


Ohjauspaneeli

Edustajan tila

Available (käytettävissä)	Available (käytettävissä) -tila ilmoittaa, että olet valmis vastaanottamaan yhteydenoton*.
Busy (kiireinen)	Kun käsittelet yhteydenottoa, siirryt Busy (kiireinen) -tilaan. Kiireinen-tilassa saapuvat yhteydenotot estetään.
Post Processing (viimeistely)	Kun viimeistelet yhteydenoton käsittelyä, siirryt Post Processing (viimeistely) -tilaan. Saapuvat yhteydenotot estetään tässä tilassa.
Working Offline (töissä offline-tilassa)	Olet töissä, mutta et ole käytettävissä saapuvia yhteydenottoja varten lukuun ottamatta suoria edustajan puheluja tai siirrettyjä puheluja.
Take Break (tauko)	Voit pitää tauon valitsemalla Take Break (tauko) -tilan. Se tarkoittaa, että olet kirjautunut sisään, mutta et ole töissä. Sinun on siirryttävä pois tästä tilasta, jos haluat käyttää sovellusta.
Log Out (kirjaudu ulos)	Kirjaa sinut ulos edustajan konsolista

*Yhteydenotto tarkoittaa puhelua, keskustelua, sähköpostia tai puhepostiviestiä Virtual Contact Center -järjestelmässä.






Virtual Contact Center -analyysin käyttö

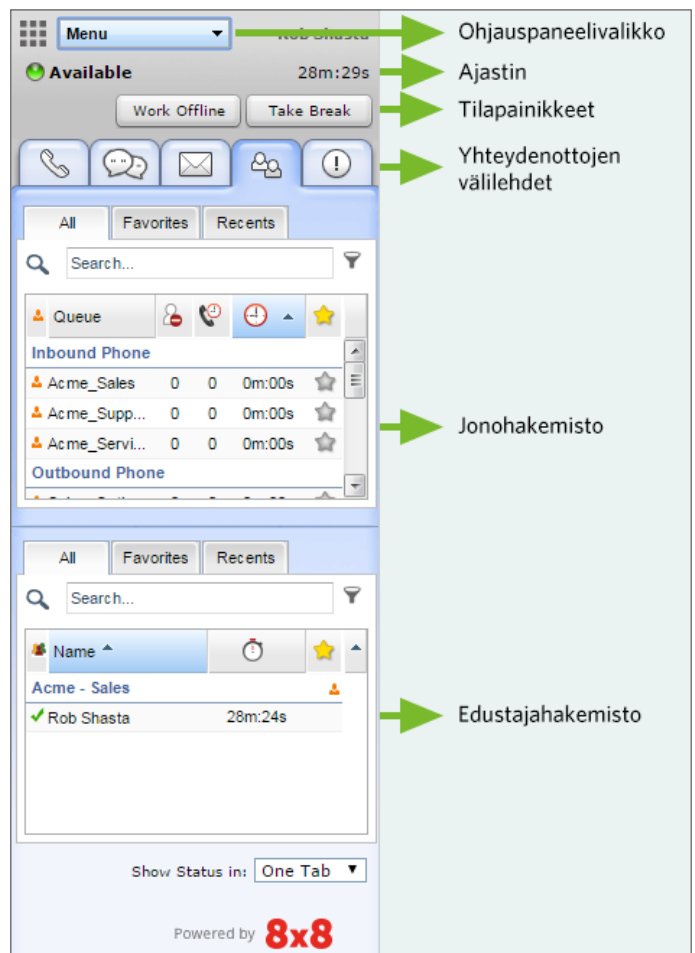
Napsauta **Ohjauspaneelissa** kohtaa  ja avaa 8x8 Virtual Contact Center -analyysityökalu valitsemalla **Business Intelligence** (liiketoimintatiedot). Voit tarkastella tehokkuusmittareita ja tuottavuuttasi.

Ohjauspaneelivalikko

Profile (profiili)	Määritä edustajan tilin asetukset
My Recording (oman viestin tallennus)	Tallenna soittajille toistettavia viestejä
CRM	Edustajat voivat tarkastella tapauksia, asiakkaita ja tehtäviä paikallisesta CRM:stä.
Collaborate (yhteistyö)	Muodosta etäyhteys asiakkaan tietokoneeseen yhteistyötoimintoja varten.
Help (ohje)	Tarkastele tietoresursseja, kuten FAQ (usein kysytyt kysymykset), User Guide (tuotteeseen liittyvät asiakirjat ja opasvideot) ja Support (tukitietokanta).

