返回
功能表

批號 P0990684 01

客服中心
監督員手冊

NORTEL NETWORKS™

客服中心監督員手冊

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。

客服中心監督員手冊

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。

本手冊將描述如何使用客服中心的功能來作爲監督員或代理者。如需客服中心代理者的詳細資訊，請參閱*客服中心代理者手冊*。如需客服中心管理的相關資訊，請參閱*客服中心設定與操作手冊*和*客服中心報告設定與操作手冊*。如需多媒體客服中心的相關資訊，請參閱*多媒體客服中心設定與操作手冊*和多媒體客服中心代理者說明。

登入客服中心

您可登入作爲監督員，以監督或參與於代理者和來電者之間的來電中。您也可登入到某個技術小組內作爲代理者，以便將來電轉送給您。請洽詢您的客服中心管理員來確認您是否被設爲監督員。

您必須使用雙行顯示畫面電話。您的電話必須擁有免持聽筒/靜音功能。若希望在不會聽到您聲音的狀況下監督電話，您的電話必須設有免持聽筒/靜音的功能。

何種代理者應登入

客服中心管理員會指定代理者可接收的來電類型。代理者可接收的來電類型決定了他們是否需要登入至電話、多媒體客服中心或同時登入這兩者。下表顯示代理者擁有的功能取決於他們可接收的來電類型。

根據代理者可接收的來電類型，告訴他們需登入至何處。

代理者可接收的來電類型	代理者是否登入至某個電話？	代理者是否登入至多媒體客服中心？	代理者可否擁有語音來電？	代理者可否擁有電話，並瀏覽多媒體客服中心的來電？	代理者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

使用功能代碼

客服中心的代理者和監督員都使用功能代碼來存取客服中心的功能。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。請告訴代理者這些自訂功能代碼爲何。

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 8 頁的 「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）以回到上一個 ✆ 9 0 4 顯示畫面。

若您在登入 ✆ 9 0 4 時輸入某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/監督來電 [✆] 9 0 4

請使用 [✆] 9 0 4 來登入客服中心和您所指定的技術小組且監督來電。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 8 頁的「設定記憶按鈕」。

使用聽筒

在監督來電時，請使用聽筒，而非免持聽筒功能。這可確保來電的隱私性，並減少辦公室的雜音。聽筒必須插入電話底部的聽筒埠。若您在插入耳機時拿起聽筒，聽筒將沒有聲音。請詢問客服中心管理員，確認您的電話可使用聽筒。

監督秘訣

- 多位監督員可登入相同的技術小組內。
- 一位代理者一次只能由一位監督員監督。
- 當監督員開始監督來電時，代理者會聽到鈴聲。
- 當您監督來電時，電話上的對講機指示燈會閃爍。這是正常的，代表電話爲靜音。
- 當您正在電話當中，請勿啓動監督工作階段。

附註：您只能監督撥入的來電。您並不能監督撥出去的電話。

您不能監督下列的代理者：

- 正在處理會議來電
- 使用忙線時來電轉接
- 使用「請勿打擾」

未擁有 PSTN 元件的多媒體客服中心來電並不會出現在客服中心的報告內。

如果多媒體客服中心的代理者登入到他們的技術小組中，但未登入到電腦內，代理者將顯示成登入到客服中心，但未接收任何來電。若要檢查代理者是否正在接聽來電，可在客服中心報告中建立一份報告。

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 [☎] 離開。

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 當您使用 [✆] 9 0 9 時，可在單行或雙行顯示畫面電話上：

- 按下 1 中的 GOTO（到）以輸入您想要監督的技術小組數。
- 按下 2 中的 SKILL（技術）以監督下一個已啓用的技術小組
- 按下 3 或 6 中的 NEXT（下一個）
- 按下 4 中的 PREV（上一個）到上一個功能表
- 按下 # 到下一個功能表
- 按下 * 以取消工作階段

3 按下 [☎] 可隨時離開。

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 8 頁的「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。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的方法，請參閱第 8 頁的「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 和 Break canceled（已取消中止）出現在顯示畫面上，代表您已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 和 Agent active（啓動代理者）出現，代表「未就緒」功能已開啓且您已取消其功能。再按一次 [✆] 9 0 8 來啓動「未就緒」。

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，請再按一次 [✆] 9 0 8。
若您未接聽您的電話，並且此選項設定於客服中心，「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 8 頁的「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。我們建議您將記憶按鈕設定成「登入」 ✆ 9 0 4 、「未就緒」 ✆ 9 0 8 ，以及選擇性的「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 ✆ 並輸入功能代碼。

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。

登入客服中心

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 #。
您的代理者識別代碼是您的客服中心管理員給您的。

3 輸入您的密碼，並按下 OK（確定）或 #。
您第一次登入時輸入的預設密碼，或密碼重設之後都是 0000。若您輸入預設的密碼，必須先變更密碼。輸入四到八個數字長度的新密碼，並按下 OK（確定）。再次輸入您的新密碼並按下 OK（確定）。

