Agent ACD Systemy telekomunikacyjne BusinessPhone

Instrukcja obsługi





Zapraszamy do lektury instrukcji obsługi stanowisk agentów ACD dla central BusinessPhone firmy Ericsson. Platforma systemów telekomunikacyjnych BusinessPhone składa się z następujących elementów: BusinessPhone 50, BusinessPhone 128i i BusinessPhone 250.

Firma Ericsson jako dostawca systemu ACD daje pewność, że zostaną spełnione wszystkie wymagania telefonicznego centrum obsługi, niezależnie od jego wielkości.

Funkcje opisane w niniejszej instrukcji obsługi dotyczą wersji 5.1 systemów BusinessPhone. Niektóre mogą nie działać we wcześniejszych wersjach systemu lub mogą być zabezpieczone kluczem sprzętowym, który należy kupić oddzielnie.

W instrukcji obsługi omówiono funkcje central BusinessPhone i telefonu agenta w typowej konfiguracji. Rzeczywiste ustawienia telefonu mogą być nieco inne. Więcej informacji na ten temat można uzyskać od administratora systemu.

Najnowszą wersję instrukcji obsługi można pobrać pod adresem: http://www.ericsson.com/enterprise/archive/manuals.shtml

> **Uwaga:** Aparaty Dialog 3211, 3212 i 3213 są telefonami systemowymi, tzn. można ich używać tylko z centralami PBX firmy Ericsson, które obsługują te telefony.

FIRMA ERICSSON NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI W ZWIĄZKU Z NINIEJSZYM MATERIAŁEM, WŁĄCZAJĄC W TO, ALE NIE TYLKO, DOMNIEMANE GWARANCJE WARTOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. Firma Ericsson nie ponosi żadnej odpowiedzialności za błędy zawarte w niniejszym dokumencie ani będące ich następstwem lub przypadkowe uszkodzenia związane z dostarczeniem, wykonaniem lub wykorzystaniem niniejszego materiału.

Niniejszym firma Ericsson Enterprise AB, S-131 89 Stockholm, oświadcza, że telefon ten spełnia podstawowe wymagania i inne stosowne warunki dyrektywy 1999/5/EC wydanej przez organizację R&TTE.

Szczegółowe informacje można znaleźć w deklaracji zgodności pod adresem: http://www.ericsson.com/sdoc/telephones.html

PL/LZTBS 102 007 R4A © Ericsson Enterprise AB 2002 Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej publikacji nie może być odtwarzana, przechowywana w systemach wyszukiwawczych ani przesyłana w żadnej postaci oraz w żaden sposób, elektroniczny lub mechaniczny, co obejmuje fotokopiowanie, nagrywanie i inne techniki, bez uzyskania wcześniej pisemnej zgody wydawcy, za wyjątkiem działań zgodnych z poniższymi warunkami.

Jeśli niniejsza publikacja jest udostępniona na stronie internetowej firmy Ericsson, firma Ericsson wyraża zgodę na pobieranie i drukowanie zawartości tego pliku tylko do użytku prywatnego i nie zezwala na jego dalsze rozpowszechnianie. Żadna część tego dokumentu nie może być podstawą do zmian, modyfikacji ani użytku komercyjnego. Firma Ericsson nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody wynikłe z korzystania z nielegalnie zmodyfikowanej lub zmienionej publikacji. Witamy

Spis treści

strona

6
8
7
9

Funkcja ACD

Automatyczny rozdział wywołań (ACD) jest systemem, który rozdziela wywołania równomiernie między członków grupy odbierającej – agentów.

Wywołania są rozdzielane między wolnych agentów. Jeśli wolnych jest kilku agentów, wywołanie zostanie przydzielone agentowi oczekującemu najdłużej. Jeśli wywołania nie można natychmiast przydzielić wolnemu agentowi, zostanie ono umieszczone w kolejce. Każda kolejka jest obsługiwana zgodnie z zasadą FIFO (ang. First-in First-out – pierwszy na wejściu, pierwszy na wyjściu). Gdy kolejka osiągnie maksymalną długość, wywołania powodujące przepełnienie mogą być kierowane na numer alternatywny, np. do innej grupy połączeń, na numer zewnętrzny, do operatora lub do skrzynki głosowej.

