

Uživatelská příručka

Alcatel 4400

Alcatel 4035

ACD AGENT



Poznámka:

Popisované funkce mohou záviset na aktuální verzi nebo konfiguraci systému. V případě pochybností kontaktujte osobu, která prováděla instalaci.

Glosář

- **Log-On** připojení k ACD
- **Log-Off** odpojení od ACD
- **Zabalení** perioda po ukončení komunikace, během které nebude stanice volána. Tato perioda může být rozšířena manuálním ovládáním "Zabal".
Tato perioda je oddělena od pauzy mezi dvěma hovory.
- **Call tag** tento nápis se zobrazí na stanici při interaktivní hlasové odpovědi (IVR).
- **Pilot** jedná se o číslo služby ACD, které bylo volané účastníky.
- **Předurčený** jedná se o stanici, která se může připojit, ale není součástí skupiny ACD.
- **Vystoupení** stanice, která byla vyjmuta ze skupiny, ke které patřila. Při opětovném připojení do skupiny, je stanice připojena na původní místo.
- **Business stav** stav stanice agenta při použití funkcí "BUSINESS" tedy, když je stanice ACD přesměrována, uzamčena, atd.
- **Privátní stav** stav "privátní" stanice agenta při použití funkcí "BUSINESS" tedy, když je "privátní" stanice ACD přesměrována, uzamčena, atd.

Obecně

Na stanici agenta se pro aplikace ACD používá pouze pět spodních dynamických kláves.

Funkce předprogramovaných kláves jsou na přístroji následující:

- Klávesa "**Náhlavní souprava**"
- Klávesa "**Přesměrování**" pro přesměrování jakéhokoliv pilota nebo klávesa "Přesměrování pilota X" pro přesměrování konkrétního pilota.
- Klávesa "**Zavřít/Otevřít**" pro zavření/otevření skupiny, do níž jste přiřazení.

Některé dynamické funkční klávesy mají ekvivalentní předvolbu:

- "**Vystup**" vytočte
a potom 1.
- "**Zabal**" vytočte
a potom 2.

- "**Dohled**" vytočte
a potom 3.
- "**Cekaji**" vytočte
a potom 4.
- "**LogOff**" vytočte
a potom 5.
- "**LogOn**" vytočte
a potom 6.
- "**AgInfo**" vytočte
a potom 90.
- "**Privat**" vytočte
a potom 91.

Připojení stanice

PŘIHLÁŠENÍ BEZ ZADÁNÍ ČÍSLA AGENTA

Tato funkce umožňuje přihlášení k ACD.

Toto je možné v případě, že je stanice v klidovém stavu, deklarována jako "**Autorizovaná ACD**" a asociována s číslem agenta.

● Běžný agent

Cislo pristroje	Assoc.	Cislo agenta	DD/MM/YY HH:MM
			LogOn

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**LogOn**". Zobrazí se následující:

Heslo:

Poznámka:

Požadavek na zadání hesla může být zrušen správcem systému.

Zadejte svoje heslo.

V tomto okamžiku můžete aktivovat náhlavní soupravu (další podrobnosti naleznete v Aktivace náhlavní soupravy při přihlášení).

V závislosti na typu konfigurace ACD, bude na displeji zobrazeno:

- Předurčený agent:

Cislo agenta	Pred.agent	DD/MM/YY HH:MM
		LogOff

- Přiřazený a přítomný agent v otevřené skupině:

Cislo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY
Vystup	Zabal	Dohled
Cekaji		HH:MM
		LogOff

ACD AGENT

- Přiřazený agent ve vystoupení z otevřené skupiny:

Cislo agenta	Agent mimo	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený a přítomný agent ve skupině, která byla manuálně uzavřena:

Cislo agenta	Zavr. Man. PG	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený agent ve vystoupení ze skupiny, která byla manuálně uzavřena:

Cislo agenta	Zavr. Man. PG	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený agent ve vystoupení ze skupiny, která byla automaticky uzavřena:

Cislo agenta	Zavr. Aut. PG	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

● Samozačleňující agent

Cislo pristroje	Assoc.	Cislo agenta	DD/MM/YY HH:MM
			LogOn

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**LogOn**". Zobrazí se následující:

Heslo:

Poznámka:

Požadavek na zadání hesla může být zrušen správcem systému.