4 按下 CHNG（變更），直到 Supervisor（監督員）：Y 出現。若您登入成爲監督員，即可監督並參與在來電之中。

5 按下 OK（確定）來接受監督員狀態。
若要登入成爲代理者，請按 CHNG（變更）直到 Supervisor（監督員）：N 出現，接著按 OK（確定）來登入成爲代理者。若您登入成爲代理者，來電將轉送給您，但您不能監督來電。

6 按下 IN（登入）登入到一或多個您想監督的技術小組。您只能監督登入到相同技術小組的代理者。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。

7 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。可用的技術小組指的是指定給您的技術小組。若指定給您的技術小組是唯一可登入的技術小組，您將自動登入到該技術小組。

8 按下 OK（確定）。顯示畫面將會簡潔地確認您所登入的技術小組。

9 按下 NEXT（下一個）。

10 按下 SUPER（監督）可監督一個代理者。來電並不會轉送給您。

11 按下 OK（確定）可接受顯示的技術小組，或按下 NEXT（下一個）或 PREV（上一個）來尋找您想要監督的技術小組。

12 輸入想要監督之代理者的代理者識別代號，並按下 OK（確定）。
若該代理者並未指定給您，Invalid Agent（無效的代理者）將出現。
您可按下 DIR（目錄）在代理者目錄中尋找該代理者識別代號。您可監督指定給您的技術小組內的任何代理者。

13 按下 OBSV（觀察）可監督代理者的來電。若要離開監督工作階段，而不登出，可隨時按下 CANCL（取消）按鈕。

14 按下 INFO（資訊）可顯示代理者識別代碼、代理者名稱、來電狀態和該來電處於該狀態的時間（以分和秒來表示）。來電狀態包括了 Idle（閒置）、Busy（忙線）、Break Time（中止時間）(IN CALL OUT CALL)（在數據語音通知服務來電中）。

15 再按一次 INFO（資訊）可再顯示代理者識別代碼、代理者名稱和監視選項。

16 若要加入來電，請按 Intercom（對講機）按鈕或拿起聽筒。
若不想被聽到，請不要按下對講機按鈕，也不要拿起聽筒。這些動作都會令您的電話發出聲音。

17 按下 CANCL（取消）來取消監督某個來電。下個代理者的名稱將出現，讓您進行監督。

18 按下 ☎ 來結束此工作階段。

登出

當您完成想進行的工作，或將要離開電話一段長時間，即可進行登出。

1 請在第一行顯示您名稱的顯示畫面中按下 OUT（登出）。將出現日期和時間的顯示畫面。
若 OUT（登出）未出現，代表您並沒有登入任何技術小組。

變更您的監督員密碼

讓您的密碼保持機密。請每隔 30 天變更一次您的密碼。

1 按下 [✆] [9] [0] [4]。

2 輸入您的代理者識別代碼，並按下 OK（確定）。

3 輸入您的密碼，且按下 OK（確定）。
您第一次登入時輸入的預設密碼，或密碼重設之後都是 0000。若您使用預設的密碼，必須先變更密碼。

4 按下 OK（確定）來接受監督員狀態，或按下 CHNG（變更），接著按 OK（確定）來登入成爲代理者。

5 按下 IN（登入）來登入至一或多個技術小組。
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。

6 按下 CHNG（變更）直到您想要登入的技術小組（「所有」或某個號碼）出現在顯示畫面上。
若指定給您的技術小組是唯一可登入的技術小組，您將自動登入到該技術小組。

7 按下 OK（確定）。

8 按下 NEXT（下一個）。

9 在「監督員」顯示畫面中按下 ADMIN（管理）。

10 輸入四到八個數字長度的新密碼，並按下 OK（確定）。

11 再次輸入您的新密碼並按下 OK（確定）。

12 按下 [☎]。

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。一次只能有一個人可從每個技術小組信箱內取得訊息。若一天內有不同的人存取技術小組信箱內的訊息，每個人都應該：

- 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出訊息，此代理者並不需在回電之前，先記下與刪除每個訊息。此代理者會處理訊息並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 來聆聽您的新訊息。
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 [ ]，以結束工作階段。

更新多媒體客服中心代理者的網頁清單

多媒體客服中心的代理者會傳送網頁給來電者。若網頁清單已更新，請確認您知道新清單的位置，並叫代理者更新他們的「我的最愛」。如需如何更新與散佈網頁清單的相關資訊，請參閱 *多媒體客服中心設定與操作手冊*。如要了解代理者如何更新其「我的最愛」，可請代理者參閱「多媒體客服中心代理者說明」。

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）」。鈴聲數必須設成大於轉移回電逾時的鈴聲數。

接聽 DN

不要將您使用作爲代理者或監督員小組的任何小組上使用 「接聽 DN」功能。