W systemie można zaprogramować dynamiczną długość kolejki, tzn. maksymalna długość kolejki będzie zmieniać się proporcjonalnie do liczby aktywnych agentów, co umożliwia zachowanie stałego poziomu obsługi. Dla określonych stanów obciążenia linii można także zaprogramować wzorce priorytetów na wypadek przepełnienia (wówczas wywołania, które nie mogą zostać odebrane przez agentów o najwyższym priorytecie, są automatycznie przekierowywane do wolnych agentów o niższym priorytecie).

Nadzorca ma możliwość wyświetlania informacji statystycznych dotyczących rozmów, dzięki czemu może monitorować obciążenie sieci i ruch na linii. Nadzorca może reorganizować grupy ACD, tak aby dostosować je do zmiennych wymagań, jak również w razie konieczności może służyć agentom bezpośrednią pomocą telefoniczną. W godzinach szczytu nadzorca może także uaktywnić się jako zwykły agent.

Każdy agent może należeć do kilku grup ACD. System może obsługiwać maksymalnie osiem grup ACD (o numerach porządkowych 0–7). Każda z nich ma własny numer telefoniczny w centrali. Stanowisko agenta jest wyposażone w telefon Economy*plus*, Standard lub Executive. W telefonach tych zaprogramowano specjalne przyciski, za pomocą których obsługuje się funkcje ACD.







Telefon Executive

Funkcje agenta

W niniejszej instrukcji uwzględniono standardową konfigurację telefonu. Telefon można zaprogramować inaczej, zgodnie z własnymi potrzebami. We wszystkich opisanych procedurach przyjęto, że odpowiednie przyciski są zaprogramowane na poziomie 1, czyli dana funkcja jest funkcją główną odpowiedniego przycisku, a jej nazwa znajduje się nad kreską. Nazwy funkcji poziomu drugiego znajdują się pod kreską.

Jeśli przycisk funkcyjny jest zaprogramowany na poziomie 2:



Naciśnij odpowiedni przycisk programowalny.

Włączanie funkcji ACD

Po włączeniu funkcji ACD można odbierać wywołania ACD pod danym numerem wewnętrznym. Jeśli użytkownik loguje się do jednej lub kilku grup ACD, będą do niego kierowane wywołania przychodzące do tych grup.

> **Uwaga:** Jeśli użytkownik nie zaloguje się do grupy ACD, dany numer jest zwykłym numerem wewnętrznym, pod który można dodzwonić się do użytkownika.

Wybór grupy

Naciśnij.

Należy wybrać grupę ACD, której wywołania będą odbierane. Należy to zrobić, gdy telefon jest w stanie spoczynku.



Naciśnij, aby wybrać żądaną grupę ACD/anulować wybór. Po wybraniu grupy ACD lampka odpowiedniego przycisku zacznie świecić.

Logowanie



Naciśnij.

Lampka "Gotowy w ACD" świeci, a lampki wybranych grup ACD gasną. Wywołania ACD będą teraz kierowane na numer użytkownika.

Na wyświetlaczu pojawią się informacje o stanie kolejki:

Telefon Executive:

12 Maj 10:35	+15°	0=00	1=00	2=00	3=00
AGENT1	201				
spis nr	powtórz prog		э		

Telefon Standard:



Gdy telefon jest w stanie spoczynku, na wyświetlaczu znajdują się informacje na temat stanu kolejek (liczby oczekujących wywołań) poszczególnych grup (grupy 0–3, a następnie grupy 4–7 co 5 sekund).

Logowanie przy użyciu kodu PIN

Możliwe tylko w połączeniu z komputerowym stanowiskiem nadzoru telefonicznego centrum obsługi ACD (opcjonalnym systemem komputerowym Call Centre Supervisor).

Kod PIN jest to osobisty kod identyfikacyjny, który może służyć do tworzenia statystyk poszczególnych agentów w systemie ACD-CCS, na przykład w wypadku, gdy kilka osób korzysta z jednego telefonu (przykładowo w systemie pracy zmianowej).



Naciśnij.

