

## Post agent

○ 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)

#### • Reflexes Advanced



"Login/Logout"

selecționați agentul și validați

urmând instrucțiunile afișate pe ecran, introduceți parola dumneavoastră sau validați

#### • toate posturile



introduceți codul funcției 'Login'

selecționați agentul și validați

### 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 funcție ale postului (numai pentru Reflexes Advanced și Premium), sau prin intermediul aplicației agent "Agent Assistant" de pe PC (dacă este disponibilă).

## Alcatel OmniTouch Call Center Office

### Tastele funcții și poziția pe posturi

activ	■ ■ ■	■ ■ ■	retras
muncă de birou	■ ■ ■	■ ■ ■	absență momentană
Login/Logout (Reflexes Advanced)	Bloc de 4 taste funcții		

**Lampă aprinsă:** indică starea de exploatare activată.



Reflexes Advanced



Reflexes Premium

Această configurație standard poate fi modificată. În acest caz, contactați administratorul pentru a afla configurația tastelor.

### 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



introduceți codul de exploatare pe care doriți să-l activați

Stări	activ	retras	muncă de birou	absență momentană
Coduri				



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 cu ajutorul tastelor funcții (Reflexes Advanced sau Premium)



Lampa tastei apășate se aprinde imediat:  
activare acceptată

apăsați pe tasta funcție  
corespunzătoare stării pe  
care doriți să o activați  
(descrierea mai jos)

SAU

Lampa tastei apășate nu se aprinde: contactați  
administratorul

SAU

Nici o lampă nu este aprinsă: probabil  
postul nu este luat în evidență de către  
centrul de apeluri, contactați administratorul

## Închideți sesiunea agent (logout)



"Login/Logout"

SAU



introduceți codul  
funcției 'Logout'

## Post supervisor

Un supervisor poate consulta mesajele lăsate în căsuțele vocale ale grupurilor centrului de apeluri (maxim 8 grupuri) și utilizând tastele funcții ale unui post Reflexes Advanced sau Premium (cu casetă de extensie).



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

## Tastele de supervizare a căsuțelor vocale și poziția pe posturi

grup 1	■ ■ ■	□ □ □	grup 2
grup 3	■ ■ ■	□ □ □	grup 4
grup 5	□ □ □	□ □ □	grup 6
grup 7	□ □ □	■ ■ ■	grup 8

## Alcatel OmniTouch Call Center Office



Post Reflexes Advanced



Post Reflexes Premium  
(cu casetă de extensie)

Această configurație standard poate fi modificată. În acest caz, contactați administratorul pentru a afla configurația tastelor.

## Supervizarea căsuțelor vocale ale grupurilor

### • Consultarea mesajelor:

Când este lăsat un mesaj în căsuța vocală a unui grup, lampa corespunzătoare tastei de supervizare se aprinde.



urmați instrucțiunile ghidului  
vocal

Apăsați tasta de  
supervizare



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

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

3EH21058BYAB ed01