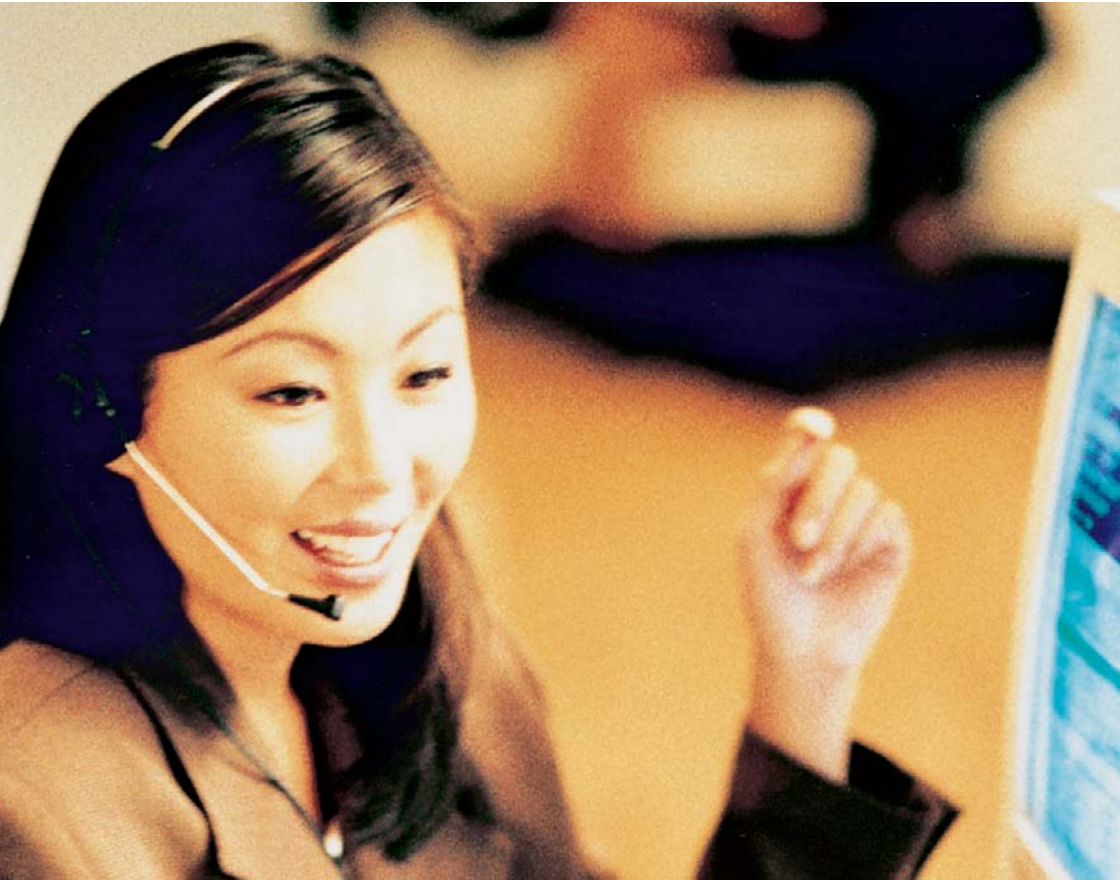


ACD-Agent

BusinessPhone-Kommunikationssystem

Bedienungsanleitung



DE/LZTBS 160 370 R1A
© Ericsson Enterprise AB 2003

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Willkommen	4
ACD – Funktionen und Möglichkeiten	6
ACD-Agent	10
Begriffe	20
Index	22

Willkommen

Herzlich willkommen bei der Bedienungsanleitung für ACD-Agenten, die mit dem BusinessPhone-Kommunikationssystem von Ericsson arbeiten. Das BusinessPhone-Kommunikationssystem umfasst das BusinessPhone 50, BusinessPhone 128i und das BusinessPhone 250.

Mit dem ACD-System von Ericsson steht Ihnen ein professionelles Kommunikationssystem zur Verfügung, das alle Ansprüche Ihres Call Centers - gleichgültig welchen Umfang es hat - abdeckt. Die in dieser Bedienungsanleitung beschriebenen Funktionen gelten alle für das BusinessPhone-Kommunikationssystem ab Version 5.1. Wenn Sie ein System mit einer früheren Versionsnummer benutzen, kann es vorkommen, dass einige Funktionen nicht verwendet werden können und/oder durch einen Hardware-Dongle geschützt sind, der separat erworben werden muss.

