返回
功能表

批號 P0990683 03

客服中心
代理者手冊

NORTEL NETWORKS™

客服中心代理者手冊

Copyright © 2002 Nortel Networks

版權所有，2002。

本文件的內容若有變更，恕不另行通知。本文件確信其中之相關陳述、組態、技術資料及建議的正確性和可靠性，但對其內容不作任何明示或默示的擔保。使用者對於本文件所提及之任何產品，在應用上需負全部責任。本文件的所有內容，其著作財產權歸屬 Nortel Networks NA Inc. 所有。

商標

NORTEL NETWORKS 是 Nortel Networks 的商標。

Microsoft、MS、MS-DOS、Windows 和 Windows NT 是 Microsoft Corporation 的註冊商標。

其他未提到的商標和註冊商標，分別爲其所屬公司所擁有。

客服中心代理者手冊

本手冊將說明代理者如何使用客服中心。本手冊涵蓋了底下的主題：

關於客服中心	3 頁
登入客服中心	4 頁
登入至多媒體客服中心	5 頁
您應登入至何處	5 頁
登出客服中心	6 頁
變更您的代理者密碼	7 頁
使用功能代碼	8 頁
設定記憶按鈕	11 頁
其他的客服中心功能	12 頁
登入時不能使用的功能	13 頁
技術小組信箱	14 頁

關於客服中心

客服中心是一個可讓您儘可能有效率、經濟地處理來電的應用程式。客服中心可接聽來電，接著將來電轉送給最能符合來電者需求的技術小組內之代理者。如果沒有可用的代理者，來電將放在某個技術小組內，等候適當的代理者來處理。等候中的來電者會收到定期的通知和有用的訊息。

其他指南

如需資訊有關於	**請參閱**
使用您的電話	您的電話操作卡
使用 CallPilot	• *CallPilot 參考指南* • 適合您電話介面的 *CallPilot 快速參考卡*
客服中心監督員	*客服中心監督員手冊*
多媒體客服中心	多媒體客服中心線上說明

登入客服中心

登入至客服中心，好讓來電轉送給您。若登入的代理者個數已達最大值，或您已登入另一個電話，或別人正登入您的電話，您都無法登入。您只能登入到指定給您的技術小組內。

從雙行顯示畫面電話登入

1 按下 ✆ 9 0 4 。

2 輸入您的代理者識別代碼，並按下 OK （確定）或 # 。
您的客服中心管理員會告知您的代理者識別代碼。

3 輸入您的密碼，並按下 OK （確定）或 # 。
您第一次登入時，或是在重設密碼之後登入，都請輸入預設的密碼 0000。若您輸入此預設密碼，您必須建立新的密碼。

4 按下 IN （登入）來登入至一個或所有的技術小組。若 IN （登入）並未出現，代表您已經登入到所有的技術小組，或是沒有可用的技術小組。

5 若您是多媒體客服中心的代理者，Also log in to VB （也登入至 VB）提示將會出現。按下 OK （確定）。

6 按下 CHNG （變更），直到您想要登入的技術小組出現在顯示畫面上。若您是登入到所有的技術小組，您將會登入到指定給您的所有技術小組。若只有一個可登入的技術小組，您將自動登入到該技術小組。

7 按下 OK （確定）。您將登入有顯示號碼的技術小組，若 ALL （全部）顯示的話，您將登入到所有的技術小組。

從單行顯示畫面電話上登入

若您是從單行顯示畫面電話登入，您也會登入到指定給您的所有技術小組。

1 按下 ✆ 9 0 4 。

2 輸入您的代理者識別代碼和密碼，再按 # 。
您的客服中心管理員會告知您的代理者識別代碼。

3 輸入您的信箱號碼和密碼，再按 # 。
您第一次登入時，或是在重設密碼之後登入，都請輸入預設的密碼 0000。若您輸入此預設密碼，您必須建立新的密碼。

4 您的代理者名稱和 Logged into all （登入至全部）將出現在顯示畫面上，顯示您已登入到指定給您的所有技術小組。若 Logged out all （登出全部）出現，請重覆步驟 1 到 3 來登入。

