

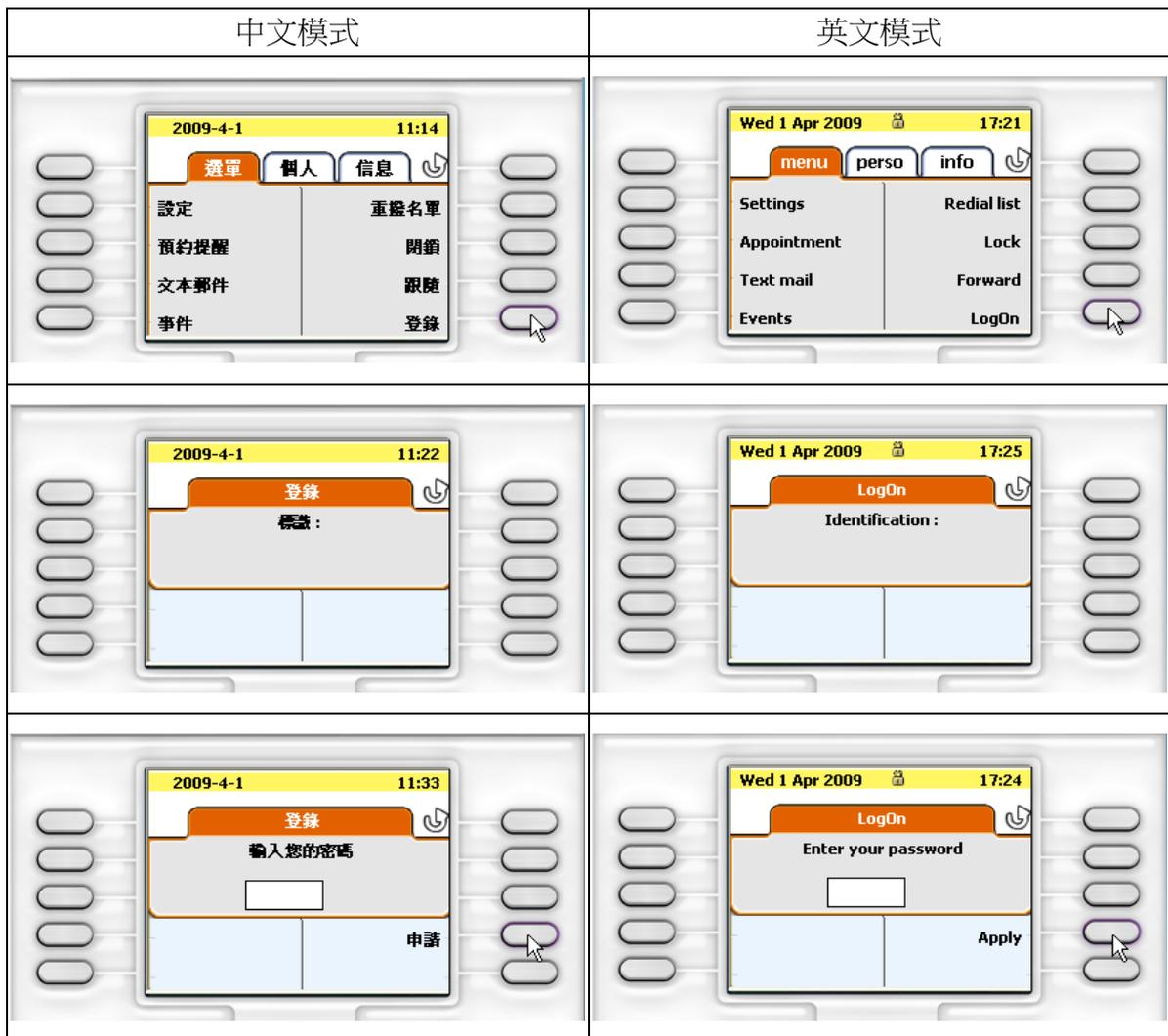
# 1. 受理席(Agent)的操作

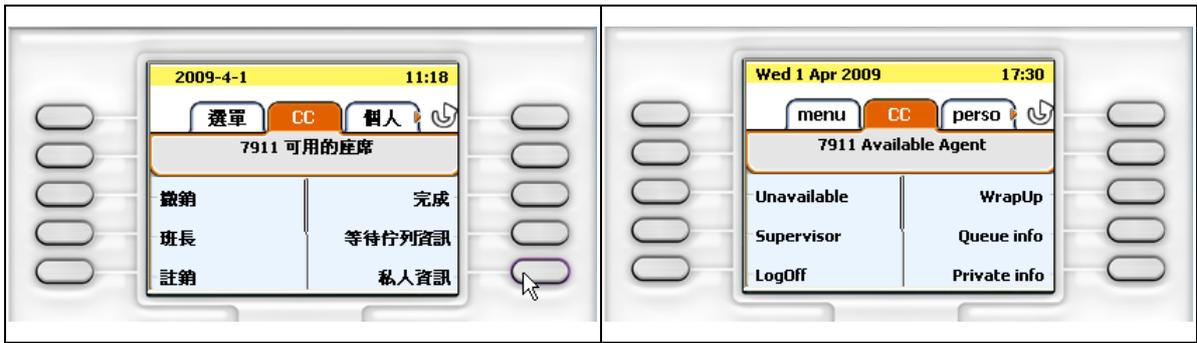
受理席(Agent)，應用於客服中心的服務人員或總機室的總機值機員。良好的操作習慣，可使效率提高，服務品質提升，績效報表更精確。

