

部件号 N0000980 01  
2004 年 3 月 23 日

# 呼叫中心 话务员指南

**NORTEL**  
**NETWORKS**

# 呼叫中心话务员指南

**版权所有 © 2004 Nortel Networks**

保留所有权利。2004。

本文档信息如有更改，恕不通知。我们相信本文档所含声明、配置、技术数据和建议准确可靠，但它们并不具有任何明示或暗示担保。用户必须对其应用本文档中指定的任何产品负完全责任。本文档所含信息为 Nortel Networks NA Inc. 的专有信息。

## 商标

NORTEL NETWORKS 是 Nortel Networks 的商标。

Microsoft、MS、MS-DOS、Windows 和 Windows NT 是 Microsoft Corporation 的注册商标。

所有其它商标和注册商标为其各自所有者所有。

# 呼叫中心话务员指南

本指南将解释话务员如何使用呼叫中心。本指南所涵盖的主题有：

关于呼叫中心	第 3 页
登录呼叫中心	第 4 页
登录多媒体呼叫中心	第 5 页
您应登录的对象是什么	第 5 页
注销呼叫中心	第 6 页
更改您的话务员密码	第 7 页
使用功能代码： 登录                    第 8 页 超级用户帮助          第 9 页 业务代码              第 10 页 显示等待的呼叫      第 11 页 尚未就绪              第 12 页	第 8 页 - 第 12 页
编制记忆按钮	第 13 页
其它呼叫中心功能	第 14 页
关于使用这些功能的重要注意事项	第 16 页
智能系统信箱	第 17 页

## 关于呼叫中心

呼叫中心是一种以尽可能高效和经济的方式处理呼入电话的应用程序。呼叫中心应答呼叫，然后将呼叫转给能最大限度满足呼叫方要求的智能系统中的话务员。如果话务员没有应答，则将呼叫保留在智能系统中，以等待适当的话务员应答。等待的呼叫方将听到循环播放的定期公告和资料消息。

## 其它指南

有关以下主题的详情	请参阅
使用电话	电话用户卡片
使用 CallPilot	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>CallPilot 参考指南</i></li> <li>• 适用于您的电话界面的 <i>CallPilot 快速参考卡片</i></li> </ul>
呼叫中心超级用户	<i>呼叫中心超级用户指南</i>
多媒体呼叫中心	多媒体呼叫中心联机帮助

## 登录呼叫中心

登录呼叫中心，以使呼叫可路由给您。在下列情况下，您不能登录：已达到最大话务员登录数、已登录其它电话或其他人已登录您的电话。您只能登录为您分配的智能系统。

### 从双行显示屏电话登录

- 1 按 **[☎] [9] [0] [4]**。
- 2 输入您的话务员 ID 并按 **OK (确定)** 或 **[#]**。  
您的呼叫中心管理员可告知您的话务员 ID。
- 3 输入您的密码并按 **OK (确定)** 或 **[#]**。  
您首次登录时输入的默认密码以及重置后的密码均为 0000。如果您输入默认密码，登录后必须创建新密码。
- 4 按 **IN (进入)** 以登录一个或所有智能系统。如果没有出现 **IN (进入)**，则说明您已登录所有智能系统或者无智能系统可用。
- 5 按 **CHNG (更改)**，直到显示屏上出现您要登录的智能系统。如果您登录所有智能系统，即登录为您分配的所有智能系统。如果只有一个智能系统可登录，则您会自动登录该系统。
- 6 按 **OK (确定)**。如果显示了 **ALL (所有)**，则说明您已登录显示的智能系统号码或所有智能系统。
- 7 如果您是多媒体呼叫中心话务员，则会出现 **Also log in to PC (也登录 PC)** 提示。
- 8 按 **[☎]**。

