

Avaya Interaction Center

รีลีส 7.3

คู่มือผู้ใช้ Agent

มีนาคม 2012

© 2012 Avaya Inc. **สงวนลิขสิทธิ์**

ข้อความประกาศ

ในขณะที่ได้พยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลต่างๆ ในเอกสารนี้สมบูรณ์และถูกต้องในเวลาที่จัดพิมพ์ ทาง Avaya Inc. ไม่สามารถรับรองความเสียหายจากข้อผิดพลาดใดๆ ที่อาจมีได้
การเปลี่ยนแปลงและการแก้ไขข้อมูลในเอกสารนี้อาจจะถูกรวมไว้ในฉบับต่อๆ ไป

คำประกาศของเอกสาร

Avaya Inc. ไม่ขอรับผิดชอบการแก้ไขต่างๆ การเพิ่ม หรือการลบเวอร์ชันดั้งเดิมของเอกสารฉบับนี้ที่จัดพิมพ์ไว้
เว้นเสียแต่ว่าการแก้ไขต่างๆ การเพิ่ม หรือการลบนั้นดำเนินการโดย Avaya ลูกค้า
และ/หรือผู้ใช้ปลายทางยินยอมชดเชยและไม่มุ่งร้าย Avaya เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และพนักงานของ Avaya ในการฟ้องร้อง, คดีความ, เรียกร้อง และวินิจฉัยสิ่งที่เกิดขึ้น หรือเกี่ยวข้องกับการดัดแปลง การเพิ่ม หรือการลบเอกสารนี้ในภายหลังโดยลูกค้าหรือผู้ใช้ปลายทาง

คำประกาศการเชื่อมโยง

Avaya Inc. ไม่ขอรับผิดชอบสำหรับเนื้อหา หรือความน่าเชื่อถือใดๆ ของเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับเอกสารนี้
และไม่จำเป็นต้องรองรับผลิตภัณฑ์, บริการ หรือข้อมูลที่บรรยายหรือนำเสนอในเว็บไซต์เหล่านั้น
เราไม่สามารถรับประกันได้ว่าการเชื่อมโยงเหล่านี้จะใช้งานได้ตลอดเวลา
และเราไม่มีสิทธิ์ควบคุมความพร้อมใช้งานของเว็บเพจที่เชื่อมโยงอยู่

การรับประกัน

Avaya Inc. ได้จัดเตรียมการรับประกันแบบจำกัดสำหรับผลิตภัณฑ์นี้ อ้างถึงข้อตกลงการขายของคุณ
เพื่อกำหนดข้อตกลงของการรับประกันแบบจำกัด นอกจากนี้จะมีภาษามาตรฐานในการรับประกันของ Avaya
และข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์นี้ ในระหว่างการรับประกัน เสนอที่เว็บไซต์การสนับสนุนของ Avaya:

http://www.avaya.com/support

การอนุญาตใช้สิทธิ์

การใช้งานหรือติดตั้งผลิตภัณฑ์บ่งชี้ว่าผู้ใช้ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง ณ ที่นี้ และเงื่อนไขการอนุญาตใช้สิทธิ์ทั่วไปบนเว็บไซต์ของ AVAYA http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ("เงื่อนไขการอนุญาตใช้สิทธิ์ทั่วไป") หากคุณไม่ต้องการผูกมัดตามเงื่อนไขนี้ คุณต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ ณ จุดที่ซื้อภายในสิบ (10) วันนับจากวันที่ส่งสินค้าเพื่อขอรับเงินหรือเครดิตคืน

Avaya มอบการอนุญาตใช้สิทธิ์แก่ผู้ใช้สุดท้าย ภายใต้ขอบเขตของประเภทการอนุญาตใช้สิทธิ์ที่อธิบายไว้ด้านล่าง
จำนวนใบอนุญาตใช้สิทธิ์ที่ใช้ได้กับหน่วยวัดปริมาณสำหรับการอนุญาตใช้สิทธิ์จะต้องตรงกันเป็นหนึ่ง (1)
นอกเสียแต่ว่าความแตกต่างของจำนวนใบอนุญาตใช้สิทธิ์ หรือหน่วยวัดปริมาณจะถูกระบุไว้ในเอกสาร
หรือสื่อประกอบอื่นที่ให้ไว้กับผู้ใช้ "โปรเซสเซอร์ที่กำหนด" หมายถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบสมบูรณ์ในตัวหนึ่งเครื่อง "เซิร์ฟเวอร์" หมายถึง โพรเซสเซอร์ที่ระบุซึ่งเก็บโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่เข้าถึงโดยผู้ใช้หลายคน "ซอฟต์แวร์"
หมายถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในรหัสออบเจ็กต์ ซึ่งได้รับสิทธิ์เริ่มแรกจาก Avaya และใช้งานในลำดับท้ายสุดโดยผู้ใช้ปลายทาง ไม่ว่าจะในรูปแบบผลิตภัณฑ์แบบสมบูรณ์ในตัวหรือติดตั้งไว้ล่วงหน้าบนฮาร์ดแวร์ "ฮาร์ดแวร์"
หมายถึงผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์มาตรฐานที่จำหน่ายเริ่มแรกโดย Avaya และใช้งานในลำดับสุดท้ายโดยผู้ใช้ปลายทาง

ประเภทการอนุญาตใช้สิทธิ์

ลิขสิทธิ์

ผลิตภัณฑ์นี้ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายลิขสิทธิ์และกฎหมายเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์อื่นๆ เว้นแต่จะกล่าวถึงอย่างชัดแจ้งไว้เป็นอื่น การทำซ้ำ ถ่ายโอน และ/หรือการใช้โดยไม่รับอนุญาต ถือเป็นความผิดทางอาญา และทางแพ่งภายใต้กฎหมายที่บังคับใช้

ส่วนประกอบของบุคคลที่สาม

โปรแกรมหรือส่วนของโปรแกรมบางอย่างที่รวมอยู่ในผลิตภัณฑ์ อาจมีซอฟต์แวร์ที่แจกจ่ายภายใต้ข้อตกลงของบริษัทอื่น ("ส่วนประกอบของบุคคลที่สาม") ซึ่งอาจมีเงื่อนไขที่เพิ่ม หรือจำกัดสิทธิในการใช้งานบางส่วนของผลิตภัณฑ์ ("ข้อกำหนดของบุคคลที่สาม") ข้อมูลที่ระบุถึงส่วนประกอบของบุคคลที่สาม
ตลอดจนข้อกำหนดของบุคคลที่สามที่บังคับใช้จะมีเสนอในเว็บไซต์การสนับสนุนของ Avaya:

http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

การป้องกัน Toll Fraud

"การโทรทางไกลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Toll fraud)" คือการใช้งานระบบการสื่อสารโทรคมนาคมของคุณโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต (เช่น ผู้ที่ไม่ใช่พนักงาน ตัวแทน ผู้รับเหมาช่วงขององค์กรของคุณ
หรือบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในนามของบริษัทของคุณ)
โปรดระวังเกี่ยวกับความเสี่ยงของการโทรทางไกลโดยไม่ได้รับอนุญาตในระบบของคุณ
ซึ่งหากเกิดขึ้นอาจส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในบริการการสื่อสารโทรคมนาคมของคุณ

การแทรกแซงของ Avaya ด้านการฉ้อโกง

หากคุณสงสัยว่าคุณตกเป็นเหยื่อของ toll fraud และคุณต้องการความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนด้านเทคนิค ให้โทรไปที่ Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hotline ที่ +1-800-643-2353 สำหรับสหรัฐอเมริกาและแคนาดา
คุณสามารถดูหมายเลขโทรศัพท์สนับสนุนเพิ่มเติมได้ในเว็บไซต์การสนับสนุนของ Avaya:

http://www.avaya.com/support

เครื่องหมายการค้า

Avaya และโลโก้ของ Avaya เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Avaya Inc. ในสหรัฐอเมริกา และ/หรือเขตอำนาจศาลอื่นๆ
เครื่องหมายการค้าอื่นๆ ทั้งหมดเป็นกรรมสิทธิ์ของเจ้าของเครื่องหมายการค้านั้นๆ

การดาวน์โหลดเอกสาร

โปรดดูเอกสารเวอร์ชันล่าสุดได้ที่เว็บไซต์การสนับสนุนของ Avaya:

http://www.avaya.com/support

ฝ่ายสนับสนุนของ Avaya

Avaya มีหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณสามารถใช้รายงานปัญหาหรือถามข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ
หมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายสนับสนุนคือ 1-800-242-2121 ในสหรัฐอเมริกา
คุณสามารถดูหมายเลขโทรศัพท์สนับสนุนอื่นเพิ่มเติมได้ในเว็บไซต์การสนับสนุนของ Avaya:

http://www.avaya.com/support

สารบัญ

คำนำ . . . 9

วัตถุประสงค์ . . . 9

ผู้อ่าน . . . 9

มีเสนอ . . . 9

บท 1: ภาพรวม . . . 11

Avaya Agent . . . 11

การใช้ Avaya Agent ที่มีหลายภาษา . . . 12

เมนู Avaya Agent . . . 13

Avaya Agent บานหน้าต่าง . . . 13

แท็บสื่อ . . . 14

รายการงาน . . . 14

ซอฟต์โฟน . . . 14

เบราเซอร์ประวัติการติดต่อและ EDU Viewer . . . 15

สคริปท์การสนทนา . . . 15

Web Agent . . . 16

Web Agent ขณะจัดการอีเมล . . . 17

คุณลักษณะที่มีทั้งในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลและโหมดเขียนอีเมล . . . 17

คุณลักษณะของโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล . . . 18

คุณลักษณะของโหมด เขียนอีเมล . . . 18

Web Agent ในขณะที่จัดการการ แชท . . . 19

Web Agent ในโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์ . . . 20

แถบสถานะ Web Agent . . . 20

แถบข้อมูล Web Agent . . . 21

Web Agent เมนู . . . 21

แถบเครื่องมือ Web Agent . . . 22

แถบเครื่องมือหลัก . . . 23

แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล . . . 24

แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดเขียนอีเมล . . . 25

แถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML . . . 27

แถบเครื่องมือการ แชท . . . 28

แถบเครื่องมือการ แชท ด้วยเสียง . . . 29

แถบเครื่องมือทรัพยากร . . . 30

บท 2: การจัดการ Avaya Agent . . . 31

การล็อคเข้าและล็อคออก . . . 31

การล็อกเข้าสู่ Avaya Agent . . . 32

ความปลอดภัยของระบบ . . . 33

การล็อคเข้าและออกจากช่องสัญญาณสื่อ . . . 34

ล็อคออกจาก Avaya Agent . . . 35

การเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix . . . 35
การใช้เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
เกี่ยวกับเครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
การใช้เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 37
เกี่ยวกับเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 37
การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 37
การกำหนดความพร้อมให้บริการของคุณ . . . 38
การเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณ . . . 38
การเปลี่ยนสถานะ ของช่องสัญญาณสื่อทุกช่องสัญญาณ . . . 40
การเปลี่ยนสถานะในช่องสัญญาณสื่อหนึ่งช่อง . . . 40
การตั้งโหมดแมนวล . . . 40
โหมดอัตโนมัติ . . . 41
การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ . . . 41
การป้อนเหตุผลที่คุณไม่พร้อมให้บริการ . . . 42
การดูข้อมูลลูกค้าและข้อมูลการติดต่อ . . . 43
การดูข้อมูลการติดต่อปัจจุบัน . . . 43
การใช้ข้อมูล EDU Viewer . . . 44
การใช้วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน . . . 44
การดูข้อมูลประวัติการติดต่อ . . . 44
การล้างการติดต่อปัจจุบัน . . . 45
การกรองข้อมูลประวัติการติดต่อ . . . 45
การล้างตัวกรองประวัติการติดต่อ . . . 46
การโหลดเค้าโครงใน EDU viewer อีกครั้ง . . . 46
การล้างการติดต่อปัจจุบันใน EDU Viewer . . . 47
การโหลดเค้าโครง EDU viewer อีกครั้ง . . . 47
การใช้ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent . . . 47
การค้นหาคิวและข้อมูล agent . . . 48
ค้นหาคิวบนแท็บคิว . . . 49
การหา agents บนแท็บ Agents . . . 49
การกรองข้อมูลที่แสดงผลใน UAD . . . 50
การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา . . . 52
การลบแท็บผลลัพธ์การค้นหา . . . 54
การปรับปรุงข้อมูล UAD ให้เป็นข้อมูลล่าสุด . . . 54
การฟื้นฟู UAD ทั้งหมด . . . 55
การปรับปรุงสถานะ Agent เท่านั้น . . . 55
การใช้หน้าต่างที่โผล่ขึ้น (สกรีนป็อป) . . . 55
การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ . . . 56
การใช้กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล . . . 56
การใช้สคริปท์สนทนาสคริปท์การสนทนาในการสรุปรวบรวมผล . . . 57

บท 3: การจัดการกับการติดต่อเข้ามาหาทางเสียง . . . 59
การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน . . . 59
การใช้ปุ่มซอฟต์โฟน . . . 60
การใช้เมนูซอฟต์โฟน . . . 61
กำลังใช้ซอฟต์โฟนกับแผงสลับ Communication Manager (CM) . . . 61
การส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย DTMF . . . 61
การใช้โหมด Auto-In Work . . . 62
การจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงขั้นพื้นฐาน . . . 63
การจัดการกับการติดต่อด้วยการตอบรับแบบอัตโนมัติ . . . 63
การจัดการกับการติดต่อโดยไม่ใช้การตอบรับแบบอัตโนมัติ . . . 64
การพักสายสนทนา . . . 64
การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง . . . 65
การเริ่มต้นการติดต่อด้วยเสียง . . . 67
ตัวอย่างเช่น: การจัดการกับการติดต่อทางเสียงพร้อมกันสองสาย . . . 68

บท 4: การจัดการการติดต่อทางอีเมล . . . 71
การแจ้งเตือนการติดต่อทางอีเมลที่เข้ามาใหม่ . . . 72
การใช้รายการงานอีเมล . . . 72
ไอคอนในรายการงานอีเมล . . . 73
ข้อความในรายการงานอีเมล . . . 75
การดูรูปภาพในข้อความอีเมล . . . 75
การดู ประวัติอีเมล . . . 75
การเขียนตอบอีเมลธรรมดา . . . 76
จัดรูปแบบข้อความอีเมล . . . 79
การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความ . . . 80
จัดรูปแบบข้อความ HTML . . . 80
การจัดรูปแบบข้อความ . . . 81
การจัดแนวข้อความ . . . 81
การเปลี่ยนสีของแบบอักษร . . . 81
การสร้างสัญลักษณ์หัวข้อหรือลำดับเลข . . . 82
การแทรกภาพ . . . 82
การแทรกไฮเปอร์ลิงค์ . . . 82
เอาไฮเปอร์ลิงค์ออก . . . 85
กำหนดที่อยู่อีเมลด้วย UAD . . . 85
ใช้ทรัพยากรในอีเมล . . . 87
ทรัพยากรรูปแบบสำหรับรายการงานอีเมล . . . 88
การใช้ทรัพยากรส่วนรวม, ทรัพยากร Agent หรือทรัพยากรแม่แบบอีเมลในอีเมล . . . 88
การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ . . . 89
การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก . . . 90

การจัดการกับการตอบอีเมลจาก Agent ภายนอก . . . 92
การโอนการติดต่อทางอีเมล . . . 92
การเลื่อนอีเมล . . . 94
ทำอีเมลที่ถูกเลื่อนให้เสร็จ . . . 94
การบันทึกฉบับร่างอีเมล . . . 95
การส่งต่ออีเมล . . . 96
การส่งต่ออีเมลต้นฉบับ . . . 98
การส่งต่ออีเมลที่มีรูปภาพฝังอยู่ . . . 98
การตรวจสอบการสะกดในอีเมลของคุณ . . . 99
การร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า . . . 101
การจัดการกับอีเมลตอบกลับของลูกค้าที่ขอข้อมูลเพิ่มเติม . . . 102
ตอบสนองอีเมลแจ้งเตือน . . . 102
แก้ไขอีเมล . . . 104
สร้างอีเมลขาออก . . . 105
การอนุมัติหรือการปฏิเสธอีเมล . . . 107
การจัดการกับอีเมลที่ถูกปฏิเสธ . . . 109
การใช้หลายภาษาในอีเมล . . . 110
ตรวจสอบเซสชันอีเมล (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น) . . . 110
การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล . . . 111

บท 5: การจัดการรายชื่อติดต่อทางแชท . . . 113
การตั้งระบบให้เตือนเมื่อมีรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่ . . . 114
การใช้รายการงานของการแชท . . . 114
การระบุถึงแชทไคลเอนท์ของลูกค้า . . . 115
การจัดการกับเซสชันการแชทพื้นฐาน . . . 116
ใช้อีโมติคอน . . . 118
การแชร์เบราเซอร์กับลูกค้าของคุณ . . . 119
ประเด็นทางเทคนิคด้านการเบราซิ่งร่วมกัน . . . 120
การปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า . . . 120
เบราซิ่งที่ใช้ร่วมกันบนเว็บไซต์ภายนอก . . . 120
การใช้ซิงค์อัตโนมัติ . . . 121
การส่งเว็บเพจ . . . 122
การใช้แบบฟอร์มในการกรอกร่วมกัน . . . 123
การใช้ทรัพยากรในเซสชันแชท . . . 124
การตรวจสอบการสะกดคำในข้อความของคุณ . . . 126
การใช้โทรศัพท์ในเซสชันการแชท . . . 127
การจัดการกับเซสชันการแชทและโทรศัพท์ . . . 128
การตอบคำขอให้มีการแชทและโทรศัพท์ . . . 128

การจัดการกับการแชทและ VoIP . . . 129
การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท . . . 131
การรวม Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การประชุมการติดต่อด้วยการแชท . . . 132
การโอนการติดต่อทางแชทไปให้ Agent อีกรายหนึ่ง . . . 133
การโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิว . . . 134
การจัดรายชื่อติดต่อทางแชทให้เข้าประชุมลงในคิว: . . . 134
การยกเลิกการโอนหรือการประชุมของการติดต่อทางแชท. . . . 135
การให้ Agent อื่นมีส่วนร่วมในการแชทด้วยเสียง . . . 136
การจัดการกับการประชุม JoinUs. . . . 138
การจัดการการแชทหลายๆ เซสชันพร้อมกัน . . . 140
การตรวจสอบเซสชันแชท (เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์) . . . 141
การดูระเบียน DataWake ของลูกค้า . . . 143
การใช้หลายภาษาในเซสชันการแชท . . . 143
การจัดการกับรายชื่อติดต่อให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ. . . . 144
เกี่ยวกับการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ . . . 144
การตอบการขอให้มีการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ . . . 144
การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท . . . 145

บท 6: ทำงาน แชท และอีเมล . . . 147
การจัดการกับทรัพยากรต่างๆ . . . 147
ชนิดของทรัพยากรและตัวอย่าง. . . . 148
อีเมล . . . 148
ไฟล์ข้อความ. . . . 148
URL. . . . 148
การสร้างทรัพยากร Agent ใหม่ . . . 149
สร้างทรัพยากรส่วนรวมใหม่ (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น) . . . 152
การแก้ไขทรัพยากรของคุณ . . . 152
การลบทรัพยากร . . . 153
การดูทรัพยากรของคุณ . . . 153
การจัดระเบียบทรัพยากรของคุณ . . . 154
การกำหนดการการกำหนดลักษณะ. . . . 154
การการกำหนดลักษณะของส่วนที่แสดงผล (อินเทอร์เฟซสำหรับผู้ใช้) . . . 155
การกำหนดลักษณะของการติดต่อ . . . 156
การกำหนดลักษณะอีเมล. . . . 157
การกำหนดลักษณะของการ แชท . . . 159
การตั้งค่าที่นิยมเลือกไว้ค่าอื่น ๆ . . . 159
การใช้ Web Self-Service . . . 160
การค้นหาเอกสารใน Web Self-Service . . . 160
การนำทางโดยผ่านลำดับขั้นของหัวข้อ . . . 161

การค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service . . . 161
การส่งเอกสารให้ Web Self-Service . . . 162
การดู การแก้ไข หรือการลบเอกสารที่นำเสนอของคุณ . . . 163
การอนุมัติหรือการปฏิเสธเอกสาร (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น) . . . 164

ภาคผนวก A: วิธีแก้ปัญหา . . . 167
ปัญหาของ Avaya Agent . . . 167
Avaya Agent หยุดตอบสนอง . . . 167
Avaya Agent และแผงควบคุมปลั๊กอิน Java ไม่ตอบสนอง . . . 168
กล่องโต้ตอบการพิมพ์ไม่เปิดขึ้นเมื่อคลิกปุ่ม พิมพ์ บนแถบเครื่องมืออีเมล . . . 169
ไม่สามารถล็อกเข้าสู่ Avaya Agent . . . 171
Agent ไม่สามารถเปิดใช้รายชื่อติดต่อทางแชท . . . 171
ปัญหาของสายโทรเข้า . . . 171
ไม่สามารถล็อกเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ Telephony . . . 172
ไม่ได้ไฮไลท์การติดต่อด้วยเสียงของสายปัจจุบัน . . . 172
เซิร์ฟเวอร์หลักเสีย . . . 172
CTI - เซิร์ฟเวอร์ล้มเหลวในรายการงานทางโทรศัพท์ . . . 172
สถานะของ Agent เปลี่ยนแปลงไป เมื่อล็อกเข้าระบบหลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย . . . 173
ไม่สามารถใช้สายสนทนา หลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย . . . 173
ไม่สามารถรับการโอนสายคำปรึกษา . . . 173
ซอฟต์โฟนหยุดตอบสนอง . . . 174
Avaya Agent ไม่สามารถล็อกเข้าซอฟต์โฟนได้ . . . 174
Avaya Agent เกี่ยวกับปัญหา Citrix . . . 175

ดัชนี . . . 177

คำนำ

เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- วัตถุประสงค์ ในหน้า 9
- ผู้อ่าน ในหน้า 9
- มีเสนอ ในหน้า 9

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของคู่มือนี้ คือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Agent ของ Avaya Interaction Center Avaya Agent

ผู้อ่าน

คู่มือนี้มีจุดประสงค์หลักสำหรับผู้ใช้ Interaction Center

มีเสนอ

คุณสามารถดูสำเนาเอกสารฉบับนี้ได้ที่เว็บไซต์สนับสนุนของ Avaya http://www.avaya.com/support

บท 1: ภาพรวม

Avaya Agent และ Web Agent เป็นคอมโพเนนต์ที่รวมอยู่ใน Avaya Agent ซึ่งได้รับการติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์โดยเป็นส่วนหนึ่งของชุดซอฟต์แวร์ Avaya Interaction Center (Avaya IC)

คุณจะสามารถใช้ Avaya Agent และ Web Agent เพื่อโต้ตอบกับลูกค้าด้วยวิธีการต่อไปนี้ โดยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่มีอยู่ในศูนย์บริการการติดต่อของคุณ:

- ใช้ Telephony เพื่อพูดกับลูกค้าที่ติดต่อบริษัทของคุณ
- ใช้ การจัดการกับอีเมล เพื่ออ่านและตอบกลับอีเมลจากลูกค้า
- ใช้ การจัดการด้านเว็บ เพื่อ แชท กับลูกค้าผ่านเว็บโดยแลกเปลี่ยนข้อความและเว็บเพจ ในกรณีที่จำเป็น คุณสามารถพูดกับลูกค้าเหล่านี้ทางโทรศัพท์ในเซสชั่น แชท กับพวกเขา หรือเบราเซอร์อินเทอร์เน็ตกับพวกเขา

หมายเหตุ:
ในคู่มือผู้ใช้นี้ ภาพประกอบจะแสดงอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent ที่ด้านขวาและตลอดแนวด้านล่างของเดสก์ท็อป อินเทอร์เฟซของ Avaya Agent บนเดสก์ท็อปของคุณอาจแตกต่างจากที่แสดงอยู่ในภาพประกอบในคู่มือผู้ใช้นี้
ติดต่อผู้ดูแลระบบหากคุณต้องการความช่วยเหลือเพื่อทำความเข้าใจเรื่องการเซ็ตอัพโปรแกรม Avaya Agent ที่คุณเห็นบนเดสก์ท็อป

ในบทนี้จะอธิบายเกี่ยวกับอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent และ Web Agent

---

Avaya Agent

เมื่อใช้โปรแกรม Avaya Agent คุณจะสามารถจัดการกับการติดต่อกับลูกค้าทั้งขาเข้าและขาออก อินเทอร์เฟซของโปรแกรม Avaya Agent จะอยู่ล้อมรอบเดสก์ท็อป คุณสามารถดูคอมโพเนนต์ต่อไปนี้ได้บนอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent:

- แท็บ **สื่อ** ประกอบด้วย:
  - รายการงานที่คุณใช้รับโทรศัพท์ อีเมล และคำร้องขอ แชท ที่ถูกกำหนดไว้ให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบ
  - ซอฟต์โฟน (Softphone) สำหรับพูดกับลูกค้าที่โทรเข้ามา (สายเข้า)
- แท็บ **เบราเซอร์ประวัติของการติดต่อ** ซึ่งอยู่บนเบราเซอร์ประวัติของการติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อครั้งก่อนๆ ระหว่างลูกค้าและบริษัท
- แท็บ **สคริปท์การสนทนา** ซึ่งอยู่บนเบราเซอร์ประวัติของการติดต่อ สำหรับสคริปท์ที่แจ้งสิ่งที่คุณควรจะพูดกับลูกค้า
- **EDU Viewer** (Electronic Data Unit Viewer) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อปัจจุบันของคุณ

คุณสามารถกำหนดให้โปรแกรมอื่นที่คุณใช้ เช่น Microsoft Word เปิดขึ้นภายในโครงงานของ Avaya Agent



เคล็ดลับ:

กด Alt+Tab เพื่อเลื่อนผ่านโปรแกรมเหล่านี้ ขณะที่ดูข้อมูลการติดต่อที่ปรากฏในโปรแกรม Avaya Agent หากต้องการย้าย Avaya Agent ไปไว้ด้านหลังของโปรแกรมอื่น ให้ล้างกล่องกาเครื่องหมาย **ด้านบนเสมอ ใ**นเมนู **Avaya Agent** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือก ดูที่ เมนู Avaya Agent ในหน้า 13

การใช้ Avaya Agent ที่มีหลายภาษา

ในอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent คุณสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ในหลายภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ต่อไปนี้เป็นคุณลักษณะของ Avaya Agent และ Web Agent ซึ่งคุณสามารถใช้ได้หลายภาษา:

- ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent
- อีเมล
- การ แชท
- การตรวจสอบการสะกดคำในเนื้อหาอีเมลและ แชท
- การซิงโครไนซ์อัตโนมัติและส่ง URL
- ทรัพยากรส่วนรวมและทรัพยากร Agent
- แม่แบบอีเมล
- คำแนะนำในการตอบกลับ
- ฐานข้อมูล Web Self-Service
- DataWake

เมนู Avaya Agent

คุณสามารถใช้เมนูของ **Avaya Agent** ได้ด้วยการคลิกที่ปุ่ม **Avaya Agent** ที่ด้านบนสุดของบานหน้าต่างด้านขวา เมนู **Avaya Agent** ประกอบด้วยรายการเมนูต่อไปนี้:

รายการเมนู	**ข้อปฏิบัติ**
ด้านบนเสมอ	ใช้ตัวเลือกนี้เพื่อทำให้หน้าต่าง Avaya Agent แสดงอยู่บนเดสก์ท็อปของคุณตลอดเวลา หากเลือกรายการเมนูนี้ ระบบจะปรับขนาโปรแกรมที่เปิดอยู่ทั้งหมดเพื่อให้มองเห็นอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent ได้เสมอ คลิกรายการเมนูนี้ และเอาเครื่องหมายถูกออก หากคุณไม่ต้องการให้อินเทอร์เฟซของ Avaya Agent อยู่ด้านบนสุดของเดสก์ท็อปตลอดเวลา
เปลี่ยนรหัสผ่าน	ใช้รายการเมนูนี้เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่าน Avaya Agent ของคุณ หากรายการเมนูนี้ไม่สามารถใช้งานได้ ระบบจะพรอมต์ให้คุณเปลี่ยนรหัสผ่าน Avaya Agent ของคุณเมื่อรหัสผ่านปัจจุบันหมดอายุ
วิธีใช้	แสดงระบบวิธีใช้ออนไลน์ของ Avaya Agent
เกี่ยวกับ Avaya Agent (&A)	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม Avaya Agent ในรีลีสที่กำลังใช้อยู่นี้
ขนาดเล็กที่สุด	ลดขนาดโปรแกรม Avaya Agent ในการเรียกคืนโปรแกรม Avaya Agent ให้คลิกที่ไอคอน **Avaya Agent** บนแถบงานของ Windows
ออก	ปิด Avaya Agent, Web Agent และหน้าต่างที่เปิดอยู่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับ Avaya Agent และ Web Agent

Avaya Agent บานหน้าต่าง

ในอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent คุณจะเห็นบานหน้าต่างต่างๆ ที่ประกอบด้วยตัวเลือกมากมายในการจัดการการติดต่อกับลูกค้าทั้งขาเข้าและขาออก เนื้อหาส่วนนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบานหน้าต่างต่อไปนี้และตัวเลือกที่มีให้ใช้งานบนบานหน้าต่างเหล่านี้:

- แท็บสื่อ ในหน้า 14
- รายการงาน ในหน้า 14
- ซอฟต์โฟน ในหน้า 14
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อและ EDU Viewer ในหน้า 15
- สคริปท์การสนทนา ในหน้า 15

แท็บสื่อ

บนแท็บ **สื่อ** คุณสามารถดูตัวเลือกที่คุณสามารถใช้จัดการการติดต่อทางสายสนทนา อีเมล และ แชท

ภายในแท็บประกอบด้วยแถบควบคุมสถานะ พร้อมไอคอนหรือปุ่มที่แสดงหรือควบคุมสถานะ Agent ปัจจุบันของคุณ และสถานะของช่องสัญญาณสื่อของคุณ แถบควบคุมสถานะจะแสดงปุ่ม Agent และปุ่ม (หรือไอคอน) สำหรับช่องสัญญาณสื่อเข้าแต่ละช่องสัญญาณ (สายสนทนา อีเมลหรือการ แชท บนเว็บ) ที่เปิดใช้งานสำหรับคุณ



เคล็ดลับ:

ปุ่มต่างๆ จะพร้อมใช้งานเฉพาะเมื่อคุณทำงานในโหมดแมนวล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การตั้งโหมดแมนวล ในหน้า 40

ข้อความที่อยู่ด้านล่างแถบควบคุมสถานะ จะแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้:

- รหัสล็อคเข้าระบบ
- จำนวนโหลดในช่องสัญญาณสื่อ (จำนวนสูงสุดของการติดต่อลูกค้าของช่องสัญญาณแต่ละช่องที่คุณสามารถจัดการได้ในเวลาหนึ่ง)

รายการงาน

คุณสามารถดูรายการงานทุกรายการต่อไปนี้ หรือเพียงบางส่วน ในแท็บ **สื่อ** ของอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับบริษัทของคุณและความรับผิดชอบของคุณ:

- รายการงานโทรศัพท์ อธิบายไว้ใน การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน ในหน้า 59
- รายการงานอีเมล อธิบายไว้ใน การใช้รายการงานอีเมล ในหน้า 72
- รายการงานการ แชท อธิบายไว้ใน การใช้รายการงานของการแชท ในหน้า 114

เมื่อมีการกำหนดการติดต่อขาเข้าให้กับคุณ ระบบจะแสดงการติดต่อขาเข้านั้นในรายการงานที่เหมาะสม นอกจากนี้ รายการงานยังแสดงข้อมูลต่างๆ เช่น เวลาที่การติดต่อถูกกำหนดให้คุณ และสถานะของการติดต่อ



เคล็ดลับ:

คุณสามารถดูข้อมูลของการติดต่อได้โดยเลือกการติดต่อและวางตัวชี้เมาส์ค้างไว้ที่การติดต่อ ระบบจะแสดงกรอบคำแนะนำที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อที่เลือก

ในรายการงาน ให้ดับเบิลคลิกการติดต่อเพื่อเริ่มโต้ตอบกับการติดต่อนั้น

ซอฟต์โฟน

เมื่อใช้ซอฟต์โฟน คุณจะสามารถใช้งานการโทรศัพท์พื้นฐานได้บนคอมพิวเตอร์แทนโทรศัพท์จริง

อินเทอร์เฟซของซอฟต์โฟนจะอยู่บนแท็บ **สื่อ** ของอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent อินเทอร์เฟซซอฟต์โฟนประกอบด้วยรายการงานโทรศัพท์ และปุ่มโทรศัพท์ที่คุณสามารถใช้เพื่อจัดการการติดต่อทางสายสนทนาทั้งขาเข้าและขาออก

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ ซอฟต์โฟน ดูที่ การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน ในหน้า 59

เบราเซอร์ประวัติการติดต่อและ EDU Viewer

คุณสามารถใช้เบราเซอร์ประวัติการติดต่อและ EDU Viewer (Electronic Data Unit) เพื่อค้นหาตำแหน่งของข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อในรายการงานของคุณ

แท็บแต่ละแท็บในเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ ประกอบด้วยประวัติการติดต่อในรายการงานของคุณ แท็บแต่ละแท็บใน EDU Viewer ประกอบด้วยข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการติดต่อในรายการงานของคุณ

EDU คือ ข้อมูลชุดหนึ่งที่เกี่ยวกับการติดต่อที่มีการดำเนินการอยู่ในขณะนั้น (สายสนทนา อีเมล หรือการ แชท) EDU Viewer แสดงผล EDU สำหรับการติดต่อแต่ละครั้งที่คุณกำลังจัดการอยู่

