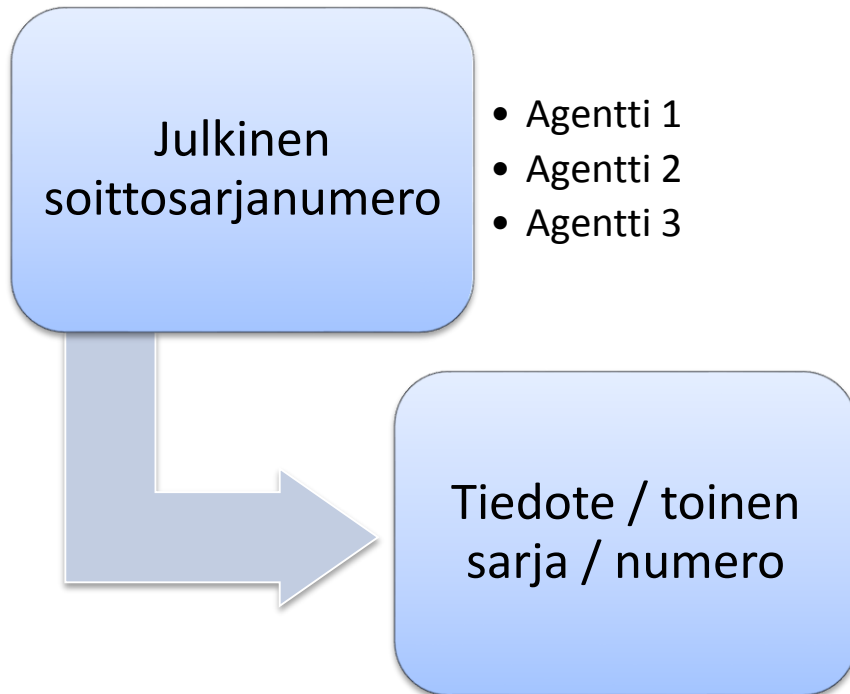


ACD-sarjat

Helsingin yliopisto

ACD sarjojen periaate



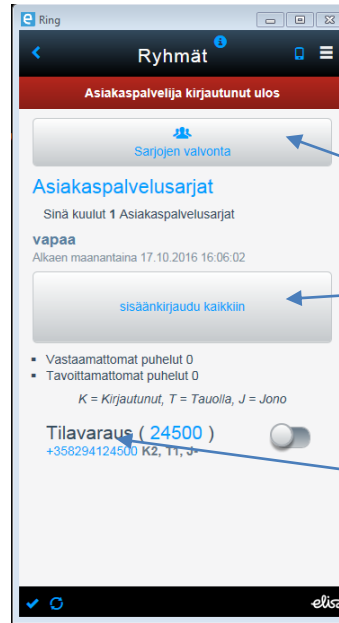
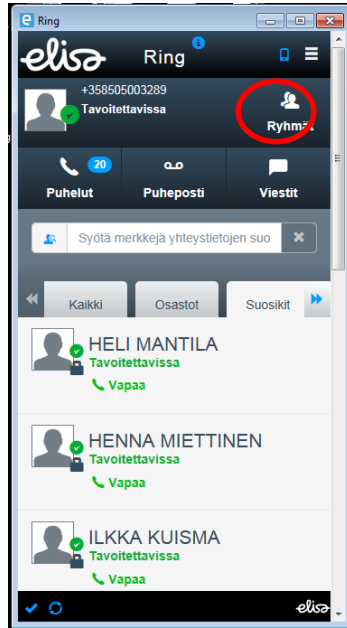
- Puhelu ohjataan niille agenteille, jotka ovat kirjautuneet ACD sarjaan
- Puhelu ohjautuu agentille soittotavan määrittelemällä tavalla
 - Kauten vapaana
 - Alkaen alusta
 - Kiertävä
 - Samanaikainen
- Mikäli kukaan agenteista ei vastaa puheluun, puhelu voidaan ohjata
 - Tiedotteeseen
 - Sisäiseen tai ulkoiseen numeroon
- Mikäli yhtään agenttia ei ole kirjautuneena palveluaikana, puhelu voidaan ohjata
 - Poikkeustiedotteeseen
 - Sisäiseen tai ulkoiseen numeroon
- Tiedotteita ei ole valmiina, vaan ne tulee nauhoittaa itse!
 - Oletuksena on vain tervehdys "Tervetuloa asiakaspalveluumme"