5 若您是多媒體客服中心的代理者，Also log in to VB （也登入至 VB）提示將會出現。請按下 # 。

附註：若您使用 Companion 3060 電話，將沒有任何指示燈，顯示畫面也不會顯示您已登入，或是您正登入的技術小組。

登入至多媒體客服中心

若您只處理語音來電

請依照客服中心代理者所採用的方式來登入至您的電話。

若您只處理文字來電

請在您的電腦上，按一下**開始**按鈕，指到**程式集**，指到 **Nortel Networks**，指到 **Multimedia Call Center （多媒體客服中心）**，並按 **Agent Notification （代理者通知）**。Agent Notification（代理者通知）頁將出現。登入到多媒體客服中心。
如需使用多媒體客服中心的相關資訊，請按一下「說明」。

若您正處理語音和瀏覽者來電

請依照客服中心代理者所採用的相同方式來登入至您的電話，接著啓動您電腦上的多媒體客服中心。

您應登入至何處

請詢問您的客服中心監督員，看看您是只能接收語音來電、只能接收多媒體客服中心的來電，或可同時接收語音和多媒體客服中心的來電。

此表顯示了根據您可接收的來電類型，您應登入至何處。

您可接收的來電類型	您是否登入至某個電話？	您是否登入至多媒體客服中心？	您可否擁有語音來電？	您可否擁有電話，並瀏覽多媒體客服中心的來電？	您可否只瀏覽多媒體客服中心的來電？
語音	否	不允許	否	-	-
	是	不允許	是	-	-
多媒體客服中心	否	否	-	否	否
	否	是	-	否	是
	是	否	-	否	否
	是	是	-	是	是
兩者	否	否	否	否	否
	否	是	否	否	否
	是	否	否	否	否
	是	是	是	是	是

登出客服中心

當您完成當天的工作，或將要離開電話一段長時間，即可登出以免來電轉送至您的電話。

從雙行顯示畫面電話登出

1 按下 [✆] [9] [0] [4]。

2 輸入您的代理者識別代碼，並按下 OK （確定）或 [#]。

3 輸入您的密碼，並按下 OK （確定）或 [#]。

4 按下 OUT （登出）。若 OUT （登出）未出現，代表您並沒有登入任何技術小組。

5 按下 CHNG （變更），直到您想要登出的技術小組出現在顯示畫面上。若您只登入到一個技術小組，該技術小組將會自動選擇。

6 按下 OK （確定）。

7 您將從所顯示號碼的技術小組中登出，若顯示的是 ALL （全部），則從所有的技術小組登出。

從單行顯示畫面電話登出

當您從單行顯示畫面電話登出時，您也會自動從您登入的所有技術小組登出。

1 按下 [✆] [9] [0] [4]。

2 輸入您的代理者識別代碼，並按下 [#]。

3 輸入您的密碼，再按 [#]。Logged out （登出）會出現在顯示畫面上，告訴您已從所有技術小組中登出。

變更您的代理者密碼

您的代理者識別代碼和密碼可讓您存取指定給您的技術小組。讓您的密碼保持機密。請經常變更您的密碼，大約每 30 天變更一次。

從雙行顯示畫面電話變更您的密碼

1 按下 [✆] [9] [0] [4]。

2 輸入您的代理者識別代碼，並按下 OK（確定）或 [#]。
您的客服中心管理員會告知您的代理者識別代碼。

3 輸入您的密碼，並按下 OK（確定）或 [#]。

4 若您被指定給一個技術小組，請按下 IN（登入）來登入。
若您被指定給多個技術小組，請輸入技術小組的號碼，或按下 ALL（全部），接著按下 OK（確定）。

5 按下 NEXT（下一個）。

6 按下 Admin（管理）。

7 輸入四到八個數字長度的新密碼，並按下 OK（確定）或 [#]。

8 重新輸入您的新密碼且按下 OK（確定）或 [#]。Password changed（密碼已變更）將會短暫地出現。

9 按下 [☎]。

從單行顯示畫面電話變更您的密碼

1 按下 [✆] [9] [0] [4]。

2 輸入您的代理者識別代碼，再按 [#]。
您的客服中心管理員會告知您的代理者識別代碼。

3 輸入您的密碼，再按 [#]。
您的登入狀態將從登入變更爲登出，或從登出變更爲登入。

4 按下 [4]，在接下來的五秒內。

5 輸入您的新密碼，再按 [#]。

6 重新輸入您的新密碼並按下 [#]。Password changed（密碼已變更）將會短暫地出現。

7 您原本的登入狀態會出現。

使用功能代碼

您使用功能代碼來存取客服中心功能。預設的功能代碼顯示如下。您的客服中心管理員可改設定您所使用的自訂功能代碼。若您使用自訂功能代碼，可將它們記錄在底下所提供的空白處。