นอกจากนี้ บานหน้าต่างด้านล่างของอินเทอร์เฟซ Avaya Agent ยังมีปุ่มต่างๆ ที่คุณสามารถใช้เพื่อเข้าถึงรายการต่อไปนี้:

ไอคอน	คำอธิบายปุ่ม	คำอธิบาย
	ตัวกรองประวัติการติดต่อ	จะกรองระเบียนที่อยู่ในเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ เพื่อเข้าสู่ข้อมูลประวัติที่คุณต้องการสำหรับการติดต่อลูกค้ารายปัจจุบันเท่านั้น
	วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อต่างๆ ที่เป็นการติดต่อปัจจุบันจากลูกค้าคนเดิม โดยปกติรายการเหล่านี้จะเป็นการติดต่อทางอีเมลที่กำหนดให้กับ Agent รายอื่น

สคริปท์การสนทนา

ผู้ดูแลระบบได้พัฒนาสคริปท์การสนทนาขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือคุณในขณะที่จัดการกับการติดต่อ แต่ละสคริปท์ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้วิธีการที่สอดคล้องกันสำหรับ Agent ในการสื่อสารกับลูกค้า สคริปท์นี้จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าคุณได้รับข้อมูลจากลูกค้าและสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า

สคริปท์การสนทนาอาจมีข้อความที่คุณใช้พูดกับลูกค้า และสคริปท์ยังอาจมีปุ่มตัวเลือกและช่องข้อความที่คุณสามารถใช้เพื่อระบุคำตอบจากลูกค้าและรายการเหตุผลที่อธิบายข้อสงสัยจากลูกค้าและวิธีที่คุณจัดการกับการติดต่อ

คุณสามารถใช้สคริปท์การสนทนาเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
- ให้คำตอบและข้อมูลแก่ลูกค้า
- ป้อนข้อมูลสรุปเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า
- ติดต่อลูกค้าเพื่อทำแคมเปญการตลาดหรือการขาย

แต่ละคำตอบที่ลูกค้าให้มาจะเป็นสิ่งกำหนดขั้นตอนถัดไปในสคริปท์การสนทนา ตัวอย่างเช่น
หากลูกค้าติดต่อมาโดยมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่พวกเขาซื้อจากบริษัท สคริปท์จะแตกต่างกันออกไปสำหรับลูกค้าที่มีการรับประกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องกับลูกค้าที่ไม่มี

ในบางครั้ง สคริปท์การสนทนาอาจแสดงโดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณตอบการติดต่อจากลูกค้า

บนอินเทอร์เฟซ Avaya Agent คุณสามารถดูสคริปท์การสนทนาบนแท็บ **สคริปท์การสนทนา** ซึ่งอยู่ที่ด้านล่างของเดสก์ท็อป

Web Agent

Web Agent เป็นคอมโพเนนต์ของ Avaya IC การใช้คุณลักษณะการจัดการอีเมลหรือ การจัดการด้านเว็บ ของคอมโพเนนต์ Web Agent จะทำให้คุณสามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้

Web Agent จะเปิดขึ้นภายในอินเทอร์เฟซ Avaya Agent เมื่อคุณจัดการกับการติดต่อทางอีเมลและ แชท

เมื่อใช้ การจัดการด้านเว็บ คุณจะสามารถทำการ แชท กับลูกค้า และในขณะที่ แชท คุณสามารถใช้คุณลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- แชท ด้วยข้อความ: แลกเปลี่ยนข้อความกับลูกค้าตามเวลาจริง
- การ แชท ด้วยเสียง: สนทนากับลูกค้า โดยใช้การ แชท และโทรศัพท์ หรือการ แชท และ Voice over Internet Protocol (VoIP)
- เบราซิ่งที่ใช้ร่วมกัน: ดูเว็บเพจหน้าเดียวกันร่วมกับลูกค้าของคุณ โดยใช้คุณลักษณะ ซิงค์อัตโนมัติ ส่ง URL และการกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน

ลูกค้าส่งอีเมลหรือเริ่มต้นเซสชั่น แชท ได้ด้วยการคลิกที่ปุ่มบนเว็บไซต์บริษัทของคุณ อีเมลและคำร้องขอ แชท บางส่วนเหล่านี้จะถูกกำหนดให้คุณเป็นผู้จัดการในฐานะการติดต่อในอีเมลหรือการติดต่อใน แชท โดยจะอิงตามความพร้อมของคุณสำหรับอีเมลหรือ แชท เมื่อคุณคลิกสองครั้งที่การติดต่อใน รายการงานอีเมล หรือรายการงานการ แชท แล้ว Web Agent จะปรากฏขึ้น Web Agent คือที่ๆ คุณสามารถเขียนอีเมลตอบและทำการ แชท

เมื่อคุณล็อคเข้าสู่ Avaya Agent เท่ากับคุณได้ล็อกเข้าสู่ Web Agent โดยอัตโนมัติ

ลักษณะภายนอกของ Web Agent จะเปลี่ยนแปลงตามสิ่งที่คุณกำลังทำ ส่วนนี้อธิบายถึงคุณลักษณะต่างๆ ของหน้าต่าง Web Agent ในขณะที่คุณจัดการกับการติดต่อด้วยอีเมล หรือการ แชท ภายใต้หัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- Web Agent ขณะจัดการอีเมล
- Web Agent ในขณะที่จัดการการ แชท
- Web Agent ในโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์
- แถบสถานะ Web Agent
- แถบข้อมูล Web Agent
- Web Agent เมนู
- แถบเครื่องมือ Web Agent

Web Agent ขณะจัดการอีเมล

หากคุณได้รับการเปิดใช้งานเพื่อรับอีเมล คุณสามารถใช้ Web Agent พร้อมกับ Avaya Agent เพื่อจัดการการติดต่อทางอีเมลจากลูกค้า คุณสามารถใช้โหมดอีเมลได้สองโหมดใน Web Agent:

- แสดงตัวอย่างอีเมล: เป็นมุมมองแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเมลจากลูกค้า หากคุณคลิกที่ปุ่ม **ตอบ**, **ตอบทั้งหมด** หรือ **ส่งต่อ** ในแถบเครื่องมืออีเมล มุมมองนี้จะเปลี่ยนเป็นโหมด **เขียนอีเมล**
- เขียนอีเมล: เป็นที่ที่คุณสร้างอีเมลใหม่หรือเขียนตอบกลับอีเมล

คุณสามารถสลับระหว่างโหมดทั้งสองได้ด้วยการคลิกที่แท็บ **แสดงตัวอย่างอีเมล** หรือแท็บ **เขียนอีเมล** หากคุณจัดการหลายอีเมลพร้อมกัน แต่ละอีเมลจะมีแท็บ **เขียนอีเมล** สำหรับให้คุณตอบกลับ

ส่วนต่างๆ ต่อไปนี้จะอธิบายถึงคุณลักษณะต่างๆ ของหน้าต่าง Web Agent ในขณะที่จัดการกับอีเมล:

- คุณลักษณะที่มีทั้งในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลและโหมดเขียนอีเมล
- คุณลักษณะของโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
- คุณลักษณะของโหมด เขียนอีเมล

คุณลักษณะที่มีทั้งในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลและโหมดเขียนอีเมล

คุณลักษณะต่างๆ ของหน้าต่าง Web Agent ที่มีทั้งในโหมด แสดงตัวอย่างอีเมล และโหมด เขียนอีเมล มีดังนี้:

- แถบเมนู: ชื่อเมนูที่มีคำสั่งต่าง ๆ: **การติดต่อ**, **ทรัพยากร** และ **เครื่องมือ** คลิกชื่อเมนูเพื่อเปิดเมนูนั้น และแสดงผลคำสั่งที่อยู่ภายใน
- แถบเครื่องมือหลัก: ปุ่มที่อยู่ใต้แถบเมนูสำหรับใช้เข้าสู่คำสั่งที่ใช้บ่อยๆ ให้ได้อย่างรวดเร็ว แถบเครื่องมือยังคงเหมือนเดิมไม่ว่าคุณอยู่ในโหมด อีเมล หรือโหมด การ แชท โปรดดู แถบเครื่องมือหลัก ในหน้า 23
- แถบเครื่องมือทรัพยากรและตัวกรอง: ปุ่มสำหรับคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร และเมนู **ตัวกรอง** สำหรับแสดงผลทรัพยากรในประเภทที่คุณต้องการดูเท่านั้น โปรดดู แถบเครื่องมือทรัพยากร ในหน้า 30
- ส่วนของทรัพยากร: บานหน้าต่างที่ประกอบด้วยทรัพยากรต่างๆ เช่น ข้อความตอบกลับที่เตรียมไว้ล่วงหน้า อีเมล และ URL (อินเทอร์เน็ตแอดเดรส) ที่คุณสามารถส่งให้ลูกค้า ส่วนนี้อาจมีโฟลเดอร์สำหรับแต่ละรายการต่อไปนี้: ทรัพยากร Agent, ทรัพยากรส่วนรวม, แม่แบบอีเมล และคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ
- กล่องแถบเลื่อนภาพตัวอย่างทรัพยากร: เมื่อคุณเลือกทรัพยากรจากโฟลเดอร์ และคลิกที่ช่องกาเครื่องหมาย **แสดงตัวอย่างเนื้อหา** กล่องแถบเลื่อนจะแสดงเนื้อหารายละเอียดของทรัพยากร

- แถบข้อมูล: ส่วนที่แสดงผลข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับอีเมลปัจจุบัน หากคุณสลับไปที่การติดต่อของการ แชท แถบข้อมูลนี้จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการ แชทปัจจุบันของคุณ โปรดดู แถบข้อมูล Web Agent ในหน้า 21
- แถบสถานะ: ไอคอนที่ระบุสถานะเฉพาะในปัจจุบันของ Web Agent โปรดดู แถบสถานะ Web Agent ในหน้า 20

คุณลักษณะของโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล

พื้นที่ต่อไปนี้จะแสดงผลเฉพาะเมื่ออยู่ในโหมด แสดงตัวอย่างอีเมล:

- โลโก้ของบริษัท: พื้นที่ที่แสดงโลโก้ของบริษัท หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณสนับสนุนบริษัทและผู้ใช้บริการจากหลายๆ แห่ง โลโก้อาจเปลี่ยนไปตามเว็บไซต์ที่ลูกค้าใช้ส่งอีเมล
- แถบเครื่องมือของแสดงตัวอย่างอีเมล: แถบเครื่องมือที่มีปุ่มต่างๆ ที่ช่วยให้คุณสามารถดำเนินการหลายอย่างกับอีเมล เช่น ตอบกลับ ส่งต่อ เลื่อนเวลาตอบกลับ แก้ไขปัญหา หรือโอนอีเมล เปิดสิ่งที่แนบมากับอีเมล หรือดูอีเมลก่อนหน้าที่ลูกค้ารายหนึ่งๆ ส่งมาที่ศูนย์บริการการติดต่อ โปรดดู แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ในหน้า 24
- พื้นที่หัวข้ออีเมลของลูกค้า: ข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยที่อยู่อีเมลของลูกค้า ที่อยู่อื่นๆ ที่อีเมลส่งถึง วันที่และเวลาที่ส่งอีเมล และชื่อเรื่องที่ลูกค้าป้อนมาสำหรับอีเมล หากคุณคลิกปุ่ม UAD คุณสามารถค้นหาและเพิ่มที่อยู่ของบุคคลในบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลทางเทคนิคโดยละเอียดที่เกี่ยวกับอีเมลปัจจุบันให้กาเครื่องหมายในช่อง **หัวข้อ**
- พื้นที่ข้อความของลูกค้า: ช่องที่คุณสามารถอ่านอีเมลที่ได้รับจากลูกค้า คุณไม่สามารถแก้ไขเนื้อหาของข้อความที่อยู่ในโหมด แสดงตัวอย่างอีเมล

คุณลักษณะของโหมด เขียนอีเมล

พื้นที่ต่อไปนี้จะแสดงผลเฉพาะเมื่ออยู่ในโหมด เขียนอีเมล:

- แถบเครื่องมือเขียนอีเมล: แถบเครื่องมือเขียนอีเมลประกอบด้วยปุ่มต่างๆ ที่ช่วยให้คุณทำงานต่างๆ กับอีเมลที่ใช้ตอบ เช่น พิมพ์ บันทึกเป็นฉบับร่าง ยกเลิก เพิ่มสิ่งที่แนบมา ตรวจสอบตัวสะกด และดูประวัติอีเมล โปรดดู แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ในหน้า 24
- เมนูแบบดึงลงและปุ่มส่ง: เมนูที่ช่วยให้คุณเลือกว่านี่เป็นการตอบกลับปกติ หรือเป็นคำร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า (Agent ภายนอกคือบุคคลภายนอกบริษัทที่ได้รับการระบุให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาหนึ่งๆ ซึ่งสามารถช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมี Agent ร้องขอความช่วยเหลือจากพวกเขา) ปุ่ม **ส่ง** จะส่งอีเมลที่ปัจจุบันอยู่ในพื้นที่การเขียนข้อความไปยังที่อยู่ในช่องหัวข้อ
- พื้นที่หัวข้ออีเมลออก: แท็บที่แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลที่คุณกำลังเขียน พร้อมด้วยที่อยู่ที่อีเมลจะถูกส่งไป และชื่อเรื่องของข้อความนั้น
- พื้นที่สิ่งที่แนบมา: แท็บที่ช่วยให้คุณแนบแฟ้มเข้ากับอีเมล และแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับแฟ้มต่างๆ ที่คุณแนบกับอีเมล
- พื้นที่การเขียนข้อความ: พื้นที่ที่คุณใช้เขียนอีเมล พื้นที่ส่วนนี้อาจประกอบด้วยข้อความที่คุณกำลังเขียนเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อความที่คุณได้เขียนไว้แล้ว

Web Agent ในขณะที่จัดการการ แชท

คุณลักษณะของหน้าต่าง Web Agent ในโหมด แชท มีดังนี้:

- เมนู – ชื่อของเมนูที่ประกอบด้วยคำสั่งต่างๆ คลิกชื่อเมนูเพื่อเปิดเมนูนั้น และแสดงผลคำสั่งที่อยู่ภายใน
- แถบเครื่องมือหลัก – ปุ่มด้านล่างแถบเมนูเพื่อเข้าสู่คำสั่งอีเมลหรือการ แชท ที่คุณใช้บ่อยๆ อย่างรวดเร็ว โปรดดู แถบเครื่องมือหลัก ในหน้า 23
- แถบเครื่องมือทรัพยากรและตัวกรอง – ปุ่มสำหรับคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร และเมนู **ตัวกรอง** พื่อแสดงผลทรัพยากรในประเภทที่คุณต้องการดูเท่านั้น โปรดดู แถบเครื่องมือทรัพยากร ในหน้า 30
- พื้นที่ทรัพยากร – บานหน้าต่างที่ประกอบด้วยทรัพยากร ซึ่งก็คือข้อความตอบกลับ อีเมล และ URL (อินเทอร์เน็ตแอดเดรส) ที่จัดเตรียมไว้แล้วล่วงหน้า และคุณสามารถส่งไปให้กับลูกค้า บริเวณทรัพยากรอาจประกอบด้วยโฟลเดอร์ต่างๆ สำหรับทรัพยากร Agent ทรัพยากรส่วนรวมและแม่แบบอีเมล
- กล่องเลื่อนแสดงตัวอย่างทรัพยากร (ไม่มีในภาพประกอบ) – เมื่อคุณเลือกทรัพยากรจากโฟลเดอร์ และคลิกที่กล่องกาเครื่องหมาย **แสดงตัวอย่างเนื้อหา** กล่องเลื่อนขึ้นลงจะแสดงเนื้อหาของทรัพยากร
- โลโก้ของบริษัท – พื้นที่ที่แสดงผลโลโก้ของบริษัท หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณสนับสนุนบริษัทหรือผู้ใช้บริการต่างๆ โลโก้อาจเปลี่ยนแปลงตามเว็บไซต์จากที่ลูกค้าเข้าสู่ช่วงการ แชท ปัจจุบัน
- แถบเครื่องมือการ แชท – แถบเครื่องมือ แชท หลักประกอบด้วยปุ่มต่างๆ สำหรับควบคุมการแชท ปัจจุบัน แถบเครื่องมือเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเมื่อคุณอยู่ในช่วงการ แชท และโทรศัพท์ หรือการ แชท และ VoIP โปรดดู แถบเครื่องมือการ แชท ในหน้า 28
- แถบส่ง – ปุ่มต่างๆ สำหรับส่ง URL ที่เปิดออกในเบราเซอร์ลูกค้าของคุณ และสำหรับส่งข้อความที่คุณป้อนในพื้นที่ การป้อนข้อความ ไปให้กับลูกค้า
- แถบข้อมูล – พื้นที่ที่แสดงผลข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับช่วง แชท ปัจจุบันของคุณ หากคุณสลับไปยังการติดต่อทางอีเมล พื้นที่นี้จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลที่ใช้อยู่ โปรดดู แถบข้อมูล Web Agent ในหน้า 21
- คำถามของลูกค้า – พื้นที่ที่แสดงคำถามต้นฉบับที่ลูกค้าพิมพ์ลงบนเว็บไซต์ พื้นที่นี้ยังจะแสดงข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับลูกค้าและไซต์ที่ลูกค้าส่งคำร้องขอให้มีการ แชท ข้อมูลนี้ยังสามารถช่วยให้คุณระบุถึงผู้ใช้ชั่วคราว (บุคคลที่ล็อคเข้าสู่เว็บไซต์ของบริษัทโดยไม่ใช้บัญชีรายชื่อ)
- พื้นที่ทรานสคริปท์: พื้นที่ที่แสดงผลของบทสนทนาในระหว่างที่มีการ แชท ระหว่างคุณและลูกค้า
- การป้อนข้อความ: พื้นที่ที่คุณป้อนข้อความหรือ URL เพื่อส่งไปให้กับลูกค้า
- แถบสถานะ: ไอคอนที่ระบุสถานะเฉพาะในปัจจุบันของ Web Agent

Web Agent ในโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์

หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม **สลับไปที่โหมดซุปเปอร์ไวเซอร์**เมื่อคุณต้องการตรวจสอบการ แชท Web Agent แสดงแผงควบคุมของโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์ นี้จะแสดงช่วงของการ แชท ทั้งหมดที่ Agent ในคณะผู้ทำงานของคุณให้บริการอยู่

เมื่อคุณเลือกเซสชันที่คุณต้องการตรวจในพื้นที่ทรานสคริปท์และพื้นที่การป้อนข้อความจะแสดงเซสชันของการแชทนั้น โปรดดู การตรวจสอบเซสชันแชท (เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์) ในหน้า 141 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

แถบสถานะ Web Agent

ตารางต่อไปนี้อธิบายความหมายของไอคอนที่อยู่บนแถบสถานะ Web Agent โดยเรียงจากซ้ายไปขวา

ไอคอน	คำอธิบาย
สถานะการเชื่อมต่อ WebACD	แสดงสถานะการเชื่อมต่อของคุณเข้ากับ WebACD Server (Web Automatic Call Distribution Server) ด้วยสีต่างๆ ดังต่อไปนี้: ● สีแดง – Web Agent ของคุณไม่ได้เชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ WebACD ● สีส้ม – Web Agent ของคุณ-กำลังอยู่ในระหว่างพยายามเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ WebACD ● สีเขียว – Web Agent ของคุณเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ WebACD อยู่
สถานะการเชื่อมต่อของเซิร์ฟเวอร์อีเมล	แสดงสถานะของการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์อีเมลที่จัดการการติดต่อทางอีเมลของคุณ สีจะเหมือนกับของเซิร์ฟเวอร์ WebACD
สถานะการเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์การ แชท	ไอคอนนี้จะปรากฏเฉพาะเมื่อคุณจัดการการติดต่อ แชท หนึ่งรายการขึ้นไป โดยแสดงสถานะการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์แชท ของคุณ สีจะเหมือนกับของเซิร์ฟเวอร์ WebACD
สถานะซุปเปอร์ไวเซอร์และรหัสล็อคเข้าระบบ	หากคุณเป็น Agent จะแสดงรหัสล็อคเข้าระบบของซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณและระบุว่าซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณกำลังล็อคเข้าระบบอยู่หรือไม่ ไอคอนซุปเปอร์ไวเซอร์จะมีแถบบนเสื้อเชิร์ต เพื่อให้คุณสามารถแยกความแตกต่างออกจากไอคอนของคุณเอง สีของเสื้อเชิร์ตเป็นตัวแสดงสถานะการล็อคเข้าระบบของซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณ ดังนี้: ● สีเทา – ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณยังไม่ออนไลน์ ● สีแดงที่มีลายทางสีเหลือง – ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณล็อคอินอยู่ หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ แถบสถานะจะไม่มีไอคอนซุปเปอร์ไวเซอร์
คณะผู้ทำงาน	ชื่อคณะผู้ทำงานที่คุณอยู่ ไอคอนจะไม่เปลี่ยนสี
สถานะ Agent และรหัสล็อคเข้าระบบ	แสดงรหัสล็อคเข้าระบบของคุณ และสถานะของ Agent ของคุณด้วยเสื้อเชิร์ตในสีต่างๆ ดังต่อไปนี้: ● สีเทา – คุณไม่ได้ล็อคเข้าระบบ Web Agent ● สีแดง/สีเหลือง – คุณล็อคเข้าระบบอยู่

ไอคอน	คำอธิบาย
โหลดของช่องสัญญาณการแชท	แสดงความพร้อมที่จะให้บริการของคุณสำหรับการ แชท และแสดงจำนวนโหลดช่องสัญญาณของการ แชท. ในกรณีที่คุณพร้อมจะให้บริการ (จำนวนสูงสุดของลูกค้าที่คุณสามารถให้บริการด้วยวิธี แชท ในเวลาเดียวกัน) ศูนย์หมายถึง คุณยังไม่พร้อมที่จะให้บริการทาง แชท กับลูกค้า ไอคอนจะไม่เปลี่ยนสี
โหลดช่องสัญญาณอีเมล	แสดงสถานะความพร้อมของคุณสำหรับอีเมล และหากคุณพร้อมทำงาน ก็จะแสดงโหลดช่องสัญญาณอีเมลของคุณ (จำนวนสูงสุดของลูกค้าที่ติดต่อทางอีเมลที่คุณสามารถจัดการได้ในเวลาเดียวกันในขณะนี้) ศูนย์หมายถึง คุณยังไม่พร้อมที่จะให้บริการ เพื่อรับการติดต่อด้วยอีเมล ไอคอนจะไม่เปลี่ยนสี

แถบข้อมูล Web Agent

Web Agent มีแถบข้อมูลเพื่อเรียกร้องความสนใจของคุณหากมีข้อมูลที่สำคัญ ไม่ว่าคุณจะอยู่ในการติดต่อด้วยอีเมลหรือการติดต่อด้วยการ แชท แถบข้อมูลอาจแสดงผลข้อความที่มีลักษณะคล้ายกับข้อความต่อไปนี้:

- อีเมลขาเข้าใหม่จากลูกค้า
- คำขอ แชท ใหม่จากลูกค้า
- อีเมลนี้จะส่งไปยังลูกค้า
- การตอบกลับถูกปฏิเสธในระหว่างรับรองคุณภาพ
- โอนสำเร็จตามขอ

Web Agent **เมนู**

Web Agent มีเมนูต่อไปนี้ที่พร้อมใช้งานได้จากแถบเมนูที่ด้านบนของหน้าต่าง: **การติดต่อ**, **ทรัพยากร**, **เครื่องมือ** และ **วิธีใช้** ตัวเลือกเมนูหลายตัวเลือกจะทำให้เกิดการกระทำเดียวกันกับปุ่มที่อยู่ในแถบเครื่องมือ



เคล็ดลับ:

คุณสามารถใช้ปุ่มทางลัด เพื่อเข้าสู่เมนู และตัวเลือกต่างๆ อย่างรวดเร็ว หากต้องการเปิดเมนู ให้กดปุ่ม Alt และตัวอักษรที่ขีดเส้นใต้ในชื่อเมนู (Alt+T เปิดเมนู **การติดต่อ**, Alt+R เปิดเมนู **ทรัพยากร**, Alt+O เปิดเมนู **เครื่องมือ** และ Alt+H เปิดเมนู **วิธีใช้**) เมื่อเมนูเปิดออก คุณสามารถใช้ปุ่มทางลัดที่อยู่ข้างตัวเลือกที่คุณต้องการเลือก

โดยเมนูต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

- เมนู **การติดต่อ**: เมนูนี้แสดงคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อด้วยการ แชท และอีเมล คำสั่ง **พิมพ์** จะพิมพ์รายการที่แสดงอยู่ในหน้าต่างปัจจุบันไปยังเครื่องพิมพ์ที่ถูกกำหนดเป็นค่าเริ่มต้น เมื่อคุณมีการติดต่อด้วยการ แชท ที่ใช้งานอยู่ คุณสามารถใช้ตัวเลือก **การซิงค์อัตโนมัติ** และ JoinUs ได้ โปรดดู การจัดการรายชื่อติดต่อทางแชท ในหน้า 113 เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเหล่านี้ คุณสามารถใช้ตัวเลือก **ตรวจสอบตัวสะกด** ได้ทุกเมื่อ เพื่อตรวจสอบอีเมลหรือการ แชท คุณสามารถใช้ตัวเลือกในการโอนและสรุปการติดต่อ
- เมนู **ทรัพยากร**: ชุดคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร (ข้อความที่เขียนไว้ล่วงหน้า, URL และอีเมล) ที่คุณสามารถส่งไปยังลูกค้า ตัวเลือกหนึ่งชุดจะช่วยให้คุณสามารถสร้าง ลบ บันทึก และดูทรัพยากร Agent ของคุณเองได้ ด้วยตัวเลือก **ขยายทุกโฟลเดอร์** และ **ยุบทุกโฟลเดอร์** คุณจะสามารถกำหนดได้ว่าจะดูโฟลเดอร์ทรัพยากรทั้งหมดหรือเฉพาะโฟลเดอร์หลัก (หรือโฟลเดอร์ต่าง ๆ) นอกจากนี้ คุณสามารถใช้รายการ **กรองโดย** แบบดึงลง เพื่อจำกัดการแสดงผลให้มีเฉพาะทรัพยากรประเภทที่คุณต้องการดู

  

  เคล็ดลับ:

  แถบเครื่องมือ ทรัพยากร เหนือพื้นที่ทรัพยากรมีคำสั่งเพิ่มเติมบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร
- เมนู **เครื่องมือ**: เมนูนี้มีชุดคำสั่งที่เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจสำหรับ Agent และลูกค้า ชุดคำสั่งสองคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับอีเมล และคำสั่ง **การกำหนดลักษณะ** ที่จะช่วยให้คุณสามารถปรับแต่งลักษณะของ Web Agent และตั้งค่าตัวเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ แชท หรืออีเมล
- เมนู **วิธีใช้**: เมนูนี้มีตัวเลือก **เกี่ยวกับ** ที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับ Avaya Web Agent ข้อมูลที่อยู่ในกล่องโต้ตอบ **เกี่ยวกับ Avaya Web Agent** จะมีหมายเลขเวอร์ชั่นและหมายเลขบิลด์ของ Web Agent

แถบเครื่องมือ Web Agent

โปรแกรมWeb Agent มีแถบเครื่องมือหลายๆ แบบที่ประกอบด้วยปุ่มต่างๆ คุณสามารถคลิกที่ปุ่มเหล่านี้เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง แถบเครื่องมือหลักมักปรากฏใกล้ๆ กับด้านบนสุดของโปรแกรม Web Agent แถบเครื่องมืออื่นๆ จะปรากฏหรือไม่ มักขึ้นอยู่กับการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน

โดยแถบเครื่องมือต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

- แถบเครื่องมือหลัก
- แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
- แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดเขียนอีเมล
- แถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML
- แถบเครื่องมือการ แชท
- แถบเครื่องมือการ แชท ด้วยเสียง
- แถบเครื่องมือทรัพยากร

เคล็ดลับ:
ทุกครั้งที่คุณจำไม่ได้ว่าปุ่มใดปุ่มหนึ่งใช้ทำอะไร ให้วางเคอร์เซอร์ค้างไว้เหนือปุ่มนั้นสักครู่หนึ่ง โปรแกรม Web Agent จะเลือกแสดงผลชื่อหรือคำอธิบายของปุ่ม นอกจากนี้ยังแสดงทางลัดแป้นพิมพ์ที่คุณสามารถใช้ดำเนินการคำสั่ง เช่น Ctrl+Alt+c เพื่อสลับไปยังการจัดการกับการ แชท

แถบเครื่องมือหลัก

คุณใช้แถบเครื่องมือหลักใน Web Agent สำหรับทั้งการจัดการอีเมล (อีเมล) และ การจัดการด้านเว็บ (แชท) ปุ่มต่างๆ ที่อยู่ในแถบเครื่องมือหลักจะช่วยให้คุณเข้าสู่คำสั่งที่คุณใช้บ่อยๆ ซึ่งมีอยู่แล้วในเมนูได้อย่างรวดเร็ว ปุ่มในแถบเครื่องมือหลักจากซ้ายไปขวามีดังนี้:

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 สลับมาที่โหมดการ แชท	สลับโปรแกรม Web Agent มาที่โหมดการ แชท หากเลือกการติดต่อด้วยการ แชท ในรายการงานของการ แชท ไว้แล้ว การ แชท ปัจจุบันจะแสดงผล หากในขณะนี้คุณกำลังให้บริการ แชท มากกว่าหนึ่งช่วง คุณสามารถสลับจากช่วงหนึ่งไปอีกช่วงหนึ่งได้ด้วยการเปลี่ยนการติดต่อด้วยการ แชท ที่ได้ถูกเลือกไว้ในรายการงานของการ แชท
 สลับมาที่โหมดการ แชท และโทรศัพท์	สลับโปรแกรม Web Agent มาที่โหมดการ แชท และโทรศัพท์ โหมดนี้ทำให้คุณสามารถพูดกับลูกค้าทางโทรศัพท์ ในขณะที่ลูกค้ายังอยู่ในช่วงของการ แชท กับคุณ
 การ แชท และ VoIP	สลับโปรแกรม Web Agent มาที่โหมดการ แชท และ VoIP โหมดนี้ทำให้คุณสามารถพูดกับลูกค้าผ่านการเชื่อมต่อโทรศัพท์ของคุณและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของลูกค้า ในขณะที่สนทนากัน คุณและลูกค้าก็ยังคงอยู่ในช่วงของการ แชท ด้วยกัน
 สลับมาที่โหมดอีเมล	สลับโปรแกรม Web Agent มาที่โหมดอีเมล หากมีการเลือกการติดต่อทางอีเมลในรายการงานอีเมล อีเมลปัจจุบันจะแสดง โดยอีเมลอาจแสดงในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลหรือโหมดเขียนอีเมล ขึ้นอยู่กับมุมมองล่าสุดของอีเมลนี้ หากคุณกำลังจัดการอีเมลมากกว่าหนึ่งรายการ คุณสามารถสลับจากอีเมลฉบับหนึ่งไปยังอีกฉบับโดยเปลี่ยนการติดต่อทางอีเมลที่เลือกในรายการงานอีเมล

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 สลับไปยังโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์	*(เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์* หากคุณไม่ใช่ซุปเปอร์ไวเซอร์ ปุ่มนี้จะปิดทำงาน) ในโหมดนี้ แผงควบคุมจะแสดงไอคอนสำหรับเซสชั่นการ แชท ที่ Agent ในคณะผู้ทำงานของคุณกำลังดำเนินการอยู่
 เปิดใช้โฮมเพจของ Agent	เปิดอินเทอร์เน็ตเบราเซอร์ของคุณ และแสดงผลหน้า ซึ่งคุณสามารถค้นหาเอกสารในคำถามที่ถามบ่อยๆ (FAQ) บนหน้า Web Self-Service หรือส่งเอกสารของคุณไปที่หน้าต่างๆ เหล่านั้น ผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้ตรวจทานเอกสารที่ส่ง และอาจยอมรับหรือปฏิเสธเอกสารนั้น

แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล

แถบเครื่องมืออีเมลมีชุดปุ่มที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังดูอีเมลของลูกค้า (ในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล) หรือกำลังเขียนอีเมลตอบกลับ (ในโหมดเขียนอีเมล)

เมื่อคุณคลิกการติดต่อทางอีเมลในรายการงานอีเมล Web Agent จะแสดงอีเมลของลูกค้าในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ตามที่ระบุในแท็บเหนืออีเมล มุมมองอีเมลนี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว แถบเครื่องมือของแสดงตัวอย่างอีเมลจะอยู่เหนือแท็บ ปุ่มในแถบเครื่องมือนี้จากซ้ายไปขวามีดังนี้:

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 พิมพ์	พิมพ์อีเมลที่ปรากฏในปัจจุบันไปยังเครื่องพิมพ์ที่ถูกกำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
 ตอบลูกค้า	แสดงโหมดเขียนอีเมลของหน้าต่าง Web Agent หน้าต่างเริ่มต้นในโหมดเขียนอีเมล คือ ตอบกลับปกติ ที่จะส่งคำตอบของคุณไปให้ผู้ส่งอีเมลเท่านั้น คุณสามารถเปลี่ยนเป็น ส่งถึง Agent ภายนอก หรือ ขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเขียนอีเมลเฉพาะเหล่านี้
 ตอบกลับผู้ที่มีรายชื่อทั้งหมด	แสดงโหมด เขียนอีเมล ของหน้าต่าง Web Agent และส่งคำตอบของคุณให้กับผู้ส่งอีเมล และผู้รับทุกคนที่มีรายชื่ออยู่ในช่อง Cc (สำเนาถึง) ของข้อความที่คุณกำลังตอบ
 ส่งต่อสำเนา	ส่งต่อสำเนาของอีเมลนี้ให้กับบุคคลที่คุณป้อนที่อยู่ลงในช่อง To, Cc และ Bcc สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การส่งต่ออีเมล ในหน้า 96
 การแก้ไขที่มีสถานะระบุไว้	ให้คุณปรับใช้สถานะหนึ่งๆ กับอีเมล ตัวอย่างเช่น คุณอาจใช้สถานะ ยกเลิก หากลูกค้าส่งจดหมาย “ขอบคุณ” มาให้คุณ และคำตอบทุกข้อของลูกค้า ได้รับการตอบแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู แก้ไขอีเมล ในหน้า 104

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 ดูประวัติอีเมล	แสดงกล่องโต้ตอบที่มีข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลปัจจุบันและอีเมลก่อนหน้าที่ส่งจากที่อยู่อีเมลของลูกค้าปัจจุบัน คุณยังสามารถดูลำเนาของอีเมลได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การดู ประวัติอีเมล ในหน้า 75
 ส่งต่ออีเมลต้นฉบับ	ส่งต่ออีเมลต้นฉบับไปยังที่อยู่อีเมลที่ระบุ คุณจะไม่สามารถแก้ไขเนื้อหาขณะส่งต่ออีเมลโดยใช้ตัวเลือกนี้ Interaction Center จะไม่ติดตามอีเมลที่ส่งต่อโดยใช้ตัวเลือกนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การส่งต่ออีเมลต้นฉบับ ในหน้า 98
 โอนการติดต่อปัจจุบัน	แสดงไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD) เพื่อให้คุณโอนการติดต่อด้วยอีเมลนี้ คุณสามารถโอนการติดต่อด้วยอีเมลไปไว้ที่คิว และให้โปรแกรม Avaya IC มอบหมายอีเมลไปให้กับ Agent รายแรกที่สามารถให้บริการได้ในคิวนั้น คุณอาจโอนการติดต่อด้วยอีเมลนี้ไปให้กับ Agent เฉพาะ ซุปเปอร์ไวเซอร์ หรือ Agent ภายนอก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูที่ การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92
 เลื่อนเวลาตอบกลับการติดต่อปัจจุบัน	พักการทำอย่างใดอย่างหนึ่งกับอีเมลฉบับปัจจุบันไว้ก่อน เพื่อให้คุณมีโอกาสค้นหาคำถามหรือปัญหาของลูกค้า อีเมลตอบใดที่คุณเขียนขึ้นจะถูกบันทึกไว้เป็นฉบับร่างโดยอัตโนมัติ คุณสามารถรับการติดต่อทางอีเมลอื่นเพื่อแทนที่อีเมลที่ถูกเลื่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การเลื่อนอีเมล ในหน้า 94
 สรุปรวบรวมผล	นำคุณเข้าสู่สถานะ สรุปรวบรวมผล ขณะที่อยู่ในสถานะ สรุปรวบรวมผล คุณจะไม่สามารถรับการติดต่อด้วยอีเมลอีกรายการหนึ่ง เพื่อนำมาแทนที่การติดต่อนี้ ระบบอาจขอให้คุณกรอกข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยอีเมลนี้ ในขณะที่คุณอยู่ในสถานะ สรุปรวบรวมผล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 111
 ดำเนินการการติดต่อปัจจุบันให้เสร็จสมบูรณ์	สรุปผลการติดต่อที่เสร็จแล้ว และลบการติดต่อเหล่านั้นออกจากรายการงานอีเมล

แถบเครื่องมืออีเมลในโหมดเขียนอีเมล

เมื่อคุณกำลังดูอีเมลขาเข้าในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล และคุณคลิก **ตอบ** หรือ **ตอบทั้งหมด** Web Agent จะแสดงอีเมลในโหมดเขียนอีเมลตามที่ระบุในแท็บเหนืออีเมล นี่คือ ที่ๆ คุณเขียนอีเมลตอบลูกค้า

เหนือแท็บนี้คือ แถบเครื่องมือเขียนอีเมล ปุ่มในแถบเครื่องมือนี้จากซ้ายไปขวามีดังนี้:

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 พิมพ์	พิมพ์อีเมลที่ปรากฏในปัจจุบันไปยังเครื่องพิมพ์ที่ถูกกำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
 ยกเลิกการเขียนอีเมล	แสดงกล่องโต้ตอบที่ถามว่าคุณต้องการบันทึกอีเมลฉบับร่างที่คุณกำลังเขียนตอบอยู่หรือไม่ หากคุณตอบ **ไม่** ข้อความที่คุณเขียนตอบจะถูกลบ และคุณต้องเขียนข้อความตอบใหม่อีกครั้งสำหรับการติดต่อด้วยอีเมลนี้
 เพิ่มสิ่งที่แนบมา	แสดงกล่องโต้ตอบที่คุณใช้ค้นหาที่ตั้งของแฟ้ม และแนบแฟ้มนั้นกับอีเมลตอบฉบับปัจจุบัน
 ดำเนินการตรวจสอบการสะกด	แสดงกล่องโต้ตอบที่ช่วยคุณตรวจสอบการสะกดคำของอีเมลตอบฉบับปัจจุบัน **หมายเหตุ**: คุณสามารถกำหนดการการกำหนดลักษณะ เพื่อให้กล่องโต้ตอบการสะกดคำนี้ปรากฏขึ้นโดยอัตโนมัติหลังจากคุณคลิกปุ่ม **ส่ง** โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154
 ประวัติอีเมล	แสดงกล่องโต้ตอบที่มีข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลปัจจุบันและอีเมลก่อนหน้าที่ส่งจากที่อยู่อีเมลของลูกค้าปัจจุบัน คุณยังสามารถดูสำเนาของอีเมลได้ โปรดดู การดู ประวัติอีเมล ในหน้า 75 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
 บันทึกฉบับร่าง	บันทึกร่างอีเมลตอบกลับที่คุณกำลังเขียน คุณสามารถกลับมาที่อีเมลได้ด้วยการคลิกที่แท็บ เขียนอีเมล การติดต่อทางอีเมลจะยังคงอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ ไอคอนนี้จะแสดงเฉพาะเมื่อคุณส่งต่ออีเมลหรือตอบกลับอีเมล

แถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML

หากคุณเลือกชนิด HTML เมื่อคุณเขียนอีเมลใหม่ คุณสามารถดูปุ่มต่อไปนี้บนแถบเครื่องมือ การจัดรูปแบบ HTML สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดรูปแบบอีเมล โปรดดู จัดรูปแบบข้อความ HTML ในหน้า 80

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 แบบอักษร	แสดงรายการแบบอักษรที่ติดตั้งอยู่ในระบบ
 ขนาดแบบอักษร	แสดงรายการขนาดแบบอักษร
 ตัวหนา	ใช้รูปแบบตัวหนากับข้อความที่เลือกในอีเมล
 ตัวเอียง	ใช้รูปแบบตัวเอียงกับข้อความที่เลือกในอีเมล
 ขีดเส้นใต้	ใช้การขีดเส้นใต้กับข้อความที่เลือกในอีเมล
 จัดชิดซ้าย	จัดแนวย่อหน้าให้ชิดด้านซ้ายของหน้า
 กึ่งกลาง	จัดแนวย่อหน้าให้อยู่กึ่งกลางของหน้า
 จัดชิดขวา	จัดแนวย่อหน้าให้ชิดด้านขวาของหน้า
 สัญลักษณ์หัวข้อ	ใช้สัญลักษณ์หัวข้อที่เป็นอักขระลงในย่อหน้า

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 ลำดับเลข	ใช้สัญลักษณ์หัวข้อที่เป็นตัวเลขลงในย่อหน้า
 การไฮไลท์ข้อความ	ไฮไลท์ข้อความด้วยสีที่เลือก
 สีแบบอักษร	ใช้สีที่เลือกกับข้อความในอีเมล
 แทรกภาพ	แทรกภาพลงในอีเมล
 แทรกไฮเปอร์ลิงค์	แทรกไฮเปอร์ลิงค์ลงในอีเมล

แถบเครื่องมือการ แชท

เมื่อคุณอยู่ระหว่างการแชท แถบเครื่องมือหลักของการแชทจะปรากฏที่ด้านขวาของ Web Agent เหนือพื้นที่ทรานสคริปท์สำหรับการแชท แถบเครื่องมือนี้ประกอบด้วยปุ่มต่างๆ ที่คุณนำมาใช้ควบคุมการ แชท ปุ่มในแถบเครื่องมือนี้จากซ้ายไปขวามีดังนี้:

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 พิมพ์	พิมพ์อีเมลที่ปรากฏในปัจจุบันไปยังเครื่องพิมพ์ที่ถูกกำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
 เริ่มเซสชั่นการซิงค์อัตโนมัติ	(คุณจะเห็นปุ่มนี้เมื่อ การซิงค์อัตโนมัติ ปิดอยู่) เริ่มเซสชั่นการซิงค์อัตโนมัติเพื่อให้เบราเซอร์ของลูกค้าแสดงเว็บเพจเดียวกับที่เบราเซอร์ของคุณเมื่อคุณนาวิเกตไปยังเว็บเพจต่างๆ โปรดดู การใช้ซิงค์อัตโนมัติ ในหน้า 121 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
 หยุดเซสชั่นการซิงค์อัตโนมัติ	(คุณจะเห็นปุ่มนี้ เมื่อ การซิงค์อัตโนมัติ เปิดอยู่) หยุดเซสชั่นการซิงค์อัตโนมัติ

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 JoinUs	เริ่มช่วง JoinUs ที่เพื่อนๆ ของลูกค้าคุณจะสามารถเข้ามาร่วมการ แชท โปรดดู การจัดการกับการประชุม JoinUs ในหน้า 138 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
 ตรวจสอบตัวสะกด	แสดงกล่องโต้ตอบที่ช่วยคุณตรวจสอบการสะกดคำของข้อความที่คุณพิมพ์ลงในพื้นที่ ป้อนข้อความ ก่อนส่ง หมายเหตุ: คุณสามารถกำหนดการการกำหนดลักษณะ เพื่อให้กล่องโต้ตอบการสะกดคำนี้ปรากฏขึ้นโดยอัตโนมัติหลังจากคุณคลิกปุ่ม พูด
 โอน	แสดงผลไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD) เพื่อให้คุณสามารถโอนการติดต่อของ แชท นี้ไปให้กับ Agent อีกคนหนึ่งหรือให้กับอีกคิวหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูที่ การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131
 การประชุมการติดต่อปัจจุบัน	แสดงผลไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD) เพื่อให้คุณสามารถโอนการติดต่อ แชท นี้ไปให้กับ Agent หรือซุปเปอร์ไวเซอร์อีกคนหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูที่ การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131
 ยกเลิก โอน/การประชุม	ปุ่มนี้จะใช้งานได้หลังจากเริ่มการโอน หรือการประชุมของการติดต่อทาง แชท และก่อนที่ Agent อีกคนจะยอมรับการติดต่อทาง แชท ยกเลิกการโอนหรือการประชุมการติดต่อทาง แชท และกลับคืนมาที่เดสก์ท็อปของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูที่ การยกเลิกการโอนหรือการประชุมของการติดต่อทางแชท ในหน้า 135
 สรุปรวบรวมผล	นำคุณเข้าสู่สถานะ สรุปรวบรวมผล ขณะที่อยู่ในสถานะ สรุปรวบรวมผล คุณจะไม่สามารถรับการติดต่อด้วยการ แชท อีกรายการหนึ่ง เพื่อนำมาแทนที่การติดต่อนี้ ระบบอาจขอให้คุณกรอกข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยการ แชท นี้ ในขณะที่คุณอยู่ในสถานะ สรุปรวบรวมผล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145
 ดำเนินการการติดต่อปัจจุบันให้เสร็จสมบูรณ์	สรุปผลการติดต่อที่เสร็จแล้ว และลบการติดต่อเหล่านั้นออกจากรายการงานการ แชท

แถบเครื่องมือการ แชท ด้วยเสียง

เมื่อคุณกำลังมีการ แชท คุณสามารถจัดการกับการ แชท ด้วยเสียงสองประเภทดังนี้:

- การ แชท และโทรศัพท์ – คุณและลูกค้าของคุณที่กำลังมีการ แชท สามารถสนทนาผ่านทางโทรศัพท์
- การ แชท และ VoIP – คุณคุยกับลูกค้าที่กำลังมีการ แชท ได้ด้วยโทรศัพท์ ในขณะที่ลูกค้าคุยกับคุณผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ลูกค้าสามารถร้องขอเซสชั่นการ แชท และโทรศัพท์ (แชท การโทรกลับ) หรือเซสชั่น แชท และ VoIP บนเว็บไซต์ของบริษัท ในกรณีนี้ หน้าต่าง Web Agent จะแสดงผลแถบเครื่องมือการ แชท และโทรศัพท์ หรือแถบเครื่องมือการ แชท และ VoIP ตามคำร้องขอของลูกค้า

หากลูกค้าไม่ได้ร้องขอการ แชท ด้วยเสียงแบบใดแบบหนึ่งนี้ แต่คุณและลูกค้าคิดว่าหนึ่งในตัวเลือกนี้จะเป็นประโยชน์ คุณสามารถเริ่มต้นช่วงการ แชท แบะโทรศัพท์ได้ด้วยการคลิกปุ่ม **การ แชท และโทรกลับ** (เฉพาะลูกค้าเท่านั้นที่สามารถเริ่มต้นเซสชั่นการ แชท และ VoIP)

ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ร้องขอให้เปิดช่วงของการ แชท และโทรศัพท์ หรือคุณเป็นผู้เริ่มต้นช่วงดังกล่าว แถบเครื่องมือการ แชท และโทรศัพท์จะปรากฏขึ้นมาในทำนองเดียวกัน ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ขอให้เปิดช่วงของการ แชท และ VoIP หรือคุณเป็นผู้เริ่มต้นช่วงดังกล่าว แถบเครื่องมือการ แชท และ VoIP จะปรากฏ

แถบเครื่องมือทรัพยากร

ทรัพยากรใน Web Agent ประกอบด้วยข้อความที่เตรียมไว้แล้วล่วงหน้า ได้แก่ อีเมล และ URL (อินเทอร์เน็ตแอดเดรส) ที่คุณสามารถส่งไปให้กับลูกค้าทุกเมื่อที่ต้องการ วิธีนี้จะช่วยคุณประหยัดเวลา และลดความน่าเบื่อในการพิมพ์ข้อความเดิมหลายๆ ครั้ง แถบเครื่องมือทรัพยากร ตั้งอยู่เหนือบริเวณ ทรัพยากร ทางด้านซ้ายของ Web Agent ปุ่มในแถบเครื่องมือนี้จากซ้ายไปขวามีดังนี้:

ปุ่ม	ข้อปฏิบัติ
 บันทึก	บันทึกทรัพยากรที่คุณสร้างหรือแก้ไข
 ยุบทั้งหมด	ซ่อนโฟลเดอร์ทรัพยากรทั้งหมดไว้ใต้โฟลเดอร์เดียวที่บรรจุโฟลเดอร์ทั้งหมดนี้ไว้ข้างใน
 ขยายทั้งหมด	แสดงโฟลเดอร์ทรัพยากรทั้งหมด และรายละเอียดภายในทั้งหมด (โฟลเดอร์ย่อย และทรัพยากร)
 มุมมอง	เมื่อคุณเลือกทรัพยากร และกดปุ่มนี้ กล่องโต้ตอบ **แสดงผลทรัพยากร** จะเปิดออก เพื่อแสดงผลรายละเอียดของทรัพยากรนั้น คุณไม่สามารถแก้ไขทรัพยากร
 แก้ไข	เมื่อคุณเลือกทรัพยากร และกดปุ่มนี้ กล่องโต้ตอบ **แก้ไขทรัพยากร** จะเปิดออก เพื่อให้คุณแก้ไขรายละเอียดของทรัพยากรหากคุณต้องการ
 ลบออก	เมื่อคุณเลือกทรัพยากร และกดปุ่มนี้ ทรัพยากรจะถูกลบทิ้ง

บท 2: การจัดการ Avaya Agent

ในบทนี้จะแสดงข้อปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนเกี่ยวกับงานที่คุณทำใน Avaya Agent ข้อปฏิบัติเหล่านี้ใช้ได้กับช่องทางในการสื่อสารต่างๆ เช่น เสียง, อีเมล, และแชท

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การล็อคเข้าและล็อคออก ในหน้า 31
- การเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix ในหน้า 35
- การกำหนดความพร้อมให้บริการของคุณ ในหน้า 38
- การดูข้อมูลลูกค้าและข้อมูลการติดต่อ ในหน้า 43
- การโหลดเค้าโครงใน EDU viewer อีกครั้ง ในหน้า 46
- การใช้ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent ในหน้า 47
- การใช้หน้าต่างที่โผล่ขึ้น (สกรีนป๊อป) ในหน้า 55
- การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ ในหน้า 56

หมายเหตุ:
ขึ้นอยู่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนด Avaya Agent อย่างไรให้บริษัทคุณ ส่วนประกอบบางอย่างของ Avaya Agent ที่พูดถึงในบทนี้อาจไม่มีให้คุณใช้

การล็อคเข้าและล็อคออก

คุณต้องล็อคเข้า Avaya Agent สำหรับการทำงานทุกช่วง และล็อคออกเพื่อสิ้นสุดการทำงานแต่ละช่วง ใช้รหัสผ่านที่ให้เมื่อคุณล็อคเข้าเป็นครั้งแรก คุณอาจต้องเปลี่ยนรหัสผ่านดังกล่าวหรืออาจต้องตั้งรหัสผ่านใหม่ตามช่วงเวลา เช่น 30 วัน

ข้อสำคัญ:
คุณต้องล็อคออกเมื่อสิ้นสุดการทำงานแต่ละช่วง หากคุณไม่ได้ล็อคออกเมื่อสิ้นสุดการทำงานแต่ละช่วงแล้ว อาจเกิดมีปัญหาขึ้น ยกตัวอย่างเช่น คุณอาจจะไม่สามารถเลื่อนการติดต่อทางอีเมลออกไป

หากระบบ Avaya IC ของคุณใช้คุณลักษณะที่เรียกว่า ผู้สนับสนุนทางธุรกิจ คุณจะมีรหัสล็อคเข้าระบบและรหัสผ่านสำหรับงานต่างๆ ที่คุณทำผ่านทางแท็บ สื่อ

คำเตือนด้านความปลอดภัย:

จงแน่ใจว่าได้อ่านเนื้อหาในส่วนของ ความปลอดภัยของระบบ ในหน้า 33 สำหรับกฎการสร้างและการใช้รหัสผ่าน

Avaya Agent ของคุณอาจใช้ **ที่ว่าง** ด้วยที่ว่าง การตั้งค่าส่วนตัวและการกำหนดลักษณะต่างๆ ของคุณจะแนบติดกับ ID ล็อคเข้าและรหัสผ่าน ดังนั้น คุณสามารถล็อคเข้าสู่เวิร์คสเตชั่นอื่นๆ จากศูนย์บริการการติดต่อของคุณ และ Avaya Agent จะเปิดออกโดยใช้การตั้งค่าและการการกำหนดลักษณะที่เป็นส่วนตัวของคุณ

ข้อควรระวัง:

เมื่อใช้ ที่ว่าง คุณควรล็อคเข้าสู่เวิร์คสเตชั่นหนึ่งแห่งเท่านั้นในแต่ละครั้งที่ล็อคเข้าระบบ หากคุณต้องการเปลี่ยนไปยังเวิร์คสเตชันอื่น ให้แน่ใจว่าได้ล็อคออกจากเวิร์คสเตชั่นแรกก่อนล็อคเข้าสู่อีกเวิร์คสเตชั่นหนึ่ง

เมื่อคุณล็อคเข้าสู่ Avaya Agent คุณจะล็อคเข้าสู่ Web Agent โดยอัตโนมัติ และเข้าสู่ช่องสื่อต่างๆ (เสียง, อีเมล, และ Web แชท).

การล็อกเข้าสู่ Avaya Agent

ถ้าศูนย์บริการติดต่อของคุณโฮสต์ Avaya Agent อยู่บน Citrix แทนที่จะเป็นเวิร์คสเตชั่นของคุณ คุณต้องเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix ก่อนที่คุณจะสามารถล็อกเข้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix ในหน้า 35

ในการล็อคเข้าสู่ Avaya Agent:

1. คลิกสองครั้งที่ไอคอน Avaya**Agent** บนเดสก์ท็อปของคุณ

   หากเดสก์ท็อปของคุณไม่มี Avaya ไอคอน agent ให้เลือกทางลัดของ Avaya Agent จากเมนูเริ่มต้นของ Windows ตัวอย่างเช่น เลือก **Start** > **Programs** > **Avaya Interaction Center**7.3 > **Interaction Center**

2. ในแท็บ Avaya Agent**ล็อกเข้าระบบ** ให้ป้อนรหัสล็อคเข้าระบบและรหัสผ่านของคุณลงในกล่องข้อความที่เหมาะสม

หมายเหตุ:

พิมพ์รหัสผ่านด้วยความระมัดระวัง หากคุณป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้องจำนวนสามครั้ง คุณอาจถูกล็อคออกจากระบบ เพื่อปลดล็อคระบบ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบ การใช้ IC Manager คุณสามารถกำหนดค่าจำนวนครั้งที่อนุญาตให้ป้อนรหัสผิด

คำเตือนด้านความปลอดภัย:
เพื่อทำความเข้าใจกฎการสร้างและใช้รหัสผ่าน โปรดอ่านส่วนที่ ความปลอดภัยของระบบ ในหน้า 33

เคล็ดลับ:
ช่อง **แหล่งข้อมูล** IC ถูกกำหนดไว้เพื่อคุณแล้ว คุณสามารถละเว้นช่องนี้ เว้นแต่ผู้ดูแลระบบระบุว่า คุณควรเปลี่ยนแปลงข้อมูลในช่องนี้

คุณอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนรหัสผ่านของคุณ

Avaya Agent เพิ่มรหัสล็อคเข้าระบบและรหัสผ่านของคุณลงในกล่องข้อความที่เหมาะสมในแท็บอื่นให้โดยอัตโนมัติ เพื่อล็อคคุณเข้าสู่ช่องสัญญาณช่องอื่น

3. ถ้าระบบของคุณมี ซอฟต์โฟน ใส่ข้อมูลของช่องที่มีบนแท็บ ซอฟต์โฟน ช่องเหล่านี้อาจมีสิ่งต่อไปนี้:

ชื่อช่อง	**คำอธิบายช่อง**
รหัส Agent	ล็อคคุณเข้าสู่แผงสลับโทรศัพท์ และดูให้แน่ใจว่า สายเสียงทุกสายที่กำหนดให้ใช้กับรหัส Agent ของคุณถูกส่งไปที่โทรศัพท์ของคุณแล้ว
รหัสผ่าน Agent	ยืนยันความเป็นตัวคุณต่อระบบโทรศัพท์แบบ Automatic Call Distributor (ACD)
เลขประจำที่นั่ง	ระบุที่นั่งหรือหมายเลขอุปกรณ์ของโทรศัพท์ของคุณ

4. คลิกปุ่ม **ตกลง**

ข้อความสถานะจะแสดงความคืบหน้าของการล็อคเข้าระบบของคุณ หากรหัสล็อคเข้าระบบและรหัสผ่านของคุณถูกต้อง Avaya Agent จะแสดงผลบนเดสก์ท็อปของคุณ

5. ตรวจสอบแถบสถานะ Avaya Agent ของคุณ ซึ่งอยู่ตรงมุมบนขวาของหน้าจอ เพื่อยืนยันว่า คุณไม่มีค่าของจำนวนโหลดช่องสัญญาณเป็นศูนย์ จำนวนโหลดช่องสัญญาณของคุณ คือ จำนวนการติดต่อที่อยู่ในช่องสัญญาณ (สายสนทนา อีเมล หรือการ แชท) ที่คุณสามารถจัดการในเวลาเดียวกัน

หมายเหตุ:
หากจำนวนช่องสัญญาณสำหรับทุกช่องสัญญาณที่นำมาใช้ได้ ถูกกำหนดเป็นศูนย์ กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์กำลังทำงานอยู่ หากเซิร์ฟเวอร์กำลังทำงานอยู่ ให้คืนค่าจำนวนช่องสัญญาณของคุณ (ดูที่ การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ ในหน้า 41)

ความปลอดภัยของระบบ

หน้าที่ที่สำคัญของคุณคือ การช่วยรักษาความปลอดภัยของระบบ สังเกตกฎต่อไปนี้ เพื่อรับประกันถึงความปลอดภัยของระบบ:

- เมื่อคุณจำเป็นต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน ควรเลือกรหัสผ่านที่คุณจำได้ง่าย แต่คนอื่นเดาได้ยาก

- คุณอาจจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎข้อใดข้อหนึ่งในเรื่องความยาวของรหัสผ่าน จำนวนและประเภทของอักขระที่อยู่ในรหัสผ่าน
- สอบถามผู้ดูแลระบบ หากต้องการความช่วยเหลือในการสร้างรหัสผ่าน
- ห้ามจดรหัสผ่านเก็บไว้
- ห้ามใช้รหัสผ่านร่วมกับคนอื่น
- ติดต่อผู้ดูแลระบบทันที หากคุณสงสัยว่าอาจเกิดปัญหาด้านความปลอดภัย เช่น ไวรัสคอมพิวเตอร์ เวลาตอบสนองที่ช้ากว่าปกติ หรือสิ่งผิดปกติใดๆ ของระบบ

การล็อคเข้าและออกจากช่องสัญญาณสื่อ

เมื่อคุณล็อคเข้าสู่ Avaya Agent แสดงว่า คุณได้ล็อคเข้าสู่ช่องสัญญาณสื่อทุกประเภท (สายสนทนา อีเมล หรือการ แชท) ที่คุณสามารถใช้ได้ แต่คุณยังสามารถล็อคเข้าและล็อคออกจากสื่อใดสื่อหนึ่งได้หากคุณต้องการจำกัดการติดต่อของคุณให้เหลือเพียงหนึ่งหรือสองช่องสัญญาณ ณ เวลาที่ระบุ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการล็อคเข้าสู่ช่องสัญญาณสายสนทนา และล็อคออกจากช่องสัญญาณอีเมลและช่องสัญญาณการ แชท หลังจากนั้น คุณจะได้รับการติดต่อผ่านทางเสียงเท่านั้น

ในการล็อคเข้าหรือล็อคออกจากช่องสัญญาณสื่อ:

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่พื้นที่ว่างของ Avaya Agent เพื่อแสดงผลเมนูที่จะโผล่ขึ้น

   หมายเหตุ:
   หากคุณถูกล็อคเข้าสู่ช่องสัญญาณ ตัวเลือกเมนูสำหรับช่องสัญญาณนั้นจะปรากฏคำว่า **ล็อคออก**
   หากคุณถูกล็อคออกจากช่องสัญญาณ ตัวเลือกเมนูจะปรากฏคำว่า **ล็อคเข้า**

2. จากเมนูที่ปรากฏขึ้น ให้คลิกหนึ่งในตัวเลือกต่อไปนี้:

   - Web Agent - **ล็อคเข้า** (หรือ **ล็อคออก**) – อนุญาตให้คุณล็อคเข้า (หรือล็อคออกจาก) Web Agent และตอบสนองต่อการ แชท และอีเมล
   - **ซอฟต์โฟน - ล็อคเข้า** (หรือ **ล็อคออก**) – อนุญาตให้คุณล็อคเข้า (หรือล็อคออก) จากช่องสัญญาณสายเสียง (โทรศัพท์) และตอบสนองต่อการติดต่อด้วยเสียง

   หมายเหตุ:
   เฉพาะล็อคออกจากช่องสัญญาณมีเดียหากมีคำสั่งให้ทำเช่นนั้นโดยผู้ดูแลระบบของคุณ

3. ในกล่องโต้ตอบ Avaya Agent**ล็อกเข้า** ให้ป้อนรหัสล็อคเข้าระบบของคุณ รหัสผ่าน และข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับช่องสัญญาณสื่อ
4. คลิกปุ่ม **ตกลง**

ล็อคออกจาก Avaya Agent

เมื่อคุณล็อคออกจาก Avaya Agent คุณจะล็อคออกจากทุกโปรแกรมของ Avaya โดยอัตโนมัติ คุณอาจจำเป็นต้องป้อนเหตุผลที่คุณล็อคออกจาก Avaya Agent

หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณโฮสต์ Avaya Agent บน Citrix แทนที่จะเป็นเวิร์คสเตชันของคุณ คุณต้องล็อคออกโดยใช้เครื่องมือ Avaya IC สำหรับ Citrix สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix ในหน้า 35

เมื่อต้องการล็อคออกจาก Avaya Agent

1. เปลี่ยนสถานะของ Agent เป็น Aux-work

   ถ้าคุณล็อคออกในสถานะ Available Avaya Agent อาจทำให้คุณอยู่ในสถานะ Available โดยอัตโนมัติและส่งผู้ติดต่อมาหาคุณเมื่อคุณล็อคกลับเข้าสู่ระบบ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเปลี่ยนสถานะ agent โปรดดู การเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณ ในหน้า 38

2. คลิกปุ่ม **Avaya Agent** ที่ด้านบนของ Avaya Agent
3. เลือกปุ่ม **ออก** จากเมนู **Avaya Agent**

   หากคุณไม่ได้เปลี่ยนสถานะของคุณเป็น Aux-work Avaya Agent จะแสดงข้อความเพื่อแนะนำให้คุณเปลี่ยนสถานะ agent ของของคุณ
4. ถ้ากล่องโต้ตอบ **ล็อคออกจากระบบ** ปรากฏขึ้น เลือกเหตุผลและคลิก **ตกลง**

การเข้าถึง Avaya Agent บน Citrix

หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณใช้ระบบ Citrix แล้ว Avaya Agent ตั้งอยู่ในเซิร์ฟเวอร์ Citrix ไม่ใช่บนเวิร์คสเตชั่นของคุณ คุณใช้เครื่องมือ Avaya IC เพื่อเข้าสู่ถึง Avaya Agent บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix หลังจากที่คุณเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ คุณสามารถทำงานกับ Avaya Agent ได้โดยปกติ

Avaya จัดเตรียมเครื่องมือสองสิ่ง ที่คุณสามารถใช้เข้าสู่ระบบ Avaya Agent บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix เครื่องมือเว็บเบราเซอร์เปิดอยู่ใน Internet Explorer เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ เปิดอยู่ในกล่องโต้ตอบ

เครื่องมือ Avaya IC สำหรับ Citrix:

- เชื่อมต่อคุณเข้าสู่ Avaya Agent และโปรแกรมต่างๆ ของ agent อื่น ซึ่งคุณต้องการบนเซิร์ฟเวอร์ Citrix ที่ถูกต้อง
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Avaya Agent มีขนาดที่เหมาะสมในส่วนที่แสดงผลของ Citrix client
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสามารถออกจากเซิร์ฟเวอร์ Citrix และส่วนที่แสดงผลของ Citrix อย่างถูกต้อง
- ช่วยเชื่อมต่อคุณเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ Citrix อีกครั้ง หากมีปัญหาเกิดขึ้น

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การใช้เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ ในหน้า 36
- การใช้เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ ในหน้า 37

การใช้เครื่องมือเว็บเบราเซอร์

เครื่องมือเว็บเบราเซอร์แสดงผลเช่นหน้าเว็บเพจใน Internet Explorer ซึ่งคุณสามารถใช้เข้าสู่ระบบ Avaya Agent บน Citrix หลังจากที่คุณใช้เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ Internet Explorer จะแสดง Avaya Agent และโปรแกรมเดสก์ท็อปของ agent อื่นๆ ที่ได้ประกาศไว้บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับเครื่องมือเว็บเบราเซอร์ ในหน้า 36URL จะปรากฏในพื้นที่ ทรานสคริปท์ ของ Web Agent นำหน้าด้วยชื่อของคุณ
- การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือเว็บเบราเซอร์ ในหน้า 36URL จะปรากฏในพื้นที่ ทรานสคริปท์ ของ Web Agent นำหน้าด้วยชื่อของคุณ

เกี่ยวกับเครื่องมือเว็บเบราเซอร์

ตาราง ต่อไปนี้อธิบายถึงฟังก์ชั่นของแต่ละลิงค์ในเครื่องมือเว็บเบราเซอร์

รายการ	ข้อความเชื่อมโยงเริ่มต้น	คำอธิบาย
1	เริ่ม IC Agent ในโหมดโปรแกรม CITRIX	คลิกลิงค์นี้เพื่อเข้าสู่ Avaya Agent หรือ Avaya IC โปรแกรมเดสก์ท็อปอื่นๆ ของ agent บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix
2	ออก	คลิกลิงค์นี้เพื่อออกจากเครื่องมือเว็บเบราเซอรและส่วนที่แสดงผลของ Citrix
3	บังคับให้ตั้งค่าใหม่	คลิกที่การเชื่อมโยงนี้ เพื่อบังคับให้ตั้งค่าใหม่ของโปรแกรม หลังจากที่โปรแกรมเสีย

การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือเว็บเบราเซอร์

ข้อสำคัญ:
คุณต้องใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ตามลำดับที่ถูกต้อง เมื่อคุณใช้เครื่องมือเว็บเบราเซอร์เพื่อเข้าสู่ Avaya Agent และโปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent อื่นในส่วนการแสดงผลของ Citrix หากคุณไม่ได้ทำตามลำดับนี้ คุณอาจประสบปัญหากับส่วนที่แสดงผลของ Citrix

