzemeltetőjéhez. A különbségek nem hibából, hanem a fejlesztések eredményeképpen léphetnek fel.

Más témájú kezelési útmutatókért, és egyéb Ericssonnal kapcsolatos információkért forduljon bátran hozzánk:

<http://www.telegram.hu/>

<http://www.ericsson.com/enterprise/>

Megjegyzés: Az ügyfélszolgálat Supervisorra számára, az Ericsson BusinessPhone rendszeren a következő készülékek közül lehet választani:

Dialog 4223 Professional



Dialog 3213



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 kintről hívható telefonszámot, melyet meghírdetve a hívások érkeztetve 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 ügynevezett 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 inentől 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 bejelentkezhethet a csoportba / csoportokba és besegíthet a hívások kezelésébe.


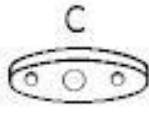
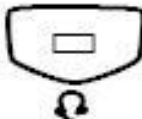

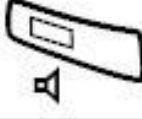
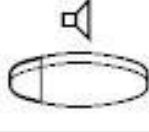

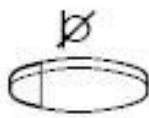




Az ügynökök egyszerre több csoportba (ACD groups) is bejelentkezhethetnek. Egyszerre 8 csoportot tud kezelni a rendszer, melyet külön számmal különböztet meg 0 - 7 között.

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

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		
Törlés - Clear		
Fejbeszélő		Headset 
Kihangosító		
Némítás - Mute		
Programozható Funkció billentyűk		
Hangerő		

Supervisor Funkciók

A queue figyelés aktiválása

A Supervisor folyamatosan nyomon követheti az Ügyfélszolgálati csoportokra sorbanálló ügyfelek számát, anélkül, hogy ACD hívást kellene kezelnie.

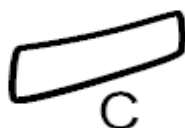
Ready 

Nyomja le a Ready billentyűt (előre felprogramozva)
A kijelzőn a következő látható:

```
12 May 10:35 +15°
NO ACTIVE QUEUE
```

Ha a képen látható üzenet jelenik meg a készülék kijelzőjén nem fog ACD hívás érkezni a készülékre.


Megjegyzés: Ha csak a ügyfélszolgálatokra sorbanállókaz szeretné figyelemmel követni akkor úgy lépjen ba az ACD-be, hogy nem választ ki ACD csoportot. Így nem fog hívás érkezni a készülékre.



Nyomja le a C billentyűt.
A Ready billentyű visszajelző fénye világítani kezd.

```
12 May 10:35 +15° 0=00 1=00 2=00 3=00
SUPERVISOR 201
directors redial prog
```

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.

Ready 

Kilépéshez nyomja le a Ready billentyűt.

Kezelő felhívása



Nyomja le az előre felprogramozott Supervision gombot. Ekkor felhívja az adott ügynököt a készüléke 2. vonalán, felülbírálv minden korlátozást. Pl: 2. vonal tiltását.

Supervisor billentyű

Supervision billentyűket ki lehet programozni a készülékre, minden ügynökhöz. Segítségével folyamatosan figyelemmel tarthatóak az egyes ügynökök. A billentyűk száma növelhető kiegészítő billentyűzettel.



Az Agent bill. visszajelzést ad az ügynök aktuális tevékenységéről.

Állapotok:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| • Nem világít | Nincs belépve |
| • Folyamatosan világít | Hívásfogadásra kész vagy ACD-n kívül beszélgetést folytat |
| • Kisebb megszakításokkal világít | Foglalt |
| • Lassan villog | Utófeldolgozás (Clerical) |
| • Gyorsan villog + csörgés | Segítséget kér |

Segítséget kér egy kezelő, ügynök

Ha egy ügyfélszolgálatos kezelő segítséget kér akkor a supervisor készülékén az adott ügynök billentyűjén a lámpa gyors ütemben villogi kezd, és a készülék hangjelzést ad.

Két módon lehet segítséget nyújtani a kezelőnek:

Első lehetőség: - Válaszol a segítségkérésrel



Nyomja le a segítséget kérő ügynök villogó billentyűjét

Ekkor a supervisor készülék felhívja az ügynökön a második vonalán (Line 2). Az ügynök átvált a 2. vonalra és elmondja a kérdését a supervisor-nak.

