


Kontrollpanel

Operatörsstatus

Tillgänglig	När du ändrar status till Tillgänglig betyder det att du är redo att acceptera en interaktion*.
Upptagen	När en interaktion bearbetas ändras statusen till Upptagen . Inkommande interaktioner blockeras i statusen Upptagen.
Efterbearbetning	När en interaktion avslutas ändras statusen till Efterbearbetning . Inkommande interaktioner blockeras i den här statusen.
Arbeta offline	Du arbetar, men är inte tillgänglig för inkommande interaktioner utom direkta operatörssamtal och vidarekopplade samtal.
Ta rast	Om du ändrar status till Ta rast betyder det att du tar en rast. Då visas att du är inloggad men inte arbetar. Du måste ändra status för att navigera i programmet.
Logga ut	Du loggas ut från operatörskonsolen

*En interaktion är ett samtal, en chatt, ett e-postmeddelande eller ett röstmeddelande som hanteras av Virtual Contact Center.






Åtkomst till VCC Analytics

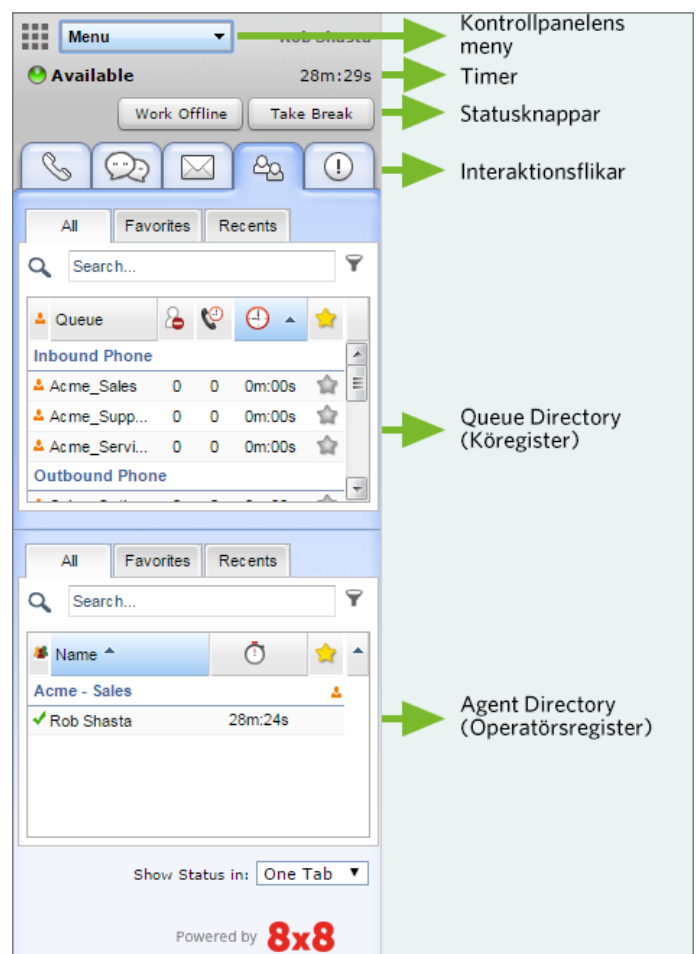
Inifrån **Control Panel** (kontrollpanelen) klickar du på  och sedan på **Business Intelligence** (affärsinformation) för att starta 8x8 Virtual Contact Center Analytics-verktyget. Här kan du se dina prestandavärden och bedöma din produktivitet.

Kontrollpanelens meny

Profile (Profil)	Ange inställningar för operatörskonto
My recording (Min inspelning)	Spela in egna meddelanden som spelas upp för personer som ringer
CRM	Ger operatörer åtkomst till supportförfrågningar, kunder och uppgifter från den lokala CRM.
Collaborate (Samarbete)	Fjärranslut till en kunds dator för att kunna bläddra tillsammans
Help (Hjälp)	Ta del av information via FAQ (svar på vanliga frågor), User Guide (produktdokumentation och hjälpvideor) och Support (kunskapsdatabas).

Interaktionsflikar

Telefon		Ger åtkomst till alla kontroller som behövs för att hantera samtal
Chatt		Ger åtkomst till alla kontroller som behövs för att hantera chattinteraktioner
E-post		Ger åtkomst till alla kontroller som behövs för att hantera e-post
Status		Visar realtidsstatusen för operatörer och köer med registren.
Meddelanden		Ger åtkomst till meddelanden som skickats från arbetsledarna på kontaktcentret



The screenshot shows the Operator Console Control Panel interface. Annotations with green arrows point to various elements:


- Kontrollpanelens meny**: Points to the 'Menu' dropdown at the top left.
- Timer**: Points to the '28m:29s' timer display.
- Statusknappar**: Points to the 'Work Offline' and 'Take Break' buttons.
- Interaktionsflikar**: Points to the icons for Phone, Chat, Email, Status, and Messages.
- Queue Directory (Köregister)**: Points to the 'Queue' section showing 'Inbound Phone' and 'Outbound Phone' lists.
- Agent Directory (Operatörsregister)**: Points to the 'Agent Directory' section showing a list of agents like 'Rob Shasta'.

Operatörskonsol - Control Panel

Timer: Visar hur länge du har haft en viss status.

Vanliga uppgifter

Ändra din operatörsstatus

1. Välj önskad statusknapp i kontrollpanelen.
2. Om statusknappen visar  uppmanas du att välja en statuskod.
3. Välj en kod som anger anledningen till ditt statusbyte.