Lampka "Gotowy w ACD" zaczyna migać. Zostanie wyświetlona prośba o wprowadzenie kodu PIN.



Wprowadź kod PIN (od 1 do 3 cyfr) i naciśnij.

Lampka "Gotowy w ACD" świeci, a lampki grup ACD gasną. Wywołania ACD będą teraz kierowane na numer użytkownika.

Logowanie przy użyciu numeru agenta

Numer agenta jest osobistym numerem identyfikacyjnym, który może służyć do wybierania odpowiedniego indywidualnego powitania agenta. Powitanie to będzie odtwarzane osobie dzwoniącej, gdy dany agent odbierze wywołanie ACD.



Naciśnij.

Lampka "Gotowy w ACD" zaczyna migać. Zostanie wyświetlona prośba o wprowadzenie numeru agenta.



Wybierz numer agenta (1–255) i naciśnij przycisk.

Lampka "Gotowy w ACD" świeci, a lampki grup ACD gasną. Wywołania ACD będą teraz kierowane na numer użytkownika. Informacje dotyczące numeru agenta można uzyskać od administratora systemu.

Uwaga: Możliwe jest także połączenie obu procedur logowania (przy użyciu numeru PIN i numeru agenta). W takim wypadku przycisk "Gotowy w ACD" należy nacisnąć tylko jeden raz, rozpoczynając logowanie.

Wyłączanie funkcji ACD

W celu zakończenia pracy w trybie agenta należy się wylogować, aby wywołania ACD nie były kierowane pod dany numer.



Naciśnij.

Lampka "Gotowy w ACD" gaśnie. W tym trybie można wybierać grupy ACD lub anulować ich wybór.

Uwaga: Po zakończeniu pracy w trybie agenta bez wylogowania system automatycznie wyloguje numer wewnętrzny użytkownika, jeśli następne wywołanie ACD nie zostanie odebrane w określonym czasie (czas ten można zaprogramować).

Odbieranie wywołań

Przychodzące wywołanie ACD jest sygnalizowane dzwonkiem i miganiem lampki grupy ACD.



Naciśnij.

Czynności tej nie trzeba wykonywać, jeśli w telefonie włączona jest funkcja automatycznego odbioru wywołań.

Odbierz wywołanie. Osobie dzwoniącej zostanie odtworzone nagrane wcześniej powitanie głosowe (jeśli funkcja ta została zaprogramowana). Lampka grupy ACD gaśnie.



Naciśnij, aby zakończyć rozmowę.

Obsługa

Funkcja obsługi umożliwia zaprogramowanie przerwy między kolejnymi wywołaniami ACD. Funkcję obsługi można skonfigurować na trzy sposoby:

Automatyczny czas dokończenia obsługi

Po upłynięciu zaprogramowanego czasu system automatycznie umożliwia odbiór kolejnych wywołań ACD. W tym przypadku w telefonie nie jest dostępny przycisk końca obsługi.

Automatyczny czas obsługi z przyciskiem końca obsługi

Czas obsługi można zakończyć, naciskając przycisk końca obsługi. Można także zaczekać, aż system umożliwi odbieranie kolejnych wywołań ACD po upłynięciu stałego (zaprogramowanego) czasu dokończenia obsługi.

Ręczny czas dokończenia obsługi

Naciśnięcie zaprogramowanego przycisku końca obsługi pozwala samodzielnie zdecydować, kiedy odbierać wywołania ACD.

Czas obsługi może być także pokazywany na wyświetlaczu telefonu zamiast informacji dotyczących kolejki ACD (tylko w czasie kończenia obsługi).

Telefon Executive:

12 Maj 10:35	+15°	CZAS WOLNY:	02.45
ACD GRP 1		202	
spis nr		powtórz	Pro9

Telefon Standard:



Wyświetlanie pozostałego czasu obsługi

Wyświetlany czas dokończenia obsługi będzie odliczany (co 5 sekund) od zaprogramowanego stałego czasu obsługi aż do zera lub do naciśnięcia przycisku końca obsługi.

> **Uwaga:** Zaprogramowany stały czas dokończenia obsługi o wartości poniżej 5 sekund nie będzie wyświetlany.