Második lehetőség – Belehaltat a segítséget kérő kezelő és az ügyfél beszélgetésébe. Részletek: a 11. oldalon [“Bekapcsolás – \(Intrusion\)”](#) .

Belekapcsolódás - Intrusion

Egy hasznos alközponti szolgáltatás segítséget lehet nyújtani ügynököknek egy adott beszélgetés lebonyolításában.



Tárcsázza be az ügynök számát.
Foglaltsági hang hallható.

```
12 May 10:35   +15°   0=00 1=00 2=00 3=00
AGENT 1                203 BUSY
  camp-on  call-back           intrusion
```


Intrusion

Nyomja le az intrusion szó alatti billentyűt.

Amikor a supervisor bekapcsolódik a beszélgetésbe egy „intrusion tone”-nak nevezett hangjelzés hallható, ezzel jelezve, hogy egy harmadik fél belapcsolódott a beszélgetésbe. Amint az ügynök bontja a vonalat a Supervisor készüléke automatikusan felhívja az ügynököt.

Rejtett Belehallgatás (Silent Intrusion)

Lehetősége van a supervisiornak rejtetten belehallgatni egy ügynökök beszélgetéseibe. Ilyenkor nem kap figyelmeztető hangjelzést se az ügynök sem a harmadik fél a belehallgatásról.

Silent Intrusion 

Nyomja le billentyűt. Előre ki kell programozni.

Vagy:

65

Tárcsázza be a parancsot a készüléken

Agent 

Majd válassza ki az kívánt ügynök billentyűjét.

Ezután egy kettőskeresztet kell beadni.

#

A kijelzőn megjelenik a kiválasztott kezelő neve és ügynökszáma.

Ha az ügynök bolntja a beszélgetést:

A Supervisor automatikusan kilép a beszélgetésből, az ügynök szabad állapotúvá válik.

Vagy:


Ha a Supervisor kilép a beszélgetésből:

Az ügynök nem vesz észre semmit, a beszélgetés folytatódik.

Vagy:

A Supervisor úgy dönt, hogy átveszi a hívást:

Nyomja le az Intrusion gombot. (előre fel kell programzni).

Intrusion 

Vagy

8

Tárcsázon egy nyolcast, ahhoz, hogy az ügynök kilökődjön a beszélgetésből és a supervisor folytassa azt.

Elemzés - Statisztikázás

Ügyfélszolgálati statisztikák

Lehetőség van minden ügyfélszolgálati csoport forgalmi statisztikázására. Így folyamatosan figyelhető a csoportok leterheltsége. Az egyes statisztikák elkészítéséhez pontosan meg kell határozni egy mérési periódust.

Mindenyik csoportra különféle statisztikák készíthetők:

- Az adott időszak összesített híváslistája.
- Megválaszolt hívások az adott időszakban.
- Átlagos várakozási idő.

Beállítható két féle küszöbszint idő (0 tól 255 másodpercig) a további statisztikák számára:

- Az adott időszakban a T1 küszöbszint idő lejártá előtt és után megválaszolt hívások darabszáma.
- Az adott időszakban a T2 küszöbszintidő lejártá előtt és után lebontott hívások darabszáma.

Programozási módok

Ahoz, hogy valós értékeket adjon a rendszert a statisztikázás során, az igényünknek megfelelően kell azt beállítani. Az elkészített statisztikák, kiolvasásához be kell lépni a programozási módba.

***00#**

Billentyűzze be:

```
12 May 10:35 +15° 0=00 1=00 2=00 3=00
SELECT PROGRAMMING
system phone
```

system



A kijezőn megjelenik a programozási mód.

Adja meg a kódot.

Megjegyzés: Ha először lép be a programozási módba használja az alap jelszót: 00000.

Enter 

Nyomja le.

Vagy:

2nd  #

Nyomja le.

A készülék, programozási módba vált át. Elkezdhető az utasítások megadása.

Jelszó lecserélése.

Ha először lépett be a programozási módba akkor a rendszer felajánlja az alapértelmezett jelszó megváltoztatásának lehetőségét.

5201

Billentyűzze be.



Adja meg az új jelszavát.
(Ideális esetben 5 digits).

Enter 

Nyomja le az Enter bill.

Vagy:

2nd  #

Adja be a következő parancsot az új kód érvényesítéséhez

Mérési időszak meghatározása

Az ACD csoportok statisztikáinak elkészítéséhez definiálni kell egy statisztikázási időszakot.