Diese Bedienungsanleitung beschreibt die Leistungsmerkmale des BusinessPhone-Kommunikationssystems und des für ACD-Agenten eingesetzten Systemtelefons mit der Standardprogrammierung. Möglicherweise ist Ihr Telefon etwas anders programmiert. Wenden Sie sich bitte an Ihren Systemadministrator, falls Sie weitere Informationen benötigen.

Die aktuellste Version dieser Bedienungsanleitung können Sie auch im Internet unter folgender Adresse herunterladen:
<http://www.ericsson.com/enterprise/>

Hinweis: Die Telefone Dialog 4222 Office / Dialog 3211 und Dialog 3212 sowie die Telefone Dialog 4223 Professional / Dialog 3213 sind Systemtelefone und können daher nur in Kombination mit einer Nebenstellenanlage von Ericsson verwendet werden, die diesen Telefontyp unterstützt.

Copyright

Alle Rechte vorbehalten. Ohne die vorherige schriftliche Erlaubnis des Herausgebers darf kein Teil dieses Dokuments in irgendeiner Form, noch durch irgendwelche Mittel, seien sie elektronisch oder mechanisch, vervielfältigt, in Wiedergewinnungssystemen gespeichert oder übertragen werden, es sei denn es liegen die folgenden Bedingungen vor und werden eingehalten.

Wenn diese Publikation auf Medien von Ericsson zur Verfügung gestellt wird, genehmigt Ericsson das Herunterladen und Ausdrucken des in dieser Datei enthaltenen Inhalts zur privaten Nutzung, nicht aber für den Weitervertrieb. Diese Dokumentation darf in keinem Fall abgeändert, verändert oder kommerziell genutzt werden. Ericsson haftet nicht für Schäden, die durch die Verwendung einer illegal abgeänderten oder veränderten Publikation verursacht wurden.

Garantie

ERICSSON ÜBERNIMMT KEINERLEI GARANTIE FÜR DIESES MATERIAL. DIES GILT U. A. AUCH FÜR DIE STILLSCHWEIGENDEN ZUSICHERUNGEN DER VERKÄUFLICHKEIT UND DER TAUGLICHKEIT FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. Ericsson übernimmt keine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit dieser Bedienungsanleitung und haftet auch nicht für Zufalls- oder Folgeschäden in Verbindung mit Lieferung, Einsatz oder Gebrauch dieses Materials.

Konformitätserklärung

Hiermit erklärt Ericsson Enterprise AB, S-131 89 Stockholm, dass dieses Telefon den Vorgaben der Richtlinie R&TTE 1999/5/EC sowie allen anderen relevanten Bestimmungen entspricht.

Einzelheiten finden Sie unter:
<http://www.ericsson.com/sdoc>

ACD – Funktionen und Möglichkeiten

ACD ist ein automatisches System für die Anrufverteilung (ACD = Automatic Call Distribution). Ankommende Gespräche werden mit ACD an die Mitglieder einer Rufgruppe verteilt. Diese Mitglieder bezeichnet man als ACD-Agenten.

Jedes neu ankommende Gespräch wird zu einem freien ACD-Agenten durchgestellt. Wenn mehrere ACD-Agenten frei sind, wird das Gespräch an den Agenten weitergeleitet, der am längsten wartet. Für den Fall, dass ein ankommendes Gespräch nicht sofort mit einem freien ACD-Agenten verbunden werden kann, wird dieses in einer Warteschlange geparkt. Dabei werden die Gespräche in der gleichen Reihenfolge aus der Warteschlange angenommen, wie sie geparkt wurden (First-in-First-out, FIFO). Wenn keine Gespräche mehr in der Warteschlange geparkt werden können, weil die maximale Anzahl der in der Warteschlange gehaltenen Gespräche erreicht ist, können weitere ankommende Gespräche zu einer alternativen Abfrageposition (z.B. einer anderen Rufgruppe, einer Nebenstelle, der Vermittlung oder einer Voice-Mailbox) umgeleitet werden.

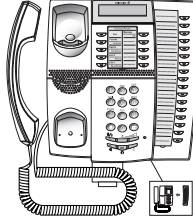
Die Länge der Warteschlange kann dynamisch, d.h. in Abhängigkeit zur Größe der ACD-Gruppe, eingestellt werden. Sie richtet sich dann zum Beispiel proportional danach, wie viele ACD-Agenten gerade aktiv sind. So wird gewährleistet, dass z.B. bei wenigen aktiven ACD-Agenten kein Anrufer in einer nicht enden wollenden Warteschlange „hängt“. Des Weiteren ist es möglich bei der Anrufverteilung eine Rangfolge einzustellen. Ist z.B. bei dem ACD-Agenten mit dem höchsten „Rang“ besetzt, kann programmiert werden, dass der neue Anruf einem ACD-Agenten mit niedrigerem „Rang“ zugeteilt wird. Auf diese Weise kann man flexibel auf ein unterschiedlich hohes Gesprächsaufkommen reagieren.