Roolit ACD –sarjoissa

- Ring Pääkäyttäjä
 - Luo sarjan, määrittelee asiakapalvelijat, toimii teknisenä pääkäyttäjänä
 - Muokkaa sarjoja
 - Hakee raportit
- Tiimipäällikkö
 - Hallinnoi päivittäistä toimintaa, näkee sarjan tilanteen reaaliajassa
 - Muokkaa sarjoja
 - Hakee raportit
 - Voi myös sulkea sarjan poikkeustilanteessa. Poikkeustiedotteen nauhoitus (Ring Plus käyttöliittymän kautta)
- Asiakaspalvelija
 - Hoitaa varsinaiset puhelut

ACD-SARJAAN KIRJAUTUMINEN, 3 TAPAA

1. Käyttäen hallintakäyttöliittymää: <https://webring.mob2.elisa.fi/>



Valvo sarjoja

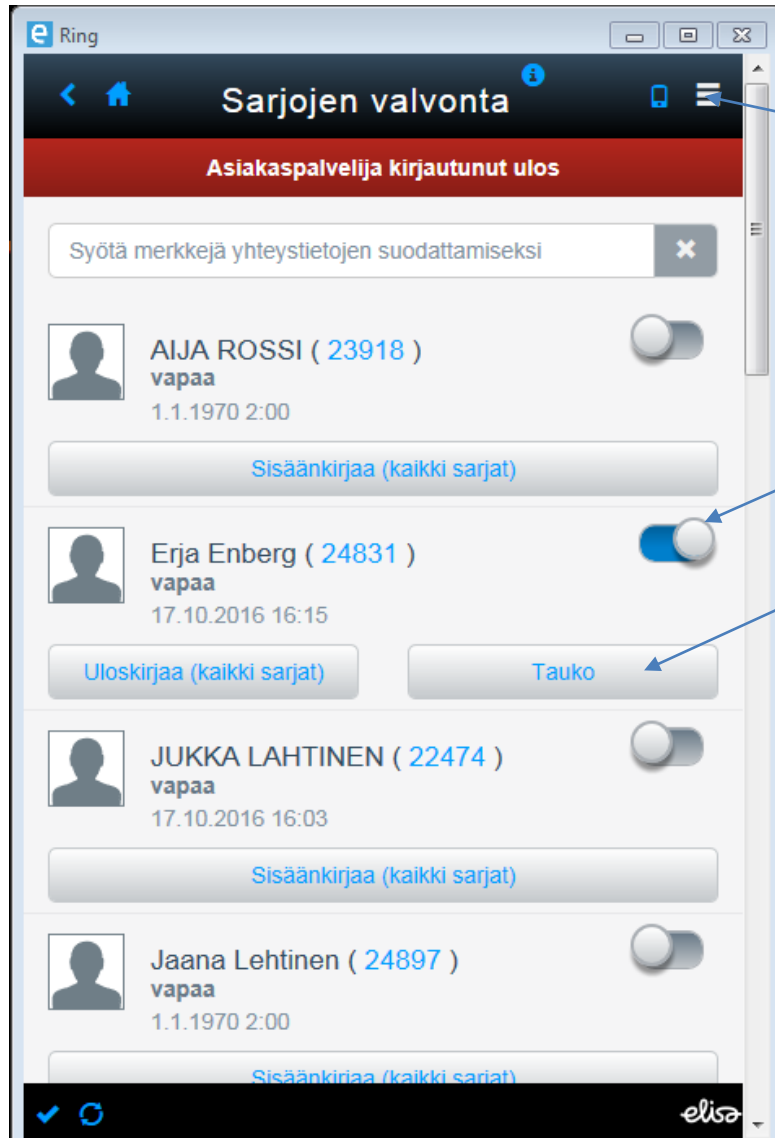
Kirjautu kaikkiin sarjoihisi