Zadejte svoje heslo. Zobrazí se následující:

PG cislo:
Vypis

Zadejte číslo nebo jméno skupiny, ke které chcete být přiřazeni. Můžete také stisknout dynamickou funkční klávesu "**Vypis**" a potom vyberte požadovanou skupinu.

V tomto okamžiku můžete aktivovat náhlavní soupravu (další podrobnosti naleznete v Aktivace náhlavní soupravy při přihlášení).

V závislosti na typu konfigurace ACD, bude na displeji zobrazeno:

- Přiřazený a přítomný agent v otevřené skupině:

Cislo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený agent ve vystoupení z otevřené skupiny:

Cislo agenta	Agent mimo	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený a přítomný agent v skupině, která byla zavřena manuálně:

Cislo agenta	Zavr. Man. PG	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený agent ve vystoupení ze skupiny, která byla zavřena manuálně:

Cislo agenta	Zavr. Man. PG	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

- Přiřazený agent ve vystoupení ze skupiny, která byla zavřena automaticky:

Cislo agenta	Zavr. Aut. PG	DD/MM/YY	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji LogOff

PŘIHLÁŠENÍ SE ZADÁNÍM ČÍSLA AGENTA (PRO MOBILNÍ AGENTY)

Tato funkce umožňuje přihlášení k ACD.

Toto je možné v případě, že je stanice v klidovém stavu, deklarována jako "**Autorizovaná ACD**" a neasociována s číslem agenta.

Cislo pristroje	DD/MM/YY HH:MM
LogOn	

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**LogOn**". Zobrazí se následující:

Identifikace:

Zadejte své číslo agenta a případně i své heslo, pokud vás k tomu systém vyzve.

Další postup je stejný jako při "**přihlášení bez zadání čísla agenta**".

AKTIVACE NÁHLAVNÍ SOUPRAVY PŘI PŘIHLÁŠENÍ

Tato funkce se používá pro aktivaci náhlavní soupravy při připojení do skupiny, pro kterou není nastavena funkce "**Nutnost náhlavní soupravy**".

Při přihlašování se na displeji zobrazí potvrzení funkce náhlavní soupravy.

Na displeji bude zobrazeno:

Aktivace funkce pro náhlavní soupravu	
Potvrđ	Zrus

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Potvrđ**".

DYNAMICKÉ FUNKČNÍ KLÁVESY

Jestliže je stanice v klidovém stavu, bude na displeji zobrazeno:

Cislo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji
			LogOff

Každý z nápisů odpovídá funkci, která je aktivována po stisknutí dané klávesy:

- "**Vystup**" umožní agentovi dočasně vystoupit ze skupiny
- "**Zabal**" umožní agentovi provádět práci, která nesouvisí s telefonováním (doplňková volba).
- "**Dohled**" používá se pro přímé volání supervisora.
- "**Cekaji**" zobrazení informací o čekajících hovorech ve frontě ACD.
- "**LogOff**" umožňuje odhlášení agenta z ACD.

KLÁVESY PROGRAMOVANÉ SPRÁVCEM SYSTÉMU

Stisknutím programovaných kláves zpřístupníte následující funkce:

- "**Náhlavní souprava**" používá se pro potvrzení funkce náhlavní soupravy pro stanici.
- "**Přesměrování**" pro aktivování/zrušení přesměrování jakéhokoliv pilota.
- "**Přesměrování pilota X**" pro aktivování/zrušení přesměrování určitého pilota.
- "**Uzavřít/Otevřít n**" pro manuální zavření nebo otevření skupiny "**n**".

ZOBRAZENÍ STAVU STANICE

• Stav ACD

K prohlédnutí stavu a identifikace stanice ACD stiskněte klávesu "**i**" následovanou dynamickou funkční klávesou "**KdoJsm**". Na prvním řádku bude zobrazeno Vaše jméno a číslo s nápisem "**PG = <číslo skupiny>**" skupiny, ke které jste přiřazeni nebo "**Předurčeno**" v případě, že nejste přiřazeni v žádné skupině. Na druhém řádku je zobrazeno: "**Soukromé číslo agenta = <číslo>**".