Zudem werden dem Supervisor statistische Informationen zur Verfügung gestellt, anhand derer er das Gesprächsaufkommen überwachen kann. Er hat die Möglichkeit, ACD-Gruppen neu zusammenzustellen, um auf den unterschiedlichen Bedarf zu reagieren, oder einem ACD-Agenten bei Bedarf telefonisch zu helfen. In Spitzenzeiten kann der Supervisor auch selbst als normaler ACD-Agent einspringen.

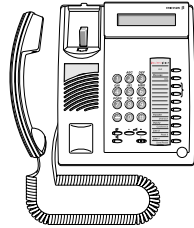
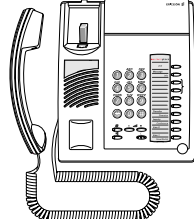
Jeder ACD-Agent kann mehreren ACD-Gruppen angehören. Das System ist in der Lage, bis zu acht ACD-Gruppen (mit den Nummern 0 - 7) zu handhaben. Jeder ACD-Gruppe muss dabei eine eigene Nummer zugeordnet sein.

Ihr Arbeitsplatz ist mit einem Systemtelefon Dialog 4222 Office / Dialog 3211 & 3212 oder einem Dialog 4223 Professional / Dialog 3213 ausgestattet. Auf diesen Telefonen sind bereits verschiedene Funktionen vorprogrammiert, die auch für ACD genutzt werden.

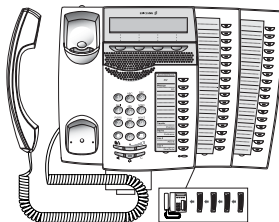
Dialog 4222 Office



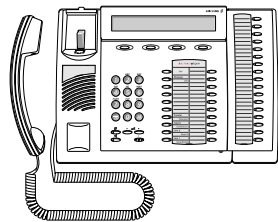
**Dialog 3211 Economyplus
Dialog 3212 Standard**



Dialog 4223 Professional















Dialog 3213 Executive



Telefontasten

Die nachfolgende Tabelle vermittelt Ihnen einen Überblick über das unterschiedliche Design, das die Tasten der Serien Dialog 42xx und Dialog 32xx aufweisen. In dieser Bedienungsanleitung sind ausschließlich die Tasten der Serie Dialog 42xx abgebildet.

Wenn Sie mit dem Dialog 32xx arbeiten, entnehmen Sie die für Sie geltenden Tastenkombinationen bitte der nachstehenden Tabelle.

<i>Taste</i>	<i>Dialog 42xx</i>	<i>Dialog 32xx</i>
C-Taste		
Hörsprechgarnitur		Kopfhörertaste 
Lautsprecher		
Mikrofon-Stummschaltung		
Programmierbare Funktionstaste		
Lautstärke		

ACD-Agent

In dieser Bedienungsanleitung wird die Standardkonfiguration Ihres Telefons beschrieben. Es ist allerdings auch möglich, dass Ihr Telefon bereits auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten programmiert wurde. Alle aufgeführten Funktionen sind direkt über die jeweiligen Tasten aufrufbar, d.h., sie sind auf der ersten Tastenebene programmiert und damit die primäre Funktion auf der entsprechenden Taste. Die Funktion wird in diesem Fall über der Zeile angegeben. Funktionen, die auf der zweiten Tastenebene programmiert sind, werden unter der Zeile angegeben.

Sollte eine Taste mit einer zweiten Funktion belegt sein, finden Sie folgende Beschreibung:



Betätigen Sie die Shift-Taste.

Betätigen Sie dann die entsprechende Funktionstaste.

ACD-Agent aktivieren

Nachdem Sie Ihre Nebenstelle als ACD-Agenten aktiviert haben, können Sie auf Ihrem Telefon ACD-Anrufe empfangen. Sobald Sie sich bei einer oder mehreren ACD-Gruppen angemeldet haben, werden die ankommenden Gespräche für die entsprechende(n) Gruppe(n) auch Ihnen zugestellt.

Hinweis: Solange Sie sich bei keiner ACD-Gruppe angemeldet haben, funktioniert Ihr Telefon wie eine normale Nebenstelle. Sie sind also wie immer über Ihre übliche Nebenstellenummer erreichbar.

ACD-Gruppe wählen

Zuerst müssen Sie festlegen, für welche Gruppe(n) Sie Anrufe annehmen möchten. Nehmen Sie die Einstellung vor, wenn sich Ihr Telefon im Ruhezustand befindet (d.h. nicht benutzt wird).