Kirjautu yhteen sarjaan

2. Käyttäen valikkoa, sarjaan sisään/sarjaan ulos:
***888*2*4*1#**

3. Soittamalla numeroon **887** → Pyytää salasanan, salasana on oma Ring-salasanasi. Kuuntele ohjeita!

Tiimipäällikön työkalu



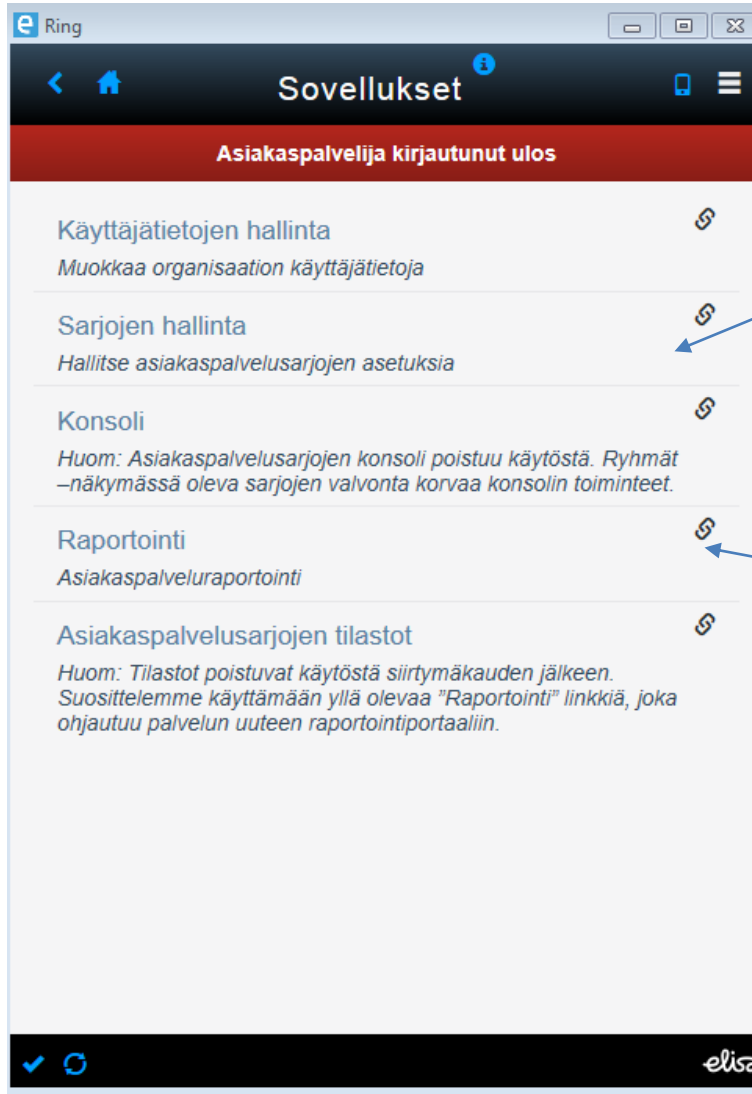
Raportointi

- Voit ajaa raportin sarja- ja agenttitasolla yms.

Agenttien tila

- Voit lisätä ja poistaa agentin sarjasta
- Laittaa agentin tauolle tai tuoda pois tauolta
- Yms.

Tiimipäällikön työkalu



Agenttien tila

- Voit hallita sarjan ominaisuuksia
- Luoda uusia agentteja
- Vaihtaa tiedotteita
- Muuttaa jonokokoja
- yms

Raportointi

- Voit ajaa raportin sarja- ja agenttitasolla yms.