Wyświetlanie czasu dokończenia obsługi, który już upłynął

Jeśli nie jest używany stały czas obsługi, czas dokończenia obsługi będzie odliczany, dopóki nie zostanie naciśnięty przycisk końca obsługi.

Uwaga: Po upłynięciu 59 minut i 55 sekund czas dokończenia obsługi pokazywany na wyświetlaczu nie będzie aktualizowany.

Przycisk końca obsługi

Jeśli numerowi wewnętrznemu ACD przypisano przycisk końca obsługi, stan obsługi jest sygnalizowany za pomocą lampki tego przycisku:

Lampka miga: wprowadź kod połączenia. Lampka świeci stale: naciśnij przycisk obsługi.

Zależnie od konfiguracji systemu dostępne są dwie funkcje:

Bez kodu połączenia

Lampka przycisku świeci. Jeśli chcesz już odbierać nowe wywołania:



Naciśnij.

Teraz można odebrać nowe wywołanie.

Z kodem połączenia

Jeśli lampka przycisku miga, należy wprowadzić kod połączenia. Kod połączenia jest używany razem z systemem zarządzania ACD i służy do klasyfikowania rozmów oraz tworzenia statystyk dla wszystkich czynności ACD.

Naciśnij i wprowadź kod (od 1 do 5 cyfr).

Naciśnij.

Lampka przycisku zacznie świecić.

Jeśli chcesz już odbierać nowe wywołania:



Obsługa –

Naciśnij. Teraz można odebrać nowe wywołanie.

Usuwanie i wprowadzanie nowego kodu Przed naciśnięciem przycisku kwadratu (kratka, płotek, hash) można usunąć kod.



000

#

Naciśnij, aby usunąć kod.



Naciśnij i ponownie wykonaj procedurę, aby wprowadzić nowy kod.

Brak przycisku końca obsługi

Jeśli w telefonie nie został zaprogramowany przycisk końca obsługi, czas obsługi po zakończeniu rozmowy można zakończyć na dwa sposoby:

Bez kodu połączenia

Po upłynięciu zaprogramowanego czasu system automatycznie umożliwia odbiór kolejnych wywołań ACD.

Z kodem połączenia

Po rozłączeniu się rozmówcy system poprosi o wprowadzenie kodu połączenia.

Po wprowadzeniu prawidłowego kodu połączenia i upłynięciu stałego czasu obsługi użytkownik będzie mógł odebrać następne wywołanie ACD.

Wiele kodów połączeń

Jeśli jeden kod połączenia nie wystarcza, można tak zaprogramować system, aby żądał jednego lub kilku kodów w celu klasyfikowania rozmów (informacje na temat programowania tej funkcji można uzyskać od administratora systemu).

Po wprowadzeniu pierwszego kodu połączenia system prosi o wprowadzenie następnego kodu:

Uwaga: Jeśli wystarczy jeden kod, po jego wprowadzeniu naciśnij dwukrotnie przycisk #.



Wprowadź kod (od 1 do 5 cyfr).



Gdy już skończysz klasyfikować rozmowę:

H Naciśnij (bez wprowadzania kodu połączenia). Lampka przycisku zacznie świecić.

Obsługa 🌔

Naciśnij.

Teraz można odebrać nowe wywołanie.

Kody połączeń nienależących do ACD

Czasami trzeba przypisać kody wychodzącym połączeniom zewnętrznym nienależącym do ACD. Jeden kod dla połączeń nienależących do ACD można wprowadzić w stanie wstrzymania (pauzy) agenta. W tym przypadku nie programuje się czasu obsługi.

Monitorowanie przekroczeń limitu czasu

Aby obliczyć, jaki stały czas dokończenia obsługi należy zaprogramować dla określonej grupy ACD, można monitorować procedurę obsługi w celu dokonania oceny. Jeśli upłynie stały czas obsługi i nie zostanie wprowadzony prawidłowy kod połączenia, po kilkakrotnym przekroczeniu limitu czasu system wyłącza użytkownika (liczbę przekroczeń można zaprogramować). Przekroczenie limitu czasu jest sygnalizowane na wyświetlaczu komunikatem "Przekroczenie czasu".