ACD Gruppe 1

Betätigen Sie die entsprechende ACD-Gruppentaste, um eine ACD-Gruppe aus- oder abzuwählen.

Wenn Sie eine ACD-Gruppe gewählt haben, leuchtet die dazugehörige Tastenlampe durchgehend.

Anmelden

ACD-Bereit

Betätigen Sie die Taste „ACD-Bereit“.

Die Tastenlampe leuchtet nun durchgehend, und alle Lampen der ACD-Gruppentasten schalten sich aus. Ab jetzt werden die ACD-Anrufe auch zu Ihrem Telefon durchgestellt.

Im Display wird der Status der Warteschlange angezeigt:

Dialog 4223 Professional / Dialog 3213:

```

12 Mai 10:35  +15°  0=00 1=00 2=00 3=00
ACD-NB1          201
telbuch          merker  prosmodus
  
```

Dialog 4222 Office / Dialog 3212:

```

0=00 1=00 2=00 3=00
12 MAI 10:35  +15°
  
```

Wenn nicht telefoniert wird, erscheint im Display der aktuelle Status der Warteschlange (Anzahl der wartenden Anrufe) für jede Gruppe. Zuerst erscheinen die Gruppen 0 - 3, dann die Gruppen 4 - 7. Die Anzeige wechselt alle 5 Sekunden.

Anmelden mit PIN-Code

Nur in Verbindung mit dem ACD Call Center Supervisor (CCS - optionales Softwaresystem für den PC) möglich.

Bei dem PIN-Code handelt es sich um eine personenbezogene Identifizierungsnummer (PIN = Personal Identification Number). Mit dem PIN-Code können Sie im ACD-CCS-Programm spezielle Statistiken für einzelne ACD-Agenten erstellen. Das ist besonders dann sinnvoll, wenn z.B. verschiedene Mitarbeiter in Schichten dasselbe Telefon benutzen.

ACD-Bereit 



Betätigen Sie die Taste „ACD-Bereit“.

Die Tastenlampe blinkt nun. Als Nächstes müssen Sie den PIN-Code eingeben.

Geben Sie den PIN-Code ein (1 - 3 Ziffern), und betätigen Sie die Raute-Taste.

Die dazugehörige Tastenlampe leuchtet nun durchgehend, und alle Lampen der ACD-Gruppentasten schalten sich aus. Ab jetzt werden die ACD-Anrufe auch zu Ihrem Telefon durchgestellt.

Anmelden mit Agentennummer

Bei der Agentennummer handelt es sich ebenfalls um einen personenbezogenen Identifizierungscode, mit dem u.a. die aufgenommene Begrüßung des ACD-Agenten ausgewählt werden kann. Diese Begrüßung wird immer dann abgespielt, wenn der Agent einen ACD-Anruf annimmt.

ACD-Bereit 



Betätigen Sie die Taste „ACD-Bereit“.

Die Tastenlampe blinkt nun. Als Nächstes müssen Sie die Agentennummer eingeben.

Geben Sie die Agentennummer ein (1 - 255), und betätigen Sie die Raute-Taste.

Die dazugehörige Tastenlampe leuchtet nun durchgehend, und alle Lampen der ACD-Gruppentasten schalten sich aus. Ab jetzt werden die ACD-Anrufe auch zu Ihrem Telefon durchgestellt. Bitte fragen Sie Ihren Systemadministrator nach Ihrer Agentennummer.

***Hinweis:** Eine Kombination der oben aufgeführten Anmeldeprozeduren ist ebenfalls möglich (mit PIN-Code und Agentennummer). In diesem Fall muss die Taste „ACD-Bereit“ nur einmal zu Beginn des Anmeldevorgangs betätigt werden.*

ACD-Agent deaktivieren

Wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen möchten, müssen Sie sich vorher abmelden, damit keine ACD-Anrufe mehr zu Ihrem Telefon durchgestellt werden.

ACD-Bereit 

Betätigen Sie die Taste „ACD-Bereit“.

Die Lampe der Taste „ACD-Bereit“ schaltet sich aus. Sie können jetzt eine oder mehrere ACD-Gruppe(n) aus- oder abwählen.

Hinweis: Wenn Sie die ACD-Nebenstelle verlassen ohne sich vorher abgemeldet zu haben, wird Ihre Nebenstelle automatisch vom System abgemeldet, nachdem innerhalb einer gewissen Zeit kein Anruf von Ihrem Telefon angenommen wurde (Zeitspanne ist programmierbar).