功能	預設功能代碼	自訂功能代碼
開啟信箱	✆ 9 8 1	✆ 9 ___ ___
登入/登出	✆ 9 0 4	✆ 9 ___ ___
未就緒	✆ 9 0 8	✆ 9 ___ ___
顯示等候中的來電	✆ 9 0 9	✆ 9 ___ ___

您可將這些客服中心的功能代碼設定至記憶按鈕：

- 登入 ✆ 9 0 4
- 顯示等候中的來電 ✆ 9 0 9
- 未就緒 ✆ 9 0 8

如要了解如何將功能代碼設定至記憶按鈕，請參閱第 11 頁「設定記憶按鈕」。

若您在登入時，輸入一個 CallPilot 功能代碼（並非客服中心的功能代碼），日期和時間顯示畫面將出現在該功能逾時或您離開此功能之後。您可以輸入 ✆ 9 0 4 （登入）來回到上一個的 ✆ 9 0 4 顯示畫面。

若您在登入 ✆ 9 0 4 時，輸入一個客服中心功能代碼，例如 ✆ 9 0 8 ，在您離開之前將回到上一個 ✆ 9 0 4 顯示畫面。

登入 ✆ 9 0 4

使用 ✆ 9 0 4 來登入指定給您的客服中心和技術小組。您可使用登入功能代碼來設定記憶按鈕。若您選擇的記憶按鈕附有指示燈，該指示燈將顯示您的登入狀態。

- 若指示燈未亮，代表您並未登入。
- 若指示燈亮著，代表您已登入。

如需關於如何設定記憶按鈕的詳細資訊，請參閱第 11 頁「設定記憶按鈕」。

顯示等候中的來電 [✆] 9 0 9

使用「顯示等候中的來電」來檢視技術小組的相關資訊，以及目前在技術小組中等候的來電。下表說明了每個顯示畫面中的資訊。

顯示畫面	說明
Skill 1（技術小組 1）：Enabled（啟用）	顯示技術小組編號，以及該技術小組的狀態。 狀態可為「啟用」(Enabled)、「停用」(Disabled) 或「未初始化」(Uninit)。
1：6 agents（代理者）	顯示技術小組的編號，以及目前有多少個代理者已登入至該技術小組內
1：10 calls（來電）	顯示技術小組的編號，以及技術小組內的來電數
1：wait（等候） 9:45	顯示技術小組的編號，以及該技術小組內最長的來電等候時間。

以雙行顯示畫面電話來使用「顯示等候中的來電」

1 按下 [✆] 9 0 9。
將出現技術小組 1 的技術小組顯示畫面。

2 按下 SKILL（技術）來檢視下個技術小組的相關資訊。按下 NEXT（下一個）來檢視下一個「顯示等候中的來電」顯示畫面。

3 按下 [☎] 來結束。

以單行顯示畫面電話來使用「顯示等候中的來電」

1 按下 [✆] 9 0 9。

2 當您以單行或雙行顯示畫面電話來使用 [✆] 9 0 9 時，您可以：

- 按下 1 的 GOTO（到）來輸入您想要監督的技術小組編號
- 按下 2 的 SKILL（技術小組）來監督下一個啓用的技術小組
- 按下 3 或 6 的 NEXT（下一個）
- 按下 4 的 PREV（上一個）來到上一個功能表
- 按下 # 來到下一個功能表
- 按下 * 來取消工作階段

3 隨時按下 [☎] 來結束。

利用記憶按鈕來使用「顯示等候中的來電」

以 [✆] 9 0 9 設定記憶按鈕來檢視所有技術小組的狀態，包括了您目前登入的技術小組。若您選擇的記憶按鈕附有指示燈，該指示燈將會顯示您登入之技術小組的來電資訊。

