

מדריך משתמש סרגל כלים לסנטריקס

תוכן עניינים

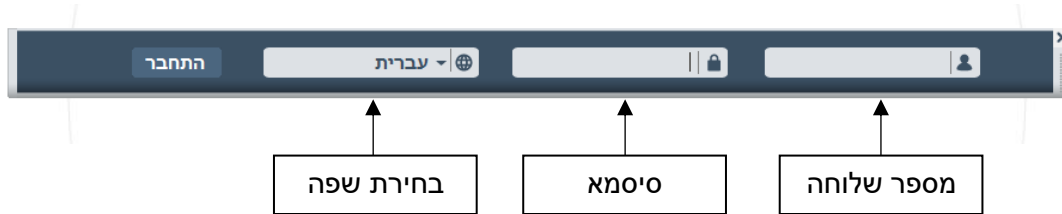
3.....	מבוא
4.....	התחברות למערכת
5.....	סרגל כלים
6.....	חלון המשתמש
6.....	חלון השיחה
7.....	חלון הקיצורים
7.....	הגדרות
7.....	יומן שיחות
8.....	ספר טלפונים
8.....	סטטיסטיקות
8.....	ביצוע תכונות טלפוניה
8.....	מענה לשיחה
9.....	ביצוע שיחה יוצאת
9.....	החזקת שיחה
9.....	ביצוע ועידה
10.....	העברת שיחה מבוקרת
10.....	העברת שיחה עיוורת
11.....	ניתוק שיחה

מבוא

עולם הדיגיטלי רב ערוצים ופעילות התקשורת בארגון הופכת להיות מורכבת ומאתגרת, לצורך כך פתרון סרגל הכלים מאפשר לעסק לעבוד בצורה נוחה ויעלה יותר. בסרגל זה ניתן לרכז את כל דרכי התקשורת של לקוחות הארגון בצורה פשוטה.

הסרגל כלים מאפשרת לתפעל בקלות ובפשטות את השיחות הנכנסות והיוצאות של הארגון, ממשק הסרגל מפשט את פעילות נציג הארגון ומאפשר מתן שירות מהיר ויעיל ללקוחות הארגון.

התחברות למערכת



על מנת להתחבר לסרגל השירות, עליך להכניס את שם משתמש והסיסמא שסופקו לך בעת ההצטרפות לשירות ולבחור את השפה הרצויה. לאחר מכן יש ללחוץ על הכפתור "התחבר".

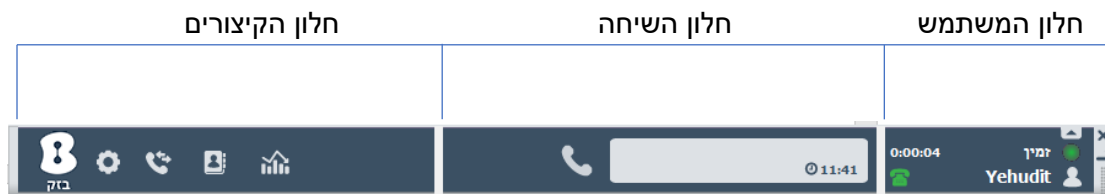
במידה והתהליך הצליח, נעבור למסך העבודה.

בהתחברות הבאה, הסרגל יזכור את מספר השלוחה והסיסמא שהוזנו בהתחברות הקודמת.

במידה ומתקבלת הודעת שגיאה: "לא קיימים רישיונות במערכת" עליך ליצור קשר עם מוקד בזק עסקים

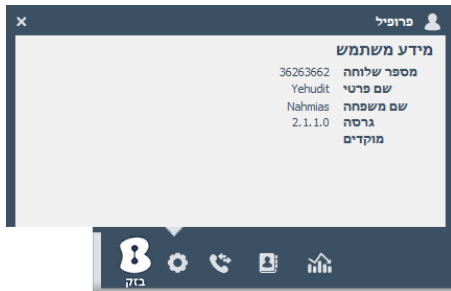
סרגל כלים

הסרגל מחולק לשלושה חלקים:



סרגל הנציג מורכב מלחיצה פעולה:





חלון המשתמש

מציג מיידע על המשתמש:

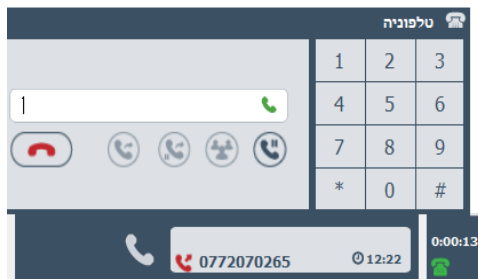
- מספר השלוחה
- שם ושם משפחה של המשתמש כפי שמופיע במערכת ה Broadsoft
- גרסת הסרגל
- שמות הקבוצות שאליהם המשתמש משתייך

חלון השיחה

בחלון השיחה ניתן לצפות בפרטים אודות השיחה וביצוע פעולות טלפוניה.