3701

Enter 

Billentyűzze be.

Nyomja le kétszer egymás után az Entert.



Adja meg a kezdési időpontot, a következő sorrendben.
Nap (01-31) + óra (00-23) + Perc (00-59).

Megjegyzés: A kezdési időpont nem egyezhet meg az aktuális idővel.

Enter  

Adja meg a vég időpontot.
Nap (01-31) + óra (00-23) + perc (00-59).



Ha elrontotta a bevitelt a hangerőszabályzó „Volume Down” gombjával törölheti az utolsó digiteket.

Enter 

Nyomja le az Entert.



A C lenyomásával kilép a programozási módból.
A telefon normál módba áll vissza.

Mérési határértékek beállításai

Ahogy korábban említésre került kétféle küszöbérték állítható be, a korábban megadott időszakra. ACD csoportonként külön-külön.

1. Küszöbérték (T1):

3810

Enter 


Billentyűzze be.

Nyomja le.

2nd  #

0

Adja meg az ACD csoportszámát (hívószám).

Press. 

Enter 

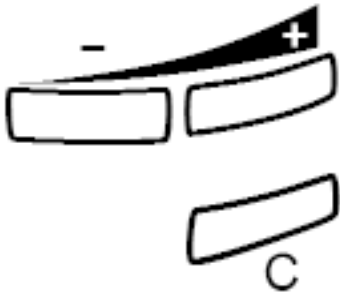
Nyomja le az Entert.



Adja meg a küszöbidőt (0 - 255 másodperc.).



Nyomja le az Entert.



Ha elrontotta a bevitelt a hangerőszabályzó „Volume Down” gombjával törölheti az utolsó digiteket.

A C lenyomásával kilép a programozási módból.

A telefon normál módba áll vissza.

2. Küszöbérték. (T2):

3 8 1 1

Billentyűzze be.
Kövesse a fenti eljárást.

Statisztika nyomtatása:

Ha a nyomtató fel van telepítve, ki tudja nyomtatni az kért statisztikákat az ott időszakról.

*** 4 0 #**

Billentyűzze be.

Statisztikák:

A következő táblázatban megtalálhatóak a rendszerbe beépített alapriportok. Ha kiválasztotta a szükséges statisztikát, le tudja futtatni a következőekben leírt módszer segítségével.

Alapriport típusa	Parancs szám.
Hívások darabszáma (Number of calls)	3805
Megválaszolt hívások száma (Number of answered calls)	3806
Átlagos várakozási idő (Average queue time)	3807
Első küszöb előtt megválaszolt hívások (Answered calls before T1)	3812
Első küszöb után megválaszolt hívások (Answered calls after T1)	3813
Második küszöb előtt befejezett hívások (Disconnected calls before T2)	3814
Második küszöb után befejezett hívások (Disconnected calls after T2)	3815

3805Enter 

Billentyűzze be a kiválasztott statisztika számát.

Nyomja le az Entert.

Vagy:

2nd  #

Nyomja le.



Adja meg az ACD csoportszámát (hívószám).



Ha elrontotta a bevitelt a hangerőszabályzó „Volume Down” gombjával törölheti az utolsó digiteket.

Enter 

Nyomja le az Entert.

A kijelző megmutatja a kiválasztott ACD csoport hívásinak darabszámát a kért időszakra. A kívánt statisztikák sorozatos elkészítéséhez nem kell mindig begépelni ezeket a lépéseket. Csak a parancs számát kell megadni a Menu gombokkal.

forward

Nyomja le a *backward* vagy a *forward* gombot a továbblépéshez.

A C lenyomásával kilép a programozási módból. A telefon normál módba áll vissza.

Bekapcsolódás a híváskezelésbe Ügyfélszolgálati ügynökként.

A Supervisor-nak lehetősége van belépni az ACD csoportokba akár egy ügyfélszolgálatos ügynök. Ezzel segítve csúcsidőszak alatti leterheltség csökkentését.

Mindemellet a Supervisor-i funkciók ugyan úgy elérhetőek maradnak.

A következőekben részletesen eírásra kerül, hogyan léphet be a supervisor a hívások kezelésébe, ügynökként.

Ügyfélszolgálati (ACD) funkciók aktiválása

When you have activated the ACD function, your extension is ready to receive ACD calls. When you log on in one or more ACD groups, you will also get the incoming calls to the related group.

