

09-09-2003

Newcall Ltd.

ערך: עידן כץ

שיפורים ושינויים בקבוצות HUNT ACD בגרסה 14.XX

CCS: MOKED 11-AUG -2000 21:36

Terminal No.: 0, Password level: 3

Software Version: 14.15.09 <-----גרסה על מודגם

SYSTEM svc SL-IP SVC Version: 38.10 <-----במרכזיה

הנ"ל תוספות ושיפורים לגלישת שיחות בקבוצות ACD במצבים שונים שכל
חברי הקבוצה (סוכנים) תפוסים.

מספר הקבוצה (לדוגמה) <-----753

NAME: (for space use underscore: "_")

SHORT(5) - BLANK MOKED <-----שם קצר

FULL(16) - BLANK

GROUP TYPE (Ucd/Acd) - A <-----קבוצת ACD

IVR_ACD (Y/N)-N <-----לא קבוצת IVR

VM_GROUP(Y/N) - N <-----לא קבוצת דואר קולי

LOAD ID - Y <-----כניסה רק עם קוד זיהוי

CAP_REINTRODUCTION_OF_QUEUED_CALL(Y/N) - N <-----רק בעבודה עם CAP

SEARCH TYPE (0-circ,1-term,2-statis)- 0 <-----גישוש מעגלי

ENTER OVERFLOW (CR/NUM) - 753 <-----יעד גלישה ראשי

EXTENDED OVERFLOW (Y/N)- Y <-----האם להפעיל גלישה מורחבת (חדש)

INACTIVE GROUP SETTINGS: <-----רק האם בחרנו Y בסעיף הקודם נפתחת האופציה

Q NEW CALLS (Y/N)-N <-----חנית שיחות חדשות שהתקבלו בקבוצה

DESTINATION (Overflow/NUM)-Overflow<-N יעד גלישת שיחות חדשות במידה ובחרנו

QUEUED CALLS STAY IN QUEUE (Y/N)-N<-----שיחו חונות ישארו בחנייה

DESTINATION (Overflow/NUM) - Overflow<---באם נבחר N מהו יעד הגלישה יגלשו

UNAVAILABLE GROUP SETTINGS:<-----במידה ויעד גלישה שהוא קבוצה לא זמין

Q NEW CALLS (Y/N)-N <-----האם להחנות שיחות חדשות

DESTINATION (Overflow/NUM) - Overflow <-----באם נבחר N לאן יגלשו

QUEUED CALLS STAY IN QUEUE (Y/N)-N <-----שיחות שכבר חונות האם ימשיכו לחנות

DESTINATION (Overflow/NUM) - Overflow <-----באם לא מהו יעד הגלישה

RING NO ANSWER CALLS SETTINGS:<-----מה קורה במצב צילצול ללא מענה והגיע זמן הגלישה

Q CALLS (Y/N)-Y <-----באם נבחר Y מתקבלת אזהרה שתכונת AUTO_RELEASE תופעל

עצמאית אצל כל חברי הקבוצה למנוע מצב שחבר לא נמצא ליד העמדה שלו

ולא ביצע שיחורר זמני או LOG OUT. (לפנכם הערה המקורית של הקורל).

NOTE: All agents will be set to Auto-Release when RNA Q CALLS is

set to Y. This will override any Auto-Release setting for the

agent's station. Caution should be used so as to prevent

agent confusion when they do not answer ACD calls ringing their se

מידה ונגדיר N בענף הקודם יפתח הסעיף:

הו יעד הגלישה <-----DESTINATION (Overflow/NUM) - Overflow

ONE STEP GROUP(Y/N) - N

MUSIC SOURCE (0..3) - 0

RETAIN_HUNT_MUSIC_SOURCE (Y/N)- N

WRAP-UP TIME (sec)- 76

NOTE: #_of_q_calls_for_busy greater/equal #_of_q_calls_for_delay

#_OF_Q_CALLS_FOR_DELAY - NONE <-----הגבלת כמות שיחות שיכולה הקבוצה לקבל VER 10

CALL_DELAY_TIME (sec)- 30 <-----זמן עיכוב שיחות נכנסות לקבוצה

#_OF_Q_CALLS_FOR_BUSY - NONE <-----הגבלת כמות השיחות החונות על הקבוצה VER 10

TIME_TO_OVERFLOW (sec)- 120 <-----זמן הגלישה המקורי

TIME_TO_2nd ANN (sec)- 20

TIME_TO_NEXT_MEM (sec)- 20

CALL_WAITING_TONE - Y <-----VER 10 קבלת צליל שיחה ממתונה בצד הרחוק

RECORDED MESSAGES:
ENTER MANDATORY (CR/NUM) -
ENTER 1st ANNOUNCER (CR/NUM) -

ENTER MEM# 1 -<----- הסוכנים כאן נכניס את

I Katz.