הצגת פרטים הקיימים:

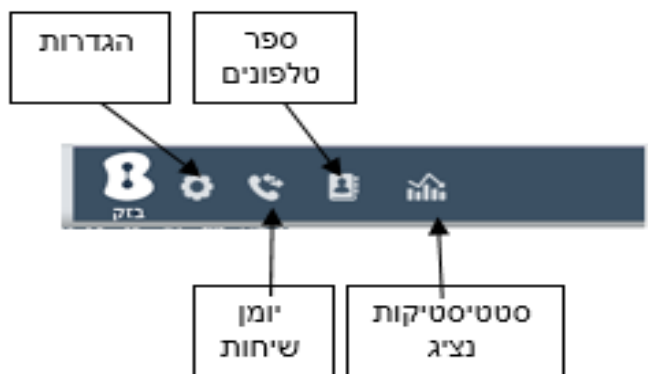
- מספר טלפון מתקשר
- זמן בשיחה
- שעה



פעולות שניתן לבצע:

- החזקת שיחה
- ביצוע ועידה
- ביצוע העברה מבוקרת
- ביצוע העברה עיוורת

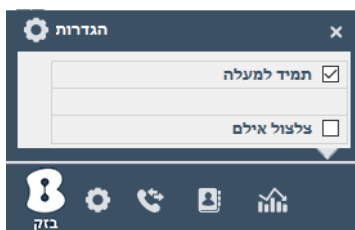
חלון הקיצורים



נתחיל משמאל לימין:

הגדרות

מאפשר 2 אופציות:



- **תמיד למעלה**

כאשר מסומן, חלון הסרגל יהיה תמיד יהיה בקדמת המסך, מעל כל חלון פתוח אחר.

- **צלצול אילים**

כאשר מסומן, שיחות נכנסות יופיעו בסרגל ללא צליל רקע.

יומן שיחות

תצוגת יומן השיחות של המשתמש.

מספר	זמן	משך שיחה	סקיל
0502078484	12:35 13/11	00:03	
0502078484	12:35 13/11	00:04	
0502078484	12:35 13/11	00:06	
0772070265	12:33 13/11	00:06	
036263662	12:33 13/11	00:14	
036263662	12:33 13/11	00:10	
036263662	12:33 13/11	00:04	
0772070265	12:22 13/11	00:16	
0772070265	12:22 13/11	00:02	
0772070265	12:21 13/11	00:16	

- מספר המתקשר

- סוג השיחה

שיחה נכנסת



○

שיחה יוצאת



○

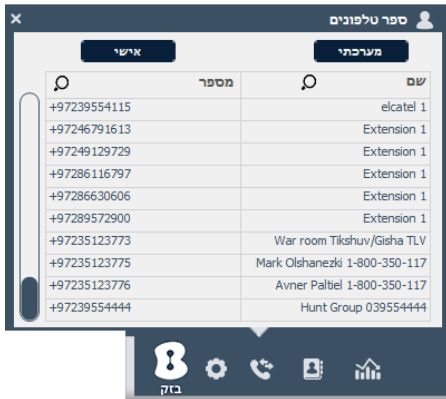
שיחה שלא נענתה



○

- זמן השיחה

- משך השיחה



ספר טלפונים

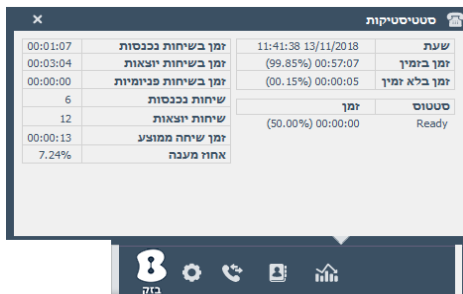
• ספר טלפונים מערכתי

מציג את רשימת מספרי טלפון המוגדרים בספריה הארגונית. אנשי הקשר המוצגים נלקחים ממרכזיית ה Broadsoft של בזק.

• ספר טלפונים אישי

כל משתמש יכול לנהל בעצמו רשימת אנשי קשר תחת הכותרת "אישי".

אנשי הקשר האישיים הינם אישיים ולא משותפים עם משתמשים אחרים.



סטטיסטיקות

מציג את כל הסטטיסטיקות על נתוני המשמרת של הנציג.

הנתונים מתאפסים בכל תחילת יום וסופרים את זמני הפסקות, זמני השיחות, כמות השיחות, זמן שיחה ממוצע, אחוז מענה ועוד.

ביצוע תכונות טלפוניה

מענה לשיחה

בזמן שיחה נכנסת, יופיע מספר הטלפון של המתקשר בנוסף אייקון השפופרת יבהב בצבעים ירוק – אפור



בלחיצה על האייקון של השפופרת, השיחה תענה.

הערה: במידה ומופעלת תכונת "מענה אוטומטי", השיחה תיענה באופן אוטומטי.