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการล็อคเข้าและล็อคออกจาก Avaya Agent ดูที่ การล็อคเข้าและล็อคออก ในหน้า 31

เมื่อต้องการเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือเว็บเบราเซอร์:

1. ใน Internet Explorer เปิดหน้าเว็บเบราเซอร์เพื่อเข้าสู่โปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent

   การเชื่อมโยงสำหรับเข้าสู่หน้าเว็บ ควรอยู่ในโฟลเดอร์ **Favorites** หากคุณไม่สามารถหาการเชื่อมโยงนั้นได้ ให้ติดต่อซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณ

2. คลิกที่ลิงค์ **เริ่มต้น**

   Avaya Agent บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix เริ่มต้น

3. ล็อคเข้าสู่โปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent ผ่าน Citrix
4. จัดการกับการติดต่อกับลูกค้าและทำงานตามที่เรียกร้องใน Avaya Agent
5. ล็อกออกจาก Avaya Agent ใน Citrix
6. คลิกที่ลิงค์ **ออก** เพื่อออกจากเครื่องมือเว็บเบราเซอร์

การใช้เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้

เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ เปิดอยู่ในกล่องโต้ตอบบนเวิร์คสเตชันของคุณ หลังจากที่คุณใช้เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ ส่วนที่แสดงผลของ Citrix client จะเปิดหน้าต่างที่แสดง Avaya Agent และโปรแกรมเดสก์ท็อปของ agent Avaya IC อื่นที่ได้ประกาศไว้บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ ในหน้า 37URL จะปรากฏในพื้นที่ ทรานสคริปท์ ของ Web Agent นำหน้าด้วยชื่อของคุณ
- การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ ในหน้า 37URL จะปรากฏในพื้นที่ ทรานสคริปท์ ของ Web Agent นำหน้าด้วยชื่อของคุณ

เกี่ยวกับเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายหน้าที่ต่างๆ ของแต่ละปุ่มในกล่องโต้ตอบ

รายการ	ข้อความเชื่อมโยงเริ่มต้น	คำอธิบาย
1	กำหนดเดสก์ท็อปสำหรับ IC Agent	เลือกปุ่มนี้เพื่อเข้าสู่ระบบ Avaya Agent หรือ Avaya IC โปรแกรมเดสก์ท็อปของ agent อื่นบนเซิร์ฟเวอร์ Citrix
2	ตั้งค่าเดสก์ท็อปใหม่ ไปที่ขนาดดั้งเดิม	เลือกปุ่มนี้เพื่อออกจากเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ และส่วนที่แสดงผลของ Citrix
3	บังคับให้ตั้งค่าใหม่	เลือกปุ่มนี้เพื่อบังคับให้ตั้งค่าใหม่ของโปรแกรม หลังจากที่โปรแกรมเสีย

การเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้

ข้อสำคัญ:
คุณต้องใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ตามลำดับที่ถูกต้อง เมื่อคุณใช้เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้เพื่อเข้าสู่ Avaya Agent และโปรแกรมเดสก์ท็อปของ agent อื่นในส่วนที่แสดงผลของ Citrix หากคุณไม่ได้ทำตามลำดับนี้ คุณอาจประสบปัญหากับส่วนที่แสดงผลของ Citrix

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการล็อคเข้าและล็อคออกจาก Avaya Agent ดูที่ การล็อคเข้าและล็อคออก ในหน้า 31

เมื่อต้องการเข้าสู่ Avaya Agent ด้วยเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้:

1. บนเดสก์ท็อปของคุณ ให้คลิกสองครั้งที่ไอคอนทางลัด เพื่อเข้าสู่เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้และ Avaya Agent

   หากคุณไม่มีไอคอนทางลัดบนเดสก์ท็อป ให้ติดต่อซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณ

2. เลือกปุ่ม **กำหนดเดสก์ท็อปสำหรับ IC Agent**

   Avaya Agent บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix เริ่มต้น

3. ล็อคเข้าสู่โปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent ผ่าน Citrix
4. จัดการกับการติดต่อกับลูกค้าและทำงานตามที่เรียกร้องใน Avaya Agent
5. ล็อกออกจาก Avaya Agent ใน Citrix
6. เลือกปุ่ม **ตั้งค่าเดสก์ท็อปใหม่ไปที่ขนาดดั้งเดิม** เพื่อออกจากเครื่องมือที่ปฏิบัติการได้

การกำหนดความพร้อมให้บริการของคุณ

ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใด คุณอาจอยู่ในสถานะพร้อมให้บริการหรือไม่พร้อมให้บริการสำหรับการติดต่อที่อยู่ในช่องสัญญาณ หากคุณอยู่ในสถานะพร้อมให้บริการ ระบบจะมอบหมายการติดต่อให้กับคุณ

คุณสามารถกำหนดประเภทพื้นฐานของความพร้อมให้บริการได้เป็นสองประเภท :

- จำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ: จำนวนการติดต่อสูงสุดที่คุณสามารถจัดการได้ในช่องสัญญาณหนึ่งๆ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น หากโหลดของช่องสัญญาณอีเมลของคุณมีค่าเท่ากับอีเมล 3 ฉบับ คุณจะสามารถได้รับมอบหมายอีเมลได้สูงสุด 3 ฉบับในแต่ละครั้ง
- สถานะของ agent: ไม่ว่าคุณพร้อมที่จะให้บริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งๆ หรือไม่ สถานะของ Agent คือ Available, Aux-work (Busy), และ Init. Aux-work (ช่วงเปลี่ยนผ่านระหว่าง Available และ Aux-work) สถานะ Agent ของคุณอาจนำมาใช้ได้กับช่องสัญญาณสื่อทุกช่องสัญญาณ หรือกับช่องสัญญาณสื่อเดี่ยว ๆ

คุณสามารถดูหรือควบคุมจำนวนโหลดช่องสัญญาณ และสถานะของ agent ผ่านบานหน้าต่าง Avaya Agent **สื่อ**

การเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณ

คุณสามารถทำให้ตัวเองอยู่ในสถานะ พร้อม หรือ ไม่พร้อม ในการติดต่อผ่านสายสนทนา อีเมลหรือการ แชท หรือในการโทรออก สถานะความพร้อมปัจจุบันของคุณในการให้บริการลูกค้า นั้นเรียกว่า สถานะ agent

ปุ่ม **Agent** ในแถบควบคุมสถานะ แสดงถึงสถานะ Agent ในปัจจุบันของคุณ หากคุณอยู่ในโหมดอัตโนมัติ เมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม **Agent** แสดงว่าคุณได้กำหนดสถานะ Agent ของคุณสำหรับทุกช่องสัญญาณไปพร้อมๆ กัน โปรดดู การเปลี่ยนสถานะ ของช่องสัญญาณสื่อทุกช่องสัญญาณ ในหน้า 40 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อสำคัญ:
เมื่อใช้โทรศัพท์เครื่องจริงร่วมกับ ซอฟต์โฟน คุณควรเลี่ยงการเปลี่ยนสถานะโดยใช้โทรศัพท์เครื่องจริง ตัวอย่างเช่น ถ้า ซอฟต์โฟน ถูกตั้งไว้ล่วงหน้าให้เข้าสู่สถานะพร้อมหลังจากวางสายแล้ว และคุณได้ตั้งให้โทรศัพท์เครื่องจริงของคุณเข้าสู่สถานะ สรุปรวบรวมผลหลังจากวางสายแล้วเช่นกัน ซอฟต์โฟน และโทรศัพท์เครื่องจริงของคุณอาจไม่สามารถซิงค์เข้ากันได้เมื่อคุณวางสาย เพื่อป้องกันเหตุการณ์นี้ ให้ลองใช้ ซอฟต์โฟน เพื่อเปลี่ยนสถานะต่างๆ

หากผู้ดูแลระบบอนุญาตให้คุณเข้าสู่โหมดแมนวล คุณยังจะสามารถเปลี่ยนสถานะ Agent ของคุณสำหรับช่องสัญญาณช่องใดช่องหนึ่ง วิธีนี้จะช่วยให้คุณคลิกที่ปุ่มช่องสัญญาณสื่อ เพื่อทำให้ตัวคุณเองอยู่ในสถานะ พร้อม ในช่องสัญญาณหนึ่ง (สายสนทนา เป็นต้น) ขณะที่อยู่ในสถานะ Aux-work (ไม่ว่าง) ในช่องสัญญาณอื่นๆ (อีเมลหรือการ แชท บนเว็บ เป็นต้น) โปรดดู การเปลี่ยนสถานะในช่องสัญญาณสื่อหนึ่งช่อง ในหน้า 40 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

สถานะของ Agent ที่แสดงในตารางต่อไปนี้มีอยู่สามสถานะ อันได้แก่:

สถานะ Agent	**ปุ่ม** Agent	**คำอธิบาย**
พร้อมนำมาใช้		คุณพร้อมที่จะยอมรับการติดต่อใหม่ๆ ในโหมดแมนวล ช่องสัญญาณบางช่องสัญญาณอาจไม่พร้อมให้บริการ ซึ่งดูได้จากเครื่องหมาย *X* บนปุ่ม
Aux-work (ไม่ว่าง)		คุณไม่ว่างและไม่พร้อมที่จะยอมรับการติดต่อ ในโหมดอัตโนมัติ คุณจะไม่พร้อมใช้ช่องสัญญาณสื่อทั้งหมด ดังนั้นปุ่ม **Agent** และ *ช่องสัญญาณ*สื่อทั้งหมดมีเครื่องหมาย *X* ในโหมดแมนวล ปุ่ม **Agent** และช่องสัญญาณใดๆ ที่ไม่พร้อมใช้งานจะมีเครื่องหมาย *X* คลิกเพื่อเข้าสู่สถานะ Aux-work เมื่อคุณพักรับประทานอาหารกลางวัน ทำการค้นคว้าเพื่อหาคำตอบให้กับลูกค้า หรือทำกิจกรรมใดๆ ที่คุณไม่สามารถจัดการกับการติดต่อนั้นได้ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อจะไม่ถูกพิจารณาว่าอยู่ในสถานะ Aux-work
Init. aux-work (ช่วงเปลี่ยนผ่าน)		คุณอยู่ในสถานะการเปลี่ยนผ่านระหว่าง พร้อมนำมาใช้ และ Aux-work ตัวอย่างเช่น คุณได้พยายามล็อคออกจากการติดต่อหนึ่งหรือหลายการติดต่อ ที่จำเป็นต้องมีการสรุปรวบรวมผล ทั้งในโหมดอัตโนมัติและแมนวลนั้น ปุ่ม **Agent** จะมีเครื่องหมาย *X* สีเทากำกับเมื่อคุณอยู่ในสถานะนี้ ที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณ คุณอาจจำเป็นต้องป้อนเหตุผลสำหรับการเข้าสู่สถานะ Aux-work และสรุปรวบรวมผลการติดต่อที่มีอยู่ทั้งหมดบนเดสก์ท็อปของคุณในขณะนี้

หากคุณใช้แผงสลับโทรศัพท์ Communication Manager (CM) และใช้โหมดการทำงานแบบ Auto-In หรือ Manual-In คุณยังสามารถเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณได้ด้วยการกดปุ่มต่างๆ บนเครื่องโทรศัพท์จริง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ดูที่ กำลังใช้ซอฟต์โฟนกับแผงสลับ Communication Manager (CM) ในหน้า 61

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้อน หรือเปลี่ยนเหตุผลที่คุณอยู่ในสถานะ Aux-work ดูที่ การป้อนเหตุผลที่คุณไม่พร้อมให้บริการ ในหน้า 42

การเปลี่ยนสถานะ ของช่องสัญญาณสื่อทุกช่องสัญญาณ

โหมดการทำงานของคุณเป็นตัวกำหนดระดับการควบคุมสถานะ Agent ของคุณ คุณอาจทำงานในโหมดต่างๆ ดังต่อไปนี้ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับการกำหนดรูปแบบของ Avaya Agent:

- โหมดแมนวล
- โหมดอัตโนมัติ

ในโหมดอัตโนมัติ ปุ่ม Agent จะเป็นปุ่มเดียวเท่านั้นที่คุณสามารถคลิกได้ คลิกปุ่ม Agent จนกระทั่งไอคอนเปลี่ยนเป็นสถานะ Agent ที่ต้องการ ช่องสัญญาณสื่อช่องอื่นจะเปลี่ยนเป็นสถานะเดียวกัน

การเปลี่ยนสถานะในช่องสัญญาณสื่อหนึ่งช่อง

หากคุณอยู่ในโหมดแมนวล คุณสามารถเปลี่ยนสถานะของ Agent สำหรับช่องสัญญาณสื่อเดี่ยวๆ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำให้ตัวคุณเองพร้อมให้บริการสำหรับสายสนทนา ขณะที่ไม่พร้อมให้บริการ (ในโหมด Aux-work) สำหรับการ แชท

ในการเปลี่ยนสถานะ Agent ของคุณสำหรับช่องสัญญาณสื่อหนึ่งช่อง (เฉพาะโหมดแมนวล):

- คลิกปุ่มช่องสัญญาณสื่อบนแถบ ควบคุมสถานะ จนกระทั่งปุ่มเปลี่ยนเป็นสถานะ Agent ที่ต้องการ:
  - พร้อมนำมาใช้ – ปุ่มนี้จะไม่มีตัว *X* สีเหลือง
  - Aux-work (ไม่ว่าง) – ปุ่มนี้มีตัว *X* สีเหลือง
  - Init. Init. aux-work (การเปลี่ยนผ่าน) – ปุ่มนี้มีตัว *X* สีเทาในขณะที่สถานะของคุณเปลี่ยนระหว่าง Available และ Aux-work

  หรือ
- คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ปุ่มช่องสัญญาณสื่อในแถบ ควบคุมสถานะ หลังจากนั้น ให้คลิกตัวเลือกเมนูที่ปรากฏขึ้น เพื่อเปลี่ยนสถานะ Agent ของคุณสำหรับช่องสัญญาณสื่อนั้น

  ตัวเลือกเมนูที่ปรากฏขึ้นจะเปลี่ยนแปลงตามสถานะ Agent ของคุณสำหรับช่องสัญญาณสื่อแต่ละช่องสัญญาณ

การตั้งโหมดแมนวล

หากผู้ดูแลระบบอนุญาตให้คุณใช้โหมดแมนวล คุณสามารถตั้งสถานะ Agent ของคุณ และจำนวนโหลดช่องสัญญาณด้วยตัวเอง ซึ่งหมายความว่า คุณสามารถลด จำนวนโหลดช่องสัญญาณ หากคุณต้องการ ในโหมดแมนวล คุณยังสามารถเปลี่ยนช่องสัญญาณของสายสนทนา อีเมล และการ แชท บนเว็บแต่ละช่องสัญญาณจาก พร้อมให้บริการ เป็น ไม่ว่าง และจาก ไม่ว่าง เป็น พร้อมให้บริการ หรือกล่าวได้ว่า คุณสามารถมีสถานะเป็น ไม่ว่าง ในช่องสัญญาณหนึ่ง และ พร้อมให้บริการ ในอีกช่องสัญญาณหนึ่ง

เมื่อคุณอยู่ในโหมดแมนวล แถบควบคุมสถานะจะมีปุ่มช่องที่คุณคลิก

ในโหมดแมนวล คุณสามารถทำสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

- ตั้งสถานะ Agent ของคุณสำหรับทุกช่องสัญญาณสื่อ
- ตั้งสถานะ Agent ของคุณสำหรับช่องสัญญาณช่องเดียว
- ตั้งจำนวนโหลดช่องสัญญาณ

ในการเข้าสู่โหมดแมนวล:

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ใน Avaya Agent แถบควบคุมสถานะ
2. คลิกปุ่ม **ตัวเลือก** ในเมนูเพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ **จำนวนโหลดช่องสัญญาณ**
3. ในกล่องโต้ตอบ **จำนวนโหลดช่องสัญญาณ** ให้เลือกทำเครื่องหมายในช่อง **โหมดแมนวล**
4. คลิกปุ่ม **ปรับใช้**

หมายเหตุ:
หากคุณไม่สามารถเข้าสู่กล่องกาเครื่องหมาย **โหมดแมนวล** แสดงว่า ผู้ดูแลระบบได้ตั้ง จำนวนโหลดช่องสัญญาณ ให้กับคุณไว้แล้ว ติดต่อผู้ดูแลระบบเพื่อขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม

โหมดอัตโนมัติ

ในโหมดอัตโนมัติ เมื่อคุณคลิกปุ่ม Agent คุณจะสามารถเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณในทุกช่องชื่อพร้อมๆ กัน คุณไม่สามารถเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณในช่องเดียว ดังนั้น คุณจะอยู่ในสถานะ agent เดียวกันเสมอในทุกช่องสื่อ

เมื่อคุณอยู่ในโหมดอัตโนมัติ แถบควบคุมสถานะบนแท็บ **สื่อ** จะมีเพียงปุ่มเดียว—คือปุ่ม Agent คุณไม่สามารถเลือกไอคอนช่องสื่อ เสียง, อีเมล, และเว็บได้

การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ

สำหรับการติดต่อแต่ละประเภทที่คุณจัดการ คุณจะมียอดจำนวนช่องสัญญาณ ซึ่งก็คือ
จำนวนสูงสุดของการติดต่อในช่องสัญญาณของสื่อนั้นที่คุณสามารถดำเนินการได้ในแต่ละครั้ง คุณอาจสามารถปรับยอดจำนวนช่องสัญญาณ แต่จำนวนนี้จะต้องไม่สูงเกินเพดานช่องสัญญาณที่ผู้ดูแลระบบกำหนดไว้ให้คุณ (เพดานช่องสัญญาณ คือ จำนวนสูงสุดที่คุณสามารถจัดการได้ในแต่ละครั้ง)

ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณได้ติดตั้งบัญชีผู้ใช้ของคุณให้มีเพดานช่องสัญญาณ แชท เท่ากับสาม คุณจะสามารถตั้งโหลดช่องการ แชท ได้เป็นสาม, สอง, หนึ่ง หรือแม้แต่ศูนย์ แต่ด้วยเพดานเท่ากับสาม คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนโหลดช่องสัญญาณ แชท เป็นสี่ได้

ในการปรับยอดจำนวนช่องสัญญาณของคุณ บัญชีผู้ใช้ของคุณต้องถูกจัดตั้งค่าเพื่ออนุญาตให้ทำงานในโหมด แมนวล หากคุณสามารถกาเครื่องหมายในช่อง **โหมดแมนวล** ในกล่องโต้ตอบ **โหลดช่องสัญญาณ** สิ่งนี้ย่อมหมายความว่า คุณได้รับอนุญาตให้ปรับยอดจำนวนช่องสัญญาณของคุณ

ในการกำหนดยอดจำนวนช่องสัญญาณ:

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ปุ่มช่องสัญญาณสื่อใน Avaya Agent แถบควบคุมสถานะ
2. คลิกปุ่ม **ตัวเลือก** จากเมนูที่โผล่ขึ้น

   กล่องโต้ตอบ **จำนวนช่องสัญญาณ** จะปรากฏ
3. เลือกกาเครื่องหมายในช่อง **โหมดแมนวล** หากยังไม่ได้เลือก

หมายเหตุ:
หากคุณไม่สามารถกาเครื่องหมายในช่อง **โหมดแมนวล** คุณก็จะไม่สามารถเปลี่ยนยอดจำนวนช่องสัญญาณของคุณ ติดต่อผู้ดูแลระบบเพื่อขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม

4. ป้อนจำนวนสูงสุดของการติดต่อที่คุณต้องการให้บริการลงในกล่องข้อความ ที่อยู่ถัดจากช่องสัญญาณที่เหมาะสม คลิกลูกศรขึ้นเพื่อเพิ่มจำนวนหรือลูกศรชี้ลงเพื่อลดจำนวน

   หากตัวเลขไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อคุณคลิกที่ลูกศร แสดงว่าคุณได้ถึงเพดานที่ผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งไว้แล้ว ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะไม่สามารถตั้งการแชท มากกว่า 1 หรือ 2 รายการ

   หากมีช่องใดที่ยังไม่ได้เปิดใช้ แสดงว่า คุณไม่ได้ถูกกำหนดให้ดำเนินการในช่องสัญญาณนั้น
5. คลิกปุ่ม **ปรับใช้**

   แถบควบคุมสถานะของ Avaya Agent จะแสดงยอดจำนวนของช่องสัญญาณที่คุณป้อนเข้าไป ซึ่งก็คือจำ*นวนสูงสุด*ของการติดต่อที่คุณสามารถจัดการสำหรับช่องสัญญาณแต่ละช่อง

หมายเหตุ:
Web Agent แถบควบคุมสถานะแสดงยอดจำนวนโหลด*ปัจจุบัน*ของคุณสำหรับการแชท และอีเมล ตามที่กำหนดด้วยกฎของโปรแกรม สิ่งนี้เรียกว่า ยอดจำนวนใน*การติดต่อ* เซิร์ฟเวอร์ที่กำหนดเส้นทางสามารถลดยอดจำนวนในการติดต่อนี้ได้ตลอดเวลา เนื่องด้วยกฎของโปรแกรมที่พิจารณาจำนวนและประเภทของการติดต่อที่คุณกำลังจัดการ หรือพิจารณาจำนวนของการติดต่อปัจจุบันที่อยู่ในระบบ และอื่นๆ ดังนั้น ยอดจำนวนในการติดต่อจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในขณะที่คุณกำลังอยู่ในระบบ *ยอดจำนวนในการติดต่อ*ปัจจุบันของคุณที่แสดงใน Web Agent อาจน้อยกว่ายอดจำนวนช่องสัญญาณ ที่แสดงใน Avaya Agent

การป้อนเหตุผลที่คุณไม่พร้อมให้บริการ

ศูนย์บริการการติดต่อของคุณอาจใช้คุณลักษณะหนึ่งที่จะเปิดโอกาสให้คุณป้อนเหตุผลที่ทำให้ตัวคุณเองไม่พร้อมให้บริการ (ในโหมด Aux-work) หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณใช้คุณลักษณะนี้ คุณสามารถป้อนเหตุผลหรือเปลี่ยนเหตุผลสำหรับการไม่พร้อมให้บริการของคุณ คุณจะยังคงอยู่ในสถานะ Aux-work แม้คุณได้เปลี่ยนเหตุผล

ตัวอย่างเช่น คุณอาจไม่พร้อมให้บริการเนื่องจากคุณอยู่ในช่วงของการฝึกอบรมอยู่ คุณเลือก InTraining เป็นเหตุผลที่ทำให้คุณไม่พร้อมให้บริการ เมื่อคุณกลับจากช่วงของการฝึกอบรมแล้ว คุณอาจเข้าสู่ช่วงพักระยะสั้นๆ คุณเปลี่ยนเหตุผลสำหรับการไม่พร้อมให้บริการของคุณเป็น OnBreak

ในการป้อนหรือเปลี่ยนเหตุผลสำหรับการไม่พร้อมให้บริการของคุณ:

1. ในขณะที่คุณอยู่ในสถานะ Aux-work ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่แถบ ควบคุมสถานะ
2. เลือก **เปลี่ยนเหตุผลของสถานะ** Aux จากเมนูที่โผล่ขึ้น
3. ในกล่องโต้ตอบ **เลือกรหัสเหตุผล** ให้เลือกเหตุผลที่ทำให้คุณไม่พร้อมให้บริการ
4. คลิกปุ่ม **ตกลง**

การดูข้อมูลลูกค้าและข้อมูลการติดต่อ

เมื่อมีผู้ติดต่อเข้ามาที่ Avaya Interaction Center (Avaya IC) ศูนย์บริการการติดต่อ electronic data unit (EDU) จะถูกสร้างสำหรับการติดต่อนั้น โปรแกรมจะส่งต่อการติดต่อไปที่ agent ที่พร้อมให้บริการ โดยใช้กฎที่ติดตั้งโดยผู้ดูแลระบบของคุณ

Avaya Agent บนเดสก์ท็อปของคุณจะแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อปัจจุบัน ซึ่งมอบหมายให้คุณเป็นผู้รับผิดชอบ รายการงานในบานหน้าต่าง **สื่อ** แสดงผลข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อแต่ละรายการ บานหน้าต่าง การติดต่อ ที่ปรากฏใกล้ๆ ด้านล่างสุดของโปรแกรม Avaya Agent ประกอบด้วยพื้นที่สองส่วนที่คุณสามารถใช้เพื่อเข้าถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อ:

- EDU Viewer จะแสดงข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อปัจจุบัน รวมถึงวันที่และเวลาที่สร้าง
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อครั้งก่อนๆ กับลูกค้าคนเดียวกันนี้

บานหน้าต่าง การติดต่อ ยังประกอบด้วยปุ่มสองปุ่ม:

- ปุ่ม **ตัวกรองประวัติการติดต่อ**
- ปุ่ม **วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน** จะพร้อมใช้งานเมื่อ agent คนอื่นกำลังให้บริการทางอีเมลอยู่กับลูกค้าคนเดียวกันเท่านั้น เบราเซอร์ประวัติปัจจุบันจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อทางอีเมลที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน

ในการดูข้อมูลในบานหน้าต่าง การติดต่อ ให้คลิกที่การติดต่อในรายการงานเพื่อนำการติดต่อนั้นมาไว้ที่โฟกัส

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวกรองประวัติการติดต่อ ดูที่ การกรองข้อมูลประวัติการติดต่อ ในหน้า 45 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน ดูที่ การใช้วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน ในหน้า 44

การดูข้อมูลการติดต่อปัจจุบัน

คุณสามารถใช้ EDU Viewer Viewer สำหรับข้อมูลเกือบทั้งหมดที่เกี่ยวกับการติดต่อปัจจุบันของคุณ คุณอาจต้องตรวจดู E-mail Viewer ที่ใช้งานอยู่เพื่อดูการติดต่อทางอีเมล์ในปัจจุบัน

การใช้ข้อมูล EDU Viewer

เมื่อคุณเลือกการติดต่อในรายการงาน EDU Viewer จะนำแท็บข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อปัจจุบันมาไว้ด้านหน้า

การใช้วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน

Agent อีกรายหนึ่งอาจเลื่อนการติดต่อด้วยอีเมลจากลูกค้าที่คุณกำลังให้บริการผ่านสายสนทนา อีเมลหรือการ แชท ออกไป Agent ที่เลื่อนการติดต่อด้วยอีเมล์ออกไปได้วางแผนที่จะให้คำตอบแก่ลูกค้าในโอกาสหน้า อีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปจะค้างอยู่ในรายการงานอีเมลของ agent คนอื่น อีเมลที่ถูกเลื่อนจะไม่แสดงผลในเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ เนื่องจากยังไม่ใช่รายการที่เสร็จสมบูรณ์

คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปในวิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน สำหรับแต่ละอีเมลที่ถูกส่งจากลูกค้าดังกล่าวและยังอยู่ในสถานะ active ในรายการงานอีเมลของ agent คนอื่น จะมีข้อมูลต่อไปนี้แสดงในวิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน:

- วันที่และเวลาเมื่อการติดต่ออีเมลถูกสร้างขึ้น
- มีไฟล์แนบหรือไม่
- เนื้อหาของช่อง **ถึง**
- จำนวนครั้งที่การติดต่อทางอีเมลถูกส่งต่อ
- ที่อยู่อีเมลของผู้ส่ง
- บรรทัดหัวเรื่อง

หากลูกค้ามีการติดต่อด้วยอีเมลปัจจุบันหลายรายการอยู่ในระบบ ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อแต่ละรายการจะแสดงผลในแท็บแยกกัน

ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไป:

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อด้วยอีเมลใหม่ เพื่อเปิดการติดต่อนั้นในเดสก์ท็อปของคุณ และดูข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อนั้นใน EDU Viewer
2. คลิกปุ่ม **วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน** ซึ่งจะอยู่ระหว่างกล่องสองกล่องในบานหน้าต่าง การติดต่อ

หมายเหตุ:
หากปุ่มยังไม่ถูกเปิดใช้งาน แสดงว่ายังไม่มีการติดต่อด้วยอีเมลปัจจุบันรายอื่นจากลูกค้าอยู่ภายในศูนย์บริการการติดต่อ

หากมีการติดต่อด้วยอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปจากลูกค้ารายนี้ กล่องโต้ตอบ **วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน** จะเปิดออก และแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยอีเมลที่ถูกเลื่อน

การดูข้อมูลประวัติการติดต่อ

เบราเซอร์ประวัติการติดต่อประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อที่สมบูรณ์ ที่ลูกค้าปัจจุบันของคุณได้ทำไว้กับศูนย์บริการการติดต่อ การติดต่อที่ยังไม่ถูกสรุปรวบรวมผล จะไม่อยู่ในรายการ

เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ ประกอบด้วยแท็บสำหรับการติดต่อปัจจุบันแต่ละรายการของคุณ แต่ละแท็บประกอบด้วยประวัติของการติดต่อนั้น ซึ่งก็คือการติดต่อเดิมที่ลูกค้าได้ทำไว้กับศูนย์บริการการติดต่อ Avaya Agentนำแท็บสำหรับการติดต่อปัจจุบันมาไว้ด้านหน้าของเบราเซอร์ประวัติการติดต่อโดยอัตโนมัติ ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อรายอื่น ให้คลิกแท็บที่เหมาะสม

หมายเหตุ:
ข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการติดต่อลูกค้ารายปัจจุบัน จะไม่ปรากฏใน เบราเซอร์ประวัติการติดต่อจนกว่าคุณจะสรุปรวบรวมผลการติดต่อนั้น

นอกเหนือจากข้อมูลที่คุณมองเห็นได้ใน เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ
คุณสามารถคลิกสองครั้งเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อด้วยอีเมลหรือด้วยการ แชท ครั้งก่อนๆ ข้อมูลเพิ่มเติมที่ปรากฏใน เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ มีดังต่อไปนี้:

- การติดต่อด้วยเสียง: ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติม
- การติดต่อด้วยอีเมล: เมื่อคุณคลิกสองครั้ง กล่องโต้ตอบ **ประวัติอีเมล**จะปรากฏ และมีแท็บสองแท็บ คือ:
  - แท็บ **ประวัติหมายเลขติดตาม** ซึ่งแสดงข้อมูลโดยละเอียดยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการติดต่อแต่ละครั้ง
  - แท็บ **ประวัติลูกค้า** ซึ่งแสดงประวัติลูกค้าโดยละเอียด และสำเนาของอีเมลที่ลูกค้ารายนี้ส่งให้กับบริษัทเมื่อเร็วๆ นี้
- รายชื่อติดต่อทางแชท – เมื่อคุณคลิกสองครั้งที่แท็บนี้ เบราเซอร์อินเทอร์เน็ตของคุณจะปรากฏ และแสดงผลทรานสคริปท์ของเซสชันการแชทก่อนหน้านี้

คุณสามารถเลือกทำสิ่งต่อไปนี้ด้วยตัวกรองประวัติการติดต่อ:

- การกรองข้อมูลประวัติการติดต่อ
- การล้างตัวกรองประวัติการติดต่อ

การล้างการติดต่อปัจจุบัน

คุณสามารถล้าง เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ ของข้อมูลทั้งหมดที่กำลังแสดงผลอยู่ในขณะนั้น

วิธีล้างการติดต่อออกจากเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ:

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ในส่วนที่ว่างอยู่ของ Avaya Agent
2. คลิก **เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ – ตั้งค่าใหม่** จากเมนูที่โผล่ขึ้น
3. คลิกปุ่ม **ตกลง**

การกรองข้อมูลประวัติการติดต่อ

หากลูกค้าปัจจุบันมีการติดต่อหลายครั้งอยู่ใน เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ คุณสามารถใช้ ตัวกรองประวัติการติดต่อ เพื่อกรองระเบียนก่อนระเบียนเหล่านั้นจะปรากฏ ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิก **อีเมล** ในตัวกรอง ประเภทสื่อ และป้อนข้อมูล อันได้แก่ 1 พฤษภาคม 2546 และ 31 พฤษภาคม 2546 ลงในตัวกรอง เวลา เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ จะแสดงผลเฉพาะการติดต่อด้วยอีเมลที่ได้รับจากลูกค้าในเดือนพฤษภาคม

คุณสามารถกรองและแสดงผลระเบียนตาม:

- ประเภทสื่อ
- วันที่และเวลาที่ได้รับการติดต่อ
- การติดต่อ *x* รายสุดท้ายที่สร้างขึ้นโดยลูกค้า (ตัวอย่างเช่น การติดต่อห้าคนสุดท้าย)

วิธีกรองการติดต่อในเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ:

1. คลิกปุ่ม **ตัวกรองประวัติการติดต่อ** ปุ่มนี้ คือ ปุ่มที่อยู่ด้านบนสุดระหว่างกล่องสองกล่องของบานหน้าต่าง การติดต่อ

   กล่องโต้ตอบ **ประวัติการติดต่อ** จะแสดงผล
2. เลือกกาเครื่องหมายที่ช่อง **เปิดใช้ตัวกรอง** สำหรับตัวกรองหนึ่งตัวหรือหลายตัวที่ต้องการ
3. กรอกข้อมูลในช่องที่ต้องการสำหรับตัวกรองหนึ่งตัวหรือหลายตัวที่เลือก ดังต่อไปนี้:
   - **ตัวกรองประเภทสื่อ** – เลือก **อีเมล**, **แชท** หรือ **เสียง** จากรายการ **ชื่อสื่อ**

     หากคุณต้องการดูการติดต่อของสื่อทุกประเภท ห้ามคลิกที่ตัวกรองนี้
   - **ตัวกรองเวลา** – คลิกวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด
   - **ตัวกรองการติดต่อ N คนสุดท้าย** – ป้อนค่าที่เป็นตัวเลขสำหรับจำนวนสุดท้ายของการติดต่อที่คุณต้องการดู (ตัวอย่างเช่น ป้อนเลข 10 เพื่อดูการติดต่อสิบครั้งสุดท้ายของลูกค้า)
4. คลิกปุ่ม **กำหนด**