Przycisk pauzy ACD

W telefonie może być także dostępny przycisk pauzy. Dzięki niemu można wstrzymać pracę bez konieczności wylogowania się z systemu. Wykorzystanie tego przycisku podlega ograniczeniom. Informacje na temat ograniczeń w użytkowaniu przycisku pauzy można uzyskać u administratora systemu.

Naciśnij.

Telefon jest w stanie pauzy. Lampka przycisku zacznie świecić.

Przerwa ACD

Przerwa ACD (

Aby wyjść z trybu pauzy:

Naciśnij. Lampka przycisku zgaśnie. Telefon jest ponownie aktywny i można odbierać nowe wywołania.

Uwaga: Jeśli czas pauzy przekracza zaprogramowany limit czasu pauzy, użytkownik zostanie automatycznie wylogowany z systemu.

Pomoc

Telefon może być wyposażony w przycisk pomocy, który służy do powiadamiania nadzorcy. Nadzorca usłyszy sygnał dźwiękowy i oddzwoni za pośrednictwem drugiej linii telefonu lub – w razie potrzeby – zaingeruje w bieżącą rozmowę. Aby za pośrednictwem drugiej linii mógł łączyć się tylko nadzorca, należy zawsze włączać funkcję "Zajęty na drugiej linii". Więcej informacji na ten temat można uzyskać u administratora systemu.



Naciśnij.

Nadzorca zostanie powiadomiony o tym, że użytkownik potrzebuje pomocy. Lampka przycisku zacznie świecić.



Naciśnij, aby anulować.

Lampka przycisku gaśnie.

Przełączanie dzień/noc w grupie ACD

Funkcja włączania trybu pracy nocnej dla grupy ACD służy do obsługiwania wywołań po godzinach pracy. W takim przypadku definiuje się stanowisko pracy nocnej, na które będą przekierowywane wszystkie wywołania. Każda grupa ACD ma własny kod przełączania do trybu pracy nocnej.

Uwaga: Kody te można także przypisać do przycisku funkcyjnego.



Wybierz, aby przełączyć grupę ACD w tryb pracy nocnej. Czwartą cyfrą kodu może być dowolna cyfra z zakresu 0–7.

Naciśnij, aby zakończyć procedurę.

Uwaga: Te same czynności wykonuje się przy przełączaniu grupy ACD w tryb pracy dziennej.

Jednoczesne przełączanie noc/dzień dla wszystkich grup ACD

***898**

Wybierz kolejno.

Informacje na temat grup, dla których użytkownik może włączyć tryb pracy nocnej, można uzyskać od administratora systemu.



Naciśnij, aby zakończyć procedurę.

Uwaga: Te same czynności wykonuje się przy włączaniu trybu pracy dziennej dla wszystkich grup ACD.

Słownik

Agent

Każdy numer wewnętrzny, dla którego zaprogramowano przynajmniej jeden przycisk odbierania ACD.

Centrala prywatna

Prywatna centrala abonencka (ang. Private Branch Exchange). Telefoniczny system komutacyjny (np. BusinessPhone 250).

Cicha ingerencja

Nadzorca może w dowolnej chwili ingerować w rozmowę prowadzoną przez zalogowanego agenta. Nadzorca może także ingerować, jeśli agent ACD poprosi go o to. Podczas ingerencji nie jest emitowany sygnał ostrzegawczy. Patrz sekcja "Pomoc" na stronie 15.

Czas dokończenia obsługi

Czas między dwoma rozmowami, który agent może wykorzystać do innych celów. Czas dokończenia obsługi może być określony ogólnie lub indywidualnie. Czas ten może być pokazywany na wyświetlaczu telefonu. Patrz sekcja "Obsługa" na stronie 11.

Grupa ACD

Grupa stanowisk agentów z zaprogramowanymi przyciskami odbierania wywołań z danej kolejki ACD.

Grupa agentów

Dowolna grupa agentów.

Grupa linii miejskich

Grupa linii kierowanych pod numer ACD.

ISDN

Sieć cyfrowa z integracją usług (ang. Integrated Services Digital Network). System uzupełniany jest o dodatkowe usługi dostępne w sieci publicznej.