## 1.1 登錄(Logon)

上班後開始受理來話，按動態功能鍵  <<登錄>>(LogOn)，聽到撥號音再按

受理席號碼\_\_\_\_\_，聽到<功能確定請掛上電話>表示登入成功，按  完成設定。





Log-On 成功，如上最後一個畫面，同時聽到語句 <功能確定請掛上電話> 表示



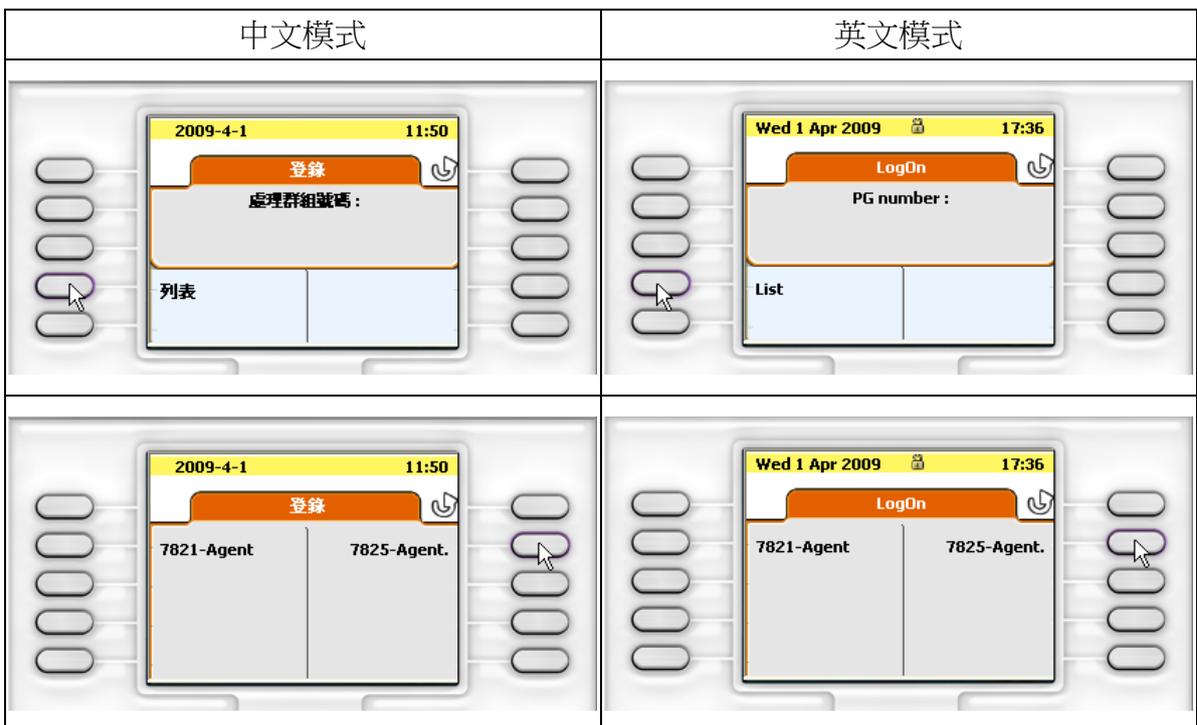
登入成功，按 完成設定。

