

Desktop Manager (Správce plochy)

Aplikace Desktop Manager je navržena jako sofistikovaný nástroj pro zlepšení kontroly nad voláním a funkcemi kontaktního centra vaší ústředny MD110.

Forcing Agent Status (vynucení stavu agenta)

- 1) Když je ukazatel myši nad pracovní plochou, klepněte na X; nebo stiskněte F6.
- 2) Zobrazí se dialogové okno **Force Agent Status**.
- 3) Vyberte jméno agenta, pro kterého si chcete vynutit změnu statutu.
- 4) Klepněte na požadované tlačítko, například **Logoff** (odhlásit), **Ready** (připraven), **Not Ready** (nepřipraven) nebo **Logoff All** (odhlásit vše)

Monitoring an Agent (sledování agentů)

- 1) Když je ukazatel myši nad pracovní plochou, klepněte na X; nebo stiskněte F7.
- 2) Zobrazí se dialogové okno **Monitor**.
- 3) Vyberte jméno agenta, jehož sledování chcete zapnout nebo zastavit.
- 4) Klepněte **Start** nebo **Stop**.

Recording Falos (nahrávání volání)

- 1) V okně Call (volání) klepněte na X. Zobrazí se menu System nebo okno Call. Klepněte na **Call Recording** (nahrávání volání) nebo stiskněte ALT+R při aktivovaném okně Call.
- 2) Zobrazí se dialogové okno **Call Recording**.
- 3) Klepněte **Start**.

Sending a Text Message (odeslání textové zprávy)

- 1) Když je ukazatel myši nad pracovní plochou, klepněte na X; nebo stiskněte F9.
- 2) Zobrazí se dialogové okno **Desktop Messaging** (odeslání zprávy z desktopu).
- 3) Vyberte agenta (agenty), kterému chcete odeslat vzkaz.
- 4) Napište textovou zprávu do pole **Message** (zpráva).
- 5) Klepněte na **OK**.

Providing Assistance (Poskytnutí asistence)

Když se na vaší ploše zobrazí okno **Assistance Request** (žádost o asistenci), klepněte na **Accept** (přijmout). Automaticky budete připojeni k tomuto volání. Pokud máte současně jiné volání, bude přidrženo.
nebo

Když se na vaší ploše zobrazí okno **Assistance Request**, klepněte na **Reject** (odmítnout). K tomuto volání nebudete připojeni. Žadající agent bude o vašem odmítnutí asistence informován.

Providing Assistance for E-mail/SMS (Poskytnutí pomoci pro E-mail/SMS)

Když se na vaší ploše zobrazí okno **E-mail/SMS Assistance Request** (žádost o asistenci pro E-mail/SMS), klepněte na **Accept** (přijmout). V okně pro E-mail/SMS se zobrazí e-mailová zpráva nebo SMS
nebo

Když se na vaší ploše zobrazí okno **E-mail/SMS Assistance Request**, klepněte na **Reject** (odmítnout). Žadající agent bude o vašem odmítnutí asistence informován.