การล้างตัวกรองประวัติการติดต่อ

วิธีล้างตัวกรองประวัติการติดต่อทั้งหมด

1. คลิกปุ่ม **ตัวกรองประวัติการติดต่อ**
2. ในกล่องโต้ตอบ **ตัวกรองประวัติการติดต่อ** ให้คลิกปุ่ม **ตั้งค่าใหม่**

การโหลดเค้าโครงใน EDU viewer อีกครั้ง

EDU viewer จะแสดงรายละเอียดของการติดต่อปัจจุบันในรายการงานของคุณ

หากผู้ดูแลระบบของคุณแนะนำให้คุณล้างการติดต่อปัจจุบันทั้งหมดออกจาก EDU Viewer หรือโหลดเค้าโครงที่ปรับปรุงแล้วอีกครั้งหนึ่ง คุณจะใช้ตัวเลือกต่างๆ ในเมนูที่โผล่ขึ้นเพื่อทำงานต่างๆ เช่นที่อธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี้:

- การล้างการติดต่อปัจจุบันใน EDU Viewer
- การโหลดเค้าโครง EDU viewer อีกครั้ง

การล้างการติดต่อปัจจุบันใน EDU Viewer

คุณสามารถใช้คำสั่ง EDUViewer - **ตั้งค่าใหม่** เพื่อล้างแท็บทั้งหมดของวิวเวอร์ EDU

หมายเหตุ:
ใช้คำสั่ง EDUViewer – **ตั้งค่าใหม่** หากผู้ดูแลระบบแนะนำให้ทำ

วิธีล้างการติดต่อปัจจุบันของคุณ

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ในส่วนที่ว่างอยู่ของ Avaya Agent
2. คลิก EDUViewer – **ตั้งค่าใหม่** จากเมนู
3. คลิกปุ่ม **ตกลง**

การโหลดเค้าโครง EDU viewer อีกครั้ง

คุณใช้คำสั่ง EDUViewer – **โหลดเค้าโครงอีกครั้ง** เพื่อโหลดรูปแบบของ EDU Viewer Viewer มาไว้บนเดสก์ท็อปของคุณอีกครั้งหนึ่ง หลังจากผู้ดูแลระบบได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบดังกล่าว

หมายเหตุ:
ใช้คำสั่งนี้เฉพาะเมื่อผู้ดูแลระบบแนะนำเท่านั้น

วิธีโหลดรูปแบบของ EDU viewer อีกครั้ง:

1. คลิกขวาในส่วนที่ว่างของ Avaya Agent
2. คลิก EDU Viewer – **โหลดเค้าโครงอีกครั้ง** จากเมนู

   แม่แบบที่ผ่านการตรวจทานแล้วจะถูกโหลดมาไว้บนระบบของคุณ
3. คลิกปุ่ม **ตกลง**

การใช้ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent

ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD) คือ ไดเร็คทอรีย์ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรต่างๆ ในศูนย์บริการการติดต่อของคุณ ขึ้นอยู่กับการจัดตั้งค่าของบริษัทคุณ UAD อาจประกอบด้วยแท็บต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- แท็บ **คิว**: UAD มักมีแท็บ **คิว** เมื่อเลือกแท็บนี้ UAD จะแสดงผลคิว ซึ่งก็คือกลุ่มของ Agent ที่มีความชำนาญหรือความรู้ที่คล้ายคลึงกันที่จัดการสื่อในประเภทเฉพาะ มักมีการใช้คิวเพื่อมอบหมายการติดต่อต่างๆ ให้กับ Agent ตัวอย่างเช่น อาจมีคิวอีเมลสำหรับการขายฮาร์ดแวร์, การขายซอฟต์แวร์, การสนับสนุนฮาร์ดแวร์และการสนับสนุนซอฟต์แวร์ ซึ่งแต่ละรายการมี agent ที่คอยจัดการอีเมลที่มาจากลูกค้าแต่ละกลุ่มในลักษณะคล้ายกัน อายมีคิวการสนทนาทางเสียงหรือคิว แชท ที่จัดการลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- แท็บ **Agents**: UAD บนเดสก์ท็อปของคุณอาจมีหรือไม่มีแท็บ **Agents** หากมีแท็บนี้อยู่ ภายในจะประกอบด้วยรายการต่างๆ พร้อมข้อมูลเกี่ยวกับ Avaya IC ผู้ใช้ในศูนย์บริการการติดต่อของคุณ ข้อมูลดังกล่าวอาจรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับ Agent ประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้:
  - ผู้ดูแลระบบ
  - ซุปเปอร์ไวเซอร์
  - Agents ภายนอก เป็นบุคคลซึ่งโดยปกติอยู่นอกบริษัทของคุณซึ่งมีความรู้หรือความสามารถพิเศษ
  - Agents ที่มีความสามารถเฉพาะ เช่นความสามารถในการสื่อสารภาษาอื่นๆ หรือมีความรู้ในระบบปฏิบัติการอื่นๆ

หมายเหตุ:
แท็บ **Agents** เป็นแท็บเริ่มแรกที่จะเปิดขึ้น ในกรณีที่มี

- แท็บสำหรับคณะผู้ทำงานแต่ละคณะ: ศูนย์บริการการติดต่อของคุณอาจกำหนดใช้แท็บคณะผู้ทำงานใน UAD แท็บคณะผู้ทำงานแต่ละแท็บประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ Agent ในคณะผู้ทำงานคณะนั้นเท่านั้น สำหรับ agent แต่ละรายที่มีรายชื่ออยู่ในแท็บคณะผู้ทำงาน จะแสดงให้เห็นเฉพาะรหัสล็อคเข้าระบบของ agent และชื่อที่ปรากฏและที่อยู่อีเมลหลักเท่านั้น

คุณสามารถใช้ UAD เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้:

- การค้นหาคิวและข้อมูล agent ในหน้า 48
- การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 65
- การเริ่มต้นการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 67
- การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90
- การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92
- สร้างอีเมลขาออก ในหน้า 105
- การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131

การค้นหาคิวและข้อมูล agent

ไม่ว่าคุณจะกำลังจัดการกับการติดต่อปัจจุบันอยู่หรือไม่ คุณสามารถใช้ UAD เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในบริษัทของคุณ คุณอาจสามารถค้นหาข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ ของ agent รายอื่น ซุปเปอร์ไวเซอร์ agent ภายนอก หรือ agent ที่มีความชำนาญเฉพาะ

เนื้อหาส่วนนี้อธิบายวิธีการค้นหาข้อมูลที่อยู่ใน UAD ซึ่งอยู่ใต้ส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- ค้นหาคิวบนแท็บคิว ในหน้า 49
- การหา agents บนแท็บ Agents ในหน้า 49
- การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52
- การกรองข้อมูลที่แสดงผลใน UAD ในหน้า 50
- การปรับปรุงข้อมูล UAD ให้เป็นข้อมูลล่าสุด ในหน้า 54

ค้นหาคิวบนแท็บคิว

Avaya IC ซอฟต์แวร์ทำหน้าที่ส่งมอบการติดต่อลูกค้ารายใหม่ไปยังคิวต่างๆ คิวเป็นกลุ่ม agent ที่มีความรู้ความสามารถคล้ายกันซึ่งได้รับการมอบหมายให้ติดต่อกลุ่มลูกค้าเฉพาะ ตัวอย่างเช่น อาจมีคิวสำหรับการขายฮาร์ดแวร์, คิวการสนับสนุนฮาร์ดแวร์, คิวการขายซอฟต์แวร์, คิวการสนับสนุนซอฟต์แวร์, ซึ่งแต่ละคิวมี agents ที่จะให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่ม

แท็บ **คิว** ของ UAD จะแสดงคิวที่ผู้ดูแลระบบที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณได้ติดตั้งในฐานข้อมูล และทำเครื่องหมายให้รวมไว้ใน UAD (ทำเครื่องหมายว่า "addressable") ทั้งคิวและ agent ทำให้สามารถจัดการกับสื่อใดสื่อหนึ่ง (สายสนทนา อีเมล หรือการ แชท) หรือระหว่างเสียงและการ แชท รวมกัน

คุณใช้แท็บ **คิว** เมื่อคุณต้องการโอนการติดต่อด้วยเสียงหรือการติดต่อด้วยอีเมลไปที่คิว การโอนนี้จะถูกมอบหมายให้กับ Agent ที่ว่างเป็นคนแรกในคิวนั้น (ยกเว้นการ แชท คุณไม่สามารถโอนการติดต่อทาง แชท ไปที่คิว) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ให้ดู การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 65 หรือ การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92 โดยค่าเริ่มต้นนั้น แท็บ **คิว** จะแสดงเฉพาะคิวที่จัดการกับช่องสัญญาณสื่อ ช่องเดียวกับที่คุณกำลังจัดการขณะนั้น

เพื่อให้แน่ใจว่า คุณมีข้อมูลล่าสุดอยู่บนคิว คุณควรฟื้นฟู UAD โดยใช้แท็บ **คิว** โปรดดู การฟื้นฟู UAD ทั้งหมด ในหน้า 55

การหา agents บนแท็บ Agents

หาก UAD ของคุณมีแท็บ **Agent** คุณสามารถใช้แท็บนี้เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานให้กับศูนย์บริการการติดต่อ คุณอาจเห็นข้อมูลชนิดต่อไปนี้เกี่ยวกับแต่ละคนที่มีชื่ออยู่ในแท็บ **Agents**:

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ agent เช่น ชื่อสกุล, ชื่อต้น, ID ล็อกอิน
- หมายเลขโทรศัพท์ เช่น หมายเลขหลัก, หมายเลขรอง, หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่, เพจเจอร์และแฟกซ์
- ที่อยู่อีเมล เช่นอีเมล์ภายในและอีเมล์ส่วนตัว

หาก UAD ของคุณไม่มีแท็บ **Agents** หรือหากคุณกำลังค้นหา Agent ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ให้ใช้คำแนะนำในหัวข้อ การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52

วิธีค้นหาข้อมูลของ agent:

1. คลิกขวาในบริเวณใดๆ ใน Avaya Agent บานหน้าต่าง**สื่อ**

2. เลือก **แสดงไดเร็คทอรีย์** จากเมนูที่โผล่ขึ้น

   กล่องโต้ตอบ **ไดเร็คทอรีย์** (UAD) จะแสดงผล

3. คลิกแท็บ **Agents** (หรือแท็บคณะผู้ทำงานที่คุณใช้เก็บข้อมูลของ Agent)

   ผู้ใช้บริการและคณะผู้ทำงานที่คุณสังกัด และ Agent ภายในกลุ่มเหล่านี้ จะปรากฏในรูปแบบโครงสร้างแบบต้นไม้ ไอคอนรูปบ้านแทนผู้ใช้บริการ และไอคอนรูปโฟลเดอร์แทนคณะผู้ทำงาน

หมายเหตุ:
ผู้ใช้บริการ อาจเป็นบริษัท เช่น XYZ Corp หรือสถานที่ เช่น นิวยอร์ก หรือบอสตัน หรือคณะผู้ทำงาน เช่น ฝ่ายขายหรือฝ่ายสนับสนุน

ไอคอนสีแดงรูปศีรษะคนใช้แทน Agent ลักษณะที่ปรากฏของไอคอนให้รายละเอียดต่อไปนี้เกี่ยวกับ agent:

- ศีรษะ Agent สีเทา = Agent ถูกล็อคออกจากระบบแล้ว
- ศีรษะ Agent = Agent ที่ล็อคเข้าระบบ
- ศีรษะ Agent พร้อมตัว *X* สีเหลือง = Agent อยู่ในโหมด Aux-work (ไม่ว่าง)
- ศีรษะ Agent พร้อมเครื่องหมายเช็คถูก = Agent พร้อมให้บริการ

4. หากบุคคลที่คุณกำลังค้นหาไม่ได้สังกัด ผู้ใช้บริการนี้ หรือคณะผู้ทำงานเหล่านี้ ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากเมนูแบบดึงลงสำหรับ **ไซต์** หากคุณไม่แน่ใจว่าบุคคลดังกล่าวสังกัดผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานใด ให้เลือก **ทุกไซต์**
5. นำทางผ่านโครงสร้างแบบ Tree คลิกปุ่มเครื่องหมายบวก (+) ข้างผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานที่ต้องการ เพื่อดูรายละเอียด ใช้แท็บเลื่อนตามจำเป็นเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม
6. เมื่อคุณค้นหาชื่อของบุคคลที่คุณต้องการข้อมูล ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ชื่อนั้น และคลิก **คุณสมบัติ**

   กล่องโต้ตอบ **คุณสมบัติ** สำหรับบุคคลนี้จะแสดงผล

7. คลิกแท็บที่เหมาะสมในกล่องโต้ตอบ **คุณสมบัติ** เพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับคนๆ นี้

เคล็ดลับ:
หากคุณเปิด UAD ค้างไว้ ข้อมูลอาจไม่ใช่ข้อมูลปัจจุบัน คุณสามารถคลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่คณะผู้ทำงาน และเลือก **ปรับปรุงสถานะ** เพื่อปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ในคณะผู้ทำงานคณะนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การปรับปรุงข้อมูล UAD ให้เป็นข้อมูลล่าสุด ในหน้า 54

การกรองข้อมูลที่แสดงผลใน UAD

คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบ **ตัวกรอง** เพื่อจำกัดจำนวนข้อมูลที่คุณจะเห็นใน UAD คุณสามารถกรอง Agent โดยใช้ประเภทของสื่อที่ Agent จัดการ หรือประเภทของ Agent หรือสถานะปัจจุบันของ Agent

ในการกรองคิวหรือข้อมูล Agent:

1. คลิกขวาในบริเวณใดๆ ใน Avaya Agent บานหน้าต่าง**สื่อ**

2. เลือก **แสดงไดเร็คทอรีย์** จากเมนูที่โผล่ขึ้น

   กล่องโต้ตอบ **ไดเร็คทอรีย์** (UAD) จะแสดงผล

3. คลิก **มุมมอง** > **ตัวกรอง**

   กล่องโต้ตอบ **ตัวกรอง** จะแสดงผล

หมายเหตุ:
หากคุณไม่เห็นตัวเลือก **ตัวกรอง** ในเมนู มุมมอง ของ UAD หรือถ้าตัวเลือก ตัวกรอง ถูกปิด แสดงว่าศูนย์บริการการติดต่อของคุณไม่ได้ใช้คุณลักษณะนี้

4. ในส่วนของ ประเภทสื่อ ของกล่องโต้ตอบ **ตัวกรอง** ให้เลือกหรือยกเลิกการเลือกประเภทของสื่อที่จัดการโดย Agent ที่คุณจะค้นหา คุณสามารถเลือกประเภทสื่อได้หนึ่ง สองหรือทั้งสามประเภท ต่อไปนี้คือผลลัพธ์ตามเงื่อนไขของตัวกรองที่คุณเลือก:

   - ถ้าคุณเลือกช่องสื่อเดียว agents ทุกคนที่กำลังให้บริการช่องสื่อดังกล่าวจะถูกแสดง
   - ถ้าคุณเลือกสองช่องสื่อ agents ทุกคนที่กำลังให้บริการสองช่องสื่อดังกล่าวจะถูกแสดง ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเลือกตัวเลือก **สายสนทนา** และ **อีเมล** ในตัวกรอง agents ที่ให้บริการทั้งช่องสื่อสายสนทนาและอีเมลจะถูกแสดง Agents ที่ให้บริการเฉพาะช่องสายสนทนาหรือเฉพาะอีเมลจะไม่ถูกแสดง
   - ถ้าคุณไม่ได้เลือกช่องสื่อใดๆ agents ทุกคนที่ให้บริการอย่างน้อยหนึ่งช่องสื่อจะถูกแสดง

หมายเหตุ:
ถ้าคุณเลือกหนึ่งช่องสื่อหรือมากกว่า ตัวกรอง/ผลการค้นหาจะแสดงเฉพาะ agents ที่ให้บริการช่องสื่อทั้งหมดดังกล่าว

5. ในส่วนของ ประเภท Agent ให้เลือกหนึ่งหรือสองตัวเลือกต่อไปนี้:

   a. **ซอฟต์แวร์** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะทรัพยากรที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคล เช่น คิว IVR

   b. **ภายนอก** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะบุคคลที่ถูกมอบหมายให้เป็น Agent ภายนอก

   c. **ซุปเปอร์ไวเซอร์** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์

   Agent ภายนอก คือ บุคคลที่มักไม่ใช่พนักงานของบริษัทของคุณ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็น Agent ภายนอกเนื่องจากมีความรู้หรือความชำนาญพิเศษ

6. ในส่วนของ สถานะ Agent ให้เลือกเพียงหนึ่งตัวเลือกจากสถานะ Agent ดังต่อไปนี้:

   a. **พร้อมนำมาใช้** รวมเฉพาะ Agent ที่กำลังล็อคเข้าระบบและพร้อมให้บริการเท่านั้น

   b. **ล็อคเข้าระบบ** รวมเฉพาะ Agent ที่ล็อคเข้าระบบแล้วเท่านั้น (อาจจะอยู่ในสถานะ พร้อมนำมาใช้ หรือ Aux-work)

   c. **สถานะใดก็ได้** รวม Agent ทั้งหมดไม่ว่าจะมีสถานะใด (ไม่ว่าพวกเขาจะล็อคเข้าระบบ และพร้อมนำมาใช้ ล็อคเข้าระบบและ Aux-work หรือไม่ได้ล็อคเข้าระบบ)

7. คลิกปุ่ม **ปรับใช้**

   แท็บนี้ถูกปรับปรุงเพื่อให้แสดงเฉพาะข้อมูลที่คุณรวมไว้ในการเลือกของคุณ

การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา

ตัวเลือก **ค้นหา** เป็นอีกวิธีหนึ่งของการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ agent ที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณ เมื่อใช้กล่องโต้ตอบนี้ คุณสามารถค้นหา Agent ได้หลายวิธีดังต่อไปนี้:

- **ประเภทสื่อ** (เสียง, อีเมล, หรือ แชท)
- **ประเภท Agent** (ภายนอก ซุปเปอร์ไวเซอร์ หรือซอฟต์แวร์)
- **สถานะ Agent ปัจจุบัน** (พร้อมนำมาใช้ ล็อคเข้าระบบ หรือสถานะใดก็ได้)
- **ความชำนาญ** (เช่น ความรู้ในเรื่องภาษา หรือระบบปฏิบัติการและความเชี่ยวชาญ)
- **ข้อมูลส่วนบุคคล** (ชื่อ นามสกุล และอื่น ๆ)

ตัวเลือก **ค้นหา** จะให้ผลลัพธ์เป็นข้อมูลสามชนิดเกี่ยวกับ agent แต่ละคน: ID ล็อกอิน, ชื่อที่แสดง, และชนิดสื่อที่เปิดใช้งานสำหรับ agent

คุณสามารถบันทึกผลลัพธ์ของแต่ละการค้นหาให้อยู่ในรูปของแท็บที่จะถูกเพิ่มลงใน UAD แท็บนี้จะแสดงรายการผลลัพธ์ของกล่องโต้ตอบ **ค้นหา** รวมถึงประเภทสื่อของ Agent, รหัสล็อคเข้าระบบ, ชื่อที่แสดงและที่อยู่อีเมล สิ่งนี้สามารถช่วยคุณค้นหา Agent ที่มีความชำนาญเฉพาะอย่างเมื่อคุณต้องการ เช่น Agent ที่เชี่ยวชาญพิเศษด้านภาษา ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณได้รับการติดต่อทางเสียงจากผู้ที่พูดภาษาเยอรมัน คุณสามารถค้นหา agents ที่พูดภาษาเยอรมันได้อย่างคล่องแคล่วและพร้อมให้บริการทางเสียง จากนั้นคุณจึงบันทึกผลลัพธ์การค้นหาเป็นแท็บซึ่งคุณสามารถตั้งชื่อว่า "เยอรมัน"

โปรดสังเกตว่า คุณสามารถค้นหา Agent ได้โดยใช้สถานะของ Agent อย่างไรก็ตาม สถานะของ Agent จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หากคุณต้องการความแน่ใจในเรื่องสถานะของ Agent คุณอาจจะต้องทำการค้นหาใหม่

วิธีค้นหาข้อมูล agent ด้วยตัวเลือก ค้นหา:

1. คลิกขวาในบริเวณใดๆ ใน Avaya Agent บานหน้าต่าง**สื่อ**
2. เลือก **แสดงไดเร็คทอรีย์** จากเมนูที่โผล่ขึ้น

   กล่องโต้ตอบ **ไดเร็คทอรีย์** (UAD) จะแสดงผล
3. เลือก **มุมมอง** > **ค้นหา**

   กล่องโต้ตอบ **ระบุเกณฑ์ค้นหา** จะปรากฏ

   หมายเหตุ:
   หากตัวเลือก **ค้นหา** ไม่ทำงาน แสดงว่า ศูนย์บริการการติดต่อของคุณไม่ได้ใช้คุณลักษณะนี้
4. จากเมนู **ไซต์** แบบดึงลง ให้เลือกตำแหน่งที่คุณต้องการรวมไว้ในการค้นหา
5. ไปที่ขั้นตอนที่เหมาะสมด้านล่างนี้สำหรับแท็บแต่ละแท็บที่คุณต้องการใช้ค้นหา ข้ามขั้นตอนของแท็บต่างๆ ที่คุณไม่ต้องการใช้



เคล็ดลับ:

คุณสามารถใช้หนึ่งในสามแท็บ (**Agents**, **ความสามารถ**, หรือ **ชื่อ**) ในกล่องโต้ตอบ เพื่อเลือกเงื่อนไขที่จะใช้ในการค้นหา เงื่อนไขทั้งหมดในแท็บจะถูกนำมาพิจารณา นั่นหมายถึงว่าเมื่อคุณคลิกปุ่ม **ค้นหา** โปรแกรมจะค้นหาเฉพาะ agents ที่มีคุณสมบัติครบ*ทุก*เงื่อนไขที่คุณเลือกในแท็บต่างๆ

6. แท็บ **Agents**: เลือกทุกเงื่อนไขที่คุณต้องการรวมในการค้นหาดังนี้:

   a. ในส่วนของประเภทสื่อ หากคุณต้องการค้นหา Agent ที่ถูกกำหนดให้ใช้ช่องสัญญาณสื่อช่องเดียว ให้เลือกสื่อประเภทนั้น คุณสามารถเลือกประเภทสื่อได้หนึ่ง สองหรือทั้งสามประเภท หากคุณไม่ได้เลือกสื่อประเภทใด การค้นหาจะรวมช่องสัญญาณสื่อทั้งหมด

   b. ในส่วนของ ประเภท Agent ให้เลือกหนึ่งหรือสองตัวเลือกต่อไปนี้:

      1. **ซอฟต์แวร์** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะทรัพยากรที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคล เช่น คิว IVR
      2. **ภายนอก** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะบุคคลที่ถูกมอบหมายให้เป็น Agent ภายนอก
      3. **ซุปเปอร์ไวเซอร์** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์

   c. ในส่วนของ สถานะ Agent ให้เลือกหนึ่งในตัวเลือกต่อไปนี้:

      1. **พร้อมนำมาใช้** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะ Agent ที่พร้อมให้บริการในขณะนั้น
      2. **ล็อคเข้าระบบ** หากคุณต้องการค้นหาเฉพาะ Agent ที่ล็อคเข้าระบบแล้วในขณะนั้น (รวมถึง Agent ที่อยู่ในสถานะ พร้อมนำมาใช้ และที่อยู่ในสถานะ Aux-work)
      3. **สถานะใดก็ได้** หากคุณต้องการรวม Agent ทั้งหมด

7. แท็บ **ความชำนาญ**: หากคุณต้องการค้นหา Agent ที่มีความชำนาญเฉพาะ เช่น Agent ที่พูดภาษาใดภาษาหนึ่งได้ หรือ Agent ที่ให้บริการระบบปฏิบัติการหนึ่งๆ ได้ ให้คลิกแท็บ **ความชำนาญ** และทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

   a. หากจำเป็น ให้เลื่อนดูโฟลเดอร์ต่างๆ

   b. เมื่อคุณพบความชำนาญที่คุณต้องการ ให้คลิกสองครั้งเพื่อเลือกความชำนาญนั้น

      ความชำนาญที่คุณเลือกจะย้ายไปอยู่ที่ด้านล่างของกล่องโต้ตอบ

   c. คุณสามารถเลือกช่วงระดับ (> ที่มากกว่า = ที่เท่ากับ หรือ < ที่น้อยกว่า) และการจัดอันดับ **ชำนาญการ** (**ชำนาญการสูงสุด**, **สูง**, **ต่ำ** หรือ **กลาง**) เพื่อระบุถึงระดับความชำนาญ ด้วยการคลิกคอลัมน์ที่เหมาะสม

   ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการค้นหา Agent ที่สามารถพูดภาษาฝรั่งเศสได้ดี (ความชำนาญที่มากกว่าระดับกลาง) คุณอาจเลือกช่องของ > และ **ความชำนาญ** เป็นระดับ >**กลาง**

   หลังจากการเลือกช่วงระดับแล้ว คุณจะต้องคลิกคอลัมน์ **ความชำนาญ** และเลือกช่วงระดับ

8. แท็บ **ตามชื่อ** : หากคุณต้องการค้นหาบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้คลิกแท็บ **ตามชื่อ** และป้อนข้อมูลใดๆ ที่คุณต้องการทราบเกี่ยวกับคนนั้นๆ ลงในกล่องข้อความที่เหมาะสม

   หมายเหตุ:
   ข้อมูลนั้นสัมพันธ์กับตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก หากบุคคลนั้นชื่อบ็อบ (Bob) คุณจะค้นหาไม่พบ หากคุณพิมพ์ชื่อนี้เป็น bob แทนที่จะเป็น Bob

9. คลิกปุ่ม **ค้นหาทันที** เมื่อคุณได้ป้อนเกณฑ์ทุกเกณฑ์ที่ต้องการใช้ค้นหา

   เมื่อทำการค้นหาเสร็จแล้ว กล่องโต้ตอบจะขยายออกเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหา



เคล็ดลับ:
คุณสามารถดูสถานะของสิ่งที่คุณค้นหาได้ตลอด ด้วยการดูที่ **สถานะการค้นหา** ที่อยู่ใกล้ๆ กับด้านบนสุดของกล่องโต้ตอบ

10. ดูผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาที่ด้านล่างของกล่องโต้ตอบ หากคุณคิดว่า ผลลัพธ์นี้จะมีประโยชน์ในภายหลัง คุณสามารถสร้างแท็บที่มีข้อมูลเหล่านี้ได้ดังนี้:

    a. ในกล่องข้อความที่อยู่ด้านขวาของกล่องโต้ตอบ ที่มีคำว่า **ค้นหา #X** แสดงผล ให้เลือกข้อความ และพิมพ์ทับเพื่อตั้งชื่อใหม่ให้กับแท็บ

    b. คลิกปุ่ม **บันทึกผลลัพธ์**

    แท็บจะถูกเพิ่มลงในหน้าจอหลักของ UAD ที่แสดงผลข้อมูลที่พบจากการค้นหาครั้งก่อน

11. หากคุณยังไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการจากการค้นหา ให้เปลี่ยนเกณฑ์การค้นหาที่คุณต้องการในกล่องโต้ตอบ **ระบุเกณฑ์ค้นหา** และคลิกปุ่ม **ค้นหาทันที** อีกครั้ง

    ข้อควรระวัง:
    ใช้ปุ่ม **ค้นหาใหม่** เฉพาะเมื่อคุณต้องการล้างเกณฑ์การค้นหาครั้งก่อนๆ และเริ่มต้นค้นหาอีกครั้งด้วยเกณฑ์ใหม่

12. หากคุณต้องการบันทึกผลลัพธ์ไว้ในแท็บที่ถูกเพิ่มเข้าไปในกล่องโต้ตอบหลักของ UAD อันดับแรก คุณควรจะตั้งชื่อใหม่ให้กับผลลัพธ์ในกล่องข้อความ **ผลที่ค้นหา** เพื่อให้ทราบว่า มีอะไรบ้างที่แสดงผลในแท็บนั้น หลังจากนั้น ให้คลิกปุ่ม **บันทึกผลลัพธ์**

การลบแท็บผลลัพธ์การค้นหา

หากคุณบันทึกข้อมูลที่พบจากตัวเลือก **ค้นหา** แท็บใหม่จะถูกสร้างขึ้นใน UAD พร้อมผลลัพธ์ที่ได้ คุณสามารถลบแท็บต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นมาในลักษณะนี้

วิธีย้ายผลลัพธ์จากการค้นหาออกจาก UAD:

1. เลือกแท็บที่คุณต้องการลบ
2. เลือก **มุมมอง** > **ลบผลที่ค้นหา**

    ระบบจะลบแท็บผลลัพธ์การค้นหา

การปรับปรุงข้อมูล UAD ให้เป็นข้อมูลล่าสุด

ข้อมูลเกี่ยวกับคิวและ Agent จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น คิวใหม่หรือ Agent รายใหม่ อาจถูกเพิ่ม หรือคิวหรือ Agent ที่มีอยู่อาจถูกย้ายออก

เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลที่คุณเห็นใน UAD เป็นข้อมูลปัจจุบัน คุณสามารถฟื้นฟู UAD ก่อนนำมาใช้

คุณสามารถฟื้นฟู UAD ทั้งหมด หรือปรับปรุงเฉพาะสถานะของ Agent แต่เพื่อให้แน่ใจว่า คุณได้รับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับคิว คุณต้องฟื้นฟู UAD ทั้งหมด

หากคุณต้องการให้แน่ใจว่า ข้อมูลสถานะของ Agent เป็นปัจจุบัน และศูนย์บริการการติดต่อของคุณไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลนี้โดยอัตโนมัติ หรือหาก UAD ของคุณถูกเปิดค้างไว้ชั่วขณะ คุณจะสามารถปรับปรุงได้เฉพาะในส่วนของสถานะของ Agent เท่านั้น หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณมีขนาดใหญ่ วิธีที่เร็วกว่าคือ การปรับปรุงสถานะ Agent แทนการปรับปรุงทั้ง UAD

การฟื้นฟู UAD ทั้งหมด

ข้อมูลเกี่ยวกับคิวและ agents อาจเปลี่ยนไปจากที่คุณล็อคเข้าระบบเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลล่าสุดทั้งของคิวและ agents คุณสามารถปรับปรุงข้อมูล UAD ทั้งหมด และการฟื้นฟูข้อมูลทั้งหมดของ UAD จะใช้เวลาสักระยะหนึ่ง

ในการปรับปรุงข้อมูลทั้งหมดที่แสดงผลใน UAD

- เลือก **มุมมอง** > **ค้นหา**

  UAD จะแสดงผลข้อมูลล่าสุดทั้งหมด

การปรับปรุงสถานะ Agent เท่านั้น

ข้อมูลที่อยู่ใน UAD เกี่ยวกับ Agent อาจไม่ใช่ข้อมูลปัจจุบันหาก UAD ของคุณถูกเปิดค้างไว้ หรือหากผู้ดูแลระบบของคุณได้ปิดฟังก์ชั่นการปรับปรุงข้อมูลสถานะของ Agent โดยอัตโนมัติ

คุณสามารถปรับปรุงสถานะของ Agent ในคณะผู้ทำงานคณะเดียว ทั้งยังจะเร็วกว่าหากเลือกปรับปรุงสถานะของ Agent ในคณะผู้ทำงานคณะหนึ่งแทนการปรับปรุง UAD ทั้งหมด

ในการปรับปรุงข้อมูลสถานะของ Agent ที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม:

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ชื่อของคณะผู้ทำงาน
2. เลือกปุ่ม **ปรับปรุงสถานะ** จากเมนูที่โผล่ขึ้น

   ข้อมูลสถานะล่าสุดของ Agent สำหรับสมาชิกของคณะผู้ทำงานคณะนี้จะปรากฏ
3. ทำซ้ำตามขั้นตอนเหล่านี้กับคณะผู้ทำงานคณะอื่นตามที่ต้องการ

การใช้หน้าต่างที่โผล่ขึ้น (สกรีนป็อป)

หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณได้จัดตั้งหน้าต่างที่โผล่ขึ้นไว้ก่อนแล้วคุณจะเห็นสิ่งต่อไปนี้ เมื่อมีการติดต่อใหม่เข้ามาที่รายการงานของคุณ หากคุณคลิก **ใช่** ในหน้าต่างที่โผล่ขึ้น การติดต่อใหม่จะกลายเป็นการติดต่อปัจจุบัน หากศูนย์บริการการติดต่อของคุณได้รวมโปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent ซึ่งถูกรวมเข้ากับ Avaya Agent แล้ว ข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อนั้นก็จะถูกนำเข้ามาไว้ที่โปรแกรมโดยอัตโนมัติ

หากคุณกำลังให้บริการการติดต่อเมื่อมีการติดต่อใหม่เข้ามา และคุณคลิก **ไม่** ในหน้าต่างที่โผล่ขึ้น Avaya Agent จะไม่แสดงหน้าต่างที่โผล่ขึ้นหน้าต่างที่สอง เนื่องจากหน้าต่างที่โผล่ขึ้นอันใหม่นี้อาจไปรบกวนการติดต่อปัจจุบันของคุณ
คุณสามารถเลือกแสดงหน้าต่างที่โผล่ขึ้นสำหรับการติดต่อลำดับที่สองนี้ได้ด้วยตัวเอง โดยใช้เมนูที่โผล่ขึ้นใน Avaya Agent บานหน้าต่าง **สื่อ**