• Stav BUSINESS

K prohlédnutí momentálního stavu BUSINESS stanice ACD:

- vytočte
a potom 90

nebo

- stiskněte " → " a dynamickou funkční klávesu "**AgInfo**".

Na displeji bude potom zobrazena informace o funkci s nejvyšší prioritou (např. Okamžité přesměrování) mezi aktivními funkcemi na stanici.

• Stav PRIVATE

K prohlédnutí momentálního stavu stanice "**private**":

- vytočte
a potom 91
nebo
- stiskněte " → " a dynamickou funkční klávesu "**Privat**".

Na displeji bude potom zobrazena informace o funkci s nejvyšší prioritou (např. Okamžité přesměrování) mezi aktivovanými funkcemi na stanici.

ZOBRAZENÍ STAVU ČEKAJÍCÍCH HOVORŮ POMOCÍ DIODY LED

Stav diody LED Vás informuje o přítomnosti čekajících hovorů nebo saturaci fronty jedné ze služeb obsluhovanou vaší skupinou.

Tato informace zahrnuje:

- " ≥▼ <" červeně bliká nejméně jedna fronta je saturována
- " ▼ " červeně svítí nejméně jeden hovor je ve frontě
- " ≥▼ <" zeleně bliká nejméně jedna zpráva (hlasová nebo textová) a/nebo jeden požadavek zpětného volání byl aktivován na Vaší stanici.
- " ▼ " nesvítí žádné zprávy a/nebo byl aktivován jeden požadavek na zpětné volání, žádný hovor nečeká a žádná fronta není saturována.

DOČASNÉ VYSTOUPENÍ

Tato funkce umožňuje dočasné vystoupení ze skupiny.

Cislo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji
			LogOff

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Vystup**".

V závislosti na konfiguraci systému je zobrazeno 2 až 9 nápisů.

V případě, že je zobrazeno všech 9 nápisů.

6	7	8	9
1	2	3	4
			5

ACD AGENT

Každá z těchto dynamických funkčních kláves zastupuje typ dočasněho vystoupení.

Stiskněte odpovídající dynamickou funkční klávesu, odpovídající typu vystoupení, které chcete nastavit na stanici.

Po akceptování operace bude na displeji zobrazeno následující:

Císlo agenta	Agent mimo	DD/MM/YY	HH:MM	
■ Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji	LogOff

Pro návrat do předcházejícího stavu stiskněte klávesu "■ Vystup".

MANUÁLNÍ "ZABALENÍ" (*)

Tato funkce umožňuje provádět práci, která nesouvisí s telefonováním. V tomto stavu není stanice dostupná pro hovory. Z klidového stavu nebo pauzy mezi hovory se můžete přepnout do manuálního "Zabalení":

Císlo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY	HH:MM	
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji	LogOff

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "Zabal". Zobrazí se následující:

Císlo agenta	Zabal	DD/MM/YY	HH:MM	
Vystup	≧ Zabal ≦	Dohled	Cekaji	LogOff

Jestliže během stavu "Zabalení" jsou zobrazeny fronty, bude opětovně „zabalení„ aktivováno (*) automaticky uplynutím nastaveného časovače nebo stisknutím dynamické funkční klávesy "Zrus". V případě, že stisknete funkční klávesu "☛☛☛" "Zabalení" nebude opětovně aktivováno a stanice zůstane v klidovém stavu.

Pro návrat do předcházejícího stavu stiskněte blikající dynamickou klávesu "Zabal" nebo vyčkejte na konec nastaveného časovače pro "Zabalení".

Poznámka (*)

Jestliže provedete na přístroji například vyvěšení nebo zavěšení sluchátka, přepne se stanice okamžitě do "klidového" stavu.

(*) Jestliže je autorizována funkce "Trvající zabalení" a provedete libovolnou operaci v režimu „zabalení" vrátí se stanice automaticky do tohoto režimu než délka časovače neuplyne (kromě přepnutí do komunikace ACD).

VOLÁNÍ SUPERVISORA (VOLNÝ AGENT)

Tato funkce se používá pro přímé volání supervisory z "klidového stavu", "Zabalení" nebo "Pauza mezi hovory".

Císlo agenta	Dostupny agent	DD/MM/YY	HH:MM	
Vystup	Zabal	Dohled	Cekaji	LogOff

Stiskněte dynamickou klávesu "Dohled". Zobrazení displeje bude záviset podle stavu supervisory.