Rufannahme

Ein ankommendes ACD-Gespräch wird mit dem Rufsignal und der blinkenden Lampe der ACD-Gruppe angezeigt.

ACD Gruppe 1



Betätigen Sie die Taste der ACD-Gruppe.

Falls bei Ihrem Telefon die Funktion „Automatische Abfrage“ eingestellt ist, braucht diese Taste nicht gedrückt zu werden. Nehmen Sie den Anruf an. Bevor Sie persönlich sprechen, wird zuerst (falls vorhanden) eine zuvor aufgezeichnete Begrüßung abgespielt. Die Tastenlampe der ACD-Gruppe schaltet sich aus.



Betätigen Sie die C-Taste, um ein Gespräch zu beenden.

Notizzeit

Durch die Notizzeit steht Ihnen nach Gesprächsende und bevor ein neuer ACD-Anruf zu Ihnen durchgestellt wird, eine Zeitspanne zur Verfügung, in der Sie das Gespräch nachbearbeiten können. Für die Einstellung der Funktion „Notizzeit“ gibt es drei Möglichkeiten:

- Automatische Notizzeit

Nach einem bestimmten Zeitraum wird die Notizzeit automatisch beendet und neue ACD-Anrufe werden zugeteilt. Das Telefon selbst verfügt dann über keine „Notizzeit“-Taste.

- Automatische Notizzeit mit Notizzeit-Taste

Sie beenden die Notizzeit manuell durch Betätigen der Notizzeit-Taste. Stattdessen können Sie auch darauf warten, dass das System Sie automatisch für weitere ACD-Anrufe verfügbar macht, sobald die programmierte Notizzeit abgelaufen ist.

- Notizzeit selbst bestimmen

Durch Betätigen der vorprogrammierten Notizzeit-Taste bestimmen Sie selbst, wann neue ACD-Anrufe zu Ihnen durchgestellt werden sollen.

Statt der Statusinformationen zur ACD-Warteschlange kann die verbleibende Notizzeit auf dem Display angezeigt werden (nur während der Notizzeit).

Dialog 4223 Professional / Dialog 3213:

```
12 Mai 10:35 +15°   NOTIZZEIT: 02.45
ACD GRP 1           202
telbuch             merker   prosmodus
```

Dialog 4222 Office / Dialog 3212:

```
NOTIZZEIT: 02.45
12 MAI 10:35 +15°
```

Verbleibende Notizzeit wird angezeigt

Die angezeigte Notizzeit wird von der eingestellten Notizzeit heruntergezählt (in Abständen von 5 Sekunden), bis die Notizzeit abgelaufen ist oder die Notizzeit-Taste gedrückt wird.

Hinweis: Eine eingestellte Notizzeit von weniger als 5 Sekunden wird nicht angezeigt.

Abgelaufene Notizzeit wird angezeigt

Wenn keine feste Notizzeit eingegeben wird, läuft der Notizzeit-Zähler, bis die Notizzeit-Taste gedrückt wird.

Hinweis: Nach 59:55 Minuten wird die Anzeige der abgelaufenen Zeit nicht weiter aktualisiert.

Notizzeit-Taste

Wenn auf der ACD-Nebenstelle eine Notizzeit-Taste programmiert wurde, dient die dazugehörige Tastenlampe als Statusanzeige für die Notizzeit-Funktion:

Blinkend: Anruf-Code erforderlich
Kontinuierlich leuchtend: Notizzeit-Taste betätigen

Je nach Systemkonfiguration steht eine der folgenden beiden Funktionen zur Verfügung:

Ohne Anruf-Code

Die Tastenlampe leuchtet. Sobald Sie einen neuen Anruf annehmen möchten:

Notizzeit 

Betätigen Sie die Notizzeit-Taste.

Jetzt kann ein neuer Anruf zugeteilt werden.

Mit Anruf-Code

Wenn die Tastenlampe blinkt, müssen Sie zuerst den Anruf-Code eingeben. Anruf-Codes werden im ACD-Management-System für die Klassifizierung von Anrufen und zur Erstellung von Statistiken über die gesamten ACD-Aktivitäten eingesetzt.

Notizzeit  

Betätigen Sie die Notizzeit-Taste, und geben Sie den Anruf-Code ein (1-5 Ziffern).

#

Betätigen Sie die Raute-Taste (#).

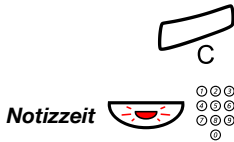
Die Tastenlampe schaltet sich ein.

Sobald Sie einen neuen Anruf annehmen möchten:

Notizzeit 

Betätigen Sie die Notizzeit-Taste.

