

部件号 N0000981 01
2004 年 3 月 23 日

呼叫中心 超级用户指南

NORTEL
NETWORKS

呼叫中心超级用户指南

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。

呼叫中心超级用户指南

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。如果没有话务员应答，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。

本指南将向您介绍，作为超级用户或话务员，您应该如何使用“呼叫中心”功能。有关呼叫中心话务员的详情，请参阅[呼叫中心话务员指南](#)。有关呼叫中心管理的信息，请参阅[呼叫中心设置和操作指南](#)以及[呼叫中心报告设置和操作指南](#)。有关多媒体呼叫中心的信息，请参阅[多媒体呼叫中心设置和操作指南](#)以及“多媒体呼叫中心话务员帮助”。

登录呼叫中心

您可作为超级用户进行登录，以监控或参与话务员和呼叫方之间的通话。您也可以作为话务员登录智能系统，以将呼叫路由给自己。请咨询您的呼叫中心管理员，以确保您可被设置为超级用户。您必须使用双行显示屏电话。您的电话必须具有免提/静音功能。若要在无声音的状态下监控呼叫，必须为您的电话编制免提/静音功能。

话务员应登录的对象是什么

呼叫中心管理员为话务员分配他们可以接收的呼叫类型。话务员可以接收的呼叫类型决定他们必须登录电话、多媒体呼叫中心或者两者都要登录。下表显示话务员可以使用的功能（根据他们可以接收的呼叫类型而定）。

告诉您的话务员哪些是他们必须登录的（根据他们可以接收的呼叫类型而定）。

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

使用功能代码

呼叫中心话务员和超级用户使用“功能代码”访问呼叫中心功能。默认功能代码显示如下。呼叫中心管理员可以编制“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。告诉话务员什么是“自定义功能代码”。

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 _ _
监控话务员呼叫	 9 0 5	 9 _ _
超级用户帮助 *	 9 0 6	 9 _ _
业务代码 *	 9 0 7	 9 _ _
尚未就绪	 9 0 8	 9 _ _
显示等待呼叫	 9 0 9	 9 _ _

* 咨询您的管理员此功能在您的系统中是否可用。

您可以为记忆按钮编制以下呼叫中心功能代码：

- 登录/注销  9 0 4
- 监控呼叫  9 0 5
- 超级用户帮助  9 0 6
- 业务代码  9 0 7
- 显示智能系统中等待的呼叫  9 0 9
- 需要一些“尚未就绪”时间  9 0 8

有关如何为记忆按钮编制功能代码的信息，请参阅第 11 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 。

监控呼叫活动

您可用来监控呼叫中心呼叫活动的方式有两种：

- 第 5 页中的“无声监控话务员呼叫”
- 第 9 页中的“监控智能系统”

通过您用监控功能代码编制的记忆按钮监控呼叫

- 显示智能系统中等待的呼叫  9 0 9。
- 监控话务员呼叫  9 0 5。
附注：若要使用  9 0 5，您必须将它编入记忆按钮并按  9 0 5 记忆按钮来监控呼叫。

有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 11 页中的“编制记忆按钮”。

无声监控话务员呼叫



附注：无声监控功能可能不可用，这取决于呼叫中心使用的系统，但您仍可以使用  9 0 5 监控呼叫。请咨询您的呼叫中心管理员。

监控呼叫时，您就是一个无声监控器：您不会被话务员或呼叫方觉察到。您可以监控话务员电话上的所有呼叫，而不是一次监控一个呼叫。当前呼叫结束后，监控话务员的操作会继续。您无需重新建立监控操作。您必须在监控呼叫之前登录。



附注：如果监控话务员的呼叫，则监控其所有呼叫，包括他们的个人呼叫。告诉话务员，如果他们的某个呼叫不想被监控，他们必须首先注销其话务员身份，然后在呼叫结束后重新登录。

您必须使用  9 0 5 编制记忆按钮，然后按钮  9 0 5 记忆按钮，以监控呼叫。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。在使用  9 0 5 时，您不会收到呼叫中心的呼叫。

使用带有应答 DN 的无声监控

如果您的电话主机编制了应答 DN，并且您通过电话主机使用无声监控，则该电话（您已将其编制为应答 DN 的电话）在以下情况下会短时振铃：

- 您监控的话务员未在通话中，以及话务员应答或拨打电话时；
- 您开始监控一个未在活动呼叫中的话务员；
- 您监控的话务员将一个呼叫置于挂起状态而在接听另一个呼叫或者挂断了原始呼叫。

