

Краткая инструкция Агента Работа с IVR-интерфейсом

Содержание

1. Схема меню IVR (без принятия вызовов, регистрация в системе, управление статусами и т.д.) 2
2. Схема меню (при принятом входящем вызове)..... 3

1. Схема меню IVR (без принятия вызовов, регистрация в системе, управление статусами и т.д.)

IVR-интерфейс Агента - это интерактивное голосовое меню для управления входящими вызовами и своими статусами и настройками.

Номер IVR для работы Агентов в услуге: **+79262951361**

Для регистрации в системе позвоните по данному номеру (+79262951361), и следуйте инструкциям автоинформатора.

Схема меню после регистрации в системе:

- 1 - Завершить сеанс работы с системой
- 2 - Изменить пароль
- 3 – Перейти в состояние «Временно не готов»
- 4 – Перейти в состояние «Не готов»
- «*» - Выйти из системы

2. Схема меню (при принятом входящем вызове)

В данной ветке IVR автоинформатор не воспроизводит подсказки, выполняйте все необходимые действия сразу!

«*» - удержание Абонента на линии и вход в меню Агента (Абонент в это время слышит музыку)

1 – Перевод вызова на внешний номер (можно переводить также на короткий номер Агента)

2 – Перевод вызова на группу (на отдел)

3 – Проигрывание номера (Агент набирает номер, который воспроизводится Абоненту, и Абоненту предлагается нажать «1» для соединения с проигранным номером, «2» для обратного возврата к Агенту и «*» для выхода из системы).

4 – Перевод звонящего в режим ожидания

5 – Возврат

2.1 Перевод вызова на внешний номер:

3. При принятом вызове нажмите «*»

4. Нажмите «1»

5. Наберите номер телефона, на который нужно перевести вызов (либо в полном формате, либо короткий номер)

6. Нажмите «#».

Далее поведение системы зависит от настроек перевода вызова, если функция «Соединение Агента с внешним номером» включена:

1. Отключить Агента после перенаправления на внешний номер: Агент отключается немедленно после нажатия кнопки '#'

2. Отключить Агента после соединения с внешним номером: Когда происходит успешное соединение с внешним номером, система завершает соединение с Агентом и Абонент подключается к внешнему номеру.

3. Разрешить Агенту разговаривать с внешним номером – консультационный вызов: Если внешний номер отвечает, и Агент не кладет трубку после перенаправления, то Агент может разговаривать с внешней стороной.

2.2 Перевод вызова на группу (Отдел):

7. При принятом вызове нажмите «*»
8. Нажмите «2»
9. Введите идентификатор Отдела (три цифры). Идентификатор можно посмотреть в списке Отделов вашей Компании. Вызов переводится.

2.3 Проигрывание номера

- При принятом вызове нажмите «*»
- Нажмите «3»
- Введите номер телефона (минимум две цифры)
- Нажмите «#»

Далее поведение системы зависит от настроек произнесения номера, если функция «Произнесение номера» включена:

1. Отсоединить Агента при произнесении номера. В этом случае Агент освобождается сразу после нажатия на кнопку '#'.
2. Разрешить перенаправление на произнесенный номер. В этом случае Агент остается на линии, пока Абонент не будет соединен с произнесенным номером.