Jetzt kann ein neuer Anruf zugeteilt werden.



Code löschen und neuen Code eingeben

Bevor Sie den Vorgang beenden, können Sie den Code löschen.

Betätigen Sie die C-Taste, um den Code zu löschen.

Betätigen Sie die Notizzeit-Taste, und wiederholen Sie die oben beschriebenen Schritte mit dem neuen Code.

Keine Notizzeit-Taste vorhanden

Wenn bei Ihrem Systemtelefon keine Notizzeit-Taste programmiert ist, können Sie die Notizzeit auf zwei Arten beenden:

Ohne Anruf-Code

Nach der programmierten Zeit wird Ihre Nebenstelle automatisch vom System für neue ACD-Anrufe freigeschaltet.

Mit Anruf-Code

Nachdem Sie einen Anruf beendet haben, werden Sie vom System aufgefordert, den Anruf-Code einzugeben.

Erst wenn Sie einen gültigen Anruf-Code eingegeben haben und die programmierte Notizzeit verstrichen ist, wird Ihre Nebenstelle wieder für ACD-Anrufe freigeschaltet.

Mehrere Anruf-Codes

Falls ein einziger Anruf-Code nicht genügt, kann das System auch so programmiert werden, dass für die Anruf-Qualifizierung einer oder mehrere Anruf-Codes erforderlich sind. (Die Programmierung dieses Leistungsmerkmals wird von Ihrem Systemadministrator vorgenommen.)

Nachdem Sie den ersten Anruf-Code eingegeben haben, werden Sie gebeten den nächsten Anruf-Code einzugeben:

Hinweis: Falls ein Anruf-Code ausreichend ist, betätigen Sie nach der Eingabe des ersten Codes zweimal die Raute-Taste (#).



Geben Sie den Code ein (1-5 Ziffern).



Betätigen Sie die Raute-Taste (#).

Nachdem Sie die Anruf-Qualifizierung vorgenommen haben:



Betätigen Sie nochmals die Raute-Taste (ohne einen Anruf-Code einzugeben).

Die Tastenlampe schaltet sich ein.

Notizzeit



Betätigen Sie die Notizzeit-Taste.

Jetzt kann ein neuer Anruf zugeteilt werden.

Anruf-Codes für andere Anrufe (keine ACD-Anrufe)

Es kann u.U. erforderlich sein, einem abgehenden Externgespräch, bei dem es sich nicht um einen ACD-Anruf handelt, einen Anruf-Code zuzuweisen. Sie können einen Anruf-Code für andere Anrufe (keine ACD-Anrufe) eingeben, während sich Ihre Nebenstelle im Status „Pause“ befindet. Hierbei wird vom System keine Notizzeit berücksichtigt.

Zeitüberschreitung überwachen

Um die gewünschte Dauer der für bestimmte ACD-Gruppen programmierten Notizzeit zu berechnen, kann die Prozedur für die Notizzeitschaltung überwacht werden. Nachdem die programmierte Notizzeit abgelaufen ist und kein gültiger Anruf-Code eingegeben wurde, wird Ihre Nebenstelle nach einer bestimmten Anzahl von Zeitüberschreitungen auf passiv geschaltet (die Anzahl der Zeitüberschreitungen kann programmiert werden). Eine Zeitüberschreitung wird dabei im Display mit der Meldung **Zeit überschritten** angezeigt.

Pause-Taste

Möglicherweise ist Ihr Telefon mit einer Pause-Taste („ACD-Pause“) ausgerüstet. Diese Option ermöglicht es Ihnen, die Arbeit kurz unterbrechen ohne sich vom System abmelden zu müssen. Um einen Missbrauch dieser Option zu vermeiden, ist die Pausenzeit dabei begrenzt. Die genaue Dauer der eingestellten Pausenzeit erfahren Sie bei Ihrem Systemadministrator.

ACD-Pause 

Betätigen Sie die Taste „ACD-Pause“.

Ihr Telefon ist jetzt auf Pause gestellt. Die Tastenlampe schaltet sich ein.

Wenn Sie die Pause beenden möchten, gehen Sie wie folgt vor:

ACD-Pause 

Betätigen Sie die Taste „ACD-Pause“.

Die Tastenlampe schaltet sich aus. Ihr Telefon ist wieder aktiv und neue Anrufe können Ihnen zugeteilt werden.