- V případě, že není přítomen supervisor, zamítne systém hovor a bude zobrazeno:

Supervisor nepřítomen

- V případě, že je supervisor obsazen, zobrazí se následující:

Dostupny agent	Císlo supervisory	Obsazen	
LS Int	ZptVol	Vstup	Zaklep

- Jestliže je stanice supervisory v klidovém stavu, stanice vyzvání a bude zobrazeno následující:

Jmeno supervisory	Císlo supervisory	Volny
LS Int	ZptVol	

- Jakmile supervisor zvedne sluchátko, zobrazí se následující:

Jmeno supervisory	Císlo supervisory	
Dotaz	Zaznam	Cekaji

INFORMACE O ČEKAJÍCÍCH HOVORECH

Pokud jste autorizován můžete v klidovém stavu na své stanici zobrazit informaci o hovorech, které čekají ve frontě.

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "Cekaji". Zobrazí se následující:

Cekaj= XXX	MAX = MM:SS	AVE = MM:SS	
Voln = XXX	Obs = XXX	Vyst = XXX	Zrus


Popis zobrazených informací:

- "Cekej" počet hovorů čekajících ve všech frontách obsluhovaných Vaší skupinou.
- "MAX" nejdelší čas čekání hovoru ve všech frontách obsluhovaných Vaší skupinou
- "AVE" průměrná délka čekání hovoru ve frontě během dané časové periody.
- "Voln" počet volných agentů ve skupině.
- "Obs" počet obsazených agentů ve skupině.
- "Vyst" počet agentů ve stavu vystoupení.

V případě, že je tato informace zobrazena v klidovém stavu nebo během konverzace, vrátí se stanice do předcházejícího stavu (klidový stav/konverzace) po nastaveném čase nebo po stisknutí dynamické funkční klávesy "Zrus". Na druhou stranu, v případě, že je tato informace zobrazena ve stavu "Zabal" přečtěte si v návodu část "AUTOMATICKÉ ZABALENÍ"/"MANUÁLNÍ ZABALENÍ" nebo během pauzy přečtěte si část "PAUZA MEZI HOVORY".



FUNKCE NÁHLAVNÍ SOUPRAVY

Tato funkce se používá pro aktivaci použití náhlavní soupravy (v případě, že jste autorizován pro tuto volbu).

Stisknutím naprogramované klávesy "**Náhlavní souprava**" se změní ikona této klávesy na .

Klávesou "**Intercom**" aktivujete nebo zrušíte automatické odpovídání.

Ikona přiřazená funkci "**Intercom**" je:

-  funkce není aktivní, stanice je v klidovém stavu. Během příchozího hovoru začne blikat funkční klávesa "**Hands free**". Stisknutím této klávesy přijmete hovor.
-  funkce je aktivní, stanice je v klidovém stavu. Během příchozího hovoru se ozve v náhlavní soupravě dvakrát pípnutí a hovor bude automaticky připojen. Ikona funkční klávesy "**Hands free**" bude svítit.

Stisknutím funkční klávesy "" zrušíte hovor.

PŘESMĚROVÁNÍ PILOTA

• Aktivace přesměrování

- Klávesa „**Přesměrování**“

Pro aktivaci přesměrování pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování**".

Na displeji bude zobrazeno:

Cislo pilota:
Vypis

Zadejte buď číslo nebo název pilota. Můžete také stisknout klávesu "**Vypis**" a potom vybrat požadovaného pilota. Zobrazí se následující:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Presmerovani pilota: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci přesměrování pilota.

Zobrazí se následující:


Hl. presmerovani reg.

Hovory tohoto pilota budou směřovány na cíl určený pro přesměrování.

Poznámka

Pro indikaci stavu klávesy "**Přesměrování**" bude po celou dobu zobrazena ikona ".

- Klávesa „**přesměrování pilota X**“

Pro aktivování přesměrování určitého pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování pilota X**". Zadejte svoje heslo a potvrďte aktivaci přesměrování. Služba přesměrování je indikována ikonou "" přiřazenou klávese.