如果固定座位，可設定不必輸入個人 Agent 帳號。



輸入你的密碼(Enter your password): 按 \* 四位數字密碼後按 <<申請 >>(Apply) ；可設定不要輸入密碼，由 CCS 系統設定。

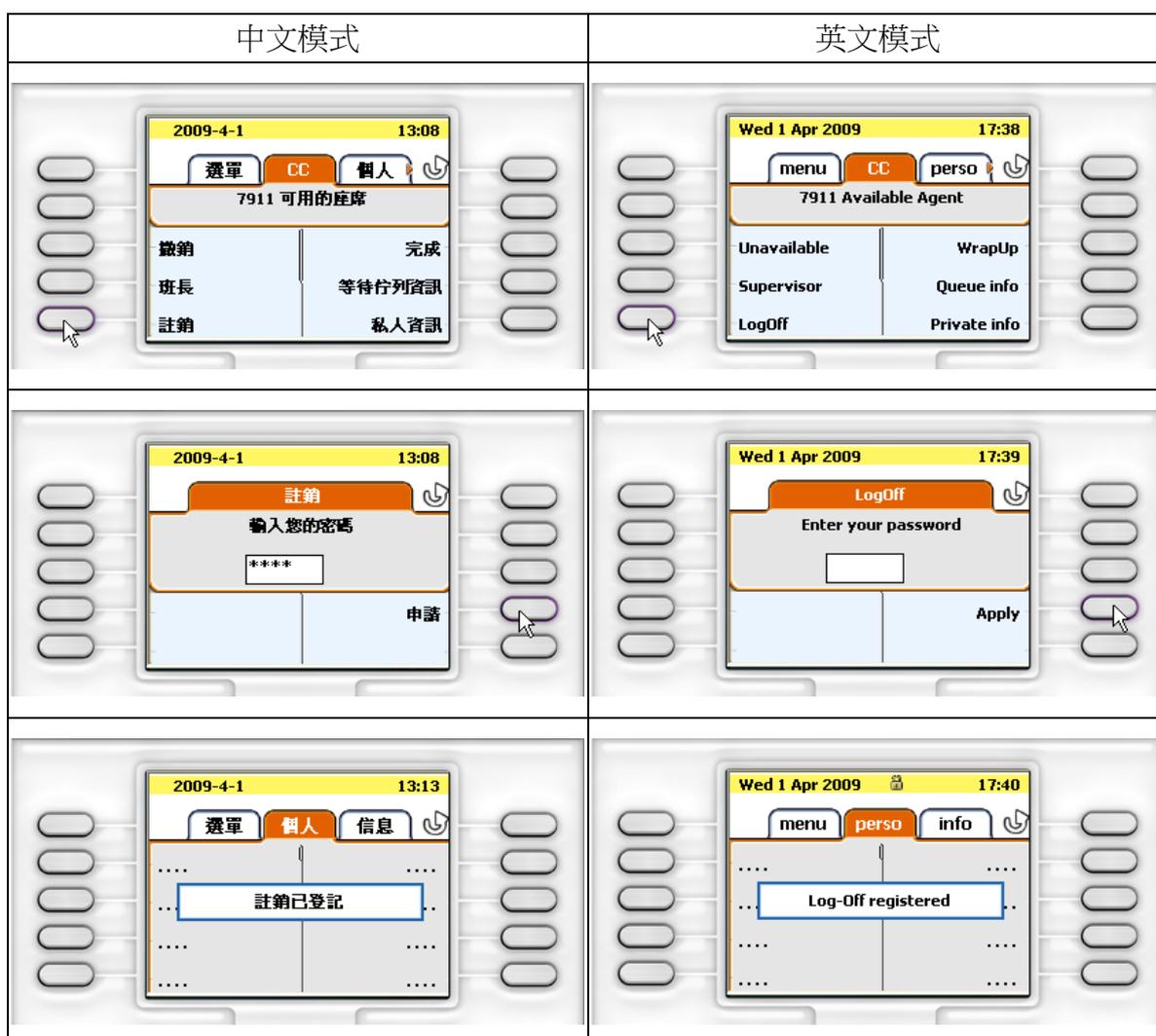
當有多個處理群組時必須選擇，直接輸入群組號碼或按 <<列表 >> (List) 鍵；系統僅有單一群組不會出現此畫面。