***Hinweis:** Falls die Pause die im System eingestellte Zeit überschreitet, werden Sie automatisch abgemeldet.*

Hilferuf

Falls Ihr Telefon mit einer Hilfe-Taste („ACD-Hilfe“) ausgerüstet ist, können Sie damit direkt den Supervisor um Unterstützung bitten. Sobald Sie die Taste betätigen, hört der Supervisor ein Signal und wird Sie anschließend auf Leitung 2 zurückrufen. Falls notwendig, kann er auch in das laufende Gespräch aufschalten. Um sicherzugehen, dass nur der Anruf des Supervisors durchgestellt wird, sollten Sie die Funktion „Frei für 2. Anruf“ ausschalten. Wenden Sie sich bitte an Ihren Systemadministrator, falls Sie weitere Informationen benötigen.

ACD-Hilfe 

Betätigen Sie die Taste „ACD-Hilfe“.

Damit haben Sie den Supervisor darüber informiert, dass Sie seine Unterstützung benötigen. Die Tastenlampe leuchtet.

ACD-Hilfe 

Betätigen Sie diese Taste erneut, um den Hilferuf auszuschalten.

Die Tastenlampe schaltet sich aus.

Nacht-/Tagschaltung für die ACD-Gruppe

Außerhalb der Arbeitszeit wird die Nachtschaltung für die ACD-Gruppe aktiviert. Ankommende Gespräche werden so automatisch zu einer vorher eingestellten Abfrageposition umgeleitet, z.B. zu einem Anrufbeantworter oder einer Voice-Mailbox. Jede ACD-Gruppe verfügt dabei über einen eigenen Code für die Nachtschaltung.

Hinweis: Sie können auch eine Funktionstaste mit dem Code belegen.

* 8 9 ○



Geben Sie die nebenstehende Tastenkombination ein, um die ACD-Gruppe in die Nachtschaltung zu versetzen.
Die vierte Ziffer kann eine Zahl zwischen 0 und 7 sein.

Betätigen Sie die C-Taste, um den Vorgang zu beenden.

Hinweis: Gehen Sie auf dieselbe Art vor, um für die ACD-Gruppe die Tagschaltung zu aktivieren.

Gleichzeitige Nacht-/Tagschaltung für alle ACD-Gruppen

* 8 9 8



Geben Sie die nebenstehende Tastenkombination ein. Welche ACD-Gruppen von Ihnen in die Nachtschaltung versetzt werden dürfen, erfahren Sie bei Ihrem Systemadministrator.

Betätigen Sie die C-Taste, um den Vorgang zu beenden.

Hinweis: Gehen Sie auf dieselbe Art vor, um für alle ACD-Gruppen gleichzeitig die Tagschaltung zu aktivieren.

Begriffe

ACD-Gruppe

Eine Gruppe von Agenten mit programmierten Abfrage-Tasten für eine ACD-Warteschlange.

Agent

Jede Nebenstelle, auf der mindestens eine Taste für die ACD-Abfrage („ACD Gruppe“) programmiert wurde.

Agentengruppe

Eine beliebige Gruppe von Agenten.

Agentennummer

Diese Nummer dient zur Unterscheidung der verschiedenen Agenten und gleichzeitig als Referenznummer für die individuelle Begrüßung der einzelnen Agenten.

Amtsleitung

Externe Leitung. Es kann sich dabei um eine analoge oder eine digitale externe Leitung handeln.

Anruf-Code

Dieser Code wird vom Agenten eingegeben. Siehe Abschnitte „[Notizzeit-Taste](#)“ auf Seite 15, „[Keine Notizzeit-Taste vorhanden](#)“ auf Seite 16, „[Mehrere Anruf-Codes](#)“ auf Seite 16 und „[Anruf-Codes für andere Anrufe \(keine ACD-Anrufe\)](#)“ auf Seite 17.

Bündel

(Auch als „Amtsgruppe“ bezeichnet.) Eine Gruppe von Amtsleitungen, die zu einer ACD-Nummer umgeleitet werden.

Dynamische Warteschlange

Eine Warteschlange, deren Länge sich an die Anzahl der bei der ACD-Gruppe angemeldeten Agenten anpasst.

Geheimes Aufschalten

(Auch als „Schulungsfunktion“ bezeichnet.) Der Supervisor kann sich jederzeit bei einem angemeldeten Agenten aufschalten und laufende Gespräche mitverfolgen. Er kann diese Funktion auch dann benutzen, wenn er von einem Agenten um Hilfe gebeten wird. Bei dieser Art des Aufschaltens ist kein Warnton (Aufschalteton) zu hören. Siehe Abschnitt „[Hilferuf](#)“ auf Seite 18.

ISDN

Integrated Services Digital Network (Dienstintegriertes digitales Telekommunikationsnetz). Stellt Ihrem System zusätzliche Dienste des öffentlichen Telefonnetzes zur Verfügung.

