

Fonctions Centre d'appel

Entrée / Fin de Session

- ◆ Appuyez sur le bouton ENTRÉE SESSION / LOGIN pour vous connecter au centre d'appel
- ◆ Vous pourriez avoir à entrer votre numéro d'Agent et un mot de passe
- ◆ Le voyant du bouton AUX / NON DISPONIBLE s'allume
- ◆ Appuyez sur le bouton FIN SESSION / LOGOUT pour vous déconnecter du centre d'appel

Pour recevoir des appels

- ◆ Appuyez sur le bouton DISPONIBLE (PRÊT) / AUTO IN pour commencer à recevoir des appels de la file d'attente
- ◆ Pour arrêter de recevoir temporairement des appels de la file d'attente, appuyez sur le bouton NON DISPONIBLE / AUX WORK

Pour activer le mode Conclusion Appel / After Call Work

- ◆ Appuyez sur le bouton CONCLUSION APPEL / AFTERCALL (ACW) pour activer le mode Conclusion Appel afin de conclure les détails du dernier appel
- ◆ Appuyez sur le bouton DISPONIBLE (PRÊT) / AUTO IN pour continuer à prendre des appels de la file d'attente
 - ◆ Le système pourrait vous mettre en mode Disponible (Prêt) automatiquement après un certain temps

Pour quitter temporairement la file d'attente

- ◆ Appuyez sur le bouton NON DISPONIBLE / AUX WORK
- ◆ Entrez le code de raison approprié
- ◆ Appuyez sur le bouton DISPONIBLE (PRÊT) / AUTO IN pour continuer à prendre des appels de la file d'attente

Assigner un Code de Travail à un appel

- ◆ Appuyez sur le bouton CODE TRAVAIL / WORK CODE et entrez le code de raison désiré
 - ◆ Le code de Travail marque l'appel comme un type spécifique à des fins de d'établissement de rapports
 - ◆ Contactez l'Administrateur pour la liste des codes de travail

Voir les Statistiques d'une file d'attente

- ◆ Appuyez sur le bouton STATS / VU DISPLAY et entrez le numéro de groupe suivi du #
 - ◆ L'écran affichera le numéro du groupe, le nombre d'appels en attente ainsi que le délai du premier appel en attente en minutes et en secondes
- ◆ Appuyez sur le bouton Téléphone / Phone pour effacer l'information de statistiques de votre écran

Observation / Service Observe

- ◆ Appuyez sur le bouton OBSV / SERVICE OBSERVE écouter l'appel d'un agent
- ◆ Entrez le numéro de l'Agent ID que vous désirez écouter
 - ◆ Ceci vous met en mode ÉCOUTE SEUEMENT et vous ne pourrez pas être entendu
 - ◆ Appuyez une autre fois sur le bouton OBSV / SERVICE OBSERVE pour passer mode ÉCOUTE / PARLER pour écouter et parler pendant l'appel
 - ◆ Appuyez sur le bouton OBSV / SERVICE OBSERVE pour revenir en mode ÉCOUTE SFUII FMFNT

Notes