

שימוש בסרגל הנציג

קיימת תצוגת שם הנציג שנכנס למערכת

❖ כניסה למערכת - לחיצה על "כניסה" ולאחר מכן על "זמין". סטטוס זמין = ניתן לקבל שיחות.



❖ פירוט נתוני הסרגל

אייקון המציג את הסטטוס הנוכחי של הנציג

פקד פתיחת מסך המפרט את רשימת כל השיחות הממתינות בתורים אליהם משוך הנציג

פקד הצג/הסתר נתוני זמן אמת

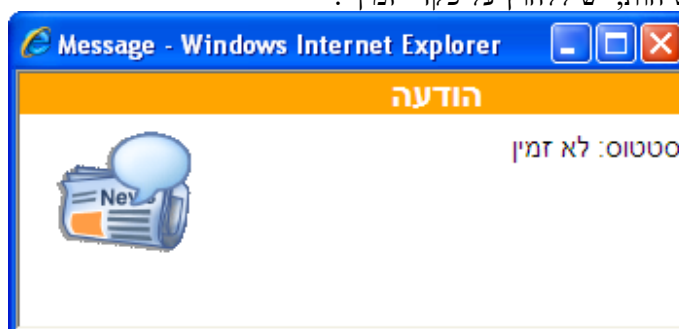


רשימת פעילויות "לא זמין" השונות הרשימה ע"פ הגדרת מנהל המערכת

רשימת התורים אליהם משוך הנציג ונתוני זמן אמת על ביצועי התורים.

❖ יציאה להפסקה/הפיכה ללא זמין – כדי לצאת להפסקה יש לבחור מהרשימה הנשלפת את סוג הפעילות ואז ללחוץ על פקד "לא זמין". לאחר הפיכה ללא זמין לא יכנסו שיחות לעמדה. לאחר חזרה מההפסקה יש ללחוץ שוב על הפקד "לא זמין" שבעת זו יופיע כ"זמין"

❖ אי מענה לשיחה – במידה ונציג היה בסטטוס "זמין" ושיחה שנכנסה לעמדה לא נענתה, המערכת תעביר אוטומטית את הנציג לסטטוס "לא זמין מערכת" ובנוסף יוקפץ מסך התרעה. כדי לחזור לקבל שיחות, יש ללחוץ על פקד "זמין".



❖ הקפצת מסכים – בעת כניסת שיחה (זמן צלצול) יוקפץ מסך המכיל את פרטי השיחה הנכנסת

מספר טלפון מזוהה	0542580006	מקור
זמן ההמתנה של השיחה	0	זמן המתנה
יעד השיחה (שדה תיאור של השלוחה לחיוג)	שירות לקוחות	יעד
התור אליו שייכת השיחה	שירות לקוחות	תור
מידע נוסף (רלוונטי רק בפרוייקט הכולל רכיב IVR או גישה לבסיס נתונים)	שירות לקוחות שלום...	מידע נוסף
הודעת טקסט Greeting	שירות לקוחות שלום...	הודעה

❖ יציאה מהמערכת – בסיום המשמרת יש לצאת מהמערכת ע"י לחיצה על כפתור יציאה וסגירת סרגל הנציג.

אייקונים – הצגת הסטטוס של הנציג

לא זמין – אחרי בחירה בפעילות מהרשימה		זמין	
לא זמין – לאחר כניסה ראשונית למערכת		הוצאה מהמערכת מרחוק (ע"י מנהל)	
לא זמין מערכת – לאחר אכיפת אי זמינות		מחוץ למערכת	