## 1.2 註銷(Logoff)

下班登出，按  <<註銷>>(LogOff)鍵，聽到<功能確定請掛上電話> 表示登

出成功，按  完成設定。



輸入你的密碼(Enter your password): 按  四位數字密碼後按  <<申請>>(Apply) ；可設定不要輸入密碼，由 CCS 系統設定。

登出成功如上最後一個畫面，同時聽到語句 <功能確定請掛上電話> 表示登出成

功，按  完成設定。

# 1.3 接聽電話(Take call)



當話機響鈴時按  <<接聽電話>>(Take call)鍵或按  應答來話

中文模式	英文模式

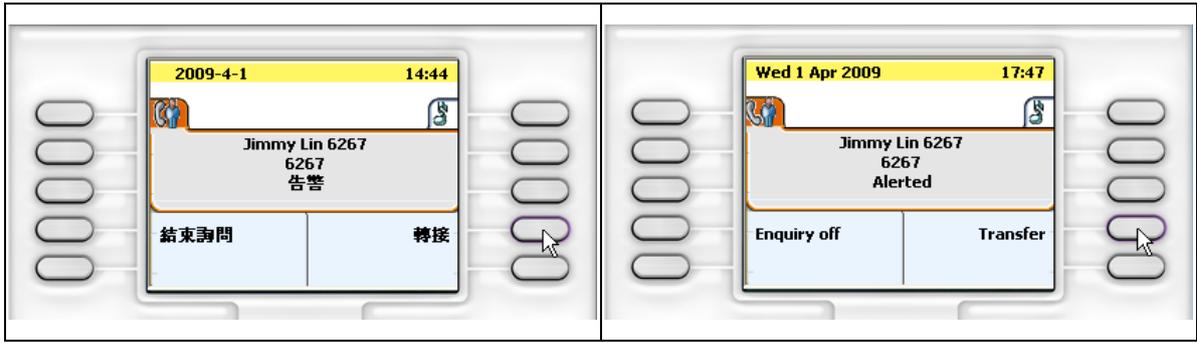
## 1.4 轉接電話(Transfer)

應答來話，按  <<詢問電話>> (New Call)

接著按  分機號碼再按  <<轉接>> (Transfer)

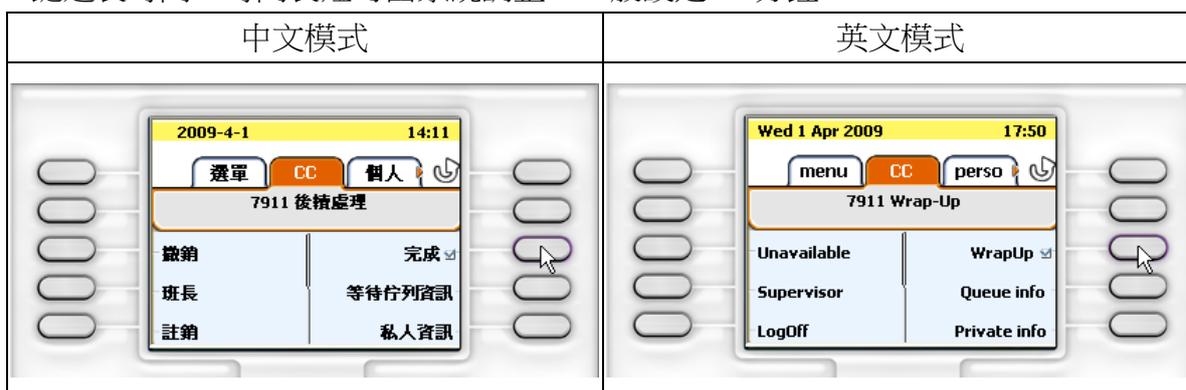
或  完成轉接。

中文模式	英文模式
	
	
	



## 1.5 完成(Wrap UP)

當受理來話結束後，系統會預留一小段時間供資料登錄，暫時不接受派線，這段時間供資料登錄或填寫紀錄，當時間不夠時，可手動按  <<完成>>(WrapUp) 鍵延長時間，時間長短可由系統調整，一般設定 10 分鐘。

