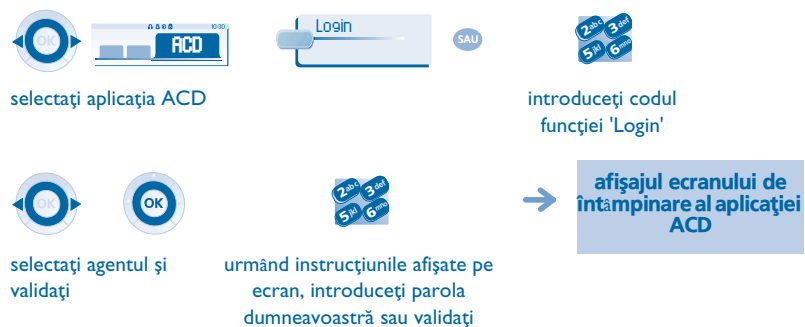
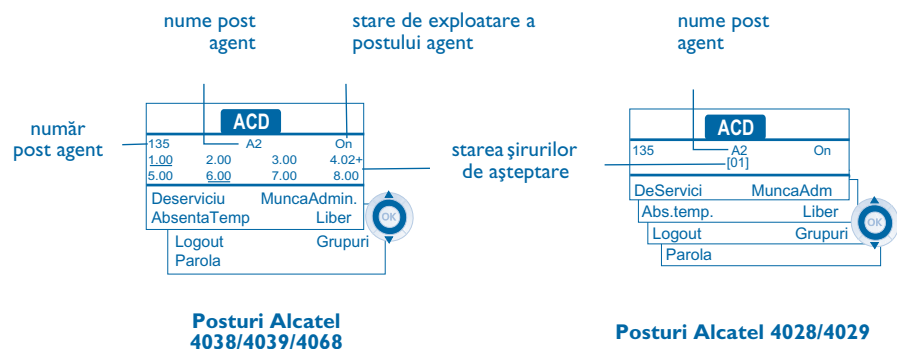


O soluție a centrului de apeluri permite o distribuție optimală a apelurilor către agenți, în funcție de disponibilitatea și competențele lor.

## Deschideți o sesiune agent (login)



## Ecran de întâmpinare al aplicației ACD



- **4.02+** înseamnă: grup numărul 4; 2 apeluri în așteptare; semnul '+' indică faptul că a fost atinsă capacitatea șirului de așteptare (Alcatel 4038/4039/4068).
- **[01]** înseamnă: 1 apel în așteptare (Alcatel 4028/4029 - Alcatel 4018/4019).

## Cele patru stări de exploatare a postului agent

Disponibilitatea unui agent este legată de starea sa de exploatare (dintr-un total de 4), care se poate schimba în orice moment. Aceste stări sunt:

- **Activ**, agentul este pregătit să primească apeluri.
- **Retras**, agentul s-a retras din aplicația ACD.
- **Muncă de birou**, agentul nu mai primește apeluri, pe perioada necesară efectuării unei operații legate de un apel.
- **Absență momentană**, agentul este în pauză și nu primește apeluri. Agentul își poate schimba starea de exploatare direct introducând coduri (toate posturile), apăsând pe tastele funcții ale postului (posturi Alcatel 4028/4029 și Alcatel 4038/4039/4068), sau prin intermediul aplicației agent 'Agent Assistant' de pe PC (dacă este disponibilă).

## Schimbarea stării de exploatare a postului

### Schimbarea prin coduri (toate posturile)

Codurile de schimbare a stării de exploatare sunt definite în timpul configurării sistemului, consultați administratorul de sistem pentru a afla aceste coduri.



Stări	Coduri
activ	
retras	
muncă de birou	
absență momentană	

→ se aude o melodie: activare acceptată, schimbarea de stare este efectuată



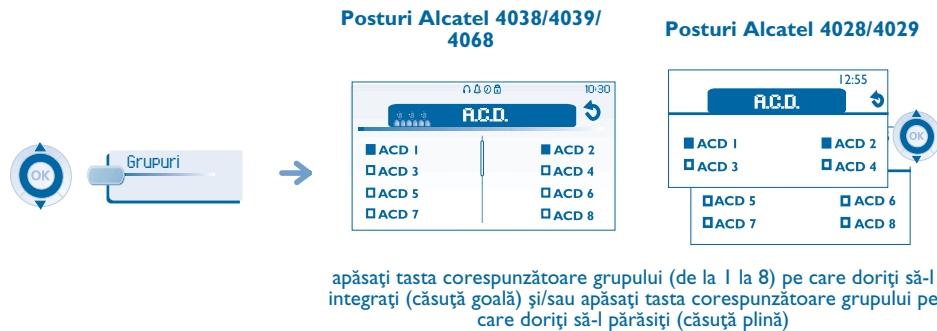
se aude o alarmă de tip sonerie: activare refuzată, probabil postul nu este luat în evidență de către centrul de apeluri, contactați administratorul dumneavoastră

- **Schimbare prin taste funcții (Alcatel 4028/4029 și Alcatel 4038/4039/4068)** Apăsați tasta funcție a stării pe care doriți să o activați. Pe ecran sunt afișate informații referitoare la starea selectată. Dacă apare un mesaj de refuz, contactați administratorul de sistem.

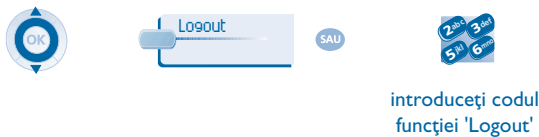
## Modificați parola dumneavoastră



## Integrarea unui alt grup / părăsirea unui grup



## Închideți sesiunea agent (logout)



## Post supervisor

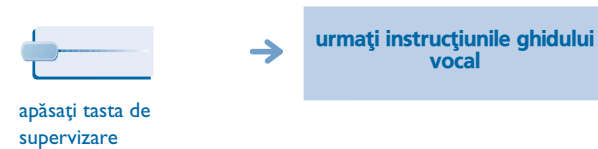
Un supervisor poate consulta mesajele lăsate în căsuțele vocale ale grupurilor centrului de apeluri (maxim 8 grupuri) utilizând tastele funcții ale unui post Alcatel 4028/4029 sau Alcatel 4038/4039/4068.

*Un supervisor poate de asemenea îndeplini funcția de agent de la același post.*

## Supervizarea căsuțelor vocale ale grupurilor

### Consultarea mesajelor:

Când este lăsat un mesaj în căsuța vocală a unui grup, indicatorul luminos al unui mesaj vocal asociat tastei de supervizare luminează intermitent.



*Imediat ce o căsuță vocală este consultată de către un supervisor, ea nu mai poate fi accesată de către alți supervizori.*

### Tastele de supervizare a căsuțelor vocale ale grupurilor și poziția pe posturi:

#### Posturi Alcatel 4038/4039/4068



#### Posturi Alcatel 4028/4029



Alcatel Business Systems își rezervă dreptul de a modifica fără preaviz caracteristicile produselor sale în scopul de a aduce îmbunătățiri tehnice sau de a respecta o nouă lege. Termenii utilizați nu sunt contractuali și pot suferi modificări.

ACD19001BYAA-O410ed01