### 从单行显示屏电话登录

当您从单行显示屏电话登录时，您同时也会登录为您分配的所有智能系统。

- 1 按 **[☎] [9] [0] [4]**。
- 2 输入您的话务员 ID 并按 **[#]**。  
您的呼叫中心管理员可告知您的话务员 ID。
- 3 输入您的密码并按 **[#]**。  
您首次登录时输入的默认密码以及重置后的密码均为 0000。如果您输入默认密码，登录后必须创建新密码。
- 4 屏幕上将出现您的话务员名称和 **Logged into all (已登录所有智能系统)**，用以显示您已登录为您分配的所有智能系统。如果您只属于一个智能系统，则会显示 **Logged into XX (已登录 XX)**，其中 XX 代表您所属的智能系统号码。如果出现 **Logged out all (已从所有智能系统注销)**，请重复步骤 1 至步骤 3，以登录。
- 5 如果您是多媒体呼叫中心话务员，则会出现 **Also log in to PC (也登录 PC)** 提示。



**附注：**如果您使用的是 Companion 3060 电话，该电话没有指示灯而且显示屏也不会显示您已登录或您已登录的智能系统。

---

## 登录多媒体呼叫中心

### 如果只使用语音呼叫

登录您的电话，方法与呼叫中心话务员的方法相同，请参阅第 4 页中的“登录呼叫中心”。

### 如果只使用浏览器呼叫

在您的计算机上单击开始按钮，指向程序、Nortel Networks、多媒体呼叫中心，然后单击话务员通知。将会出现“话务员通知”页。登录多媒体呼叫中心。

有关使用多媒体呼叫中心的信息，请单击“帮助”。

### 如果使用语音和浏览器呼叫

登录您的电话，方法与呼叫中心话务员的方法相同（请参阅第 4 页中的“登录呼叫中心”），然后登录计算机上的多媒体呼叫中心。

## 您应登录的对象是什么

请咨询您的呼叫中心超级用户，了解您是否只能接收语音呼叫、只能接收媒体呼叫中心呼叫或二者都可以接收。

下表列出了您应登录的对象，这取决于您可以接收的呼叫类型。

您可以接收的呼叫类型	您是否登录电话?	您是否登录多媒体呼叫中心?	您是否可以使用语音呼叫?	您是否可以使用电话和浏览器多媒体呼叫中心呼叫?	您是否可以使用只有浏览器的多媒体呼叫中心呼叫?
语音	否	不允许	否	-	-
	是	不允许	是	-	-
多媒体呼叫中心	否	否	-	否	否
	否	是	-	否	是
	是	否	-	否	否
	是	是	-	是	是
二者	否	否	否	否	否
	否	是	否	否	否
	是	否	否	否	否
	是	是	是	是	是

## 注销呼叫中心

如果您的登录期限已到或要离开电话一段较长的时间，请注销以使系统停止将呼叫路由到您的电话。

### 从双行显示屏电话注销

- 1 按    。
- 2 输入您的话务员 ID 并按 **OK**（确定）或 。
- 3 输入您的密码并按 **OK**（确定）或 。
- 4 按 **OUT**（离开）。如果没有显示 **OUT**（离开），则说明您未登录任何智能系统。
- 5 按 **CHNG**（更改），直到显示屏上出现您要注销的智能系统。如果您只登录了一个智能系统，该系统将自动被选择。
- 6 按 **OK**（确定）。
- 7 如果显示了 **ALL**（所有），则说明您已从显示的智能系统号码或所有智能系统注销。
- 8 按 。

### 从单行显示屏电话注销

当您从单行显示屏电话注销时，您同时也会自动从您登录的所有智能系统注销。

- 1 按    。
- 2 输入您的话务员 ID 号码并按 。
- 3 输入您的密码并按 。如果您登录了多个智能系统，则会出现 **Logged out all**（已从所有智能系统注销），用以显示您已从所有智能系统注销或者如果您只登录了一个智能系统，则会出现 **Logged out xx**（已从 xx 注销），其中 xx 代表您登录的智能系统。
- 4 按 。