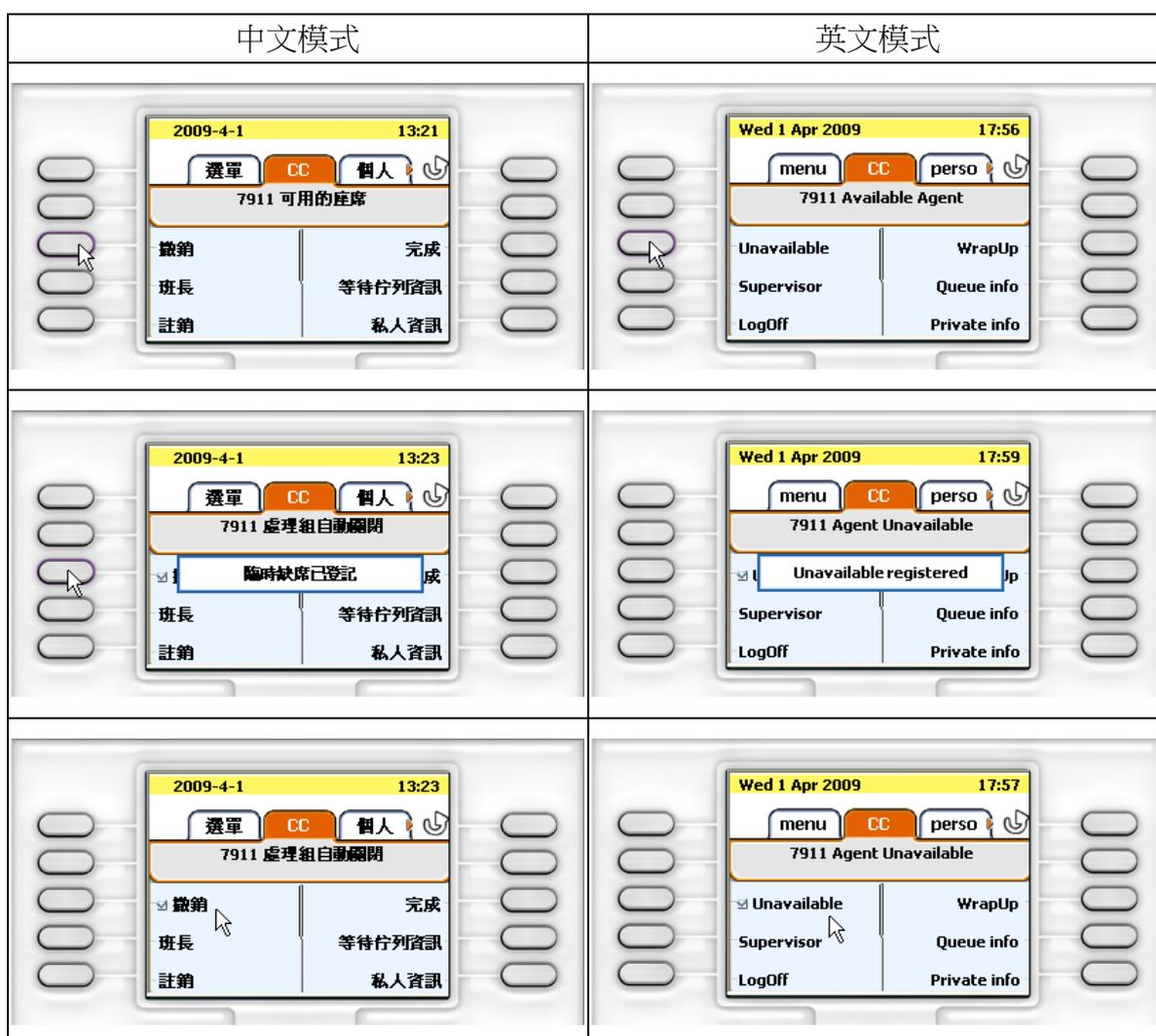


設定後螢幕顯示<XXXX 後續處理>, <XXXX Wrap-Up>

等到時間到或再按一次  <<完成>>(WrapUp)鍵或  掛斷鍵提早結束，繼續接受派線。

## 1.6 撤銷設定(Unavailable)

於登錄後，欲暫不接受派線可設定離席，中午休息或長時間離開座位、公出，按  <<撤銷>>(Unavailable)