- 若指示燈未亮，表示所有的來電都在可接受的等候時間內。
- 若指示燈慢慢地閃爍，代表至少有一個電話超過了第一個警示時間。
- 若指示燈閃爍的很快，則表示技術小組內至少有一個來電超過了第二個警示時間。客服中心管理員會設定等候時間。

如需關於如何設定記憶按鈕的詳細資訊，請參閱第 11 頁「設定記憶按鈕」。

未就緒 [✆] 9 0 8

若您使用「未就緒」，則不會接收來電。您的客服中心管理員也可設定一個「中止時間」，讓客服中心自動等候一小段時間，才將下個來電轉送給您。您可使用該「中止時間」完成上個來電所需的任何書面作業。若您需要一些額外的時間，請使用「未就緒」來防止客服中心轉送另一個來電給您。不要使用「請勿打擾」功能。您可於來電鈴聲在您的電話響起時，使用「未就緒」功能。在您電話響起的來電將回到技術小組內。您可設定附有指示燈的記憶按鈕，而非按下 [✆] 9 0 8 。

如需如何設定記憶按鈕，請參閱第 11 頁「設定記憶按鈕」。

使用「未就緒」

1 按下 [✆] 9 0 8 。讓 [Not Ready]（未就緒）出現在顯示畫面上。
若您按下 [✆] 9 0 8 且 Break canceled（中止已取消）出現在顯示畫面中，代表您已經取消「客服中心管理員」爲您設定的「中止時間」。您必須再按一次 [✆] 9 0 8 方能啓動「未就緒」功能。
若您按下 [✆] 9 0 8 且 Agent active（代理者呈啓用的狀態）出現在顯示畫面中，「未就緒」功能爲開啓的狀態且您已將其取消。再次按下 [✆] 9 0 8 來啓動「未就緒」功能。

2 當您準備再接聽來電時，可按 [✆] 9 0 8 取消「未就緒」功能。
若 Not Ready（未就緒）出現在顯示畫面中，請再按一次 [✆] 9 0 8 。
若您未接聽您的電話，並且「未就緒」設定於客服中心，「未就緒」將會自動啓用。

設定「未就緒」給某個記憶按鈕

若您以「未就緒」功能代碼來設定某個記憶按鈕，即可方便地按一個按鈕來存取「未就緒」功能。若您選擇的記憶按鈕附有指示燈，該指示燈將顯示您的忙線狀態。

- 若指示燈未亮，代表「未就緒」關閉。
- 若指示燈亮著，代表「未就緒」開啓。
- 若指示燈閃爍，代表「中止時間」功能開啓。

如需如何設定記憶按鈕，請參閱第 11 頁「設定記憶按鈕」。

設定記憶按鈕

您可設定記憶按鈕，以便透過單一觸控方式來存取客服中心功能。您可將記憶按鈕設定成「登入」 ⏀ 9 0 4 、「未就緒」 ⏀ 9 0 8 和「顯示等候中的來電」 ⏀ 9 0 9 功能。您不能指定這些功能給 Line（線路）、Intercom（對講機）、Answer（接聽）或 Handsfree/Mute（免持聽筒/靜音）按鈕。

設定某功能給一個記憶按鈕

1 按下 ⏀ * 3 。

2 按下想要設定的記憶按鈕。

3 按下 ⏀ 且輸入功能代碼。

請使用電話隨附的紙標籤來標示已設定的按鈕。若要使用功能代碼，請按貼有標籤的按鈕。

記憶按鈕指示燈

記憶按鈕指示燈是出現在一些記憶按鈕旁邊的三角形圖示 (▶)。若您將客服中心功能設定給附有指示燈的記憶按鈕，該指示燈可顯示有關該功能的額外資訊。

其他的客服中心功能

使用 「自動接聽」

若您啓用 「自動接聽」，可使用免持聽筒來接聽來電。您會聽到響聲，告訴您有一通撥打進來的來電。請詢問您的客服中心管理員您是否啓用了 「自動接聽」。免持聽筒來電既方便又省時，因爲您不需使用聽筒或按電話上的按鈕。若您使用 「自動接聽」，記得在您離開桌子之前，啓動 「未就緒」功能，如此當您離開時，來電才不會轉送至您的電話。