监控提示

- 多个超级用户均可登录相同的智能系统。
- 一个超级用户在同一时间只能监控一个话务员。虽然多个超级用户可以同时查看同一个话务员的信息，但只有一个超级用户可以监控该话务员。
- 当您正在通话中时，请不要启动监控操作。
- 使用耳机（而非免提）来监控呼叫。这可确保呼叫保密性并能减少办公室噪音。咨询您的呼叫中心管理员，以确保您的电话可以使用耳机。



附注：如果话务员处于下列情况，则您不能监控他们：

- 在电话会议中
- 使用应答 DN
- 使用 ISDN 设备或子母机
- 在已达到最大会议桥接数的任何呼叫类型中

登录并监控话务员呼叫

您必须登录才能监控和应答呼叫。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。

- 1 按 **[☎] 9 0 4**。
- 2 输入您的话务员 ID 号码并按 **OK (确定)** 或 **#**。
- 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，登录后必须要更改此密码。输入 4 至 8 位长的新密码，然后按 **OK (确定)**。再次输入您的新密码，然后按 **OK (确定)**。
- 4 按 **IN (进入)**，以登录一个或多个要监控的智能系统。您只能监控与您登录同一智能系统的话务员。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。可用的智能系统即是为您分配的智能系统。如果为您分配的智能系统只有一个可登录，则您会自动登录该系统。
- 6 按 **OK (确定)**。显示屏会简单地确认您登录的智能系统。
- 7 按 **[☎]**。现在您已登录，可以象话务员一样接听呼叫。
- 8 若要开始监控话务员的呼叫，请按使用 **[☎] 9 0 5** 编制的记忆按钮。
在您按 **[☎] 9 0 5** 后，呼叫中心不会将呼叫路由给您。
- 9 按 **OK (确定)** 以接受显示的智能系统，或者按 **NEXT (下一个)** 或 **PREV (上一个)** 查找您要监控的智能系统。
- 10 输入您要监控的话务员的话务员 ID，然后按 **OK (确定)**。您可以按 **DIR (目录)** 来查找话务员目录中的话务员 ID。您可以监控登录到为您分配的智能系统中的任何话务员。

- 11 按 **INFO** (**信息**)，以显示话务员 ID 号、话务员名称、呼叫状态以及该话务员已处于此状态的时间（分钟和秒数）。呼叫状态包括“空闲”、“尚未就绪”和“中断”（Incall、Outcall、Browse、AnsDN、Ringin）。
- 12 再次按 **INFO** (**信息**)，以再次显示话务员 ID 号、话务员名称和监控操作。
- 13 按 **OBSV** (**监控**)，以监控话务员。如果其他超级用户正在监控该话务员，则 **OBSV** (**监控**) 按钮不会出现。您随时都可以按 **CANCL** (**取消**) 按钮退出监控操作，而无需注销。如果话务员没有活动呼叫、将呼叫置于挂起状态或在电话会议中，则您听不到声音。在话务员开始接听呼叫、取消呼叫挂起状态或终止电话会议之前，请不要开始监控该话务员。
- 14 如果您要加入呼叫，请按 **JOIN** (**加入**)。您可以按 **MUTE** (**静音**)，以在监控过程中保持无声。
附注：“加入”和“静音”可能不会出现，而以“信息”键代替，这取决于您使用的系统。
- 15 若要终止监控操作，请按 **CANCL** (**取消**)。如果您要监控智能系统中的其他话务员，请按 **NEXT** (**下一个**) 直到找到要监控的话务员，然后按 **OBSV** (**监控**)。

您可以使用     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，则说明您已注销。
- 如果指示灯为开，则说明您已登录。

如果话务员在您监控过程中请求帮助

在您监控话务员过程时，该话务员可请求超级用户的帮助（如果在您的系统中可以使用此功能）。如果话务员请求帮助，系统将自动选择您来提供帮助并假定您接受请求。帮助完成后，“超级用户帮助”操作将会终止，同时您的原始监控操作将从您离开的地方重新开始。