**附注：**如果您使用的是 Companion 3060 电话，该电话没有指示灯而且显示屏也不会显示您已登录或您已登录的智能系统。

---

## 更改您的话务员密码

使用话务员 ID 和密码，您可以访问为您分配的智能系统。为密码保密。定期更改密码，大约为每 30 天更改一次。

### 从双行显示屏电话更改密码

- 1 按    。
- 2 输入您的话务员 ID 并按 OK (确定) 或 。  
您的呼叫中心管理员可告知您的话务员 ID。
- 3 输入您的密码并按 OK (确定) 或 。
- 4 按 Admin (管理)。
- 5 输入四至八位长的新密码，然后按 OK (确定) 或 。  
密码不能以零开头。
- 6 重新输入新密码并按 OK (确定) 或 。屏幕上将会短时显示 **Password changed** (密码已更改)。
- 7 按 。

### 从单行显示屏电话更改密码

- 1 按    。
- 2 输入您的话务员 ID 并按 。  
您的呼叫中心管理员可告知您的话务员 ID。
- 3 输入您的密码并按 。  
您的登录状态将从“已登录”变成“已注销”或从“已注销”变成“已登录”。
- 4 在接下来的五秒内按住 。
- 5 输入新密码并按 。  
密码不能以零开头。
- 6 重新输入新密码并按 。屏幕上将会短时显示 **Password changed** (密码已更改)。
- 7 将会出现您的原始登录状态。

## 使用功能代码

您可以使用功能代码访问呼叫中心功能。默认功能代码显示如下。您的呼叫中心管理员可编制自定义功能代码供您使用。如果使用“自定义功能代码”，您可以在下面提供的空格中记下这些代码。

功能	默认功能代码	自定义功能代码
打开信箱	 9 8 1	 9 _ _
登录/注销	 9 0 4 *	 9 _ _
超级用户帮助（在您的系统中可能不能使用）	 9 0 6 *	 9 _ _
业务代码	 9 0 7 *	 9 _ _
尚未就绪	 9 0 8 *	 9 _ _
显示等待的呼叫	 9 0 9 *	 9 _ _

\* 您可以为记忆按钮编制以下呼叫中心功能代码：有关如何为记忆按钮编制功能代码的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。



**附注：**使用此功能时，如果按功能  按钮，则会终止当前的功能操作。除非您要终止当前的功能操作，否则不要按 。

### 登录 9 0 4

使用  9  0  4 登录呼叫中心和为您分配的智能系统。您可以使用登录功能代码编制记忆按钮。如果您选择的记忆按钮带有指示灯，则指示灯将会显示您的登录状态。

- 如果指示灯为关，则说明您未登录。
- 如果指示灯为开，则说明您已登录。

有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。

## 超级用户帮助

使用超级用户帮助，您可以在呼叫中按已编制的功能按钮请求超级用户的帮助。您可以发送紧急帮助请求而不中断呼叫，而且呼叫方也不会得知此帮助请求。



**附注：** 是否可以使用超级用户帮助取决于呼叫中心使用的系统。  
请咨询您的超级用户，了解您是否可以使用超级用户帮助。

超级用户帮助在以下情况下使用：当您在处理呼叫过程中需要紧急帮助，但不能让呼叫方觉察到超级用户加入了呼叫。目的不是用来传送咨询建议或说明您没有在处理呼叫中心呼叫。您必须登录呼叫中心并且正在处理呼叫中心呼叫，才能使用超级用户帮助。

若要使用超级用户帮助请求，您必须使用超级用户帮助功能代码 (F906) 编制一个记忆按钮。编制的功能键必须带有 LCD 指示灯。该记忆按钮的颜色要鲜明，以区别于其它按钮。有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。

## 业务代码

您可以使用“业务代码”分配呼叫给特定业务。在呼叫过程中或之后，您随时都可以按  来启动“业务代码”操作，直到“中断时间”结束。

在中断时间之前输入业务代码，以确保呼叫中心记录该代码。

如果系统提示“业务代码”操作，但您在呼叫结束前未输入业务代码，则您的电话显示屏会自动提示您输入业务代码。我们建议您使用  编制记忆按钮。有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。