Yhteydenottojen välilehdet

Puhelin		Käytä puhelujen käsittelyyn liittyviä toimintoja
Keskustelu		Käytä keskusteluyhteydenottojen käsittelyyn liittyviä toimintoja
Sähköposti		Käytä sähköpostien käsittelyyn liittyviä toimintoja
Tila		Näytä edustajien reaaliaikaiset tilat ja hakemistojen käyttöjonot.
Ilmoitukset		Näytä Contact Center -järjestelmän valvojen lähettämät viestit



The screenshot shows the agent console interface with several key components highlighted by green arrows and labels:


- Ohjauspaneelivalikko**: Points to the top navigation menu.
- Ajastin**: Points to the status indicator showing 'Available' and '28m:29s'.
- Tilapainikkeet**: Points to the 'Work Offline' and 'Take Break' buttons.
- Yhteydenottojen välilehdet**: Points to the icons for Phone, Chat, Email, Status, and Notifications.
- Jonohakemisto**: Points to the queue list showing 'Inbound Phone' and 'Outbound Phone' with agent names and wait times.
- Edustajahakemisto**: Points to the agent list showing 'Acme - Sales' and 'Rob Shasta' with a status indicator and wait time.

Edustajan konsoli – ohjauspaneeli

Ajastin: Näyttää, kuinka kauan olet ollut tietyssä tilassa.

Yleiset toiminnot

Edustajatilan vaihto

1. Valitse haluttu tila ohjauspaneelin tilapainikkeella.
2. Jos tilapainikkeessa näkyy kuvake , sinua pyydetään valitsemaan tilakoodi.
3. Valitse sopiva koodi, joka ilmoittaa syyn tilan muutokseen.

Puhelinnumeron määrittäminen

1. Valitse ohjauspaneelivalikosta **Profile** (profiili).
2. Syötä työpaikan puhelinnumero tai SIP URI -osoite **Personal settings** (omat asetukset) -kohdassa.
3. Vahvista puhelinnumero valitsemalla **Make Verification Call** (soita vahvistuspuhelu).
4. Varmista, että puhelinnumero on oikeassa muodossa, ja valitse **Save** (tallenna).

Tilakoodien käyttö

Järjestelmänvalvojasi määrittämät tilakoodit kertovat syyn tilasi muutokselle.

1. Valitse tilanmuutospainike.
2. Valitse sopiva tilakoodi pudotusvalikosta.

Puhelujen käsittely

- **Lähtevä:** Soita puhelu syöttämällä puhelinnumero puhelukenttään ja valitsemalla soittopainike. Oma puhelimesi soi ensin. Aloita puhelu vastaamalla puhelimeesi tai soita puhelu automaattisesti napsauttamalla CRM-tietueessa olevaa puhelinnumeroa.
- **Saapuva:** Kun saat saapuvan puhelun, **Puhelin**-välilehti vilkkuu punaisena ja puhelin soi. Hyväksy puhelu vastaamalla puhelimeen.

Puhelun siirto

Voit siirtää puhelun toiselle edustajalle, jonoon tai ulkopuoliselle taholle. Ilmoita soittajalle, jos aiot siirtää puhelun aktiivisen puhelun aikana.

Siirto toiselle edustajalle:

- **Sokkosiirto:** Siirry **Agents** (edustajat) -välilehdelle, jossa näet muiden edustajahakemistossa olevien edustajien tilat. Valitse edustaja ja napsauta **Blind Transfer** (sokkosiirto). Puhelu siirretään valitulle edustajalle.
- **Tavallinen siirto:** Siirry linjalle **2** ja valitse käytettävissä oleva edustaja **Agents** (edustajat) -välilehdellä. Valitse pikavalikosta **Make a call** (soita puhelu). Kun puhelu yhdistyy, tee tavallinen siirto valitsemalla **Transfer Lines** (siirrä toiselle linjalle).

Siirto toiseen jonoon:

1. Tarkista siirrolle valitsemasi jonon tila kohdassa **Queue Directory** (jonohakemisto).
2. Valitse jono ja napsauta **Transfer** (siirrä).