关于监控操作

您的电话收到呼叫	当您的电话在您监控话务员时收到呼叫，如果您应答呼叫，则监控操作将会终止。呼叫结束后，您可以按 QESU (监控) 重新进入监控话务员的操作。
在监控时拨打电话	如果您在监控话务员时拨打电话，则监控操作将会终止，而且您必须使用 ☎ 9 0 5 重新建立监控操作才能重新开始监控。
通过注销终止操作	如果话务员被强制注销或话务员主动注销，监控操作将终止。 如果话务员在注销时仍在呼叫中，而您仍登录并进行监控，则监控操作将继续直到呼叫断开或您按下 CANCL (取消) 。
电话会议	如果话务员将您正监视的呼叫接入电话会议，则在电话会议期间，您将听不到声音。当话务员离开电话会议时，系统将自动恢复您对该话务员的监控。 附注： 如果您要全天候监控话务员，请要求话务员不要参加电话会议。
置于挂起状态的呼叫	如果话务员将您正在监控的呼叫置于挂起状态，则在此期间您将听不到声音。当话务员重新开始该呼叫时，系统将自动恢复您对该话务员的监控。 如果话务员将一个呼叫置于挂起状态而应答另一个呼叫，则您只能监控当前为活动的呼叫。当话务员切换回第一个呼叫时，该呼叫将成为您要监控的活动呼叫。
使用 VoIP 电话	监控 VoIP 电话的方式取决于呼叫中心的设置。请咨询您的呼叫中心管理员，以了解如何对使用 VoIP 电话的话务员进行监控。如果您监控的话务员使用 VoIP 电话，当您开始监控呼叫时，可能会听到几秒钟噪音。
子母机	您不能监控登录子母机的话务员。
ISDN 设备	您不能监控登录 ISDN（集成服务数字网络）设备的话务员。
最大会议桥接数	如果同步会议桥接数达到最大值，则当您启动监控操作时，显示屏上将显示“ No conf avail ”（无可用会议）。
转移的呼叫	如果您正监控的话务员转移了当前呼叫，则您将听不到呼叫。



附注：如果您在监控操作过程中按下了已编制的记忆键，您的监控操作将会终止。除非您要终止监控操作，否则不要按记忆键。

监控智能系统

使用 **☎ 9 0 9**（显示等待的呼叫），以查看智能系统的相关信息以及在系统中等待的呼叫。显示等待的呼叫使您可以得知您呼叫中心中的智能系统什么时候十分繁忙。然后您可以要求有资格的话务员登录这些繁忙的智能系统。下表列出了每一显示屏中的信息。

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。

显示等待的呼叫使您可以得知您呼叫中心中的智能系统什么时候十分繁忙。然后您可以要求有资格的话务员登录这些繁忙的智能系统。

监控智能系统

- 按 **☎ 9 0 9**。
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
1	1 或 GOTO （转至）	输入要监控的智能系统号码
2	2 或 SKILL （智能系统）	监控下一个已启用的智能系统
3 或 6	3 或 6 或 NEXT （下一个）	转到下一个智能系统
4	4 或 PREV （上一个）	转到上一级菜单
#	#	转到下一级菜单
*	*	取消操作
		退出

使用记忆按钮监控在智能系统中等待的呼叫

使用 **☎ 9 0 9** 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。
等待时间由呼叫中心管理员设置。

需要一些“尚未就绪”时间

如果您使用 **☎ 9 0 8**（尚未就绪），则不会收到呼叫中心呼叫。呼叫中心管理员可以编制“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”完成文件整理等上一呼叫需要的任务。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。您可以编制一个带有指示灯的记忆按钮，无不用按 **☎ 9 0 8**。

有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 11 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**（保持尚未就绪状态）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，请按 **☎ 9 0 8**，以取消“尚未就绪”功能。
如果出现 **Not ready**（尚未就绪），请再次按 **☎ 9 0 8**。
如果系统中配置了“尚未就绪”选项，而且您不应答电话，则系统会自动启用“尚未就绪”功能。

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 11 页中的“编制记忆按钮”。

注销

当您下班或要较长时间离开电话时，请注销。

- 在顶行显示您名称的显示屏上，按 **OUT**（离开）。屏幕上将会显示日期和时间。如果没有显示 **OUT**（离开），则说明您未登录任何智能系统。

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。我们建议您为下列功能编制记忆按钮：

- 登录  9 0 4
- 监控呼叫  9 0 5
- 超级用户帮助  9 0 6 （如果在您的系统中可用）
- 尚未就绪  9 0 8
- 显示等待的呼叫  9 0 9