Note: When your phone is not logged on in an ACD group it works as a normal extension, and you will be reached via your normal extension number.

Csoport kiválasztása



Ha a késuülék nyugalmi állapotban van. Kiválaszthatja melyik ACD csoportba szeretne belépni

Nyomja le a csoport előre kiprogramozott gombját. A csoportgomb világítani kezd.

Belépés a csoportba



Miután lenyomta a Ready gombot, az ACD csoport gombján a visszajelzőfény elalszik, és a Ready -n a lámpa világítani kezd.

A Kijelzőn a csoportok várakozási sorai láthatóak:

```

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

Megjegyzés: Ha ügynökként va belépve egy csoportba , akkor ajánlott a 2. vonal foglaltságot bekapcsolni. Mert így a rendszer csak akkor fog ügyfélszolgálati hívást kapcsolni a készülékra ha az ténylegesen szabad.

Belépés a csoportba PIN kóddal.

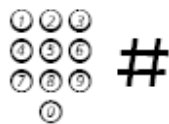
Csak akkor van jelentősége, ha a Call Centre Supervisor is működik a rendszerben. (kiegészítő számítógépes szofver az ügyfélszolgálat teljeskörű statisztikázására.).

A PIN kód egy személyi aonosító. A segítségével belépve az ACD-be lehetőség van a kóddal kapcsolatos tevékenységek mérésére.

Ready 

Nyomja le a Ready gombot.

A Ready gombon a lámpa villogni kezd. Ekkor kell megadni a PN Kódot.



Adja meg a PIN kódot (1 - 3 digit).

Az ACD Ready lámpa folyamatosan világytani kezd. Innentől belépett az ACD-be.

Belépés a csoportba ügynökszámmal.

Az Ügynökszám egy személyi azonosító minden ügyfélszolgálatos kezelő részére. Használatával egy személyi üdvözlő üzenetet lehet beállítani, ami lejátszódik minden bejövő ACD hívás esetén.

Ready 

Nyomja le a Ready gombot.

A Ready gombon a lámpa villogni kezd. Az ügynökszám megadásával beléphet a csoportba.



Adja meg az Ügynökszámá (1 - 255) majd #.

The ACD Ready lamp shows steady light and the ACD group lamps are extinguished. ACD calls will now be placed on your phone. Please ask your system administrator for your Agent Number.

Megjegyzés: Lehetőség van mindkét belépési folyamat (PIN Kód & Ügynökszám) együttes alkalmazására. Ilyenkor a belépési folyamat elindításához csak egyszer kell lenyomni az ACD Ready gombot.

Kilépés a csoportból

Ha kilép az ACD csoportból nem fognak ügyfélszolglati hívások érkezeni a készülékére.

Nyomja le a Ready gombot.



Az ACD Ready lámpa kialszik. Ilyenkor újra ki tudja választani a kívánt ACD csoportot.

Megjegyzés: Ha nincs a helyén vagy nem, válaszol meg egy ACD hívást, amit a készülékére irányított a rendszer akkor az előre beállított időintervallum után a rendszer kilöki a készüléket az ACD-ből.

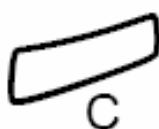
Hívás megválaszolása

A készülék hangjelzést ad, és az adott ACD csoport gombján a visszajelzőlámpa villog.



Nyomja le az ACD csoport gombját.

Nem szükséges, ha a készülék automata hívásmegválaszolási módban van.



A hívás befejezéséhez nyomja le a C bilentyűt..

Utófeldolgozási idő - 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 utófeldolgozási idő, mely addig tart, amíg szükségünk van rá.

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