ביצוע שיחה יוצאת

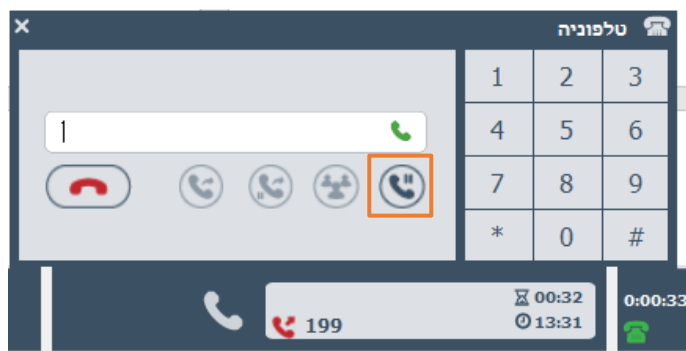
חיוג באמצעות המקלדת, בשורת החיוג או באמצעות לוח המקשים. בסיום החיוג יש ללחוץ על המקש Enter או באמצעות לחיצה על לחצן החיוג



החזקת שיחה

בזמן שיחה בלבד, ניתן לבצע החזקת שיחה ע"י לחיצה על הכפתור "החזק". בזמן שהלקוח נמצא ב"החזק" הוא שומע מוזיקה ואינו שומע את המתרחש בטלפון.

בזמן שהלקוח נמצא ב"החזק" האייקון יבהב. בכדי לבטל את החזקת השיחה, יש ללחוץ על הכפתור בשנית. במצב זה השיחה תשתחרר מהמצב "החזק"

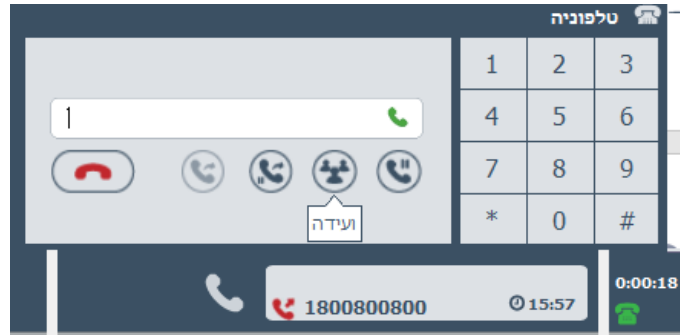


ביצוע ועידה

ביצוע ועידה מתבצע בכמה שלבים:

1. נעשה במהלך של שיחה.
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו נרצה לצרף לשיחה.

3. נלחץ על כפתור ה"ועידה". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותשאיר את הצד השני במצב "החזק".

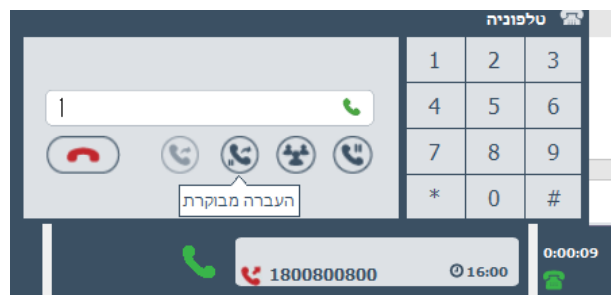


4. כאשר הצד השלישי ענה לשיחה, הלקוח עדיין במצב "החזק". לצורך השלמת הועידה ומיזוגה נלחץ שוב על מקש ה"ועידה" המהבהב. בלחיצה השנייה שתי השיחות יתמזגו ותחל הועידה

העברת שיחה מבוקרת

העברת שיחה לצד שלישי, עם אישור הנמען טרם ההעברה.

1. נעשה במהלך של שיחה.
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו רוצים להעביר אליו את השיחה.
3. נלחץ על כפתור ה"העברה מבוקרת". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותשאיר את הצד השני במצב "החזק".



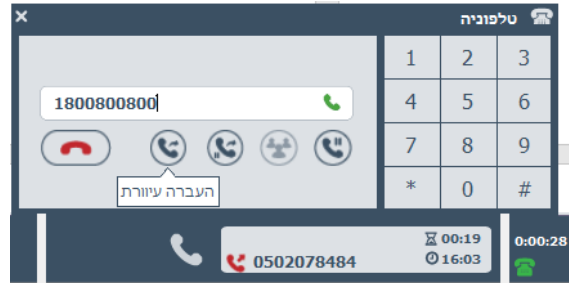
4. כאשר הצד השלישי ענה לשיחה, הלקוח עדיין במצב "החזק". לצורך השלמת העברת השיחה נלחץ שוב על מקש ה"העברה מבוקרת" המהבהב. בלחיצה השנייה השיחה תועבר לצד השלישי.

העברת שיחה עיוורת

העברת שיחה לצד שלישי, ללא אישור הנמען טרם ההעברה.

1. נעשה בזמן של שיחה.
2. בזמן השיחה יש להקיש בשורת החיוג או באמצעות המקשים את הצד השלישי שאנחנו רוצים להעביר אליו את השיחה.

3. נלחץ על כפתור ה"העברה עיוורת". בשלב זה המערכת תחייג לצד השלישי ותעביר את השיחה באופן מידי



ניתוק שיחה

ניתוק שיחה מתבצע באמצעות מקש "ניתוק" במהלך שיחה בלבד.