操作将保留在您的电话设备中：

- 2 分钟，除非您输入业务代码或释放
- 直到您应答下一个呼叫或接回处于挂起状态的呼叫

### 如何进行业务代码操作

- 1 在呼叫过程中或之后的任何时间（直到您的“中断时间”结束）按  开始操作。

如果系统提示您输入业务代码， 操作将会自动开始。

Activity Id: RETRY	OK
-----------------------	----

- 2 输入业务代码并按 OK（确定）。

Sales support RETRY	OK
------------------------	----

- 3 将会显示业务代码名称，此例中为 *销售支持*。按 OK（确定），以确认此业务代码的正确性并按 RETRY（重试）以返回到步骤 2 屏幕。

Another actv? YES NO	
-------------------------	--

- 4 您可以按 YES（是）输入其它业务代码或按 NO（否）或 RLS（释放），以结束  操作。

在一个 F907 操作期间，您最多可以输入 5 个业务代码。在一个呼叫期间，您可进行多个 F907 操作；在呼叫结束后，只能进行一个操作。



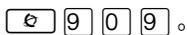
**附注：**请咨询您的呼叫中心超级用户，了解业务代码列表。

## 显示等待的呼叫

使用“显示等待的呼叫”查看智能系统的相关信息以及在系统中等待的呼叫。下表说明了每一屏幕中显示的信息。

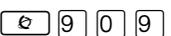
显示屏	说明
Skill 1:Enabled	显示智能系统号码及其状态。 该状态可以是“Enabled”（启用）、“Disabled”（禁用）或“Uninit”（未初始化）。
1:6 agents	显示智能系统号码和当前登录该系统的话务员数。
1:10 calls	显示智能系统号码和系统中等待的呼叫数。
1:wait 9:45	显示智能系统号码和呼叫在系统中等待了多少时间。

### 若要显示等待的呼叫，请执行以下操作：

- 按 。  
会出现智能系统 1 的显示屏。

在单行显示屏电话上按	在双行显示屏电话上按	执行的操作
	 或 <u>GOTO (转至)</u>	输入要监控的智能系统号码
	 或 <u>SKILL (智能系统)</u>	监控下一个已启用的智能系统
	 或 <u>NEXT (下一个)</u>	转到下一个智能系统
	 或 <u>PREV (上一个)</u>	转到上一级菜单
		转到下一级菜单
		取消操作
		退出

### 通过记忆按钮使用“显示等待的呼叫”功能

使用  编制记忆按钮，以查看所有智能系统的状态，包括您登录的智能系统。如果您选择的记忆按钮带有指示灯，则该指示灯将显示对您所登录的智能系统的呼叫信息。

- 如果指示灯为关，则说明所有呼叫均处于可接受的等待时间中。
- 如果指示灯慢速闪烁，则说明至少有一个呼叫已超出了第一次振铃时间。
- 如果指示灯快速闪烁，则说明智能系统中至少有一个呼叫已超出了第二次振铃时间。  
振铃时间由呼叫中心管理员设置。

有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。

## 尚未就绪 9 0 8

如果使用“尚未就绪”功能，您将收不到呼叫。呼叫中心管理员还可以编制“中断时间”，这可使呼叫中心在路由下一个呼叫给您之前自动等待一段较短的时间。您可以使用“中断时间”完成上一呼叫需要的文件整理任务。如果需要更多时间，则可使用“尚未就绪”来防止呼叫中心路由其它呼叫给您。请不要使用“免打扰”功能。您可以在电话振铃时使用“尚未就绪”功能。使您电话振铃的呼叫将返回到智能系统。

我们建议您编制一个带有指示灯的记忆按钮来代替按  9 0 8。有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。



**附注：**在使用“尚未就绪”时，您仍可以收到非呼叫中心呼叫、内部通信呼叫和转移的呼叫。

### 使用“尚未就绪”

- 按  9 0 8。**Make Not Ready**（保持尚未就绪）显示在屏幕中。  
如果您按  9 0 8 并且 **Break canceled**（中断已取消）出现在显示屏上，则说明您已取消了呼叫中心管理员为您编制的中断时间。您必须再次按  9 0 8，以激活“尚未就绪”功能。  
如果您按  9 0 8 并且屏幕上出现 **Agent active**（话务员处于活动状态），则说明已启用“尚未就绪”功能但您取消了它。再次按  9 0 8，以激活“尚未就绪”功能。
- 当您重新准备好接听呼叫时，按  9 0 8 取消“尚未就绪”功能。  
如果出现 **Not ready**（尚未就绪），请再次按  9 0 8。  
如果呼叫中心配置了“尚未就绪”功能，而且您不应答电话，则“尚未就绪”功能会自动启动。