Ulkopuoliselle taholle:









1. Kun sinulla on aktiivinen puhelu linjalla **1**, siirry linjalle **2**.
2. Syötä puhelinnumero puhelukenttään. Valitse **Dial** (soita).
3. Odota, että vastaanottaja vastaa, ja valitse sitten **Transfer Lines** (siirrä toiselle linjalle).

Konferenssipuhelun aloitus

1. Puhelinlinjalla **1** olevan aktiivisen puhelun aikana ilmoita soittajalle konferenssipuhelun aloittamisesta.
2. Siirry puhelinlinjalle **2**, ja soita halutulle kolmannelle osapuolelle.
3. Odota, että hän vastaa, ja valitse sitten **Join Lines** (yhdistä linjat).

Muiden edustajien ja jonojen tilan tarkistus

Näet jonojen ja muiden edustajien reaaliaikaiset tilatiedot **Status** (tila) -välilehdellä .

- **Jonojen tilat:** Napsauta välilehteä  ja valitse sitten **Queues** (jonot) -välilehti, niin näet niiden jonojen tilat, joiden jäsen olet.
- **Edustajien tilat:** Napsauta välilehteä  ja valitse sitten **All** (kaikki) -välilehti, niin näet edustajaryhmäsi kuuluvien edustajien tilat.
 - Tavoitettavissa;  - Varattu;  - Offline-tilassa;  - Tauko;  - Sähköposti;  - Kirjautunut ulos


Favorites (suosikit): Tallenna usein käytettyjä jonoja ja edustajia, joiden kanssa olet usein tekemisissä.

Recents (viimeaikaiset): Näytä niiden jonojen tilat, joille olet aiemmin siirtänyt puheluja; näytä edustajat, joihin olet ollut yhteydessä.

Tapahtumakoodien käyttö

Kun lopetat yhteydenoton, sinua saatetaan pyytää valitsemaan tapahtumakoodi. Nämä koodit ovat järjestelmänvalvojan määrittämiä, ja ne kuvaavat yhteydenoton lopputulosta. Valitse sopiva koodi luettelosta ja napsauta sitten **Save** (tallenna).


Keskustelun hallinta

Kun sinulle tarjotaan saapuvaa keskustelua, **Keskustelu**-välilehti  vilkkuu punaisena. Napsauta **Accept** (hyväksy) -painiketta. Keskustelu aloitetaan. Kun olet käsitellyt pyynnön, napsauta **End Chat** (lopetaa keskustelu).

Usein kysytyjen kysymysten lisäys keskusteluun

Aktiivisen keskustelun aikana voit lisätä siihen tietoja selaamalla usein kysytyjen kysymysten tietokantaa tai viittaamalla suoraan tiettyyn pikavalintaan. Syötä haluttu pikavalinta usein kysytyjen kysymysten kenttään. Keskusteluun lisätään linkki usein kysytyihin kysymyksiin. Valitse **Send** (lähetä).

Sähköpostin hyväksyminen

Kun sinulle tarjotaan saapuvaa sähköpostia, sähköpostivälilehti  vilkkuu punaisena. Valitse **Accept Email** (hyväksy sähköposti). Saapuvalla sähköpostille luodaan tapaus. Käsittele sähköposti valitsemalla **Reply** (vastaa). Pyyntöä käsitteilyn jälkeen valitse **End Post Processing** (lopetta viimeistely).

Puhelu tai keskustelu kahden edustajan välillä

- Ennen soittoa toiselle edustajalle tarkista edustajan tila **Agents** (edustajat) -välilehdeltä. Valitse edustaja ja napsauta pikavalikon kohtaa **Make a call** (soita puhelu).
- Ennen keskustelun aloittamista toisen edustajan kanssa tarkista edustajan tila **Agents** (edustajat) -välilehdeltä. Valitse edustaja ja napsauta **Start a chat** (aloita keskustelu).

Käyttöympäristön vaihto

Kun saat ilmoituksen käyttöympäristön vaihdosta, pysy kirjautuneena sisään, kunnes olet lopettanut senhetkisen puhelun. Viimeisen ilmoituksen jälkeen sinulla on kymmenen minuuttia aikaa kirjautua ulos. Kirjautu ulos ja sitten takaisin sisään.