Nebenstelle

Alle an die Nebenstellenanlage angeschlossenen Telefone besitzen eine interne Nummer (bis zu 8 Ziffern), die innerhalb des Systems nur einmal vergeben werden darf. Falls Ihr Telefon mit einem Display ausgestattet ist, wird dort Ihre Nummer angezeigt.

Notizzeit

Die Zeit zwischen zwei Anrufen, in der ein Agent andere Aufgaben erledigen kann. Die Notizzeit kann generell (d.h. automatisch voreingestellt) oder individuell eingestellt werden. Je nach Einstellung wird die Notizzeit auf dem Display des Telefons angezeigt. Siehe Abschnitt „[Notizzeit](#)“ auf Seite 13.

Notizzeit-Taste

Taste auf dem Telefon des Agenten, mit dem der Agent die Notizzeit einleitet. Siehe Abschnitt „[Notizzeit-Taste](#)“ auf Seite 15.

Pause-Taste

Eine Taste auf dem Telefon eines Agenten, mit der die Arbeit für eine bestimmte Zeit unterbrochen und dann wieder aufgenommen werden kann, ohne dass sich der Agent vom System abmelden muss. Siehe Abschnitt „[Pause-Taste](#)“ auf Seite 18.

PBX

Private Branch Exchange. Ihre Nebenstellenanlage (z.B. das BusinessPhone 250).

PIN-Code

Personenbezogene Identifizierungsnummer (PIN = Personal Identification Number). Mit dem PIN-Code melden sich die Agenten beim System an. Die Verwendung eines PIN-Codes ist nur dann sinnvoll, wenn ein CCS-System an die Nebenstellenanlage angeschlossen ist. Siehe Abschnitt „[ACD-Agent aktivieren](#)“ auf Seite 10.

Querleitung

Externe Telefonleitung eines privaten Netzes.

Supervisor

Einem Agenten mit Supervisor-Funktion sind andere Agenten unterstellt, deren Arbeit von ihm betreut wird. Der Supervisor kann hierfür mit einem CCS-System arbeiten.

Warteschlange

Zu jeder ACD-Rufnummer gehört eine Warteschlange, in der ankommende Gespräche geparkt werden, falls keine Agenten frei sind.

Zeitüberschreitung

Eine zeitliche Beschränkung, die festlegt, wie oft die voreingestellte Notizzeit ablaufen darf, bis der Agent automatisch vom System abgemeldet wird. Siehe Abschnitt „[Zeitüberschreitung überwachen](#)“ auf Seite 17.

Index

A

- ACD - Funktionen und Möglichkeiten 6
- ACD-Agent 10
 - Anruf-Codes für andere Anrufe (keine ACD-Anrufe) 17
 - Hilferuf 18
 - Keine Notizzeit-Taste vorhanden 16
 - Mehrere Anruf-Codes 16
 - Nacht-/Tagschaltung für die ACD-Gruppe 19
 - Notizzeit 13
 - Notizzeit-Taste 15
 - Pause-Taste („ACD-Pause“) 18
 - Zeitüberschreitung überwachen 17
- ACD-Agent aktivieren 10
- ACD-Agent deaktivieren 12
- ACD-Agenten
 - ACD-Agent aktivieren 10
 - ACD-Agent deaktivieren 12
 - Rufannahme 13
- Anruf-Codes für andere Anrufe (keine ACD-Anrufe) 17

B

- Begriffe 20

H

- Hilferuf 18

K

- Keine Notizzeit-Taste vorhanden 16

M

- Mehrere Anruf-Codes 16

N

- Nacht-/Tagschaltung für die ACD-Gruppe 19
- Notizzeit 13
- Notizzeit-Taste 15

P

- Pause-Taste („ACD-Pause“) 18

R

- Rufannahme 13

W

- Willkommen 4

Z

- Zeitüberschreitung überwachen 17

Ericsson definiert die Zukunft der mobilen und auf Breitbandtechnologie basierenden Internetkommunikation - dank seiner anhaltenden Vorreiterrolle auf dem Gebiet der Telekommunikation. Als Anbieter innovativer Lösungen in mehr als 140 Ländern ist Ericsson aktiv am Aufbau weltweit führender Kommunikationsunternehmen beteiligt.

Alle Rechte vorbehalten.

Ericsson Enterprise AB

Bei Fragen zu diesem Produkt wenden Sie sich bitte an Ihren autorisierten Ericsson-Händler oder besuchen Sie uns im Internet:

www.ericsson.com/enterprise

© Ericsson Enterprise AB 2003

DE/LZTBS 160 370 R1A