### 为记忆按钮编制“尚未就绪”

如果使用“尚未就绪”功能代码编制记忆按钮，则您只需按一个键即可访问“尚未就绪”功能，十分方便。如果您选择的记忆按钮带有指示灯，则指示灯将会显示您的繁忙状态。

- 如果指示灯为关，则说明已禁用“尚未就绪”功能。
- 如果指示灯为开，则说明已启用“尚未就绪”功能。
- 如果指示灯闪烁，则说明已启用“中断时间”功能。

有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 13 页中的“编制记忆按钮”。

## 编制记忆按钮

您可以编制记忆按钮，从而实现对呼叫中心功能的一键式访问。您可以为以下功能编制记忆按钮：

- 登录
- 超级用户帮助     （如果在您的系统中可用）
- 尚未就绪
- 业务代码
- 显示等待的呼叫

您不能将这些功能分配给“线路”、“内部通信”、“应答”或“免提/静音”按钮。

### 为记忆按钮编制功能

- 1 按   。
- 2 按您要编制的记忆按钮。
- 3 按  并输入功能代码。
- 4 使用随电话附带的纸张标签以标识设计的按钮。  
若要使用此功能代码，请按标记的按钮。

### 记忆按钮指示灯

记忆按钮指示灯是三角形的按钮 (▶)，位于记忆按钮的旁边。如果您为带有指示灯的记忆按钮编制呼叫中心功能，指示灯将会显示此功能的附加信息。

## 其它呼叫中心功能

### 使用自动应答

如果启用“自动应答”，您可以使用免提应答呼叫。有语音提示您有来电呼入。请咨询您的呼叫中心管理员，了解是否为您启用了“自动应答”功能。免提呼叫十分方便省时，因为您无需使用听筒或按电话上的按钮。如果使用“自动应答”，请确保在离开电话前激活“尚未就绪”功能，以防止系统在您离开时将呼叫方路由到您的电话。

自动应答的工作方式取决于呼叫中心使用的电话类型：

- **i2002 和 i2004 IP 电话：**如果您在初始化电话之前已连接耳机，则呼叫将通过扬声器传出。如果您在插入耳机之前已初始化 IP 电话，则在您依次按耳机按钮和释放按钮初始化耳机之后，呼叫将一直传送到耳机。呼叫始终使 IP 电话振铃。您每次连接耳机时，您必须初始化该耳机。
- **Meridian 和 Norstar 电话：**如果您使用耳机，呼叫将使电话和耳机同时振铃，但呼叫只传送到耳机。
- **商用系列终端：**如果您在将电话线连接到电话插孔之前连接耳机，则呼叫将传送到免提扬声器。如果您在连接耳机之前已插入电话，则在您依次按耳机按钮和释放按钮初始化耳机之后，呼叫将一直传送到耳机。呼叫始终使耳机振铃。您每次连接耳机时，您必须初始化该耳机。呼叫始终使耳机振铃。
- **T7316e：**使用此类电话进行自动应答比较安全。

### 转移呼叫

如果呼叫方需要与其他人通话或被路由到错误的智能系统，则您可以转移此呼叫。请不要使用“呼叫寄存”功能。

#### 转移呼叫

- 1 按双行显示屏电话上的  7 0 或 TRANSFER（转移）。
- 2 输入相关人员或智能系统的分机号。
- 3 按双行显示屏电话上的 ，或 JOIN（加入）。