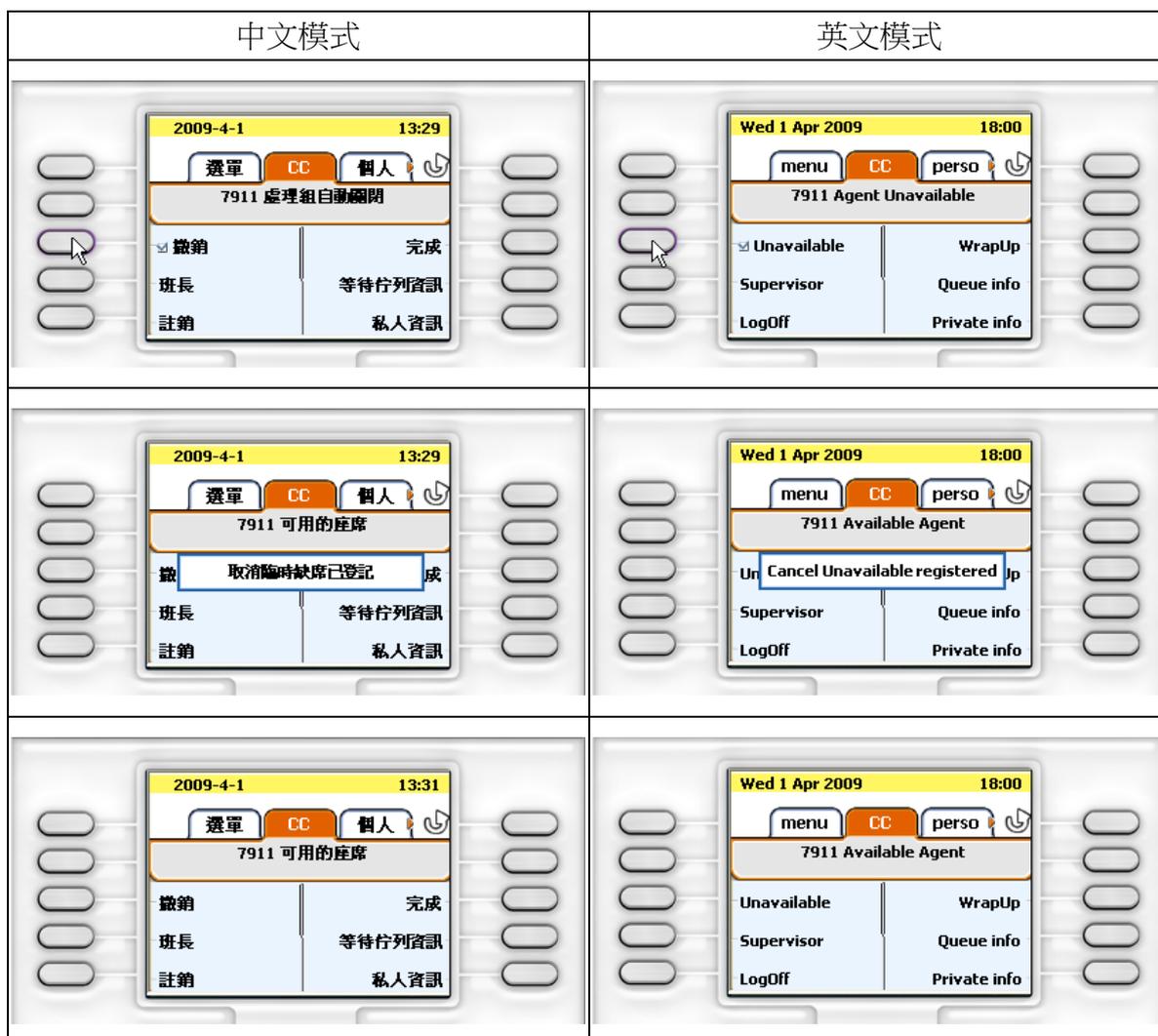


設定成功螢幕顯示，在撤銷鍵(Unavailable)前會多一個 ~ 同時聽到語句 <功能確

定請掛上電話> 表示設定成功，按  完成設定。

## 1.7 撤銷取消

當回到座位，取消撤銷繼續受理來話，按  <<Unavailable>> 或 <<撤銷>>

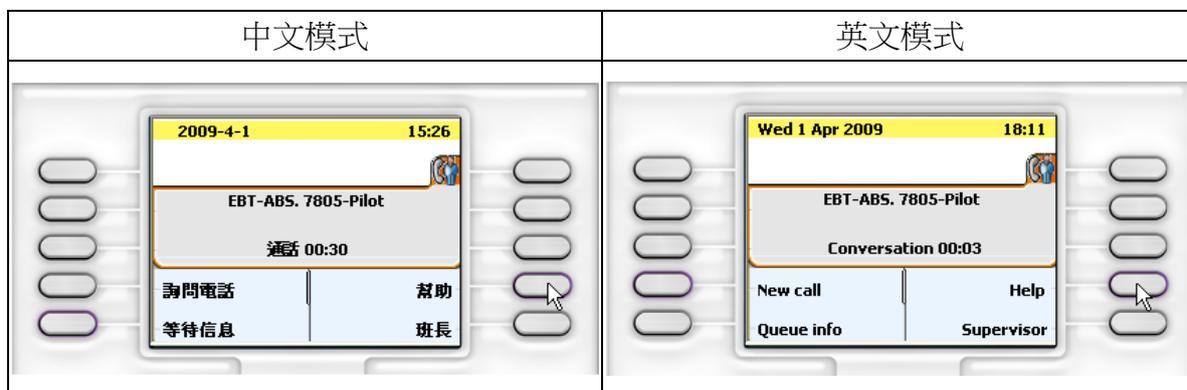


設定成功，在  撤銷鍵前 ~ 會取消，同時聽到語句 <功能確定請掛上電話>