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  * 3。
- 2 按您要编制的记忆按钮。
- 3 按  并输入功能代码。

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。

更改超级用户密码

为密码保密。定期（约 30 天）更改密码。

- 1 按  9 0 4。
- 2 输入您的话务员 ID 号码并按 OK（确定）。
- 3 输入您的密码并按 OK（确定）。
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，登录后必须要更改此密码。
- 4 按 ADMIN（管理）。
- 5 输入 4 至 8 位长的新密码，然后按 OK（确定）。
密码不能以零开头。
- 6 再次输入您的新密码，然后按 OK（确定）。
- 7 按 。

超级用户帮助



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。请咨询您的呼叫中心管理员，以了解您是否可以使用超级用户帮助。

使用超级用户帮助，在呼叫中的话务员可以通过按编制的功能按钮请求您的帮助。话务员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。超级用户帮助在以下情况下使用：话务员在处理呼叫过程中需要紧急帮助，但不能让呼叫方觉察到。

收到帮助请求时，您可以接受、拒绝或忽略。系统将升级被拒绝或被忽略的请求，以通知更多超级用户。您可以升级请求，以使系统将该请求广播给有更好处理能力的其他超级用户。

如果您收到请求，但您不在电话旁边，您的  指示灯会慢速闪烁，以告诉您错过了该请求。

如果帮助请求被升级给您，您的  指示灯会快速闪烁，以告诉您收到了被升级的请求。对于已升级的帮助请求，如果其呼叫仍为活动状态，则您可以按  功能键接受此请求。此时，您不必监控话务员，而要应答呼叫中心呼叫。



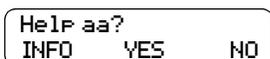
附注：如果您使用 Make Busy（保持忙碌） ，则系统仍可选择您来处理帮助请求。

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  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 11 页中的“编制记忆按钮”。

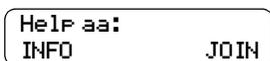
处理超级用户帮助请求

您可以为电话的记忆按钮编制超级用户帮助功能 (F906)，通过按该按钮即可使用超级用户帮助。有关如何编制记忆按钮的信息，请参阅第 11 页中的“编制记忆按钮”。

- 1 按电话上的     或 F906 记忆按钮，启动超级用户帮助。



- 2 显示屏显示请求帮助的话务员 ID。
按 YES (是) 接受话务员的帮助请求
或者
按 NO (否) 升级该请求
或者
按 INFO (信息) 查看该话务员的名称、请求的时间和日期、话务员呼叫的呼叫方 ID 和呼叫方名称。



- 3 显示屏将显示该话务员的名称。
在监控话务员时，您可以按 INFO (信息) 键查看请求的时间和日期、话务员呼叫的呼叫方 ID 和呼叫方名称。
您可以按电话上的 JOIN (加入) 软键或 MUTE (静音) 按钮加入呼叫。
附注：是否显示“加入”和“静音”软键取决于您使用的系统。

- 4 帮助操作结束时，请按  终止操作。

处理升级的或错过的请求

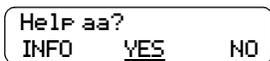
当您的超级用户帮助 LCD 指示灯不停闪烁时，您可以检索升级的和错过的超级用户帮助请求。如果有一个或多个请求，则呼叫中心会显示所有请求。对于升级的请求，如果其呼叫仍处于活动状态，系统将首先显示该请求（按时间先后顺序）。接下来显示错过的请求（按时间先后顺序）。

您可以按 YES (是) 软键接受呼叫。在您接受请求后，其他正在检索帮助请求的超级用户就不会再看到该请求。他们的显示屏显示下一个被升级的请求，如果没有其它被升级的请求则显示被错过的第一个请求，如果没有其它被错过的请求则显示“**No help requests**”（没有帮助请求）。对于被错过的请求，屏幕上会显示提示“aa:aname asked”，您可以按 INFO (信息) 软键来检索该呼叫的相关信息，或者 NEXT (下一个) 软键转到下一个请求。

检索被升级的请求的示例

您可以为电话的记忆按钮编制超级用户帮助功能 (   ), 通过按     按钮即可使用超级用户帮助。有关如何编制记忆按钮的信息, 请参阅第 11 页中的“编制记忆按钮”。