• Zrušení přesměrování

- Klávesa „**přesměrování**“

Pro zrušení přesměrování pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování**". Na displeji bude zobrazeno:

Cislo pilota:
Vypis

Zadejte buď číslo nebo název pilota. Můžete také stisknout klávesu "**Vypis**" a potom vybrat požadovaného pilota. Zobrazí se následující:

Heslo:

Zadejte heslo. Na displeji bude zobrazeno:


Zrus. presmerovani pilota: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte zrušení přesměrování pilota.

Zobrazí se následující:

Zrus. hl. presmerovani reg.

- Klávesa „**přesměrování pilota X**“

Pro zrušení přesměrování určitého pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování pilota X**". Zadejte svoje heslo a potvrďte zrušení přesměrování. Zrušení přesměrování pilota je indikováno ikonou "" přiřazenou klávese.

MANUÁLNÍ ZAVŘENÍ/OTEVŘENÍ SKUPINY

• Manuální zavření skupiny

Stiskněte naprogramovanou klávesu "Zavření/Otevření".
Zobrazí se následující:

Heslo:

Zadejte heslo. Na displeji bude zobrazeno:

Zavreni PG: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci požadavku na zavření skupiny.
Zobrazí se následující:

Uzavr. PG reg.

Ikona přiřazená klávese "Zavřít/Otevřít" se změní na "⌂".

• Manuální otevření skupiny

Stiskněte naprogramovanou klávesu "Zavřít/Otevřít". Zobrazí se následující:

Heslo:

Zapište heslo. Na displeji bude zobrazeno:

Otevreni PG: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci požadavku na otevření skupiny.
Zobrazí se následující:

Otevr. PG reg.

Ikona přiřazená klávese "Zavřít/Otevřít" se změní na "■ ■ ■ ■".

Poznámka

Ikona přiřazená klávese "Zavřít/Otevřít" se změní také při automatickém zavření/otevření skupiny.

- "■ ■ ■ ■" manuálně a automaticky otevřená skupina
- "⌂" skupina zavřená manuálně a otevřená automaticky
- "****" skupina otevřená manuálně a zavřená automaticky
- "⌂" manuálně a automaticky zavřená skupina

Jestliže stanice vyzvání je na displeji zobrazeno následující:

< Napis > Cekej = MM:SS

- "Cekani = MM:SS" doba čekání volajícího (zobrazí se pouze v případě komunikace ACD).
- <nápis> podle typu hovoru a konfiguraci stanice agenta.

• ACD hovor

V závislosti na konfiguraci systému během ACD hovoru budou zobrazeny informace o volajícím a charakteristiky pilota.

• Přímý ACD hovor

Jakmile začne vyzvánět stanice, bude na displeji zobrazeno:

< Napis > PRIME VOLANI

- <nápis> v závislosti na konfiguraci systému budou zobrazeny informace o volajícím a charakteristiky pilota.
- "Přímé volání" tento nápis informuje o přímém ACD hovoru

• Soukromý hovor

V závislosti na konfiguraci systému během soukromého hovoru budou zobrazeny následující informace o volajícím:

- číslo volajícího a jméno volané strany
nebo
- jméno volajícího a číslo volané strany
nebo
- jméno volajícího

Poznámka

V kontextu přímého ACD hovoru, oznamuje soukromý hovor značka ⇒ .

• Hovor přesměrovaný na pilota

V závislosti na konfiguraci systému v průběhu přesměrování soukromého hovoru na pilota budou zobrazeny následující informace:

- číslo stanice volajícího a název pilota
nebo
- jméno stanice volajícího a číslo pilota
nebo
- jméno volajícího

● Přepojení na pilota

V závislosti na konfiguraci systému během přepojení hovoru na pilota budou zobrazeny následující informace:

- číslo zdrojového pilota a název cílového pilota nebo
- název zdrojového pilota a číslo cílového pilota nebo
- název zdrojového pilota

● "Call Tag"

V závislosti na konfiguraci systému během hovoru z interaktivní hlasové odpovědi (IVR) bude zobrazeno následující:

yyyyyyyyyyyyyy	Jmeno pilota	Cekej = MM:SS
----------------	--------------	---------------

- "yyyyyyyyyyyyyy" nápis "IVR" týkající se aktuálního hovoru.