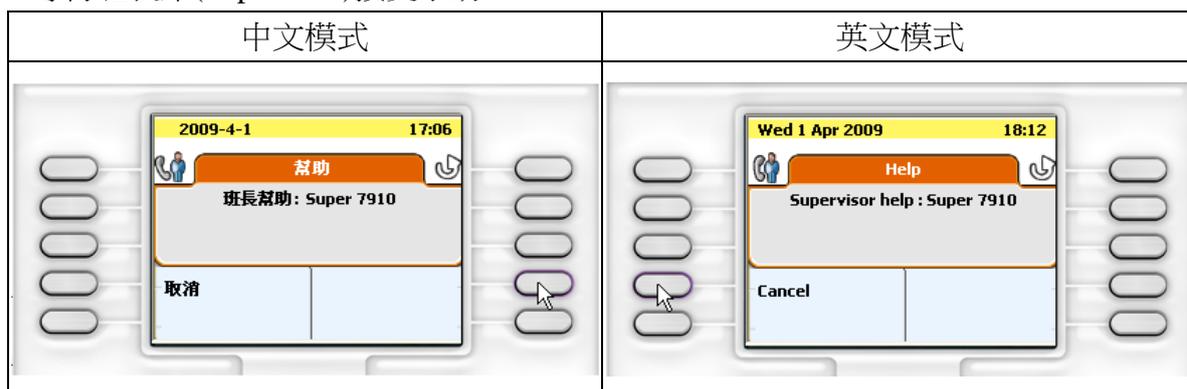
表示取消成功，按  完成設定。

## 1.8 請求幫助(Help)

當受理來話，需要班長(Supervisor)提供協助時，按  <<幫助>>(Help)

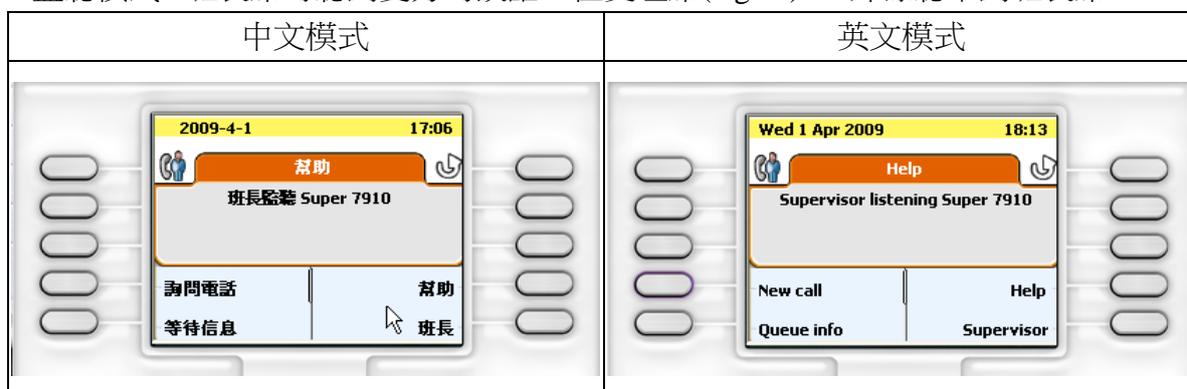


等待班長席(Supervisor)接受求助

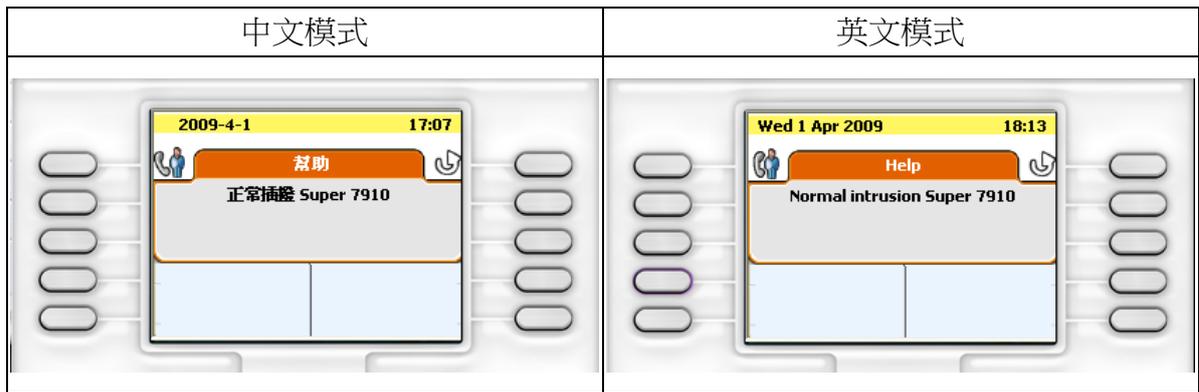


班長席(Supervisor)接受求助後，會有三種模式:

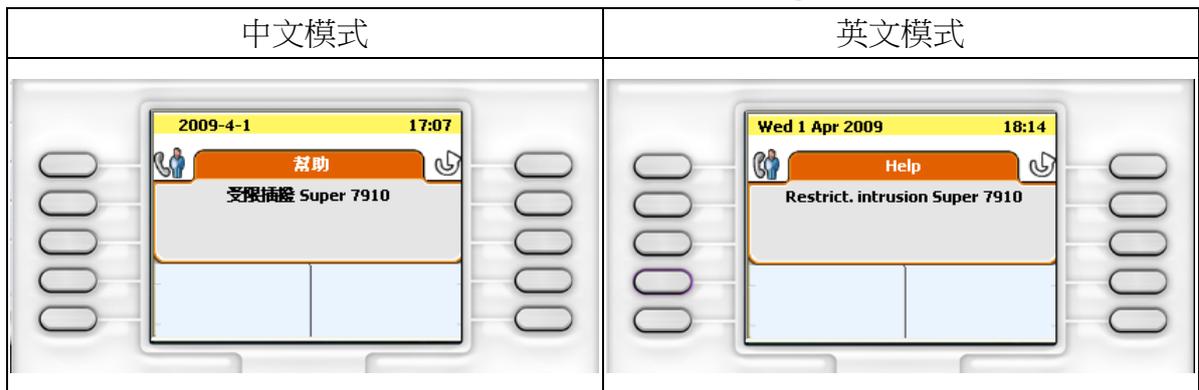
監聽模式: 班長席可聽到雙方的談話，但受理席(Agent) & 外線聽不到班長席



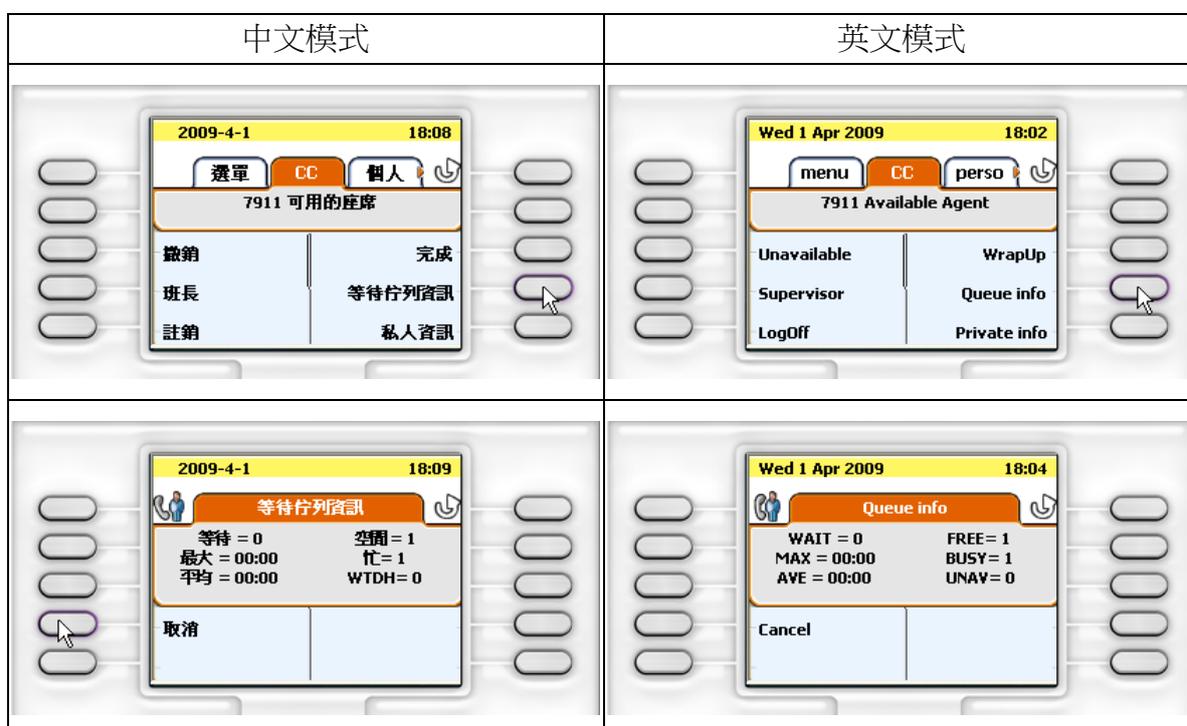
正常插撥(三方通話模式)



受限插撥(指導模式)；班長席可聽到雙方的談話，跟 Agent 說的話外線聽不到



## 1.9 等待佇列資訊(Queue info)



顯示下列訊息:

等待(WAIT): 等待通數

空閒(FREE): 空閒席位

最大 MAX: 最大等待時間

忙(BUSY): 忙線席位

平均 AVE: 平均等待時間

WTDH(UNAV): 撤銷(離席)席位

按  <<取消>>Cancel 恢復畫面或 Time out 自動恢復畫面

## 1.10 撥打外線

撥 <0> 或特定功能碼