- 1 按电话上的     或 F906 记忆按钮, 启动超级用户帮助功能。



Help aa?
INFO YES NO

- 2 显示屏显示请求帮助的话务员的 ID 和名称。
按 YES (是) 接受帮助请求
或者
按 INFO (信息) 查看请求的详情
或者
按 NO (否) 拒绝该请求。这将会使请求升级, 而显示屏将显示下一个帮助请求 (如果有)。
- 3 帮助操作结束时, 请按  终止操作。

对于错过的请求, 屏幕上会显示提示 “aa asked help”。

某个超级用户查看过被错过的请求后, 其他超级用户就不会再看到该请求。

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。如果不同的人全天都要访问智能系统信箱，每个人应该：

- 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在检索消息，则该话务员不必在回电之前转录和删除每个消息。由该话务员处理这些消息，因此他了解旧消息的状态。

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。
关于其它选项，请参阅电话的用户卡 *CallPilot 参考指南* 或 *呼叫中心设置和操作指南*。
- 3 按  终止操作。

更新多媒体呼叫中心话务员的网页列表

多媒体呼叫中心话务员可以发送网页给呼叫方。如果更新了网页列表，请确保了解新列表所在位置并告诉话务员更新其收藏夹。有关如何更新和分发网页列表的信息，请参阅 *多媒体呼叫中心设置和操作指南*。有关话务员如何更新其收藏夹的信息，请告诉话务员参阅“多媒体呼叫中心话务员帮助”。

与话务员交流业务代码

话务员使用业务代码来分配呼叫给一个或多个业务。

请咨询您的呼叫中心管理员，以了解您的呼叫中心是否使用业务代码。如果呼叫中心使用业务代码，请要求您的管理员为您和您的话务员提供业务代码列表，并要求他在业务代码列表更改时通知您。

有关话务员如何使用各项功能的重要注意事项

呼叫转移

话务员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。

- 如果话务员要发送呼叫给特定话务员或其他人员，该话务员可输入转移功能代码 (**☎ 7 0**) 和分机号码。
- 如果话务员要发送呼叫给智能系统，该话务员可输入转移功能代码 (**☎ 7 0**) 和智能系统的 CDN，以向智能系统发送呼叫。
- 如果您正监控的话务员转移了当前呼叫，则您不能继续听到呼叫。

要将呼叫转移到信箱的话务员应使用 **☎ 9 8 6**。

只属于多媒体呼叫中心的话务员将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的话务员。

呼叫前转

告诉话务员不要使用呼叫前转。使用呼叫前转的话务员将自动注销或保持繁忙，这取决于您的话务员设置。话务员可以使用“呼叫前转至语音信箱”。

应答 DN

话务员应使用“应答 DN”的唯一情况是：他们将其便携式话机设置成为其电话主机的应答 DN。如果话务员通过其“应答 DN”应答呼叫，则您听不到通话内容。仅当话务员使用其登录的设备进行应答时，您才能听到通话内容。

如果话务员使用其“应答 DN”电话应答转移给他的呼叫，则呼叫中心并不将其视为繁忙，而仍将呼叫发送到话务员的电话主机。

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。

免打扰

话务员必须使用“尚未就绪”功能代码 (**☎ 9 0 8**) 来代替使用“免打扰”。如果话务员使用“免打扰”，他们将自动注销或保持尚未就绪状态。

无应答时呼叫前转

如果话务员的电话已设置为无应答时呼叫前转至语音邮件分机号码，则无应答时呼叫前转的振铃次数必须小于转移回电超时的振铃次数。如果呼叫由 CFNA 转移给其他话务员并得到该话务员的应答，则具有 CFNA 设置的原始话务员将保持尚未就绪状态或注销，而不是处于空闲状态。

多个呼叫

话务员可处理多个呼叫，但同一时间只能有一个呼叫处于活动状态。如果话务员收到多个呼叫，则该话务员必须处理完多个处于挂起和活动状态的呼叫才能接收来自智能系统的新呼叫。话务员仍可接收应答 DN 或转移呼叫。

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”。如果话务员单击 Flash 按钮，则呼叫方将看不到发送给该话务员的图像。

告诉话务员，如果他们发送给呼叫方的页面中包含 Flash 动画，他们必须告诉呼叫方如何显示该页面（例如，通过单击“下一个”按钮）或告诉他们单击页面中的什么对象才能显示下一页。

自动应答

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：**此类电话支持自动应答。

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。

