

Operátor přihlášení/odhlášení

Slouží k přihlášení uživatelů (agentů) do Call centra pro příjem hovorů.

1. **IP zařízení ostatní** - Slouží k přihlášení/odhlášení uživatele (agenta) do Call centra pro příjem hovorů z ostatních IP zařízení.

Přihlášení agenta do call centra

Výchozí stav: vnitřní oznamovací tón

Postup: volte " *101 "
 volte číslo agenta + volte " # "
 volte pin agenta + volte " # "
 zavěste

Odhlášení agenta z call centra

Výchozí stav: vnitřní oznamovací tón

Postup: volte " *102 "
 volte číslo agenta + volte " # "
 zavěste

Informace o přihlášených/odhlášených agentech je zobrazena v příslušné frontě pomocí parametru zobrazit.

2. **IP zařízení Aastra** - Umožňuje přihlašování/odhlašování agentů a nastavení pauzy agentů pomocí tlačítka na přístroji, včetně informace o stavu přihlášení uživatele do fronty.

Tato služba je funkční pouze v případě, že je podporována telefonními přístroji, kterými jsou telefonní přístroje Aastra 6757i, 6755i, 6731i, 6730i.

2.1 Aastra 675x

Na IP zařízeních Aastra 6757i a 6755i je možné aktivovat tlačítko pro zobrazení stavu fronty s možností přihlášení, odhlášení a pauzy uživatele (agenta). Po stisknutí tlačítka **FRONTA** se ovládání provádí pomocí tří obrazovek.

2.1.1 Přihlášení uživatele (agenta)

Slouží k přihlášení uživatele (agenta) do fronty pomocí pinu a hesla.

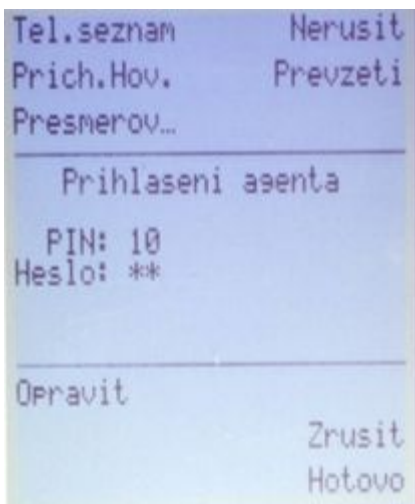
Pin číslo uživatele (agenta)

Heslo heslo uživatele (agenta)

Opravit tlačítko pro opravu chybného zadání pinu nebo hesla

Zrušit tlačítko pro zrušení přihlášení uživatele (agenta)

Hotovo tlačítko pro potvrzení přihlášení uživatele (agenta)

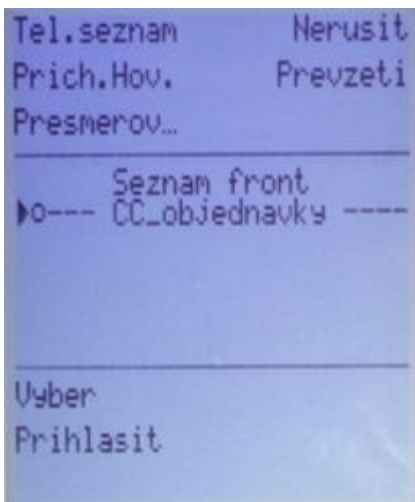


2.1.2 Seznam front v call centru

Slouží k přihlášení uživatele (agenta) do dostupné fronty a zobrazuje jejich stav, k výběru v seznamu front se používají šipky nahoru a dolů.

Vyber tlačítko pro potvrzení výběru fronty

Přihlásit tlačítko pro přihlášení uživatele (agenta) do vybrané fronty, na displeji přístroje se zobrazuje informace o přihlášení uživatele (agenta)



Popis stavů fronty:

odhlášen z fronty: plná tečka

přihlášen ve frontě: prázdný kroužek

pauza uživatele: tečka s bílou čárkou uprostřed

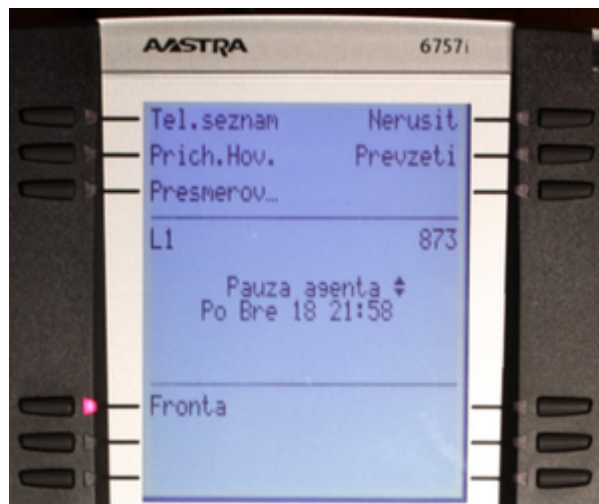
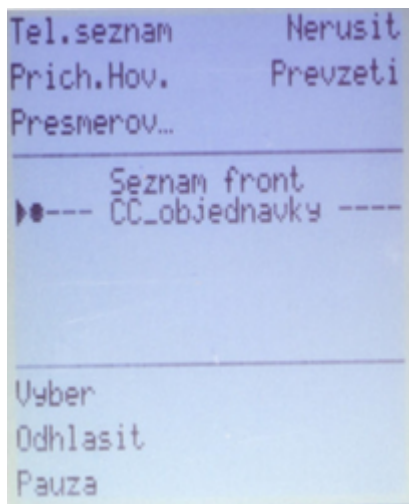
2.1.3 Zobrazení seznamu front

Slouží k zobrazení přihlášeného uživatele (agenta) v dostupné frontě, odhlášení uživatele (agenta) z fronty a nastavení pauzy uživatele (agenta).