Jestliže probíhá ACD komunikace, bude zobrazeno následující:

<Napis>	Konverzace	MM:SS
Dotaz	Pomoc	Zaznam
	Cekaji	Dohled

- **<nápis>** v závislosti na typu hovoru a konfiguraci stanice agenta.
- **"Konverzace"** ACD konverzace (v závislosti na konfiguraci může být toto zobrazení nahrazeno například cenou hovoru).
- **"MM:SS"** délka probíhající konverzace.
- **"Dotaz"** dotazové volání.
- **"Pomoc"** požadavek na pomoc od supervisory.
- **"Zaznam"** používá se pro záznam komunikace (Alcatel 4635).
- **"Cekaji"** pro zobrazení informace o čekajících hovorech.
- **"Dohled"** přímé volání supervisory.
- **"Drzeni"** aktivování nebo zrušení funkce manuálního odložení (tento nápis je zobrazen stisknutím klávesy navigátoru).

POŽADAVEK NA POMOC OD SUPERVISORA

Tato funkce se používá během ACD hovoru (nebo při externím hovoru v případě, že je autorizován) pro požadavek o pomoc supervisory s možností příposlechu a/nebo zásahu do konverzace.

<Napis>	Konverzace	MM:SS
Dotaz	Pomoc	Zaznam
	Cekaji	Dohled

Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Pomoc"**. Na displeji bude zobrazeno podle stavu supervisory:

- Supervisor není přítomen:

Supervisor nepřítomen

- Supervisor není volný:

Supervisor obsazen

- Supervisor je volný:

Pomoc od supervisory: yyyyyyy Zrus

- **"yyyyyy"** v závislosti na konfiguraci stanice supervisory bude zobrazeno jméno nebo číslo supervisory.

V případě, že supervisory poslouchá hovor je na displeji zobrazeno:

Superv. poslech: yyyyyyy

Jestliže supervisory vstoupí do konverzace normálním způsobem, bude zobrazeno:

Dohled - Norm. vstup do hovoru: yyyyyyy

Jestliže supervisory vstoupí do konverzace omezeným způsobem, bude zobrazeno:

Dohled - Omezeny vstup do hovoru: yyyyyyy

Poznámka

- Při normálního vstupu do hovoru od supervisory se ve sluchátku ozve pípnutí.
- V závislosti na konfiguraci displej zobrazuje také informaci o přítomnosti supervisory, který monitoruje Vaši stanici.

ZÁZNAM KONVERZACE

Touto funkcí můžete zaznamenat ACD nebo osobní komunikaci hlasovým systémem Alcatel 4635.

< Napis >	Konverzace	MM:SS
Dotaz	Pomoc	Zaznam
	Cekaji	Dohled

Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Zaznam"**. Zobrazí se následující:

ACD AGENT

Zaznam hovoru	< Cisko >
Rstart	Pauza Konec

- **"Rstart"** resetování na nulu a opětovné zahájení záznamu.
- **"Pauza"** pozastavení nahrávání. Stisknutím dynamické funkční klávesy **"PokNah"** se pokračuje v nahrávání.
- **"Konec"** zastavení nahrávání.

VOLÁNÍ SUPERVISORA (AGENT HOVOŘÍ)

Jestliže probíhá ACD hovor (nebo místní případně externí konverzace), můžete přímo zavolat supervisory.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Konverzace	MM:SS
Dotaz	Pomoc	Zaznam
	Cekaji	Dohled

Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Dohled"**. Na displeji bude zobrazeno podle případu:

- Supervisor není přítomen:

Supervisor nepřítomen

Vrátíte se do běžného režimu hovoru po uplynutí nastaveného času.

- Supervisor má obsazeno:

Jmeno supervizora	Cisko supervizora	Obsazen
DotVyp	TamSem	Vstup
	LS Int	Prepoj

Pro návrat do běžného hovoru musíte zrušit dotazové volání.

- Supervisor je volný:

Jmeno supervizora	Cisko supervizora	Volny
DotVyp	LsInt	Prepoj

Jakmile supervisor vyvěsí, objeví se na displeji:

Jmeno supervizora	//	Jmeno svazku linek
DotVyp	TamSem	Konf
		Prepoj

Když je ukončena komunikace se supervisory, vrátíte se do normální komunikace s původním účastníkem.