```
12 May 10:35   +15° Clerical Time: 02.45
ACD GRP 1           202
directory         redial      Prog
```

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

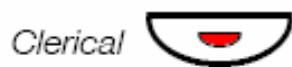
Ha egy ügyfélszolgálati telefonra (ACD) ki van programozva a Clerical billentyű, akkor annak állapotáról a visszajelző lámpa gyors információkkal szolgál:

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.



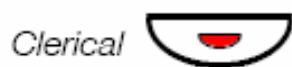
Nyomja le a Clerilalt, majd adja meg a híváskódot (1-5 digit).

#

Nyomja le a kettőskeresztet.

A Clerical lámpa folyamatosan világítani kezd.

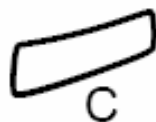
Amint készen áll a következő hívás fogadására:



Nyomja le a Clerilalt.
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

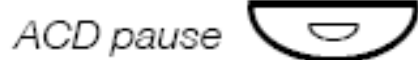
Miután a fix Clerical idő letelt, és nem adott meg a kezelő egy érvényes Híváskódot, a rendszer átrakja a készüléket passív állapotba, ha elérte a beállított „time-out” értéket. Ekkor a készülék kijelzőjén a timeout felirat jelenik meg.

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 létrehozottak. Ha nem jön vissza a kezelő, az adminisztrátor által előre meghatározott szünetidő letelte előtt, akkor kiloggolja a rendszer az ACD-ből.

Nyomja le a Pause billentyűt.

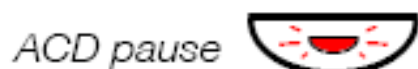
A készüléke Pause állapotba kerül, a billentyűk a lámpa világítani kezd.



Ha ki szeretne lépni a pause állapotból.

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.

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 készülékre.

*89 ○



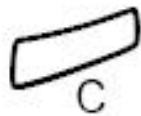
Dial to switch the ACD group into night service. The fourth digit of the code can be 0-7.

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



Tárcsázza be:

Mielőtt végigmegy a folyamaton, egyeztessen a Supervisio-rral, 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 készülékkel 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 22, [“No Clerical key”](#) on page 23, [“Multiple Call Codes”](#) on page 23 and [“Call Codes for non ACD calls”](#) on page 24.

Clerical billentyű (Clerical key)

Egy kiprogramozott billentyű az ügyfélszolgálatos készüléken. [“Clerical billentyű”](#) a 22. oldalon.

Utókezelési idő (Clerical Time)

Az az inószak, amelyet az ügyküz számára biztosítunk két ügyfélszolgálatos hívás között. Ekkor elvégezheti a befejezett hívás utómunkálatait, adminisztrációt
Részletek: [“Utókezelés - Clerical”](#) a 21. oldalon

Dinamikus sorhossz (Dynamic queue)

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

Mellékállomás (Extension)

Belső mellékszámmal 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”](#) 24. oldal.

Alközpont (PBX)

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

PIN KÓD

A PIN egy személyi azonosító minden ügynök számára. Ezzel tud belépni az ügyfélszolgálatba. Akkor van jelentősége ha működik CCS a rendszerbe, az ügynöki tevékenység hatékonyságának figyelésére. Részletek 18. oldal [“Ügynöki funkciók”](#)

Hívásvárakozási-sor (Queue)

Egy átmeneti tároló, ahol a beérkezésüknek megfelelő sorrendben várakoznak a hívások, várva egy szabad ügynökre. 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 11. oldalon ["Help"](#)

Statisztikák

Az ügyfélszolgálat tevékenységével kapcsolatos adatok és statisztikák. Részletek a 13. oldalon.

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 24. oldalon

Fővonal csoport (Trunk group)

Fővonalak összesége melyek a ACD-t szolgálik ki

Fővonal (Trunk line)

Analóg vagy Digitális kapcsolat a főközponttal

Tárgymutató

A

ACD pause key 24
ACD statistics 13
Activate the ACD function 18
Activation of queue indication 9
Agent requests help 10
Answer calls 20

C

Call agent 10
Call Codes for non ACD calls 24
Clerical 21
Clerical key 22

D

Deactivate the ACD function 20

G

Glossary 26

I

Intrusion 11

M

Monitoring of timeouts 24
Multiple Call Codes 23

N

Night/Day Switch of the ACD group 25
No Clerical key 23

P

Programming mode 14

S

Silent Intrusion 12
Statistics 13
 ACD statistics 13
 Programming mode 14
Supervisor Functions 9
 Activation of queue indication 9
 Agent requests help 10
 Call agent 10
 Intrusion 11
 Silent Intrusion 12
 Supervisor keys 10
Supervisor keys 10

T

The ACD Function 6

W

Welcome 4
Working as an Agent 18
 ACD pause key 24
 Activate the ACD function 18
 Answer calls 20
 Call Codes for non ACD calls 24
 Clerical 21
 Clerical key 22
 Deactivate the ACD function 20
 Monitoring of timeouts 24
 Multiple Call Codes 23
 Night/Day Switch of the ACD group 25
 No Clerical key 23

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
vagy a www.telegram.hu címekre.