หมายเหตุ:
คุณอาจไม่เห็นหน้าต่างที่โผล่ขึ้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับวิธีกำหนดลักษณะระบบของผู้ดูแลระบบของคุณ

ในการใช้หน้าต่างที่โผล่ขึ้นด้วยตัวเองสำหรับการติดต่อใหม่:

1. คลิกการติดต่อใหม่เพื่อทำให้เป็นการติดต่อปัจจุบัน

2. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่พื้นที่ที่เปิดอยู่ของ Avaya Agent
3. คลิก **หน้าต่างที่โผล่ขึ้น** ในเมนูที่โผล่ขึ้น

   Avaya Agent จะเปิดโปรแกรมเดสก์ท็อปของ Agent พร้อมด้วยข้อมูลที่เกี่ยวกับการติดต่อเข้ามาของลูกค้า

การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ

หลังจากที่คุณให้บริการสายสนทนา อีเมล หรือการ แชท แล้ว ศูนย์บริการการติดต่อของคุณอาจต้องการให้คุณสรุปรวบรวมผลการติดต่อ หรือการโทรด้วยการป้อนข้อมูลลงในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หรือสคริปท์การสนทนา ข้อมูลที่คุณป้อนจะถูกเพิ่มลงในฐานข้อมูลการติดต่อสำหรับให้ agent คนต่อไปใช้งานเมื่อลูกค้าคนเดียวกันนี้ติดต่อเข้ามาอีก เพราะว่าศูนย์บริการการติดต่อแต่ละแห่งมีการจัดการการสรุปรวบรวมผลแตกต่างกัน ผู้ดูแลระบบของคุณจึงต้องกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- คุณจะถูกกำหนดสถานะเป็นสรุปรวบรวมผลเมื่อเสร็จสิ้นการติดต่อหรือไม่
- คุณจะต้องใส่ข้อมูลในกล่องโต้ตอบหรือคลิกปุ่มในสคริปท์เพื่อใส่ข้อมูลลูกค้าและการติดต่อหรือไม่
- คุณต้องบันทึกข้อมูลสรุปรวบรวมผลสำหรับทุกการติดต่อหรือไม่

ดูที่หัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การใช้กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล ในหน้า 56
- การใช้สคริปท์สนทนาสคริปท์การสนทนาในการสรุปรวบรวมผล ในหน้า 57

การใช้กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล

ศูนย์บริการการติดต่อส่วนใหญ่มักจัดเก็บเหตุผล และผลลัพธ์ของการติดต่อกับลูกค้าผ่านทางกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล**

เมื่อคุณสรุปรวบรวมผลการติดต่อด้วยเสียง, อีเมล หรือการ แชท คุณอาจจำเป็นต้องเลือกข้อมูลจากหนึ่งหรือหลายๆ พื้นที่ต่อไปนี้ของกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล**:

- **หมวดหมู่** – คุณอาจเห็นประเภทของช่องสัญญาณสื่อแต่ละช่องในเมนูแบบดึงลงนี้ คุณอาจเห็นการจัดกลุ่มอีกชนิดหนึ่งของของชุดเหตุผลสำหรับการติดต่อ (ตัวอย่างเช่น ความสมดุลของการถามหรือคำขอยกเลิก)
- **เหตุผล** - รายการที่ระบุถึงวัตถุประสงค์ในการติดต่อลูกค้า หรือวัตถุประสงค์ในการทำงานของคุณ
- **ผลลัพธ์** - ข้อมูลนี้ ระบุถึงสิ่งที่คุณทำ หรือผลลัพธ์จากกิจกรรมของคุณ

พื้นที่ของ **การเลือกการสรุปรวบรวมผล** มีขึ้นสำหรับรายการต่างๆ ที่คุณเลือกขึ้นมาจากพื้นที่ เหตุผล และผลลัพธ์ หรือจากพื้นที่ใดก็ตามที่คุณมีอยู่ในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล**

กล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** อาจมีปุ่ม **ประวัติ** รวมอยู่ด้วย ปุ่มนี้จะแสดงผลข้อมูลต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อครั้งก่อนๆ ของลูกค้ารายนี้:

- รหัสล็อคเข้าระบบของ Agent ที่ป้อนข้อมูลการสรุปรวบรวมผล
- ชื่อของ Agent ที่ป้อนข้อมูลการสรุปรวบรวมผล
- คำอธิบายเกี่ยวกับหมวดหมู่ เหตุผล หรือผลลัพธ์ที่ถูกเลือกโดย Agent ที่สรุปรวบรวมผลการติดต่อ

ในการสรุปรวบรวมผลการติดต่อโดยใช้กล่องโต้ตอบ สรุปรวบรวมผล:

1. คุยสายหรือติดต่อผ่านการ แชท หรืออีเมลกับลูกค้าให้เสร็จ การใช้ปุ่ม **วางสาย** สำหรับการติดต่อด้วยเสียง และปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** สำหรับอีเมลหรือช่วงของการ แชท สำหรับอีเมล คุณอาจไม่จำเป็นต้องใช้ปุ่ม **สรุปรวบรวมผล**

   กล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** จะเปิดออกเองโดยอัตโนมัติ

2. เลือกรายการที่เหมาะสมจากรายการ **หมวดหมู่** แบบดึงลง
3. เลือกรายการที่เหมาะสมในรายการ **เหตุผล** และรายการ**ผลลัพธ์** หรือรายการใดก็ตามที่คุณเห็น

   หมายเหตุ:
   คุณอาจจำเป็นต้องเลือกรายการที่ต้องการจากรายการที่มีอยู่ทั้งหมด ก่อนจะสามารถเพิ่มข้อมูลนั้นๆ ลงในรายการ **การเลือกการสรุปรวบรวมผล**

4. คลิกปุ่มลูกศรชี้ลงเพื่อเพิ่มรายการที่คุณเลือกลงในรายการ **การเลือกการสรุปรวบรวมผล**

   หมายเหตุ:
   หากคุณจำเป็นต้องยกเลิกการเลือกรายการที่คุณเพิ่มลงในรายการ **การเลือกการสรุปรวบรวมผล** ให้เลือกรายการนั้นและคลิกปุ่มลูกศรชี้ขึ้น และคลิกปุ่ม **ตกลง**

5. คลิกปุ่ม **ตกลง**
6. หากกล่องโต้ตอบต้องการให้คุณยันว่า คุณต้องการสรุปรวบรวมผลการติดต่อใช่หรือไม่ ให้คลิกปุ่ม **ใช่**

การใช้สคริปท์สนทนาสคริปท์การสนทนาในการสรุปรวบรวมผล

หากระบบของคุณได้รับการกำหนดลักษณะสำหรับสคริปท์สนทนาในการสรุปรวบรวมผลสคริปท์การสนทนา สคริปท์จะปรากฏในสคริปท์การสนทนาบานหน้าต่าง เมื่อคุณสรุปรวบรวมผลการติดต่อ

สคริปท์สนทนาในการสรุปรวบรวมผล สคริปท์การสนทนา ประกอบด้วยชุดคำถามเกี่ยวกับการติดต่อที่ได้รับการออกแบบโดยบริษัทของคุณ คุณจะทำตามสคริปท์ โดยการคลิกปุ่มวิทยุ, เลือกกล่องกาเครื่องหมาย, หรือพิมพ์ลงในช่องข้อความเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ โดยทั่วไปแล้วคำตอบของสคริปท์ต้องการให้คุณเลือกเหตุผล, ประเภท และข้อมูลผลลัพธ์ คล้ายกับช่องข้อมูลในกล่องโต้ตอบ**สรุปรวบรวมผล** (โปรดดู การใช้กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล ในหน้า 56)

วิธีสรุปรวบรวมผลการติดต่อโดยใช้สคริปท์สรุปรวบรวมผลสคริปท์การสนทนา:

1. คลิกปุ่ม **วางสาย** เพื่อทำให้การติดต่อด้วยเสียงเสร็จสมบูรณ์

   คุณเข้าสู่สถานะ สรุปรวบรวมผล โดยอัตโนมัติ และสคริปท์สคริปท์การสนทนาการสรุปรวบรวมผลจะเปิดออกสคริปท์การสนทนาในแท็บของบานหน้าต่างการติดต่อ

2. หากจำเป็น ให้คลิกแท็บ สคริปท์การสนทนา เพื่อนำแท็บนี้มาไว้ที่ด้านหน้าของบานหน้าต่าง การติดต่อ

   ทำตามสคริปท์ เลือกหรือป้อนข้อมูลที่เหมาะสม

บท 3: การจัดการกับการติดต่อเข้ามาหาทางเสียง

บทนี้จะแสดงข้อปฏิบัติทีละขั้นเกี่ยวกับการใช้ Avaya Computer Telephony สำหรับ IC เพื่อจัดการการติดต่อด้วยเสียง

เมื่อลูกค้าติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ จะเป็นการติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการการติดต่อซึ่งจะทำการโอนสายผ่านทาง Avaya Interaction Center (Avaya IC) ไปหาตัวแทนซึ่งเป็นผู้ให้บริการท่าน ลูกค้าที่ถูกโอนสายให้คุณ จะปรากฏในรายการงานโทรศัพท์ของคุณ

บทนี้รวมหัวข้อต่างๆ ต่อไปนี้:

- การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน ในหน้า 59
- การจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงขั้นพื้นฐาน ในหน้า 63
- การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 65
- การเริ่มต้นการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 67
- ตัวอย่างเช่น: การจัดการกับการติดต่อทางเสียงพร้อมกันสองสาย ในหน้า 68

การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน

เมื่อโปรแกรมของศูนย์บริการการติดต่อของคุณ ส่งต่อการติดต่อด้วยเสียงมาหาคุณ การติดต่อจะแสดงผลในรายการงานโทรศัพท์ ซึ่งจะอยู่ในส่วนที่แสดงผลของซอฟต์โฟน

รายการงานโทรศัพท์ จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อด้วยเสียงทุกสายที่คุณกำลังจัดการอยู่ ข้อมูลแต่ละรายการที่อยู่ในรายการงานโทรศัพท์ของคุณจะสัมพันธ์กับการติดต่อทางเสียงแต่ละอัน

ข้อมูลเกี่ยวกับแต่ละการติดต่อที่แสดงในรายการงานโทรศัพท์ขึ้นอยู่กับแผงสลับโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณใช้ รายการงานโทรศัพท์สามารถแสดงข้อมูลต่อไปนี้เกี่ยวกับแต่ละการติดต่อ:

- หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า: หมายเลขที่แสดงขึ้นอยู่กับสายเข้าและข้อมูลที่มีในการบันทึกการโทร ถ้าการโทรเป็นแบบ:
  - การโทรเข้า จะแสดง primary ANI (Automatic Number Identification) ที่เกี่ยวข้องกับการโทรเข้านั้น ถ้าไม่มี primary ANI จะแสดง ANI ที่เกี่ยวข้องกับการโทรเข้านั้น
- Call ID: หมายเลขที่ระบุเอกลักษณ์การโทรให้ซอฟต์แวร์ทราบ
- Call State: สถานะของการโทร (เช่น Ringing, Ready, Busy, OnHold, InCall, WrapUp)

หมายเหตุ:
ศูนย์บริการการติดต่อของคุณอาจใช้คำศัพท์ที่ต่างออกไปเพื่ออธิบายสถานะการโทร ตัวอย่างเช่น Ready อาจเรียกว่า Available Busy อาจเรียกว่า Auxiliary Work หรือ Idle สถานะ WrapUp อาจเรียกว่า After Call Work

- Time-in-call: ระยะเวลาที่คุณพูดสายกับลูกค้านับเป็นนาทีและวินาที



เคล็ดลับ:
ถ้าคุณวางตัวชี้เมาส์เหนือที่ติดต่อใดๆ ที่เลือก คุณจะเห็นคำแนะนำที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อที่เลือก

สถานะของการติดต่อใหม่ในรายการงานก่อนที่คุณจะรับสายคือ เสียงกริ่งโทรศัพท์ คุณคลิกสองครั้งที่การติดต่อนั้นเพื่อรับสาย (เว้นแต่คุณใช้ฟังก์ชั่นรับสายอัตโนมัติ ซึ่งจะรับสายให้กับคุณ)

เครื่องหมายปีกกาเปิด (>) แสดงว่า การติดต่อด้วยเสียงสายนั้นเป็นสายปัจจุบัน นี่คือลูกค้าที่คุณกำลังให้บริการอยู่ ทุกปุ่มที่คุณคลิกจะนำมาใช้กับการติดต่อปัจจุบัน

การไฮไลท์ให้เด่นชัดขึ้นด้วยสีฟ้าหมายถึงการติดต่อที่ถูกเลือก การติดต่อที่ถูกเลือกนี้อาจจะใช่หรือไม่ใช่การติดต่อปัจจุบัน

การใช้ปุ่มซอฟต์โฟน

คุณใช้ปุ่มซอฟต์โฟนเพื่อควบคุมการติดต่อด้วยเสียงที่กำลังให้บริการ ปุ่มทั้งหมดของซอฟต์โฟนจะมีผลต่อการติดต่อปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่ปุ่ม **วางสาย** ระบบจะวางสายการติดต่อปัจจุบันของคุณ แต่การติดต่ออื่นที่อยู่ในรายการงานเมื่อโทรศัพท์ยังเหมือนเดิม

ถ้าคุณได้รับการติดต่อทางเสียงสายที่สองขณะที่คุณกำลังให้บริการสายแรกอยู่ คุณสามารถเลือกการติดต่อสายที่สองด้วยการคลิกหนึ่งครั้ง จะเป็นการเลือกการติดต่อโดยยังไม่รับโทรศัพท์ วิธีนี้จะทำให้คุณเห็นข้อมูลเกี่ยวกับสายที่สองใน EDU Viewer หรือเบราเซอร์ประวัติการติดต่อ ขณะที่คุณกำลังให้บริการสายแรกอยู่ สายที่คุณเลือกจะถูกไฮไลท์ด้วยสีฟ้าในรายการงาน

ถ้าคุณดับเบิลคลิกการติดต่อสายที่สอง สายที่สองจะกลายเป็นการติดต่อปัจจุบัน ขณะที่สายแรกจะถูกพักสายไว้ ก่อนจะดับเบิลคลิกการติดต่อทางเสียงสายที่สอง คุณควรแจ้งให้ลูกค้าคนแรกของคุณทราบว่าคุณกำลังจะพักสาย

หากคุณประสบปัญหากับรายการงานโทรศัพท์หรือเมื่อใช้ซอฟต์โฟน ให้ดูที่ ปัญหาของสายโทรเข้า ในหน้า 171

ด้วยปุ่ม Telephony คุณจะสามารถใช้ฟังก์ชั่นอันหลากหลายของซอฟต์โฟน ปุ่มเหล่านี้สามารถรวมถึงปุ่ม:

- **รับสาย** หรือ **วางสาย**
- **พักสาย** หรือ **ต่อสายใหม่**
- **เริ่มต้น**
- **โอน**
- **การปรึกษา**
- **การประชุม**

คุณอาจสามารถใช้หรือไม่สามารถใช้ปุ่มต่างๆ ของ Telephony ทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับสถานะปัจจุบันของการติดต่อด้วยเสียงที่เปิดใช้อยู่ในขณะนั้น และสถานะ Agent ของคุณ ตัวอย่างเช่น ปุ่ม **พักสาย** และ **วางสาย** จะเปิดใช้ได้เฉพาะเมื่อการติดต่อด้วยเสียงที่ใช้อยู่ในขณะนั้น อยู่ในสถานะ InCall หากไม่ได้อยู่ในสถานะ InCall ปุ่ม**วางสาย** จะถูกปิด (สีเทา) และปุ่ม **พักสาย** อาจถูกปิด หรือถูกแทนที่ด้วยปุ่ม **ต่อสายใหม่**

การใช้เมนูซอฟต์โฟน

ด้วยซอฟต์โฟน คุณสามารถดำเนินการใดๆ เหมือนโทรศัพท์ปกติโดยไม่ต้องมีเครื่องโทรศัพท์อยู่จริง

เมนูซอฟต์โฟนเป็นส่วนหนึ่งของเมนู Avaya Agent ที่ปรากฏขึ้น คุณจะเห็นเมนูนี้เมื่อคุณคลิกปุ่มขวาของเมาส์ (ใช้ปุ่มขวาเพื่อคลิก) ที่ส่วนที่ว่างอยู่ของ Avaya Agent เมนูที่โผล่ขึ้น ประกอบด้วยตัวเลือกต่างๆ สำหรับเมนู ดังต่อไปนี้:

- **ซอฟต์โฟน – ล็อคเข้า/ล็อคออก**
- **ซอฟต์โฟน - ตั้งค่าใหม่**

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการล็อกเข้าและล็อกออกของซอฟต์โฟน ดูที่ การล็อคเข้าและออกจากช่องสัญญาณสื่อ ในหน้า 34

กำลังใช้ซอฟต์โฟนกับแผงสลับ Communication Manager (CM)

หากระบบซอฟต์โฟนของคุณใช้แผงสลับโทรศัพท์ CM คุณอาจต้องทำสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

- การส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย DTMF
- การใช้โหมด Auto-In Work

การส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย DTMF

หากซอฟต์โฟนของคุณใช้แผงสลับโทรศัพท์แบบ CM ผู้ดูแลระบบของคุณอาจใช้ระบบ DTMF คุณใช้ระบบ DTMF เพื่อป้อนข้อมูลที่เป็นตัวเลข เช่น บัญชีของลูกค้า หรือหมายเลขประจำตัว ลงบนปุ่มกดของกล่องโต้ตอบ **แป้นโทร** ระบบ DTMF ส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขไปที่อุปกรณ์ที่เลือก เช่น ชุด Interactive Voice Response (IVR) เหมือนคุณหมุนหมายเลขด้วยเสียงโทนบนโทรศัพท์จริงๆ

ในการส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย DTMF:

1. ในโปรแกรม Avaya Agent ให้คลิก **DTMF**
2. ในกล่องโต้ตอบ **แป้นโทร** ให้ป้อนตัวเลขโดยใช้หนึ่งในหลายวิธีต่อไปนี้:

- คลิกในช่องป้อนข้อมูล ก่อนพิมพ์หลักของตัวเลขบนแป้นพิมพ์

  หรือ

- คลิกปุ่มตัวเลขในหน้าต่างแป้นพิมพ์

หากคุณพิมพ์ตัวเลขผิด ให้คลิกปุ่ม CE (ล้างข้อมูล) เพื่อลบตัวเลขทีละตัว หรือคลิกปุ่ม **ล้าง** เพื่อลบข้อมูลทั้งหมดที่ปรากฏ

3. คลิกปุ่ม **ส่ง** เพื่อส่งตัวเลขเข้าสู่สายโทรศัพท์

การใช้โหมด Auto-In Work

รายละเอียดส่วนนี้เหมาะสมกับคุณเฉพาะเมื่อคุณใช้แผงสลับโทรศัพท์แบบ CM และคุณสามารถตั้งเป็นโหมด Auto-In และ Manual-In work คุณสามารถตั้งโหมดการทำงานเป็นสองโหมดนี้ได้ด้วยการกดปุ่มบนโทรศัพท์ ป้อนรหัสบนโทรศัพท์ หรือใช้ซอฟต์โฟน โหมดการทำงานถูกจัดตั้งค่าจากศูนย์บริการการติดต่อของคุณ เพื่อให้ตรงกับสถานะของ Agent ในแบบเฉพาะ

โหมด Auto-In work จะมอบหมาย Automatic Call Distributor (ACD) queues ให้คุณโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้คุณพร้อมรับสายทันทีเมื่อสิ้นสุดสายโทรศัพท์ ดังนั้น ด้วย Auto-In คุณอาจได้รับสายต่อไปทันทีที่คุณวางสายปัจจุบัน

หากคุณวางแผนที่จะหยุดพักสั้นๆ หลังจากโทรสายปัจจุบันในขณะที่อยู่ในโหมด Auto-In คุณสามารถเปลี่ยนโหมดการทำงานของคุณ หรือสถานะของ Agent ในขณะที่ยังอยู่ในสาย สิ่งที่คุณทำจะไม่ส่งผล จนกระทั่งคุณวางสายปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น ในขณะที่อยู่ในสาย คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม **Agent** ในโปรแกรม Avaya Agent เพื่อเปลี่ยนสถานะของ Agent เป็น Aux-work ปุ่มจะเปลี่ยนเป็นสีเทาและคงเป็นสีนี้ตราบเท่าที่คุณยังอยู่ในสาย เมื่อคุณโทรเสร็จแล้ว สถานะของคุณจะเปลี่ยนเป็น Aux-work และปุ่ม **Agent** จะกลายเป็นสีแดง

ในโหมด Auto-In คุณจะไม่สามารถตั้งค่าซอฟต์โฟนล่วงหน้าขณะอยู่ในสายเพื่อเปลี่ยนสถานะจาก Busy เป็น Available คุณอาจตั้งค่าซอฟต์โฟนใหม่เพื่อเปลี่ยนกลับไปมาจากสถานะ Aux-work โปรดดู ซอฟต์โฟนหยุดตอบสนอง ในหน้า 174

ควรให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้เมื่อใช้โหมด Auto-In:

- คุณไม่ควรใช้โหมดนี้ เมื่อกำลังจัดการกับสายโทรออก
- หากคุณล็อคเข้าสู่อีเมลหรือการ แชท คุณควรล็อคออกจากสื่อเหล่านี้ ก่อนใช้โหมด Auto-In
- ตั้งโหมดการทำงานจากเครื่องโทรศัพท์จริงก่อนล่วงหน้าในขณะที่การติดต่อด้วยเสียงในสถานะ InCall ยังไม่ทำงาน
- หากไม่ได้กำหนดลักษณะโปรแกรม Avaya Agent ไว้สำหรับการสรุปรวบรวมผล คุณจะไม่สามารถจัดตั้งค่า การสรุปรวบรวมผลบนเครื่องโทรศัพท์ไว้ล่วงหน้าในขณะที่อยู่ในโหมดอัตโนมัติ (สำหรับคำอธิบายของโหมดอัตโนมัติและโหมดแมนวล ดูที่การเปลี่ยนสถานะของช่องสัญญาณสื่อทุกช่องสัญญาณ ในหน้า 40)
- ปุ่มอื่นๆ ที่คุณกดบนเครื่องโทรศัพท์จริง ในขณะที่สรุปรวบรวมผลในโหมดอัตโนมัติ อาจจะไม่ทำงาน
- หากระบบของคุณใช้กล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** และคุณกดปุ่ม **AutoIn** และ **ManualIn** การติดต่อด้วยเสียงอาจถูกมอบหมายให้กับคุณในขณะที่คุณกำลังจัดการกับสายอื่นอยู่ คุณจะเห็นกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** สำหรับสายแรกหลังจากวางสายแรก แต่สายที่สองอาจเข้ามาก่อนสรุปรวบรวมผลเสร็จ สิ่งนี้จะไม่เกิดขึ้นกับสายอื่นๆ ที่ตามมา

ตารางต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงสถานะของ Agent เมื่อคุณกดปุ่มโทรศัพท์ในโหมดแมนวลหรืออัตโนมัติ

สถานะเริ่มต้นของ Agent	กดปุ่มโทรศัพท์	เปลี่ยนสถานะ Agent
พร้อมนำมาใช้	AutoIn ManualIn AuxWork	ไม่เปลี่ยนแปลง ไม่เปลี่ยนแปลง ช่องสัญญาณเสียงเปลี่ยนเป็นไม่ว่าง Aux-work
Aux-work	AutoIn ManualIn AfterCall AuxWork	พร้อมนำมาใช้ พร้อมนำมาใช้ ไม่เปลี่ยนแปลง ไม่เปลี่ยนแปลง
Init aux-work	AutoIn ManualIn AfterCall AuxWork	สำหรับทุกปุ่ม: ไม่เปลี่ยนแปลง / Aux-work เมื่อวางสาย

การจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงขั้นพื้นฐาน

ส่วนนี้อธิบายวิธีจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงเรียกเข้าใหม่ขั้นพื้นฐาน รายละเอียดอยู่ในหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดการกับการติดต่อด้วยการตอบรับแบบอัตโนมัติ
- การจัดการกับการติดต่อโดยไม่ใช้การตอบรับแบบอัตโนมัติ
- การพักสายสนทนา
- การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง

การจัดการกับการติดต่อด้วยการตอบรับแบบอัตโนมัติ

หากคุณเปิดใช้การตอบรับแบบอัตโนมัติ ซอฟต์โฟนจะรับสายเรียกเข้าสายใหม่ให้โดยอัตโนมัติ และทำให้การติดต่อนี้กลายเป็นการติดต่อปัจจุบันของคุณ ซอฟต์โฟนทำสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- รับสายเสียง
- ทำให้สายเสียงนี้เป็นการติดต่อปัจจุบัน
- ไฮไลท์การติดต่อในรายการให้เด่นชัดขึ้น และเพิ่มเครื่องหมายปีกกาเปิด (>) เพื่อช่วยคุณระบุว่า การติดต่อนี้ คือ การติดต่อปัจจุบัน
- เปลี่ยนสถานะของการติดต่อในรายการงานเมื่อโทรศัพท์เป็น InCall

ในการรับสายเสียงสายใหม่ด้วยการตอบรับแบบอัตโนมัติที่เปิดทำงาน:

1. เริ่มสนทนากับลูกค้า
2. เมื่อคุณเสร็จการสนทนาให้คลิก **วางสาย** ในซอฟต์โฟน

การจัดการกับการติดต่อโดยไม่ใช้การตอบรับแบบอัตโนมัติ

หากคุณไม่ได้เปิดใช้การตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

เพื่อรับการติดต่อด้วยเสียงใหม่:

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อด้วยเสียงสายใหม่ที่อยู่ในรายการงานโทรศัพท์
2. คลิก **รับสาย**
3. เริ่มสนทนากับลูกค้า
4. เมื่อคุณเสร็จการสนทนาให้คลิก **วางสาย** ในซอฟต์โฟน

หมายเหตุ:
หากคุณเห็นคำว่า CTI - **เซิร์ฟเวอร์เสีย** ในรายการงานโทรศัพท์ กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ

การพักสายสนทนา

คุณสามารถพักสายสนทนา ในขณะที่กำลังค้นหาข้อมูล หรือตอบคำถามของลูกค้าอีกสายหนึ่ง หรือโอนการติดต่อด้วยเสียงไปให้กับ Agent อีกรายหนึ่ง สถานะของการติดต่อในรายการงานโทรศัพท์ จะเปลี่ยนเป็น **พักสาย**

ปุ่มในซอฟต์โฟน จะเปลี่ยนชื่อจาก **พักสาย** และ **ต่อสายใหม่** สลับกัน เมื่อคุณคลิกปุ่ม **พักสาย** ชื่อปุ่มก็จะเปลี่ยนเป็น **ต่อสายใหม่** เมื่อคุณคลิกปุ่ม **ต่อสายใหม่** ชื่อปุ่มก็จะเปลี่ยนเป็น **พักสาย**

หมายเหตุ:
หากคุณใช้แผงสลับของ Aspect คุณจะไม่สามารถใช้ปุ่ม **พักสาย** และปุ่ม **ต่อสายใหม่** ในกรณีนี้คุณสามารถใช้วิธีอื่นด้วยการคลิกสองครั้งที่การติดต่ออันใหม่ เพื่อเชื่อมต่อการติดต่อ ขณะที่การติดต่อด้วยเสียงสายปัจจุบันจะถูกพักสายในการต่อเข้ากับการติดต่อด้วยเสียงสายแรกอีกครั้ง ให้พักสายที่สองก่อน แล้วจึงคลิกสองครั้งที่การติดต่อสายแรก

ในการพักสายของลูกค้าคนหนึ่ง ในขณะที่คุณกำลังสนทนากับลูกค้าอีกคนหนึ่ง:

1. สอบถามลูกค้าที่คุณกำลังสนทนาด้วยเพื่อขออนุญาตพักสายสักครู่หนึ่ง
2. คลิกปุ่ม **พักสาย**
3. คลิกสองครั้งที่การติดต่อด้วยเสียงสายใหม่ที่อยู่ในรายการงานโทรศัพท์
4. เริ่มสนทนากับลูกค้ารายที่สอง
5. กลับมาหาลูกค้าคนแรกด้วยวิธีดังนี้:

a. วางสายของลูกค้าคนที่สอง หรือแจ้งให้ลูกค้ารายนี้ทราบว่า คุณขออนุญาตพักสายไว้ก่อน

b. คลิกปุ่ม **พักสาย** หากคุณยังสนทนากับสายที่สองไม่เสร็จ

c. เลือกการติดต่อด้วยเสียงสายแรกในรายการงานโทรศัพท์

d. คลิกปุ่ม **ต่อสายใหม่**

e. สนทนากับลูกค้าคนแรกต่อ

6. ถ้าลูกค้าคนที่สองถูกพักสายอยู่ ให้กลับมาหาลูกค้าคนดังกล่าว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับการจัดการสายโทรศัพท์สองสายพร้อมๆ กัน ให้ดูที่ ตัวอย่างเช่น: การจัดการกับการติดต่อทางเสียงพร้อมกันสองสาย ในหน้า 68

การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง

อาจมีบางครั้งที่คุณต้องการให้ Agent รายอื่นช่วยเหลือคุณเกี่ยวกับลูกค้าคนที่คุณกำลังคุยสายด้วย คุณสามารถทำได้ด้วยการใช้ปุ่มต่างๆ เหล่านี้ของซอฟต์โฟน:

- **การโอน** – โอนสาย และย้ายการติดต่อด้วยเสียงออกจากรายการงานโทรศัพท์ของคุณในทันที คุณจะไม่สามารถคุยสายกับลูกค้าและ agent อีกคนได้หลังจากที่โอนเสร็จแล้ว สายจะรออยู่ในคิวจนกระทั่งถูกส่งต่อไปที่ Agent รายนั้น
- **การประชุม** – โอนสายไปให้ Agent รายอื่นในขณะที่คุณยังคงอยู่กับสายนั้น และคุณหรือ Agent รายอื่น สามารถเพิ่ม Agent รายอื่นๆ เข้ากับสายนี้ได้ด้วย
- **การปรึกษาหารือ** – พักสายของลูกค้าไว้ก่อน และโทรติดต่อกับ Agent รายอื่น เพื่อให้คุณและ Agent รายนั้นสามารถคุยสายเป็นการส่วนตัวได้ก่อนโอนสายของลูกค้าไปให้ เมื่อคุณโทรปรึกษากับ Agent เสร็จแล้ว สายของลูกค้าจะถูกโอน และการติดต่อนี้จะถูกย้ายออกจากรายการงานโทรศัพท์ของคุณ คุณจะไม่สามารถคุยสายกับลูกค้าและ agent อีกคนได้หลังจากที่ให้คำปรึกษาเสร็จแล้ว

คุณยังสามารถโอนการติดต่อด้วยสายสนทนาไปไว้ที่คิวหากต้องการ ระบบจะส่งสายที่โอนนี้ไปให้กับ Agent ในคิวที่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น คุณอาจจะสามารถโอนการติดต่อด้วยเสียงไปให้กับ Agent รายใดรายหนึ่ง

เคล็ดลับ:

หากคุณต้องการโอนการติดต่อไปให้กับคนที่มีความชำนาญเฉพาะ ก่อนอื่น คุณต้องใช้ตัวเลือก **ค้นหา** เพื่อขอรับข้อมูลการติดต่อของบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะเช่นที่อธิบายไว้ใน การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52 หลังจากนั้น จึงย้อนกลับมาที่ส่วนนี้เพื่อโอนการติดต่อไปให้กับ Agent รายนั้น

ในการโอนการติดต่อด้วยเสียงไปที่คิวหรือ Agent :

1. แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า คุณกำลังจะโอนสายของพวกเขาไปให้กับบุคคลอื่นที่สามารถช่วยเหลือพวกเขาได้

2. คลิกปุ่ม **โอน**, **ประชุม** หรือ **ปรึกษาหารือ** บนซอฟต์โฟน ตามประเภทของการโอนที่คุณต้องการใช้ เช่นที่อธิบายไว้ข้างต้น

   กล่องโต้ตอบ **การเลือกจุดหมายสำหรับ <การโอน, การประชุม หรือปรึกษาหารือ>** จะปรากฏ โดยขึ้นอยู่กับว่าคุณคลิกที่ปุ่มใด

3. หากคุณต้องการโอนการติดต่อไปไว้ที่ agent คนแรกที่พร้อมให้บริการในคิว ให้คลิกแท็บ **คิว** หากคุณต้องการโอนสายไปให้กับ Agent ให้เลือกแท็บ **Agents** หรือแท็บอื่นที่เหมาะสม

4. หากคิวหรือ Agent ที่คุณต้องการโอนสายนี้ไปให้ อยู่ที่ไซต์อื่น ให้เลือกไซต์นั้นจากรายการ **ไซต์** แบบดึงลง เลือก **ทุกไซต์** หากคุณไม่รู้ว่า Agent หรือคิวอยู่ที่ใด

   เคล็ดลับ:

   หากคุณแน่ใจว่า คุณทราบหมายเลขโทรศัพท์ของ Agent ที่คุณต้องการโอนการติดต่อไปให้ คุณสามารถป้อนหมายเลขนั้นลงในช่อง **ถึง** และข้ามขั้นตอนที่ 6 ในกระบวนการนี้

5. ค้นหาและเลือกคิว หรือ Agent ที่จะรับการโอนนี้ หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการค้นหา agent ดูที่ การหา agents บนแท็บ Agents ในหน้า 49

   ชื่อของคิว หรือชื่อของ Agent จะปรากฏในช่อง **ถึง** เมื่อคุณเลือก

6. หากคุณต้องการส่งข้อความไปให้ agent ที่จะรับการติดต่อนี้ ให้วางตัวกะพริบไว้ในช่อง **ข้อคิดเห็น** และพิมพ์ข้อความ

