

# 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 (Alcatel 4028/4029 und Alcatel 4038/4039/4068) 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
In Betrieb	
Abgemeldet	
Nachbearbeitung	
Momentan abwesend	



Eine Melodie ertönt: Aktivierung angenommen, die Änderung wurde ausgeführt.

ODER

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 (Alcatel 4028/4029 und Alcatel 4038/4039/4068)



Alcatel 4038/4039/4068



Alcatel 4028/4029

Drücken Sie die Funktionstaste für den zu aktivierenden Status. Informationen zum ausgewählten Status werden angezeigt. Wenn eine Ablehnungsmeldung angezeigt wird, wenden Sie sich bitte an den Systemadministrator.

## Passwort ändern



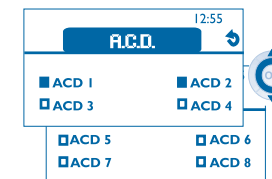
Neues Passwort eingeben (4 Ziffern)

## Integrieren einer weiteren Gruppe / Verlassen einer Gruppe

Alcatel 4038/4039/4068



Alcatel 4028/4029



Drücken Sie auf die Funktionstaste "Gruppe"

Drücken Sie auf die Taste (1 bis 8) der zu integrierenden Gruppe (leeres Kästchen) und/oder auf die Taste der zu verlassenden Gruppe (aktiviertes Kästchen)



# Supervisorapparat

Ein Supervisor kann die Nachrichten in den Mailboxen von ACD-Gruppen (bis zu acht Gruppen) mit den Funktionstasten eines Alcatel 4028/4029 bzw. Alcatel 4038/4039/4068 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, blinkt die Voice-Mail-LED der Überwachungstaste.



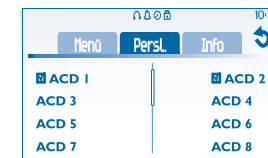
**Folgen Sie den Anweisungen in den Ansagen**

Drücken Sie auf die Überwachungstaste.

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

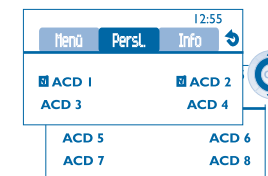
- Die Überwachungstasten für Gruppen-Mailboxen und ihre Anordnung auf den Apparaten:

### Alcatel 4038/4039/4068



Zugriff auf die Seite "PersL."

### Alcatel 4028/4029



Zugriff auf die Seite "PersL."

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.

ACD19001APAA-O400ed01