## 查看呼叫信息

电话显示屏会显示当前呼叫的相关信息。多媒体呼叫中心的相关信息则不会显示。

在电话振铃时，显示屏会显示呼叫源自的智能系统。如果您的呼叫中心被配置为首先显示呼叫方 ID，则屏幕上会短时显示呼叫方 ID，然后是智能系统的名称。

应答呼叫时，屏幕上会显示呼叫方的呼叫方 ID。

在接听呼叫过程中，您可以按 **INFO**（**信息**）软键显示以下信息：

- 呼叫方的电话号码
- 呼叫方名称
- 呼叫呼入的线路

## 无声监控

呼叫中心超级用户可以无声监控您的呼叫，包括个人呼叫。

如果某次呼叫不想被监控，请首先注销话务员身份，然后在呼叫结束后重新登录。

## 关于使用这些功能的重要注意事项

### 业务代码

使用应答 DN 电话应答呼叫的话务员或使用 Call Pickup 处理呼叫（该呼叫正使另一个话务员的设备振铃）的话务员不能输入业务代码。

### 呼叫转移

您可使用转移功能将呼叫转移给其他话务员、其他人员（如专门领域专家）或回电智能系统。

- 若要发送呼叫给特定话务员或其他人员，请输入转移功能代码 (☎ 7 0) 和分机号码。有关转移呼叫的详情，请参阅第 14 页中的“转移呼叫”。
- 若要发送呼叫给智能系统，请输入转移功能代码 (☎ 7 0) 和智能系统的 CDN。

如果您要转移呼叫到信箱，请使用 ☎ 9 8 6。

多媒体呼叫中心话务员接收不到呼叫中心语音呼叫，但其他呼叫中心话务员可将语音呼叫转移给多媒体呼叫中心话务员。

### 呼叫前转

请不要使用呼叫前转。如果使用“呼叫前转”，您将自动注销或保持繁忙状态，这取决于您的话务员设置。您可以使用呼叫前转，将呼叫转至语音邮件 DN。

### 无应答时呼叫前转 (CFNA)

如果您根据 CFNA 将呼叫转给其他话务员而且他应答了该呼叫，您将会因 CFNA 设置而保持“尚未就绪”或注销状态，而不是处于空闲状态。

### 应答 DN

应使用“应答 DN”的唯一情况是：您将便携式话机设置成为电话主机的应答 DN。

如果您使用应答 DN 电话应答转移给您的呼叫，则呼叫中心并不将您视为繁忙，而仍将呼叫发送到您的电话主机。

对于从常规电话登录的话务员，如果他们使用便携式电话上的应答 DN 键应答呼叫中心的呼叫，则他们不能使用超级用户帮助 (F906)。

### 免打扰

请使用“尚未就绪”功能代码 (☎ 9 0 8) 来代替使用“免打扰”。

如果使用“免打扰”，您将自动注销或保持“尚未就绪”状态。

### 按提示浏览（仅限多媒体呼叫中心话务员）

使用嵌入式 Flash 动画时不能使用“按提示浏览”。如果您单击 Flash 按钮，您看到的图像将不会对呼叫方显示。

如果您发送给呼叫方的页面中含有 Flash 动画，您必须向呼叫方解释如何显示该页面（例如单击“下一个”按钮），或者告诉他们单击页面中的什么对象才能显示下一页。

## 智能系统信箱

每个智能系统均分配有智能系统信箱。智能系统信箱用于存储呼叫方的留言。定期检查这些信箱，以确保主动答复客户的留言。

### 检查智能系统信箱中的消息

经常要检查智能系统信箱中的消息。同一时间只能有一个人可以检索一个智能系统信箱中的消息。如果不同的话务员全天都要访问智能系统信箱，则每个话务员应该：

- 收听消息
- 记下消息内容
- 擦除消息
- 给呼叫方回电

如果联系不到呼叫方，话务员可以稍后重试或将该消息转给其他话务员。如果呼叫中心只有一个话务员检索消息，则该话务员不必在回电之前转录和删除每个消息。该话务员了解旧消息的状态。

### 播放智能系统信箱中的消息

- 1 按    。  
根据电话上的语音提示或显示屏按钮选项打开智能系统信箱。
- 2 按 **PLAY** (播放) 或  以收听留言。  
对于其它选项，请参阅电话的用户卡片或 *CallPilot 参考指南*。
- 3 按  结束操作。