   Agent จะเห็นข้อความของคุณใน EDU Viewer

7. คลิก **ตกลง** หรือกด Enter เมื่อตัวกะพริบของคุณอยู่ในช่อง ข้อคิดเห็น หรือช่อง ถึง

   หากคุณเลือก agent รายอื่น กล่องโต้ตอบ **<การโอน, การประชุม หรือการปรึกษาหารือ> การโทรด้วย < หมายเลขโทรศัพท์>** จะปรากฏ

   ดูสถานะของการโอนที่จะปรากฏในกล่องโต้ตอบ ตัวอย่างเช่น ถ้าสถานะเป็น **เสียงกริ่ง** โทรศัพท์ของ agent คนอื่นกำลังดัง**สถานะเสียงกริ่งแสดงว่าโทรศัพท์ของ** agent คนอื่นกำลังดัง

   หากคุณกำลังโอนสาย นั่นคือ คุณได้คลิกปุ่ม **โอน** ในขั้นตอนที่ 2 กล่องโต้ตอบจะหายไปเมื่อ agent รับสายนั้น กล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** อาจปรากฏขึ้นเพื่อให้คุณสรุปรวบรวมผลการติดต่อ

   หากคุณปรึกษาหารือ หรือจัดประชุมสาย สถานะของกล่องโต้ตอบจะเปลี่ยนจาก **เสียงกริ่งโทรศัพท์** เป็น **In Call** เมื่อ Agent รับสายนั้น กล่องโต้ตอบประกอบด้วยปุ่มต่างๆ ที่คุณสามารถกดสลับเพื่อพูดกับ Agent อีกรายหนึ่ง และผู้โทร (ลูกค้า) กล่องโต้ตอบยังคงอยู่บนหน้าจอของคุณจนกระทั่งคุณคลิกปุ่ม **เสร็จสมบูรณ์**

8. หากคุณกำลังปรึกษาหารือ หรือจัดประชุมสาย ให้เริ่มต้นคุยสายกับ Agent อีกรายหนึ่งเมื่อสถานะในกล่องโต้ตอบเปลี่ยนเป็น **เชื่อมต่อกับจุดหมาย** และปุ่มเปลี่ยนเป็น **สลับไปที่ผู้โทร** บอก Agent เกี่ยวกับคำถามหรือปัญหาของลูกค้า

9. คลิกปุ่ม **สลับไปที่ผู้โทร** เมื่อคุณพร้อมที่จะพูดกับลูกค้า

   เมื่อสายของคุณเชื่อมต่อกับสายของลูกค้า สถานะจะเปลี่ยนเป็น **เชื่อมต่อกับผู้โทร** และปุ่มจะเปลี่ยนเป็น **สลับไปที่จุดหมาย** คุณสามารถคลิกที่ปุ่มนั้นเพื่อคุยสายกับ Agent อีกครั้ง

10. หากคุณกำลังจัดประชุมสาย ให้เพิ่ม Agent รายอื่นลงในสายนั้น

11. คุณสามารถดำเนินการในบทบาท ให้คำปรึกษา หรือ ประชุม ได้ กล่าวลาลูกค้า และ Agent และคลิกปุ่ม **เสร็จสมบูรณ์** ในกล่องโต้ตอบ

    คุณสามารถยกเลิกบทบาท ปรึกษา หรือ ประชุม โดยการคลิกปุ่มยกเลิก

    คุณสามารถออกมาจากการประชุมโดยการคลิกปุ่ม **วางสาย** ในซอฟต์โฟนหรือฮาร์ดโฟน

หมายเหตุ:
หากคุณเห็นกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หรือสคริปท์การ แชท ให้สรุปรวบรวมผลการติดต่อด้วยเสียงตามปกติ

การเริ่มต้นการติดต่อด้วยเสียง

หากคุณสามารถใช้ตัวเลือกการติดต่อด้วยเสียง คุณจะสามารถใช้โทรศัพท์ของศูนย์บริการการติดต่อของคุณ เพื่อทำการติดต่อด้วยสายเสียง คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบ **เลือกจุดหมาย** ของ UAD เพื่อค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของ Agent ซุปเปอร์ไวเซอร์ หรือ Agent ภายนอกรายอื่นที่ทำงานให้กับบริษัทของคุณ

ในการเริ่มต้นการโทร

1. คลิกปุ่ม **เริ่มต้น** บนซอฟต์โฟนของ Avaya Agent เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ **เลือกจุดหมายสำหรับโทรใหม่**

   เคล็ดลับ:
   หากคุณทราบหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลที่คุณต้องการโทรติดต่อแล้ว ให้ป้อนหมายเลขนั้นลงในช่อง **ถึง** ที่ด้านล่างของ UAD หลังจากนั้น ข้ามไปที่ขั้นตอนที่ 9 ของกระบวนการนี้

2. หากคุณต้องการโทรติดต่อ Agent คนแรกที่พร้อมให้บริการในคิว ให้คลิกที่คิวในแท็บ **คิว**

   ชื่อของคิวจะย้ายไปที่ช่อง **ถึง**

   a. หากคุณต้องการ ให้เขียนข้อคิดเห็นลงในช่อง **ข้อคิดเห็น** สำหรับ Agent ที่จะรับสายของคุณ Agent จะเห็นข้อคิดเห็นของคุณใน EDU Viewer

   b. คลิกปุ่ม **ตกลง**

      กล่องโต้ตอบจะแจ้งให้คุณทราบว่า คุณกำลังต่อเข้ากับสายแล้ว

   c. เมื่อคุณได้ยินเสียง Agent จากปลายสาย ให้เริ่มต้นสนทนา

   d. เมื่อสนทนาเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม **วางสาย**ของซอฟต์โฟน

3. หากคุณต้องการโทรถึง Agent เฉพาะราย และมีแท็บ **Agents** อยู่บน UAD ให้คลิกที่แท็บนั้น หากคุณไม่เห็นแท็บ **Agents** ให้ค้นหาบุคคลที่ต้องการ เช่นที่อธิบายไว้ใน การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52 หรือ การกรองข้อมูลที่แสดงผลใน UAD ในหน้า 50
4. หาก Agent รายนั้นไม่อยู่ในไซต์ของคุณ ให้เลือกชื่อของไซต์จากเมนูไซต์แบบดึงลง หากคุณไม่ทราบตำแหน่งของ Agent รายนั้น ให้เลือก ทุกไซต์
5. นำทางผ่านโครงสร้างแบบ Tree ในกล่องเลื่อนขึ้นลงทางด้านซ้าย คลิกผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานใดๆ เพื่อแสดงผล Agent ในผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานนั้น ใช้แถบเลื่อนขึ้นลงตามจำเป็น
6. เมื่อคุณเห็นชื่อของ agent ที่คุณต้องการโทรติดต่อแล้ว คุณอาจต้องการตรวจสอบว่า ใช่ agent ที่คุณต้องการติดต่อจริงๆ หรือไม่ คุณทำได้ดังนี้:
   a. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ชื่อ และคลิกที่ **คุณสมบัติ**ในเมนูที่ไผล่ขึ้น
   b. คลิกแท็บ **โทรศัพท์** และ **อีเมล** ของกล่องโต้ตอบเท่าที่จำเป็น เพื่อตรวจสอบว่า บุคคลนี้คือบุคคลที่คุณต้องการโทรติดต่อจริง ๆ
   c. คลิกปุ่ม **ตกลง** เพื่อกลับไปที่กล่องโต้ตอบก่อนหน้านี้
7. เมื่อคุณพบชื่อที่ถูกต้องแล้ว ให้คลิกที่ชื่อหนึ่งครั้ง เพื่อย้ายไปไว้ที่กล่องเลื่อนขึ้นลงทางด้านล่าง

   เคล็ดลับ:
   คุณสามารถคลิกสองครั้งที่ชื่อ หากคุณต้องการต่อสายในทันที
8. หากคุณต้องการ ให้เขียนบันทึกย่อถึง Agent ลงในช่อง **ข้อคิดเห็น** ข้อคิดเห็นนี้จะแสดงผลใน EDU Viewer ของ Agent
9. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   กล่องโต้ตอบจะแจ้งให้คุณทราบว่า คุณกำลังต่อเข้ากับสายแล้ว
10. เมื่อคุณได้ยินเสียง agent จากปลายสาย ให้เริ่มต้นสนทนา
11. เมื่อสนทนาเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม **วางสาย**ของซอฟต์โฟน

ตัวอย่างเช่น: การจัดการกับการติดต่อทางเสียงพร้อมกันสองสาย

ด้วยซอฟต์โฟนคุณสามารถจัดการมากกว่าสายโทรเข้ามากกว่าหนึ่งสายในเวลาเดียวกัน โดยใช้ปุ่มโทรศัพท์หรือใช้ปุ่มลัดที่คีย์บอร์ด โดยทำตามตัวอย่างนี้ คุณสามารถรับการติดต่อทางเสียงโดยใช้ปุ่มโทรศัพท์ของซอฟต์โฟน

ในตัวอย่างต่อไปนี้ มีการติดต่อทางเสียงเข้ามาทางศูนย์บริการการติดต่อ ซอฟต์โฟนของคุณอยู่ในสถานะพร้อม Avaya IC ส่งมอบการติดต่อทางเสียงมาหาคุณ รายการงานโทรศัพท์ของคุณแสดงหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อและสถานะการติดต่อว่าเสียงกริ่งกำลังดัง

เพื่อตอบรับการติดต่อทางเสียงที่ติดต่อเข้ามาพร้อมกันสองสาย

1. ถ้าการตอบรับแบบอัตโนมัติไม่ได้เปิดอยู่ ให้ดับเบิลคลิกเพื่อตอบรับด้วยตัวเอง
2. สอบถามข้อมูลจากลูกค้าซึ่งติดต่อเข้ามาเพื่อติดตามผลจากการติดต่อครั้งที่แล้ว ใช้เบราเซอร์ประวัติการติดต่อเพื่อหาบันทึกของการติดต่อครั้งที่แล้ว ขณะที่คุณหาประวัติของลูกค้า มีอีกสายหนึ่งที่ถูกมอบหมายมาให้คุณ
3. คลิกปุ่ม **พักสาย** เพื่อพักสายโทรศัพท์สายแรก เพื่อรับสายที่สอง
4. ดับเบิลคลิก สายโทรศัพท์ที่เข้ามาใหม่เพื่อรับสาย
5. คลิกปุ่ม **พักสาย** เพื่อพักสายโทรศัพท์สายที่สองขณะที่คุณให้บริการสายแรก
6. เพื่อกลับมายังสายแรก ให้ทำการเลือกจากรายการงานโทรศัพท์ แล้วจึงคลิกที่ปุ่ม **ต่อสายใหม่**
7. เมื่อให้บริการสายแรกเสร็จแล้ว คลิกปุ่ม **วางสาย**
8. ถ้าเป็นความต้องการของบริษัทคุณที่ต้องใส่ข้อมูลสรุปรวบรวมผลสำหรับแต่ละการติดต่อ ให้คุณเข้าสถานะสรุปรวบรวมผล ซึ่งจะปรากฏกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** เลือกเหตุผลและคลิก **ตกลง**

   เมื่อเสร็จขั้นตอนสรุปรวบรวมผล ข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นประวัติของลูกค้า (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสรุปรวมผลผู้ติดต่อ ให้ดูที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ ในหน้า 56)
9. คลิกการติดต่อทางเสียงสายที่สองในรายการงานโทรศัพท์เพื่อทำให้เป็นการติดต่อปัจจุบัน คลิกปุ่ม **ต่อสายใหม่** เพื่อพูดสายกับลูกค้า
10. หากคุณไม่มีข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ คลิกปุ่ม **โอนสาย** หรือ **ปรึกษา** เพื่อโอนการติดต่อที่สองไปให้ agent อีกคน (ดูที่ การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 65)

บท 4: การจัดการการติดต่อทางอีเมล

หากบัญชีผู้ใช้ของคุณถูกเปิดใช้สำหรับการจัดการอีเมล คุณควรใช้ Web Agent เพื่อโต้ตอบกับลูกค้าผ่านทางอีเมล

ลูกค้าบางรายส่งอีเมลมาจากเว็บไซต์ ของบริษัทขณะที่ลูกค้ารายอื่นๆ ส่งอีเมลมาจากบัญชีผู้ใช้ของบริษัทหรือบัญชีผู้ใช้ส่วนตัว อีเมลนี้ส่งมาโดย Avaya Interaction Center (Avaya IC) ซอฟต์แวร์ถึง Agent ที่สามารถจัดการอีเมลได้ การติดต่อทางอีเมลที่ส่งมาให้คุณจะแสดงอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ

หมายเหตุ:
ขณะที่กำลังตอบกลับหรือส่งอีเมลใหม่ออกไป คุณไม่ควรเพิ่มการติดตาม ID หรือข้อความที่คล้ายกับการติดตาม ID ในหัวเรื่องอีเมล

รูปแบบของการติดตาม ID จะเป็นตามที่กล่าวด้านล่าง

- `[T<YYY><MM><DD><4 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°°Ò¹ 32>S<2 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°Ê¶Ò¹Ð¾ÔàÈÉ><1 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°¡ÒÃ¡ÓË¹´ÅÑ¡É³Ð Agent ÊÓËÃÑ°¡ÒÃÊè§>Z<ID ¢éÍ¤ÇÒÁ¢Í§ÍÕàÁÅ¢ÒÍÍ¡>]`
- `[T<YYYY><MM><DD><4 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°°Ò¹ 32>S<2 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°Ê¶Ò¹Ð¾ÔàÈÉ><1 ËÅÑ¡ÊÓËÃÑ°¡ÒÃ¡ÓË¹´ÅÑ¡É³Ð Agent ÊÓËÃÑ°¡ÒÃÊè§>]`

เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- การแจ้งเตือนการติดต่อทางอีเมลที่เข้ามาใหม่
- การใช้รายการงานอีเมล
- การดูรูปภาพในข้อความอีเมล
- การดู ประวัติอีเมล
- การเขียนตอบอีเมลธรรมดา
- จัดรูปแบบข้อความอีเมล
- กำหนดที่อยู่อีเมลด้วย UAD
- ใช้ทรัพยากรในอีเมล
- การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ
- การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก
- การโอนการติดต่อทางอีเมล
- การเลื่อนอีเมล
- การบันทึกฉบับร่างอีเมล
- การส่งต่ออีเมล
- การส่งต่ออีเมลต้นฉบับ
- การตรวจสอบการสะกดในอีเมลของคุณ

- การร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า
- ตอบสนองอีเมลแจ้งเตือน
- แก้ไขอีเมล
- สร้างอีเมลขาออก
- การอนุมัติหรือการปฏิเสธอีเมล
- การจัดการกับอีเมลที่ถูกปฏิเสธ
- การใช้หลายภาษาในอีเมล
- ตรวจสอบเซสชันอีเมล (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น)
- การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การแจ้งเตือนการติดต่อทางอีเมลที่เข้ามาใหม่

อีเมลที่ลูกค้าส่งมาจากเว็บไซต์ของบริษัท อาจถูกส่งมาให้กับคุณเมื่อคุณพร้อมที่จะจัดการกับอีเมล

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ Avaya IC ซอฟต์แวร์ที่ถูกตั้งค่าในศูนย์การติดต่อของคุณ คุณอาจได้รับการแจ้งเตือนอีเมล์เข้าใหม่ได้สองทาง

- เตือนด้วยเสียง ดูข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการวิธีแจ้งเตือนได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154
- เตือนด้วยหน้าต่างที่โผล่ขึ้น นี่คือกล่องโต้ตอบที่จะถามว่าคุณต้องการระงับการติดต่ออื่นๆ เพื่อเริ่มต้นจัดการกับการติดต่อทางอีเมลที่เข้ามาใหม่หรือไม่ คุณอาจสามารถควบคุมเพื่อเลือกรับหรือไม่รับกล่องโต้ตอบนี้ ด้วยการกำหนดการการกำหนดลักษณะ เช่น **รอการยืนยันจาก** Agent **ก่อนยอมรับการติดต่อนั้น** ดูข้อมูลได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

หมายเหตุ:
หากคุณได้รับแจ้งถึงการติดต่อทางอีเมล แต่คุณไม่ได้รับรองการติดต่อนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การติดต่อนี้จะถูกมอบหมายให้กับ Agent รายอื่น และการติดต่อนี้จะถูกย้ายออกจากรายการงานอีเมลของคุณ
ระยะเวลาดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นโดยผู้ดูแลระบบที่จัดการกับการกำหนดรูปแบบ WebACD Server

การใช้รายการงานอีเมล

รายการงานอีเมลจะแสดงการติดต่อทางอีเมลที่ปัจจุบันมอบหมายให้กับคุณอยู่

ถ้าคุณคลิกการติดต่อในรายการงานอีเมล การติดต่อนั้นจะถูกเลือก บรรทัดหัวเรื่องของการติดต่อที่เลือกจะแสดงขึ้นเมื่อคุณคลิกที่การติดต่อ ทุกงานที่คุณทำกับอีเมลใน Web Agent จะใช้งานกับการติดต่อทางอีเมลที่เลือก (เมื่อคุณคลิกสองครั้งที่การติดต่อ Web Agent หน้าต่างจะเปิดขึ้นและแสดงการติดต่อนี้ในโหมดการเขียนอีเมล หรือโหมดตอบกลับ)

ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อทางอีเมลของคุณจะแสดงในที่ว่างของรายการงานอีเมลโดยภาพประกอบ ซึ่งรวมไปถึงไอคอน และข้อความ

ดูที่หัวข้อต่อไปนี้สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม:

- ไอคอนในรายการงานอีเมล
- ข้อความในรายการงานอีเมล

ไอคอนในรายการงานอีเมล

หากคุณให้ความสนใจกับไอคอนต่างๆ ที่อยู่ในรายการงาน คุณจะพบกับข้อมูลที่มีประโยชน์มากมาย คอลัมน์ของไอคอนในรายการงานอีเมล มีอยู่ด้วยกัน 3 คอลัมน์ เมื่อต้องการดูข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดในคอลัมน์ตาราง กดตัวกะพริบค้างไว้ที่ขอบด้านขวาของชื่อคอลัมน์ เมื่อคุณเห็นตัวกระพริบเปลี่ยนเป็นลูกศรสองทาง ให้คลิกแล้วลากไปทางขวา

หมายเหตุ:

ในขณะที่ Agent จัดการกับการติดต่อทางอีเมลอยู่นั้น ถ้ามีสายเสียงเข้ามา รายการงานอีเมลจะเปลี่ยนสถานะของการติดต่อทางอีเมลจากใช้งานอยู่เป็นไม่ได้ใช้งาน หรือพักชั่วขณะ ในขณะที่สถานะการติดต่อทางอีเมลเป็นไม่ได้ใช้งานหรือหยุดชั่วขณะนั้น ถ้าคุณคลิกปุ่มใดๆ ในแถบเครื่องมือ Web Agent แถบเครื่องมือ Web Agent และตัวเลือกในเมนู **การติดต่อ** จะถูกปิดใช้งาน

สถานะของอีเมลจะคงการไม่ได้ใช้งานหรือหยุดชั่วขณะไว้ และสถานะของแถบเครื่องมือ Web Agent ก็จะถูกปิดใช้งานจนกว่า Agent จะคลิกที่รายการงานอีเมลในขณะที่จัดการกับสายเสียงหรือหลังจากสิ้นสุดสายเสียงแล้ว

ไอคอนในคอลัมน์แรกแสดงให้ทราบว่าอีเมลนั้นเป็นอีเมลที่กำลังเปิดใช้อยู่ หรือถูกส่งต่อไปแล้ว ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

:

ไอคอน	คำอธิบาย
	ใช้งานรายการงานอีเมลนี้อยู่
	คุณได้ส่งต่ออีเมลนี้ให้กับซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณ หรือ Agent รายอื่น การติดต่อนี้จะยังอยู่ในรายการงานของคุณ จนกระทั่งคุณสรุปรวบรวมผล **ข้อสังเกต**: ถ้าคุณได้รับข้อผิดพลาดเมื่อคุณส่งต่ออีเมลไปให้ Agent รายอื่น ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

ไอคอนในคอลัมน์ที่สองจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่มาของการติดต่อทางอีเมลแต่ละฉบับ คุณอาจเห็นไอคอนแทนที่มาต่างๆ ดังต่อไปนี้:

ไอคอน	คำอธิบาย
	การตอบอีเมลแบบปกติที่ Agent ส่งให้กับลูกค้า
	อีเมลตอบจาก Agent ภายนอก
	คำตอบจากลูกค้าเมื่อร้องขอข้อมูลเพิ่มเติม
	การตอบอีเมลที่คุณส่งต่อ
	อีเมลที่ Agent รายอื่นเขียน และส่งต่อให้คุณเป็นผู้อนุมัติ (การรับประกันคุณภาพ)
	อีเมลที่ถูกปฏิเสธในระหว่างขั้นตอนการรับประกันคุณภาพ และส่งมาให้คุณแก้ไข
	การตอบกลับอีเมลที่คุณเขียนขึ้น
	แจ้งเตือนอีเมลเพื่อแจ้งให้คุณทราบว่าคำร้องขออีเมลจากลูกค้าหรือจาก Agent ภายนอกนั้นได้เลยกำหนดเวลาแล้ว
	การตอบกลับจากระบบตอบกลับอีเมลอัตโนมัติที่ส่งไปให้ลูกค้าจาก Avaya IC ระบบ

ไอคอนในคอลัมน์ที่สามที่แสดงสถานะปัจจุบันของการติดต่อทางอีเมลแต่ละฉบับ ดังที่แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

ไอคอน	คำอธิบาย
	การติดต่อทางอีเมลใหม่ที่ยังไม่เปิดดู
	การติดต่อทางอีเมลที่เปิดใช้งานอยู่ นี่คือการติดต่อที่คุณกำลังจัดการในปัจจุบันใน Web Agent
	การติดต่อทางอีเมลที่มีการเลื่อน คลิกที่การติดต่อนี้เมื่อคุณพร้อมที่จะตอบอีเมลที่เลื่อนออกไปให้เสร็จ
	การติดต่อทางอีเมลในสถานะการสรุปรวบรวมผล คุณกำลังสรุปรวบรวมผลอีเมลนี้ใน Web Agent ในขณะที่เลือกข้อมูลในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หรือใช้สคริปท์
	การติดต่อทางอีเมลในสถานะไม่ได้ใช้งาน กล่าวคือ เวลาที่ตั้งไว้ได้ผ่านไปนับแต่ที่คุณได้เลือกการติดต่อนั้น เมื่อคุณคลิกที่การติดต่อ การติดต่อนี้จะกลายเป็นการติดต่อปัจจุบันของคุณ

ข้อความในรายการงานอีเมล

พื้นที่ต่อไปนี้จะให้ข้อมูลคุณเกี่ยวกับการติดต่อทางอีเมลที่เลือกไว้

- ที่มา – ที่อยู่อีเมลที่อีเมลนี้ถูกส่งมา
- ระยะเวลาที่ใช้ติดต่อ – ระยะเวลาที่การติดต่อได้ถูกมอบหมายให้คุณ เวลาจะเดินไปเรื่อยๆ จนกระทั่งคุณติดต่อจนแล้วเสร็จ
- กล่องคำถาม – ข้อความที่ลูกค้าพิมพ์ไว้จะถูกใช้เป็นหัวเรื่องของอีเมล



เคล็ดลับ:
คุณอาจไม่เห็นข้อมูลทั้งหมดในคอลัมน์ **ที่มา** และ **อายุ** ในการดูข้อมูลทั้งหมด
ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ระหว่างสองคอลัมน์จนกระทั่งเคอร์เซอร์เปลี่ยนรูปร่าง
จากนั้นจึงคลิกและลากคอลัมน์ไปทางซ้ายหรือขวาจนคุณเห็นข้อมูลที่คุณต้องการ ทำซ้ำในทิศทางอื่นๆ ตามต้องการ

การดูรูปภาพในข้อความอีเมล

อีเมลแบบ HTML ที่เข้ามาจะมีรูปที่แทรกมาอยู่สองชนิด

- ลิงค์ของรูปภาพที่ไปยังรูปภาพภายนอก ถ้าคุณไม่มีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตหรือใช้พร็อกซีเซิร์ฟเวอร์
  คุณอาจไม่สามารถดูรูปภาพในแผงแสดงตัวอย่างอีเมลได้
- รูปภาพที่ใส่มาที่คุณสามารถดูได้โดยไม่คำนึงถึงว่าคุณจะมีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตหรือไม่ รูปภาพที่ใส่มาจะเพิ่มขนาดอีเมลของคุณ

คุณสามารถดูรูปที่ใส่มาในแผงแสดงตัวอย่างอีเมล และในหน้าต่าง **สิ่งที่แนบมา** ในการบันทึกรูปภาพ ให้ใช้ตัวเลือกในหน้าต่าง **สิ่งที่แนบมา**

การดู ประวัติอีเมล

คุณสามารถค้นหาสำเนาอีเมลฉบับก่อนๆ ที่ลูกค้าของคุณส่งมาให้ในกล่องโต้ตอบ **ประวัติ** กล่องโต้ตอบนี้จะมีแท็บต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- **ประวัติการติดตาม** – ข้อมูลการติดตามอย่างละเอียดเกี่ยวกับอีเมลปัจจุบัน และอีเมลก่อนหน้าที่ส่งมาจากที่อยู่อีเมลของลูกค้า
- **ประวัติลูกค้า** – รายการอีเมลฉบับก่อนๆ ที่ลูกค้าได้ส่งมาที่บริษัทของคุณ และสำเนาของอีเมลดังกล่าว

หมายเหตุ:

Agent รายอื่นอาจเลื่อนการติดต่อทางอีเมลจากลูกค้ารายนี้ คุณไม่สามารถเห็นการติดต่อที่เลื่อนออกในกล่องโต้ตอบ **ประวัติ** แต่คุณสามารถดูได้ในวิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน

เป็นความคิดที่ดีที่จะตรวจสอบวิวเวอร์การติดต่อปัจจุบันเมื่อคุณกำลังมองหาข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อเร็วๆ นี้ของลูกค้า โปรดดู การดูข้อมูลการติดต่อปัจจุบัน ในหน้า 43

ในการดูประวัติการติดตามหรืออีเมลก่อนหน้าของการติดต่อทางอีเมล

1. แสดงผลอีเมลที่คุณต้องการข้อมูลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
2. คลิกปุ่ม **ดูประวัติอีเมล** ในแถบเครื่องมืออีเมล

   กล่องโต้ตอบ **ประวัติ** จะเปิดออกพร้อมกับแท็บ **ประวัติการติดตาม**
3. ในการดูจำนวนข้อมูลสูงสุดในแท็บ **ประวัติการติดตาม** ให้ทำต่อไปนี้
   - เมื่อต้องการดูข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดในคอลัมน์ตาราง กดตัวกะพริบค้างไว้ที่ขอบด้านขวาของชื่อคอลัมน์ เมื่อคุณเห็นตัวกระพริบเปลี่ยนเป็นลูกศรสองทาง ให้คลิกแล้วลากไปทางขวา
   - ในการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับอีเมลก่อนหน้าที่ลูกค้าส่งมา ให้เลือกกล่องเครื่องหมาย **ดูประวัติอีเมลแบบเต็ม**
4. เมื่อต้องการดูข้อมูลทางเทคนิคแบบสมบูรณ์เกี่ยวกับการส่งอีเมลในตารางที่เลือก ให้เลือกกล่องเครื่องหมาย **ส่วนหัว** เมื่อมีปัญหาข้อมูลอาจจะเต็มสำหรับซุปเปอร์ไวเซอร์หรือผู้ดูแลระบบ
5. ในการดูลำเนาอีเมลต่างที่ลูกค้ารายนี้ส่งมาที่บริษัทของคุณเมื่อเร็วๆ นี้ ให้คลิกที่แท็บ **ประวัติลูกค้า**
6. ในรายการ **เดือน** แบบหล่นลง ให้ตรวจสอบช่วงเพื่อดูระยะเวลาที่อีเมลแสดงผล ตัวอย่างเช่น กล่องโต้ตอบ **ประวัติลูกค้า** อาจแสดงอีเมลที่ได้รับในเดือนที่ผ่านมา ถ้าคุณต้องการดูอีเมลที่มาถึงก่อนเวลา คุณอาจเลือกระยะเวลาใหม่ได้จากรายการ **เดือน** แบบหล่นลง
7. เลือกอีเมลใดๆ ที่อยู่ในกล่องด้านบนเพื่อดูสำเนาของอีเมลในกล่องเลื่อนที่อยู่ด้านล่าง

หมายเหตุ:

หากคุณเห็นไอคอน **สิ่งที่แนบมา** (รูปคลิปหนีบกระดาษ) ที่ด้านขวาของอีเมลที่เลือก ให้คลิกสองครั้งที่ไอคอนดังกล่าวเพื่อดูรายการของสิ่งที่แนบมาทั้งหมด คลิกที่ปุ่มเพื่อเปิดสิ่งที่แนบมาหรือบันทึกสิ่งที่แนบมาไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ

การเขียนตอบอีเมลธรรมดา

ขั้นตอนดังต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเขียนอีเมลตอบลูกค้าแบบปกติโดยใช้คุณลักษณะที่มีอยู่ในหน้าจอตอบอีเมล

ในการเขียนอีเมลพื้นฐานเพื่อตอบลูกค้า

1. ในหน้าต่าง Avaya Agent ให้ตรวจสอบปุ่ม **ช่องสัญญาณอีเมล** ให้แน่ใจว่าคุณจัดการกับอีเมลได้

   ถ้าปุ่ม **ช่องสัญญาณอีเมล** แสดง X สีเหลือง ให้คลิกปุ่ม **ช่องสัญญาณอีเมล** เพื่อทำให้คุณใช้งานอีเมลได้

   ตอนนี้คุณจะสามารถรับจำนวนการติดต่อทางอีเมลที่ตั้งค่าไว้สำหรับคุณในจำนวนช่องสัญญาณ โปรดดู การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ ในหน้า 41 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนช่องสัญญาณ หลังจากที่คุณใช้งานอีเมลได้ การติดต่อทางอีเมลใดๆ ที่ถูกส่งไปให้คุณจะแสดงขึ้นในรายการงานอีเมล

2. ใน Avaya Agent ให้เลือกการติดต่อในรายการงานอีเมล หากมีการติดต่อมากกว่าหนึ่งรายการ ให้เลือกรายการติดต่อที่เก่าที่สุด การติดต่อต่างๆ มักแสดงรายการในลำดับย้อนกลับ เช่น การติดต่อที่เก่าที่สุดจะอยู่ที่ด้านบนสุด

   ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหมายของไอคอน และข้อความที่แสดงในคอลัมน์ที่มา และเวลาได้ที่ การแจ้งเตือนการติดต่อทางอีเมลที่เข้ามาใหม่ ในหน้า 72

   หน้าต่าง Web Agent จะเปิดในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลเพื่อแสดงอีเมล และข้อมูลอีเมลให้กับคุณ แถบข้อมูลจะแสดง "ข้อความเข้าใหม่จากลูกค้า"

3. อ่านข้อความโดยใช้แถบเลื่อน ในกรณีที่จำเป็น เพื่อดูเนื้อหาทั้งหมดของข้อความ

4. หากคุณเห็นไอคอน **สิ่งที่แนบมา** (รูปคลิปหนีบกระดาษ) ในแถบเครื่องมือแสดงตัวอย่างอีเมล แสดงว่า อีเมลนี้มีสิ่งที่แนบมาหนึ่งรายการหรือมากกว่า คลิกที่ปุ่มเพื่อเปิดสิ่งที่แนบมา หรือบันทึกสิ่งที่แนบมาไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ

5. ก่อนที่คุณจะเริ่มตอบอีเมล คุณสามารถใช้ปุ่มต่างๆ ดังต่อไปนี้ที่อยู่ในแถบเครื่องมืออีเมล ตามที่จำเป็น คุณยังสามารถกลับไปที่แท็บ **แสดงตัวอย่าง** ในภายหลังเพื่อใช้ปุ่มต่างๆ เหล่านี้

   - **พิมพ์** – พิมพ์อีเมลที่แสดงอยู่ในปัจจุบันไปที่เครื่องพิมพ์ที่กำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
   - **แก้ไข** – ให้คุณปรับใช้สถานะต่างๆ กับอีเมล โปรดดู แก้ไขอีเมล ในหน้า 104 สำหรับข้อมูล
   - **ประวัติอีเมล** – แสดงกล่องโต้ตอบพร้อมข้อมูลการติดตามเกี่ยวกับอีเมลหรือสำเนาของอีเมลก่อนหน้าที่ส่งมาจากที่อยู่อีเมลของลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งรวมไปถึงสิ่งที่แนบมาในอีเมล ถ้ามี โปรดดู การดู ประวัติอีเมล ในหน้า 75 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
   - **โอน** – แสดงผลไดเร็คทอรีรวมของ Agent ดังนั้นคุณจึงสามารถโอนการติดต่อทางอีเมลนี้ไปยัง Agent เฉพาะรายใดรายหนึ่งได้ หรือโอนไปไว้ที่คิวและให้ Avaya IC ส่งอีเมลนั้นไปให้ Agent คนแรกในคิวที่ว่าง ดูข้อมูลได้ที่ การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92
   - **เลื่อน** – เลื่อนเวลาตอบอีเมลนี้ออกไปก่อน การติดต่อนี้ยังคงอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ แต่คุณก็พร้อมให้บริการอีเมลฉบับอื่นเพื่อแทนที่อีเมลฉบับนี้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเลื่อนอีเมล ในหน้า 94
   - **สรุปรวบรวมผล** – สรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมลนี้ โปรดดู การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 111 สำหรับข้อมูล