Vyber tlačítko pro potvrzení výběru fronty

Odhlásit tlačítko pro odhlášení uživatele (agenta) z fronty

Pauza tlačítko pro zapnutí pauzy uživatele (agenta), dočasné vypnutí uživatele (agenta) z fronty, tento stav je zobrazen na displeji přístroje a ještě pomocí blikající LED u tlačítka.



2.2 Aastra 673x

Na IP zařízeních Aastra 6730i a 6731i je možné aktivovat tlačítko pro zobrazení stavu fronty s možností přihlášení, odhlášení a pauzy uživatele (agenta). Po stisknutí tlačítka **FRONTA** se ovládání provádí pomocí tří obrazovek.

2.2.1 Přihlášení uživatele (agenta)

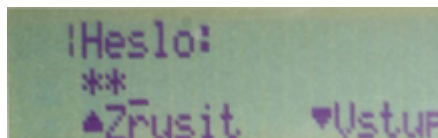
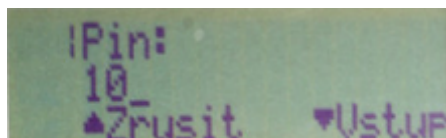
Slouží k přihlášení uživatele (agenta) do fronty pomocí pinu a hesla.

Pin číslo uživatele (agenta)

Heslo heslo uživatele (agenta)

Zrušit šipka nahoru pro opravu chybného zadání pinu nebo hesla

Vstup šipka dolů pro potvrzení zadání parametrů



Po potvrzení zadání hesla pomocí šipky **VSTUP** se přechází do další obrazovky:

2.2.2 Seznam front v call centru

Slouží k přihlášení uživatele (agenta) do dostupné fronty a zobrazuje jejich stav, k výběru v seznamu front se používají šipky nahoru a dolů.

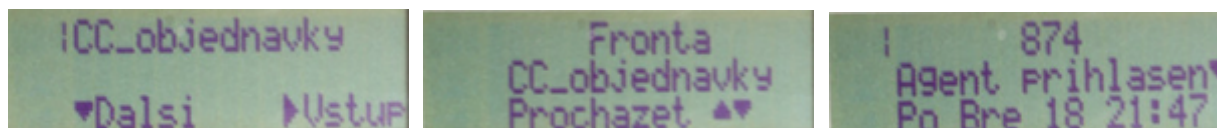
Vstup šipka vpravo pro potvrzení výběru fronty

Další šipka dolů pro výběr vybrané fronty

Procházet šipka nahoru nebo dolů slouží k výběru požadované akce

Pomocí šipky **PROCHÁZET** přejdeme na příkaz **PŘIHLÁSIT** a tím provedeme přihlášení uživatele (agenta) do dostupné fronty.

Po úspěšném přihlášení se zobrazuje na displeji přístroje informace o přihlášení agenta.



2.2.3 Zobrazení seznamu front

Slouží k zobrazení přihlášeného uživatele (agenta) v dostupné frontě, odhlášení uživatele (agenta) z fronty a nastavení pauzy uživatele (agenta).

Vstup šipka vpravo pro potvrzení výběru fronty

Další šipka dolů pro výběr vybrané fronty

Procházet šipka nahoru nebo dolů slouží pro výběr požadované akce

Odhlásit tlačítko pro odhlášení uživatele (agenta) z fronty

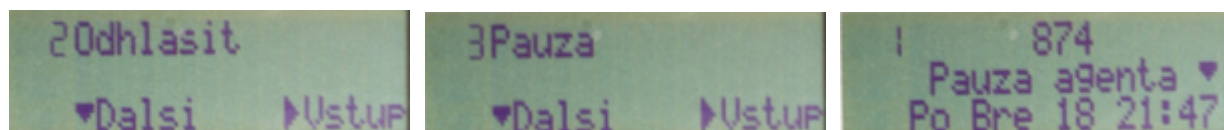
Pauza tlačítko pro zapnutí pauzy uživatele (agenta), dočasné vypnutí uživatele (agenta) z fronty, tento stav je zobrazen na displeji přístroje a ještě pomocí blikající LED u tlačítka.

Zruš Pauzu tlačítko pro vypnutí pauzy uživatele (agenta)

Popis stavů fronty - přihlášen ve frontě: (x)

- odhlášen z fronty: ()

- pauza uživatele: (-)



2.3 Panel agenta v uživatelském rozhraní

Panel agenta slouží k ovládání agentů do Call centra pro příjem hovorů pomocí web prohlížeče.

Jedná se o možnost pokročilého ovládání funkcí call centra pomocí web prohlížeče nezávisle na operačních systémech.

Podrobný popis ovládání je popsán v kapitole "**Panel agenta**".