MANUÁLNÍ ODLOŽENÍ/OBNOVENÍ

Během ACD konverzace nebo během soukromé externí konverzace, můžete hovor odložit a provést jinou činnost.

- vytočte
- nebo
- Stiskněte funkční klávesu naprogramovanou pro tuto funkci.
- Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Drzen"**.

Zobrazí se následující:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Manualni pridzeni	MM:SS
■	Drzen	

Pro návrat k původnímu účastníkovi:

- vytočte
- nebo
- Stiskněte stejnou funkční klávesu.
- Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"■ Drzen"**.

Jestliže účastník během odložení zavěsí, stanice se uvede do klidového stavu v případě osobní komunikace nebo do některé z fází po ukončení hovoru v případě **ACD** komunikace.

ZÁPIS TRANSAKČNÍHO KÓDU

Tato fáze se používá na konci **ACD** komunikace pro zápis parametrů, sloužících k statistickým účelům.

Zobrazí se následující:

Kod transakce (xx):
Potvrd Umaz Vymaz Zrus

Zadejte číslo od 1 do 15 míst a potom stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Potvrd"**. Zobrazí se následující:

Bussines kod (x):
Potvrd Umaz Vymaz Zrus

Zadejte číslo od 1 do 3 míst a potom stiskněte dynamickou funkční klávesu **"Potvrd"**. Zobrazí se následující:

Kod zaregistrovan

AUTOMATICKÉ "ZABALENÍ" (*)

Tato fáze se používá k provedení jiné činnosti než je telefonování po ukončení ACD hovoru nebo po fázi zápisu transakčního kódu. Zobrazí se následující:

Cisko agenta	Zabal	DD/MM/YY	HH:MM
Vystup	≧ Zabal ≦	Dohled	Cekaji
			LogOff

Stisknutím blikajícího nápisu dynamické funkční klávesy "Zabal" nebo vyčkáním odpovídající doby přejde stanice do režimu "Pauza mezi hovory".

Jestliže během stavu "Zabalení" jsou zobrazeny fronty, bude opětovně „zabalení„ aktivováno (*) automaticky uplynutím nastaveného časovače nebo stisknutím dynamické funkční klávesy "Zrus". V případě, že stisknete funkční klávesu "↔", "Zabal" nebude opětovně aktivováno a stanice zůstane v klidovém stavu.

Poznámka (*)

Jestliže provedete na přístroji například vyvěšení nebo zavěšení sluchátka, přepne se stanice okamžitě do "klidového" stavu.

(*) Jestliže je autorizována funkce "Trvající zabalení" a provedete libovolnou operaci v režimu „zabalení" vrátí se stanice automaticky do tohoto režimu než délka časovače neuplyne (kromě přepnutí do komunikace ACD).

PAUZA MEZI HOVORY

Tato fáze začíná okamžitě po ukončení fáze "Zabalení". Během pauzy mezi hovory je zobrazeno následující:

Cislo agenta	Pauza	DD/MM/YY HH:MM
Vystup	Zabal	Dohled Cekaji LogOff

Poznámka

- Jestliže spustíte fázi "Zabalení" (*) v pauze mezi hovory, je aktivována jen v případě, že je nastavena funkce "Pauza po manuálním zabalení v pauze" a ukončení fáze "Zabalení" je zakončeno po nastaveném čase nebo opětovným stisknutím dynamické funkční klávesy "Zabal". V jiném případě se stanice přepne do klidového stavu.
- V případě, že zobrazíte čekající hovory během pauzy, vrátíte se do režimu pauzy po uplynutí nastavené doby nebo stisknutím dynamické funkční klávesy "Zrus". V jiném případě se stanice okamžitě přepne do klidového stavu.

(*) Jestliže je nastavena funkce "Trvající zabalení" a provedete libovolnou operaci v režimu „zabalení" vrátí se stanice automaticky do tohoto režimu než délka časovače neuplyne (kromě přepnutí do komunikace ACD).

ODHLÁŠENÍ

Tato funkce umožní odhlášení z ACD.

Po stisknutí dynamické funkční klávesy "LogOff" se zobrazí na displeji:

Heslo:

Zadejte svoje heslo. Zobrazí se následující:

Log-Off registrovan

Poznámka

Požadavek na zadání hesla může být zrušen správcem systému.