Konfigurera telefonnummer

1. Klicka på **Profile** (Profil) från kontrollpanelens meny.
2. I **Personal settings** (Personliga inställningar) anger du ett kontorsnummer eller SIP URI.
3. Klicka på **Make Verification Call** (Ring verifieringssamtal) för att verifiera telefonnumret.
4. Kontrollera att telefonnumret är i rätt format och klicka på **Save** (Spara).

Använda statuskoder

Statuskoder bestäms av din administratör och beskriver anledningen till ditt statusbyte.

1. Välj en knapp för statusändring.
2. Välj en lämplig kod från rullgardinsmenyn med statuskoder.

Hantera samtal

- **Utgående:** Ange ett telefonnummer i telefonfältet och klicka på Dial (Ring) för att ringa ett samtal. Din telefon ringer först. Svara för att starta samtalet eller klicka på ett telefonnummer i CRM-posten för att ringa automatiskt.
- **Inkommande:** När det kommer ett inkommande samtal blinkar fliken **Phone** (Telefon) rött och telefonen ringer. Svara i telefonen för att acceptera samtalet.

Vidarekoppla ett samtal

Du kan vidarekoppla ett samtal till en annan operatör, kö eller extern person. Informera personen som ringer ifall du avser att vidarekoppla samtalet.

Till en operatör:

- **Blind Transfer (Blind vidarekoppling):** Klicka på fliken **Agents** (Operatörer) för att se statusen för andra operatörer i operatörsregistret. Välj en operatör och klicka på **Blind Transfer** (Blind vidarekoppling). Samtalet vidarekopplas till den valda operatören.
- **Consult Transfer (Konsulterande vidarekoppling):** Gå till rad **2**, välj en ledig operatör i fliken **Agent** (Operatör). Klicka på **Make a call** (Ring ett samtal) från kontextmenyn. När samtalet kopplar klickar du på **Transfer Lines** (Vidarekoppla linjer) för en varm vidarekoppling.

Till en annan kö:

1. I **Queue Directory** (Köregister) kontrollerar du statusen för en kö som samtalet kan vidarekopplas till.
2. Välj en kö och klicka på **Transfer** (Vidarekoppla).


Till en extern person:



1. Under pågående samtal på linje **1** växlar du till linje **2**.
2. Ange telefonnumret i telefonfältet. Klicka på **Ring**.
3. Vänta tills motparten svarar och klicka sedan på **Transfer Lines** (Vidarekoppla linjer).

Skapa en konferens

1. Under ett pågående samtal på telefonlinje **1** informerar du motparten om den avsedda konferensen.
2. Växla till telefonlinje **2** och ring upp önskad person.
3. Vänta tills personen svarar och klicka sedan på **Join lines** (Slå samman linjer).

Kontrollera status för andra operatörer och köer

Fliken **Status**  visar en statusöversikt i realtid över köer och medverkande operatörer.

- **Queue Status (Köstatus):** Klicka på fliken  och sedan på fliken **Queues** (Köer) för att se statusen för de köer du är med i.
- **Agent Status (Operatörsstatus):** Klicka på fliken  och sedan på fliken **All** (Alla) för att se statusen för operatörerna i din operatörsgrupp.

 - Tillgänglig;  - Upptagen;  - Arbetar offline;  - På rast;  - Nås via e-post;  - Utloggad


Favorites (Favoriter): Bokmärk köer som används ofta och operatörer som du ofta interagerar med.

Recents (Senaste): Visar statusen för köer som du tidigare har vidarekopplat samtal till samt operatörer som du har påbörjat interaktioner med.

Använda transaktionskoder

När du avslutar en interaktion kan du uppmanas att välja transaktionskoder. Dessa koder konfigureras av administratören och beskriver resultatet av en interaktion. Välj en lämplig kod från listan och klicka på **Save** (Spara).


Hantera en chatt

Vid en inkommande chatt blinkar **chattfliken**  rött. Klicka på **Accept** (Acceptera). En chattsession upprättas. Klicka på **End Chat** (Avsluta chatt) när förfrågan har behandlats.

Infoga frågor och svar i en chatt

Under en aktiv chattsession kan du infoga information genom att bläddra bland de vanliga frågorna/kunskapsdatabasen eller genom att hänvisa till en särskild genväg. Skriv in önskad genväg i rutan för inmatning av vanliga frågor. En länk till de vanliga frågorna infogas i chatten. Klicka på **Send** (Skicka in).

Acceptera ett e-postmeddelande

Vid ett inkommande e-postmeddelande blinkar e-postfliken  rött. Klicka på **Accept Email** (Acceptera e-postmeddelande). Den inkommande e-postmeddelandet skapar en supportförfrågan. För att behandla e-postmeddelandet klickar du på **Reply** (Svara). Klicka på **End Post Processing** (Avsluta efterbearbetning) när förfrågan har behandlats.

Samtal eller chatt mellan två operatörer

- För att ringa en annan operatör kontrollerar du operatörens status i fliken **Agents** (Operatörer). Välj operatör och klicka på **Make a call** (Ring ett samtal) från kontextmenyn.
- För att chatta med en annan operatör kontrollerar du operatörens status i fliken **Agents** (Operatörer). Välj operatören och klicka på **Start a chat** (Börja chatta).

Plattsformsbyte

Om du får en avisering om plattsformsbyte kan du fortsätta vara inloggad tills du har avslutat samtalet. Efter den slutgiltiga aviseringen har du tio minuter på dig att logga ut. Logga ut och in igen.