Kod połączenia

Kod wprowadzany przez agenta. Patrz sekcje "Przycisk końca obsługi" na stronie 12, "Brak przycisku końca obsługi" na stronie 13, "Wiele kodów połączeń" na stronie 14 i "Kody połączeń nienależących do ACD" na stronie 14.

Kolejka

Dla każdego numeru ACD istnieje kolejka, w której oczekują wywołania, gdy wszyscy agenci obsługujący dany numer są zajęci.

Kolejka dynamiczna

Kolejka, której dopuszczalna długość zmienia się na skutek zmiany liczby agentów zalogowanych do grupy ACD.

Limity czasu

Ograniczenie określające, po jakim czasie agent zostanie automatycznie wylogowany, jeśli nie potwierdzi gotowości do obsługi kolejnego wywołania. Czas ten wyrażony jest w krotności wyznaczonego stałego czasu na dokończenie obsługi. Patrz sekcja "Monitorowanie przekroczeń limitu czasu" na stronie 14.

Linia dzierżawiona

Stałe połączenie międzycentralowe służące do tworzenia sieci prywatnej.

Linia miejska

Linia miejska jest to linia zewnętrzna do sieci publicznej. Może być cyfrowa lub analogowa.

Nadzorca

Wyróżniony agent, którego zadaniem jest nadzorowanie pracy określonej liczby innych agentów. Nadzorca może dysponować systemem CCS.

Numer agenta

Numer, dzięki któremu rozróżnia się agentów; numer ten odpowiada numerowi referencyjnemu indywidualnego powitania danego agenta.

Numer wewnętrzny

Wszystkie telefony dołączone do centrali prywatnej mają unikatowy numer wewnętrzny (do 8 cyfr). Jeśli telefon ma wyświetlacz, pojawia się na nim używany numer.

Przycisk końca obsługi

Przycisk telefonu agenta, służący do zgłoszenia gotowości obsługi następnego połączenia. Patrz sekcja "Przycisk końca obsługi" na stronie 12.

Przycisk pauzy

Przycisk telefonu agenta, służący do rozpoczynania i kończenia krótkiej przerwy w pracy bez konieczności wylogowania się z systemu. Patrz sekcja "Przycisk pauzy ACD" na stronie 15.

PIN

Skrót od angielskiego terminu "Personal Identity Number" — osobisty numer identyfikacyjny. Kod wprowadzany przez agenta w celu zalogowania do systemu. Kod PIN jest przydatny, gdy do systemu podłączony jest system CCS. Patrz sekcja "Włączanie funkcji ACD" na stronie 8.

Indeks

ACD, funkcja 6 agent, funkcje 8 brak przycisku końca obsługi 13 kody połączeń nienależących do ACD 14 monitorowanie przekroczeń limitu czasu 14 obsługa 11 odbieranie wywołań 11 pomoc 15 przełączanie dzień/noc w grupie ACD 16 przycisk końca obsługi 12 przycisk pauzy ACD 15 wiele kodów połączeń 14 włączanie funkcji ACD 8 wyłączanie funkcji ACD 10 brak przycisku końca obsługi 13 kody połączeń nienależących do ACD 14 monitorowanie przekroczeń limitu czasu 14 obsługa 11 odbieranie wywołań 11 pomoc 15 przełączanie dzień/noc w grupie ACD 16 przycisk końca obsługi 12 przycisk pauzy ACD 15 słownik 17 wiele kodów połączeń 14 włączanie funkcji ACD 8 wyłączanie funkcji ACD 10 Uwagi

Uwagi

Dzięki swojej wiodącej roli w rozwoju technologii firma Ericsson kształtuje przyszłość komunikacji ruchomej i szerokopasmowej w sieci Internet. Dostarczając innowacyjne rozwiązania do ponad 140 krajów, firma Ericsson pomaga w tworzeniu najpotężniejszych firm telekomunikacyjnych na świecie.

Ericsson Enterprise AB Wszelkie prawa zastrzeżone. Pytania dotyczące produktu należy kierować do lokalnego autoryzowanego partnera handlowego firmy Ericsson Enterprise. Można także odwiedzić stronę firmy pod adresem www.ericsson.com/enterprise



© Ericsson Enterprise AB 2002