轉移來電

若您有一個來電者需要和另一個人交談，或被轉送到錯誤的技術小組，您可轉移該來電。不要使用 「來電擱置」功能。

轉移來電

1 在雙行顯示畫面電話上，按下 [⎋] [7] [0]，或 TRANSFER （轉移）。

2 輸入此人或技術小組的分機。

3 按下雙行顯示畫面電話上的 [☎]，或 JOIN （加入）。

檢視來電資訊

您的電話顯示畫面將顯示您目前來電的資訊。多媒體客服中心來電的相關資訊則不會顯示。

檢視來電資訊

當您正在某個來電上時，可按下 INFO （資訊）軟體按鍵來顯示：

- 該來電來自哪個技術小組*
- 來電者所使用的電話號碼
- 來電者姓名
- Dialed Number Identification Service （DNIS：所撥號碼識別服務）資訊
- 該來電已等候多久*
- 您登入的技術小組*
- 您目前爲登入或登出*
- 您的電話正閒置中，或在處理一個來電*
- 來電位於哪條線路

*可使用的項目端視您如何設定客服中心的組態

登入時不能使用的功能

Call Park （來電擱置）

請改以下列方式將來電轉移給另一個代理者，或將來電傳回給技術小組，而非使用 「Call Park（來電擱置）」：

- 若要將來電傳送給特定的代理者，請輸入 「轉移」功能代碼 (✆ 7 0) 並輸入代理者的分機號碼
- 若要將來電傳給某個技術小組，請輸入 「轉移」功能代碼 (✆ 7 0) 並輸入技術小組的信箱號碼，將來電傳送給該技術小組

來電轉接

不要使用 「來電轉接」（✆ 9 8 4 或 ✆ 4 ）來轉接來電。

Call Pickup （來電代接）

不要使用 「Call Pickup （來電代接）」來擷取已在另一個代理者的電話上響起的來電。
請改用下列方式：

- 讓來電一直響在該代理者的電話上，直到鈴聲數等於 「轉移回電逾時」 (Transfer Callback Timeout)

  或者

- 在另一個代理者的電話上輸入 「未就緒」功能代碼 (✆ 9 0 8)

請勿打擾

不要使用 「請勿打擾」，而改用 「未就緒」功能代碼 (✆ 9 0 8)

Call Forward No Answer （來電轉接未接聽）

您只能在語音郵件分機上使用 「Call Forward All Calls（來電轉接所有來電）」、「Call Forward No Answer （來電轉接未接聽）」和 「Call Forward on Busy （忙線時來電轉接）」。

接聽 DN

不要在您使用作爲客服中心代理者的任何小組上使用 「接聽 DN」功能。

會議來電

請勿在您登入至客服中心時，參與在會議來電之中。

技術小組信箱

每個技術小組都有一個技術小組指定的技術小組信箱。技術小組信箱會儲存來電者所留下的訊息。請定期檢查這些信箱，以確保快速地處理客戶的訊息。

檢查技術小組信箱內是否有訊息

請經常檢查技術小組信箱內是否有訊息。一次只能有代理者可從每個技術小組信箱內取得訊息。若一天內有不同的代理者存取技術小組信箱內的訊息，每個代理者都應該：

- 聆聽訊息
- 記下訊息的內容
- 清除訊息
- 回覆來電者的電話來電

若來電者不在，代理者可於稍後再試一次，或將訊息轉給另一個代理者。若您的客服中心只有一位代理者會取回訊息，此代理者並不需在回電之前，先記下與刪除每個訊息。此代理者知道舊有訊息的狀態。

播放技術小組信箱內的訊息

1 按下 [✆] [9] [8] [1]。
依照您電話上的語音提示或顯示畫面按鈕選項來開啓技術小組的信箱。

2 按下 PLAY（播放）或 [2] 來聆聽您的訊息。
如需其他選項，請參考您電話的使用卡、*CallPilot 參考指南* 或*客服中心設定與操作手冊*。

3 按下 [☎] 來結束工作階段。