6. ในการเริ่มต้นตอบอีเมล ให้คลิกที่ปุ่มตอบหนึ่งในสองปุ่มบนแถบเครื่องมืออีเมล

   - **ตอบ** – ส่งคำตอบของคุณไปให้กับผู้ส่งอีเมลเพียงคนเดียวเท่านั้น
   - **ตอบทั้งหมด** – ตอบผู้ส่งอีเมล และทุกคนที่มีรายชื่ออยู่ในช่อง Cc (สำเนาถึง) ของข้อความที่คุณกำลังตอบ

   หน้าต่างจะเปลี่ยนเป็นโหมดการเขียนอีเมลซึ่งคุณจะใช้เขียนอีเมลตอบ โปรดทราบว่า เมนูแบบดึงลงจะระบุว่านี่เป็นการ **ตอบกลับปกติ**

7. ถ้าต้องการ ให้เปลี่ยนรูปแบบของรายการงานอีเมล ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความ ในหน้า 80
8. หากคุณต้องการเพิ่มที่อยู่อีเมลของใครก็ตามในบริษัทของคุณ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้รับสำเนาของอีเมลนี้ ให้เพิ่มที่อยู่อีเมลของบุคคลเหล่านั้นได้โดยง่ายลงในช่องที่อยู่ด้วยการใช้ UAD โปรดดู กำหนดที่อยู่อีเมลด้วย UAD ในหน้า 85 สำหรับข้อมูล
9. ดูที่บริเวณ ทรัพยากร ของหน้าต่างเพื่อตรวจสอบว่า มีคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับหรือไม่ ถ้าคุณดูคำแนะนำในการตอบกลับ อ้างอิงได้ที่ การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ ในหน้า 89สำหรับข้อแนะนำเกี่ยวกับการเลือกการตอบสนองหรือหสลาๆ หารตอบสนอง
10. หากคุณไม่เห็น การตอบกลับที่แนะนำ ให้ค้นหาที่ทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวข้องกับคำถามของลูกค้าในโฟลเดอร์ แม่แบบอีเมล โฟลเดอร์ ทรัพยากรส่วนรวม หรือโฟลเดอร์ ทรัพยากร Agent ดูข้อมูลการดูทรัพยากรได้ที่ การดูทรัพยากรของคุณ ในหน้า 153
11. หากคุณพบทรัพยากรที่คุณต้องการใช้ ให้เพิ่มทรัพยากรนั้นลงในข้อความของคุณ ดูข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มทรัพยากรให้อีเมลได้ที่ ใช้ทรัพยากรในอีเมล ในหน้า 87
12. หากคุณเพิ่มทรัพยากรแล้ว ให้อ่านข้อความในพื้นที่ การเขียนข้อความ และแก้ไขตามความเหมาะสม หากจำเป็น
13. พิมพ์ข้อความของคุณที่จะส่งถึงลูกค้าลงในพื้นที่ การเขียนข้อความ คุณต้องแน่ใจว่าคุณได้ตอบปัญหาหรือคำถามของลูกค้า



เคล็ดลับ:
ถ้าคุณเพิ่มทรัพยากรหรือสิ่งที่แนบมา คุณสามารถเริ่มได้ด้วยการแนะนำสั้นๆ เพื่ออธิบายทรัพยากรหรือสิ่งที่แนบมานั้นๆ

14. ดูที่ปุ่มต่างๆ ในแถบเครื่องมืออีเมลเพื่อตัดสินใจว่าคุณต้องปฏิบัติตามคำสั่งใดๆ หรือไม่ ก่อนที่จะส่งข้อความของคุณ โดยปุ่มต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

    - **พิมพ์** – พิมพ์อีเมลที่แสดงอยู่ในปัจจุบันไปที่เครื่องพิมพ์ที่กำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
    - **บันทึก** – บันทึกฉบับร่างของข้อความ การติดต่อจะยังคงอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ ในครั้งต่อไปที่คุณคลิกสองครั้งที่การติดต่อนี้ และเริ่มตอบอีเมลของลูกค้ารายนี้ หน้าต่าง **เขียน** จะเปิดขึ้นพร้อมข้อความที่คุณได้บันทึกไว้
    - **ยกเลิก** – แสดงผลกล่องโต้ตอบที่จะถามคุณว่า คุณต้องการบันทึกฉบับร่างของข้อความตอบที่คุณกำลังเขียนหรือไม่ หากคุณตอบ **ไม่** ข้อความที่คุณเขียนตอบจะถูกลบ และคุณต้องเขียนข้อความตอบใหม่อีกครั้งสำหรับการติดต่อด้วยอีเมลนี้
    - **เพิ่มสิ่งที่แนบมา** – แนบแฟ้มจากฮาร์ดไดร์ฟของเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ หรือจากฮาร์ดไดร์ฟของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่คุณสามารถเข้าถึงบนเครือข่าย เมื่อคุณกดปุ่ม **เพิ่มสิ่งที่แนบมา** หน้าต่างจะแสดงผลตำแหน่งที่คุณสามารถเรียกดูแฟ้ม และเลือกแฟ้ม
    - **ตรวจสอบตัวสะกด** – ช่วยตรวจสอบและแก้ไขตัวสะกดในข้อความของคุณ ดูข้อมูลได้ที่ การตรวจสอบการสะกดในอีเมลของคุณ ในหน้า 99



เคล็ดลับ:

คุณสามารถเลือกตัวเลือกในกล่องโต้ตอบ **การกำหนดลักษณะ** เพื่อเปิดใช้ การตรวจสอบการสะกดคำ ก่อนที่จะส่งข้อความของคุณ ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้ ข้อความจะถูกตรวจสอบตัวสะกดก่อนส่ง โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

15. เมื่อเขียนข้อความเสร็จแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ส่ง**

    หากเลือกตัวเลือก **ตรวจสอบตัวสะกดก่อนส่งอีเมล** ที่อยู่ในการการกำหนดลักษณะของคุณ การตรวจสอบการสะกดคำจะแสดงผล เพื่อให้คุณสามารถตรวจสอบตัวสะกดในข้อความของคุณ อ้างอิงการตรวจสอบการสะกดคำได้ที่ การตรวจสอบการสะกดในอีเมลของคุณ ในหน้า 99

    หากเลือกตัวเลือก **ยืนยันก่อนการส่งอีเมล** กล่องโต้ตอบจะถามคุณว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่จะส่งข้อความ คลิกปุ่ม **ใช่**

    ในการเปลี่ยนการการกำหนดลักษณะ เพื่อพิจารณาว่าการตรวจสอบการสะกดคำหรือกล่องโต้ตอบการยืนยัน จะแสดงผลทุกครั้งที่คุณเริ่มส่งอีเมลหรือไม่ ให้ดูที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

    อีเมลตอบของคุณจะถูกส่งไปให้กับลูกค้า

16. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อด้วยอีเมล ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 111

จัดรูปแบบข้อความอีเมล

Avaya IC สนับสนุนการจัดรูปแบบข้อความ 2 แบบคือ ข้อความอีเมล และทรัพยากร

รูปแบบข้อความแบบธรรมดา ข้อความธรรมดาไม่สนับสนุนรูปแบบข้อความ รูปแบบพิเศษ หรือรูปภาพในข้อความอีเมล

รูปแบบ HTML: HTML สนับสนุนรูปแบบพิเศษในข้อความอีเมล คุณสามารถจัดรูปแบบข้อความได้ด้วยรูปแบบ HTML ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเน้นคำด้วยตัวหนา, ตัวเอียง หรือสี คุณยังสามารถดูและแทรกรูปภาพในข้อความอีเมลได้ด้วย

หมายเหตุ:

Web Agent ไม่สนับสนุนรูปภาพประจำ และรูปภาพพื้นหลังในอีเมล ถ้าลูกค้าส่งอีเมลที่มีรูปภาพประจำ หรือรูปภาพพื้นหลัง Web Agent จะไม่แสดงพื้นหลังประจำ Web Agent จะแสดงรูปแบบ HTML อื่นๆ ทั้งหมดในข้อความ ซึ่งรวมถึงรูปภาพที่ใส่มา

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความ ในหน้า 80
- จัดรูปแบบข้อความ HTML ในหน้า 80

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความ

ชนิดของข้อความอีเมลกำหนดโดยรูปแบบข้อความ

- ตอบกลับและส่งต่ออีเมลอัตโนมัติโดยใช้รูปแบบข้อความเดียวกันที่ Web Agent ใช้เพื่อแสดงอีเมล์ต้นฉบับที่เข้ามา ตัวอย่างเช่น ถ้า Web Agent แสดงอีเมลที่เข้ามาในรูปแบบ HTML การตอบกลับของคุณก็จะเป็นรูปแบบ HTML เช่นกัน

  หมายเหตุ:
  ถ้ารับอีเมลในรูปแบบ HTML และคุณได้ตั้งค่าการกำหนดลักษณะไว้เป็นรูปแบบข้อความธรรมดา การอ่านและตอบกลับอีเมลนั้นจะเป็นรูปแบบเดียวกับอีเมลที่คุณรับ

- อีเมลขาออกใหม่ใช้รูปแบบเริ่มต้นที่ตั้งค่าไว้ในการกำหนดลักษณะของคุณ เมื่อต้องการตั้งค่ารูปแบบเริ่มต้นสำหรับข้อความอีเมลขาออกใหม่ทั้งหมด โปรดดู การกำหนดลักษณะอีเมล ในหน้า 157

ถ้าการตอบ หรืออีเมลขาออกอื่นๆ ถูกส่งให้กับผู้อนุมัติเพื่อรับรองคุณภาพ ผู้อนุมัติสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความได้ อย่างไรก็ตาม ผู้อนุมัติทุกคนควรตั้งค่าการกำหนดลักษณะอีเมลของพวกเขาให้อ่านอีเมล์ที่เข้ามาในรูปแบบ HTML การตั้งค่านี้ทำให้มั่นใจว่า Web Agent จะแสดงทุกอีเมลที่ต้องการการอนุมัติในรูปแบบที่ Agent เลือก

เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบข้อความ เลือกหนึ่งในตัวเลือกต่อไปนี้จากรายการแบบหล่นลง

- HTML
- ข้อความธรรมดา

  ข้อสำคัญ:
  หากคุณเปลี่ยน**รูปแบบ**ของข้อความอีเมลจาก HTML เป็นข้อความแบบธรรมดา คุณจะสูญเสียการจัดรูปแบบ รูปภาพ และเนื้อหาอื่นที่ไม่สนับสนุนในข้อความแบบธรรมดาทั้งหมด

จัดรูปแบบข้อความ HTML

คุณสามารถจัดรูปแบบข้อความอีเมลแบบ HTML ทั้งหมดที่สร้าง ซึ่งรวมถึงข้อความขาเข้าใหม่ ข้อความตอบกลับลูกค้า และอีเมลส่งต่อ

เนื้อหาส่วนนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การจัดรูปแบบข้อความ ในหน้า 81
- การจัดแนวข้อความ ในหน้า 81
- การเปลี่ยนสีของแบบอักษร ในหน้า 81
- การสร้างสัญลักษณ์หัวข้อหรือลำดับเลข ในหน้า 82
- การแทรกภาพ ในหน้า 82
- การแทรกไฮเปอร์ลิงค์ ในหน้า 82
- เอาไฮเปอร์ลิงค์ออก ในหน้า 85

การจัดรูปแบบข้อความ

เมื่อต้องการจัดรูปแบบข้อความ

1. เลือกข้อความที่คุณต้องการจัดรูปแบบ
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ **อีเมล** HTML เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
   - ตัวหนา
   - ตัวเอียง
   - ขีดเส้นใต้
   - แบบอักษร
   - ขนาดแบบอักษร



เคล็ดลับ:
เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงข้อความที่เลือกมากกว่าหนึ่งรูปแบบ ให้เลือก **คุณสมบัติแบบอักษร** บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML และใช้รูปแบบที่ต้องการ

การจัดแนวข้อความ

เมื่อต้องการจัดแนวข้อความ

1. เลือกข้อความที่คุณต้องการจัดแนว
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
   - จัดชิดซ้าย
   - จัดตรงกลาง
   - จัดชิดขวา

การเปลี่ยนสีของแบบอักษร

คุณสามารถเปลี่ยนแปลงสีพื้นหลังของข้อความที่เลือก และสีของข้อความได้

เมื่อต้องการเปลี่ยนสีแบบอักษร

1. เลือกข้อความที่คุณต้องการจัดรูปแบบ
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
   - ไฮไลท์สีเพื่อเปลี่ยนสีพื้นหลังของข้อความ
   - สีพื้นหน้าเพื่อเปลี่ยนสีของข้อความ
3. ในกล่องโต้ตอบ **สีของแบบอักษร**:
   a. เลือกสีที่คุณต้องการประยุกต์ใช้
   b. คลิกปุ่ม **ตกลง**

การสร้างสัญลักษณ์หัวข้อหรือลำดับเลข

เมื่อต้องการสร้างสัญลักษณ์หัวข้อหรือลำดับเลข

1. เลือกย่อหน้าที่ต้องการรวมในสัญลักษณ์หัวข้อหรือลำดับเลข
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
   - สัญลักษณ์หัวข้อ
   - ลำดับเลข

การแทรกภาพ

คุณสามารถแทรกรูปภาพในอีเมลได้ อย่างไรก็ตาม ขนาดของอีเมลจะเพิ่มขึ้นในแต่ละรูปที่คุณแทรก
อีกทั้งลูกค้าบางรายอาจไม่สามารถดาวน์โหลดอีเมลที่มีรูปภาพใหญ่ หรือรูปภาพเล็กหลายๆรูป ดังนั้น อย่าแทรกรูปภาพหลายรูปในอีเมล ถ้าเป็นไปได้ ให้ลิงค์รูปภาพจากเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่ลูกค้าสามารถเข้าใช้ได้

คุณสามารถแทรกรูปใดๆ ที่อยู่ในไดเร็คทอรีร่วมที่ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณตั้งไว้ โปรดติดต่อซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณถ้าไม่สามารถเข้าใช้ไดเร็คทอรีนี้ได้

หมายเหตุ:
คุณสามารถแทรกรูปภาพจากไดเร็คทอรีที่ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณกำหนดไว้เท่านั้น

เมื่อต้องการแทรกภาพ:

1. ในข้อความอีเมล ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ที่ที่คุณต้องการแทรกรูปภาพ
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML ให้คลิกปุ่ม **แทรกรูปภาพ**
3. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกที่อยู่รูปภาพ** ให้ใส่ที่ตั้งรูปภาพในช่อง URL **รูปแบบ**

   ถ้าคุณไม่ทราบที่อยู่รูปภาพ ให้คลิก **เรียกดู** เพื่อหาไฟล์รูปภาพที่คุณต้องการแนบ แล้วจึงเลือกไฟล์
4. คลิก **เปิด**

การแทรกไฮเปอร์ลิงค์

คุณสามารถแทรกไฮเปอร์ลิงค์ที่ลูกค้าสามารถคลิกเปิดทรัพยากรลิงค์ในอีเมล์ได้ กล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์**
จะให้ตัวเลือกที่จำเป็นเพื่อเลือกทรัพยากรที่คุณต้องการลิงค์ และแทรกในอีเมล

คุณสามารถแทรกไฮเปอร์ลิงค์ได้ในทรัพยากรต่อไปนี้

- ไฟล์หรือเว็บเพจที่มีอยู่

  ในตัวเลือกนี้ คุณสามารถดูไฮเปอร์ลิงค์ที่มีอยู่ในอีเมล และไฮเปอร์ลิงค์เริ่มต้นที่คุณตั้งค่าไว้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดไฮเปอร์ลิงค์ได้ที่ *การติดตั้งและการกำหนดค่า IC คู่มือ*

- ที่อยู่อีเมล

  ในตัวเลือกนี้ คุณสามารถเลือกที่อยู่อีเมลที่กำหนดไว้ก่อนหน้า หรือใส่ที่อยู่อีเมลใหม่ที่คุณต้องการแทรกไฮเปอร์ลิงค์ เมื่อลูกค้าคลิกที่ที่อยู่อีเมลที่ลิงค์ไว้ ระบบจะสร้างอีเมลใหม่ในไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่กำหนดไว้เช่น Microsoft Outlook

ในการแทรกไฮเปอร์ลิงค์ในอีเมลด้วยลิงค์ที่มีอยู่

1. ในข้อความอีเมล เลือกข้อความที่คุณต้องการทำเครื่องหมายเป็นไฮเปอร์ลิงค์ หรือวางเคอร์เซอร์ไว้ที่ที่ต้องการแทรกไฮเปอร์ลิงค์
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML ให้คลิกปุ่ม **แทรกไฮเปอร์ลิงค์**
3. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** ให้ใส่หรือเลือกค่าสำหรับช่องต่อไปนี้
   a. คลิกที่ **ไฟล์หรือเว็บเพจที่มีอยู่** เพื่อแทรกไฮเปอร์ลิงค์ด้วยลิงค์ที่มีอยู่จากอีเมล
   b. คลิกที่ **เอกสารปัจจุบัน**

      ระบบจะแสดงรายการของลิงค์ที่มีอยู่ในอีเมล
   c. ในรายการ ให้เลือกลิงค์ที่ต้องการหรือพิมพ์ที่อยู่ที่ต้องการในช่อง **ที่อยู่**
   d. คลิกที่ **หน้าต่างเคล็ดลับ**
   e. ในช่อง **ข้อความหน้าต่างเคล็ดลับ** ให้ใส่เคล็ดลับหน้าต่างที่ต้องการสำหรับไฮเปอร์ลิงค์

      ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่ฝั่งลูกค้าจะแสดงหน้าต่างเคล็ดลับที่ระบุเมื่อลูกค้าวางตัวชี้เมาส์เหนือไฮเปอร์ลิงค์

   ข้อสำคัญ:
   ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลต้องสนับสนุนการแสดงผลหน้าต่างเคล็ดลับสำหรับไฮเปอร์ลิงค์
   f. ในกล่องโต้ตอบ **ตั้งค่าหน้าต่างเคล็ดลับไฮเปอร์ลิงค์** ให้คลิก **ตกลง**
   g. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** คลิก **ตกลง**

ในการแทรกไฮเปอร์ลิงค์ในอีเมลด้วยลิงค์ที่กำหนด

1. ในข้อความอีเมล เลือกข้อความที่คุณต้องการทำเครื่องหมายเป็นไฮเปอร์ลิงค์ หรือวางเคอร์เซอร์ไว้ที่ที่ต้องการแทรกไฮเปอร์ลิงค์
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML ให้คลิกปุ่ม **แทรกไฮเปอร์ลิงค์**
3. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** ให้ใส่หรือเลือกค่าสำหรับช่องต่อไปนี้
   a. คลิก **ไฟล์หรือเว็บเพจที่มีอยู่** เพื่อแทรกไฮเปอร์ลิงค์ด้วยเว็บลิงค์ที่กำหนด
   b. คลิก **เว็บลิงค์**

      ระบบจะแสดงรายการเว็บลิงค์ที่กำหนด ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดไฮเปอร์ลิงค์ได้ที่ *การติดตั้งและการกำหนดค่า IC คู่มือ*
   c. ในรายการที่อยู่ ให้เลือกเว็บลิงค์ที่ต้องการหรือพิมพ์ที่อยู่ที่ต้องการในช่อง **ที่อยู่**

d. คลิกที่ **หน้าต่างเคล็ดลับ**

e. ในช่อง **ข้อความหน้าต่างเคล็ดลับ** ให้ใส่เคล็ดลับหน้าต่างที่ต้องการสำหรับไฮเปอร์ลิงค์

ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่ฝั่งลูกค้าจะแสดงหน้าต่างเคล็ดลับที่ระบุเมื่อลูกค้าวางตัวชี้เมาส์เหนือไฮเปอร์ลิงค์

ข้อสำคัญ:
ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลต้องสนับสนุนการแสดงผลหน้าต่างเคล็ดลับสำหรับไฮเปอร์ลิงค์

f. ในกล่องโต้ตอบ **ตั้งค่าหน้าต่างเคล็ดลับไฮเปอร์ลิงค์** ให้คลิก **ตกลง**

g. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** คลิก **ตกลง**

ในการแทรกไฮเปอร์ลิงค์ในที่อยู่อีเมล

1. ในข้อความอีเมล เลือกข้อความที่คุณต้องการทำเครื่องหมายเป็นไฮเปอร์ลิงค์ หรือวางเคอร์เซอร์ไว้ที่ที่ต้องการแทรกไฮเปอร์ลิงค์
2. บนแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML ให้คลิกปุ่ม **แทรกไฮเปอร์ลิงค์**
3. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** ให้ใส่หรือเลือกค่าสำหรับช่องต่อไปนี้

a. คลิก **ที่อยู่อีเมล** เพื่อแทรกไฮเปอร์ลิงค์ในที่อยู่อีเมล

b. ในช่อง **ที่อยู่อีเมลที่กำหนดไว้ก่อนหน้า** ให้คลิกที่ที่อยู่อีเมลที่กำหนดไว้ก่อนหน้า

สำหรับที่อยู่อีเมลที่เลือก ระบบจะแสดงข้อความแสดงผลในช่อง **ข้อความเพื่อแสดงผล** ที่อยู่อีเมลจริงในช่อง **ที่อยู่อีเมล** และ **ที่อยู่**

ที่อยู่อีเมลในช่อง **ที่อยู่** จะนำหน้าด้วย `mailto:` เมื่อลูกค้าคลิกที่ไฮเปอร์ลิงค์ในอีเมล
ระบบจะสร้างอีเมลใหม่ในไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่กำหนด

ข้อสำคัญ:
ห้ามลบ `mailto:` จากช่อง **ที่อยู่** เพราะว่าถ้าลูกค้าคลิกที่ไฮเปอร์ลิงค์ ระบบจะหาไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่กำหนดไม่พบ

แทนที่จะเลือกอีเมลที่กำหนดไว้ก่อนหน้า คุณสามารถใส่ที่อยู่อีเมลที่กำหนดเอง และให้ข้อความแสดงผล หัวเรื่อง
และรายละเอียดที่จำเป็นอื่นๆกับที่อยู่อีเมลนั้น

c. ในช่อง **หัวเรื่อง** ให้ใส่หัวเรื่องของอีเมล

d. คลิกที่ **หน้าต่างเคล็ดลับ**

e. ในช่อง **ข้อความหน้าต่างเคล็ดลับ** ให้ใส่เคล็ดลับหน้าต่างที่ต้องการสำหรับไฮเปอร์ลิงค์

ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลที่ฝั่งลูกค้าจะแสดงหน้าต่างเคล็ดลับที่ระบุเมื่อลูกค้าวางตัวชี้เมาส์เหนือไฮเปอร์ลิงค์

ข้อสำคัญ:
ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลต้องสนับสนุนการแสดงผลหน้าต่างเคล็ดลับสำหรับไฮเปอร์ลิงค์

f. ในกล่องโต้ตอบ **ตั้งค่าหน้าต่างเคล็ดลับไฮเปอร์ลิงค์** ให้คลิก **ตกลง**

g. ในกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์** คลิก **ตกลง**

เอาไฮเปอร์ลิงค์ออก

คุณสามารถเอาไฮเปอร์ลิงค์ออกจากอีเมลได้ หลังจากคุณเอาไฮเปอร์ลิงค์ออกแล้ว ระบบจะลบลิงค์และเปลี่ยนข้อความลิงค์เป็นข้อความทั่วไป ระบบจะยังเอาที่อยู่จริงหรือ URL ออกจากรายการ **เอกสารปัจจุบัน** บนกล่องโต้ตอบ **แทรกไฮเปอร์ลิงค์**

ในการเอาไฮเปอร์ลิงค์ออก

1. ในข้อความอีเมล ให้เลือกไฮเปอร์ลิงค์
2. ในแถบเครื่องมือการจัดรูปแบบ HTML ให้คลิก **เอาไฮเปอร์ลิงค์ออก**

กำหนดที่อยู่อีเมลด้วย UAD

เมื่อคุณส่งอีเมลของคุณไปหาบุคคลที่ศูนย์การติดต่อ ไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) จะช่วยคุณหาและเพิ่มที่อยู่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายโดยปราศจากข้อผิดพลาด UAD จะเปิดออกในโหมด ที่อยู่อีเมล แบบพิเศษเพื่อการนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับงานต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การเขียนตอบอีเมลธรรมดา
- การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก
- การโอนการติดต่อทางอีเมล
- การส่งต่ออีเมล
- สร้างอีเมลขาออก

หมายเหตุ:
ขั้นตอนดังต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเพิ่มที่อยู่อีเมล โดยจะไม่กล่าวถึงวิธีทำงานอื่นๆ เช่น การโอนอีเมล หรือการส่งอีเมลให้ Agent ภายนอก ดูที่ส่วนต่างๆ ที่เหมาะสม เช่นที่แสดงรายละเอียดไว้ข้างต้น สำหรับขั้นตอนต่างๆ เหล่านั้น

ในการกำหนดที่อยู่อีเมลด้วย UAD

1. ในหน้าต่าง **เขียนอีเมล** จะแสดงอีเมลที่คุณตอบลูกค้า
2. คลิกปุ่มข้างช่อง **สำเนาถึง** หรือ **สำเนาลับถึง** เพื่อแสดงผล UAD

ความหมายของช่องต่างๆ เหล่านี้ มีดังต่อไปนี้:

- Cc (สำเนาถึง) – ให้ใช้ช่องนี้สำหรับที่อยู่ของบุคคลใดๆ ที่คุณต้องการให้รับสำเนาของอีเมลนี้
- Bcc (สำเนาลับถึง) – ให้ใช้ช่องนี้สำหรับที่อยู่ของบุคคลใดๆ ที่คุณต้องการให้รับสำเนาของอีเมลนี้โดยไม่ต้องการให้บุคคลอื่นเห็นที่อยู่ของพวกเขา

หมายเหตุ:
ช่อง **ถึง** จะถูกปิดใช้งานสำหรับอีเมล **การตอบกลับปกติ** และสำหรับอีเมล **การขอข้อมูลเพิ่มเติม** เนื่องจากอีเมลจะถูกกำหนดให้กับลูกค้าที่คุณกำลังตอบโดยอัตโนมัติ

3. หากบุคคลที่คุณกำลังค้นหาไม่ได้อยู่ในไซต์ของคุณ ให้เลือกชื่อไซต์จากเมนู **ไซต์** แบบหล่นลง หากคุณไม่ทราบที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้เลือก **ทุกไซต์**
4. สำรวจผ่านแท็บ Agents หรือแท็บอื่นๆ ที่คุณสามารถนำมาใช้ได้ ในการเปิดกลุ่มต่างๆ ตามที่จำเป็น จนกระทั่งคุณบุคคลที่คุณต้องการส่งอีเมลนี้ให้
5. เลือกชื่อที่ต้องการ แล้วคลิกปุ่ม **ถึง**, **สำเนาถึง**, และ **สำเนาลับถึง** เพื่อเพิ่มที่อยู่อีเมลของบุคคลนั้น

   หากคุณต้องการย้ายชื่อที่คุณเพิ่มออก ให้เลือกชื่อนั้นและกดปุ่ม Delete บนแป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์
6. ทำซ้ำตามขั้นตอนตามที่ต้องการเพื่อเพิ่มที่อยู่ของทุกคนที่ต้องการให้เป็นผู้รับอีเมลของคุณ
7. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   ที่อยู่อีเมลจะถูกเพิ่มให้อีเมลที่คุณกำลังเขียน
8. ถ้าคุณกำลังทำงานใดต่อไปนี้ ให้กลับไปที่ส่วนที่เหมาะสมเพื่อทำอีเมลของคุณให้เสร็จแล้วส่งไป
   - การเขียนตอบอีเมลธรรมดา ในหน้า 76
   - การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90
   - การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92
   - การส่งต่ออีเมล ในหน้า 96
   - สร้างอีเมลขาออก ในหน้า 105

ใช้ทรัพยากรในอีเมล

ทรัพยากรคือ ข้อความที่พิมพ์เตรียมไว้แล้ว อีเมล และ URL (ที่อยู่ในอินเตอร์เน็ต) ที่คุณสามารถส่งซ้ำไปให้ลูกค้าต่างๆ ได้ทาง แชท หรืออีเมล ทรัพยากรจะช่วยให้คุณประหยัดเวลาและลดความน่าเบื่อในการพิมพ์ข้อความเดิมหลายๆ ครั้ง ทรัพยากรข้อความและอีเมลอาจมีสิ่งเหล่านี้ เช่น คำทักทาย, คำลงท้าย และคำตอบสำหรับคำถามที่ถามบ่อย ทรัพยากรอีเมลอาจมีข้อมูลที่ป้อนไว้แล้วในช่อง **ถึง**, **สำเนาถึง** และ **สำเนาลับถึง** และอาจมีสิ่งที่แนบมา ทรัพยากร URL อาจมีลิงค์ไปเว็บเพจของบริษัท ตัวอย่างเช่น URL ที่อาจลิงค์ไปเพจที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนนโยบาย

เมื่อคุณกำลังเขียนอีเมล คุณอาจเห็นโฟลเดอร์ทรัพยากรทั้งหมดหรือบางส่วนดังต่อไปนี้

- ทรัพยากรส่วนรวม – โฟลเดอร์นี้สำหรับทรัพยากรอีเมล ข้อความ และ URL ที่ซุปเปอร์ไวเซอร์ได้สร้างขึ้นสำหรับคุณและ Agent อื่นๆ หากคุณเป็น Agent คุณจะไม่สามารถสร้างหรือแก้ไขทรัพยากรส่วนรวมเหล่านี้
- ทรัพยากรของ Agent – โฟลเดอร์นี้สำหรับทรัพยากรของอีเมล ข้อความ และ URL ที่คุณสร้างขึ้นไว้ใช้เอง ทรัพยากรเหล่านี้จะบันทึกไว้กับรหัสล็อคเข้าระบบของคุณ คุณเป็นคนเดียวที่จะเห็นหรือใช้ทรัพยากรที่คุณสร้าง
- แม่แบบอีเมล – โฟลเดอร์นี้ไว้สำหรับชนิดของทรัพยากรอีเมลที่ชื่อแม่แบบอีเมล ซึ่งผู้ดูแลระบบสร้างไว้สำหรับคุณและ Agent อื่นๆ แม่แบบอีเมลเป็นการตอบอีเมลพื้นฐานที่คุณสามารถปรับแต่งได้ในขณะที่ใช้ ตัวอย่างเช่น ชื่อลูกค้าปัจจุบันของคุณ และวันเดือนปีปัจจุบันอาจจะถูกใส่ในทรัพยากรอีเมลอัตโนมัติเมื่อไรก็ตามที่คุณใช้ บริษัทของคุณอาจส่งสำเนาแม่แบบอีเมลเมื่อคุณปรับใช้สถานะกับอีเมลของลูกค้า ดูข้อมูลได้ที่ แก้ไขอีเมล ในหน้า 104
- คำแนะนำในการตอบกลับ – (ถ้าบริษัทของคุณไม่ได้ใช้ Content Analyzer คุณจะไม่เห็นโฟลเดอร์นี้) โฟลเดอร์นี้ไว้สำหรับทรัพยากรอีเมลที่สร้างโดยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ Avaya ที่เรียกว่า Content Analyzer ในการตอบสนองอีเมลเฉพาะ เมื่อมีทรัพยากรเหล่านี้อยู่ คุณต้องพิจารณาใช้ทรัพยากรก่อนที่จะพิจารณาใช้ทรัพยากรในโฟลเดอร์อื่นๆ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ ในหน้า 89

ทรัพยากรในโฟลเดอร์ทรัพยากรส่วนรวม และโฟลเดอร์ทรัพยากร Agent สามารถเป็นได้สามชนิดคือ อีเมล ข้อความ หรือ URL แม่แบบอีเมล และโฟลเดอร์คำแนะนำในการตอบกลับเมื่อมีอยู่จะเป็นทรัพยากรอีเมลเสมอ อีเมล ข้อความ และ URL จะอธิบายเป็นรายละเอียดใน ชนิดของทรัพยากรและตัวอย่าง ในหน้า 148

ทรัพยากรรูปแบบสำหรับรายการงานอีเมล

รูปแบบของทรัพยากรต้องตรงกับรูปแบบของรายการงานอีเมล ถ้าคุณพยายามแทรกทรัพยากรในรูปแบบที่ผิด เนื้อหาของทรัพยากรอาจจะแสดงไม่ถูกต้อง ตารางต่อไปนี้จะแสดงว่าอะไรเกิดขึ้นเมื่อคุณแทรกทรัพยากรเข้าไปในรายการงานอีเมล

รูปแบบทรัพยากร	**รูปแบบอีเมล**	**ผลลัพธ์**
HTML	HTML	ใช้การจัดรูปแบบของทรัพยากร ละเว้นรูปแบบของรายการงานอีเมลที่ตำแหน่งเคอร์เซอร์
ข้อความธรรมดา	HTML	ใช้การจัดรูปแบบของทรัพยากร ละเว้นรูปแบบของรายการงานอีเมลที่ตำแหน่งเคอร์เซอร์
HTML	ข้อความธรรมดา	แปลงเนื้อหาของทรัพยากรเป็นข้อความธรรมดา ละเว้นการจัดรูปแบบ HTML ทั้งหมดในทรัพยากร
ข้อความธรรมดา	ข้อความธรรมดา	แทรกทรัพยากรที่ตำแหน่งเคอร์เซอร์

การใช้ทรัพยากรส่วนรวม, ทรัพยากร Agent หรือทรัพยากรแม่แบบอีเมลในอีเมล

ในการใช้ทรัพยากรส่วนรวม, ทรัพยากร Agent หรือทรัพยากรแม่แบบอีเมลในอีเมล

1. ในขณะที่เขียนอีเมลต้นฉบับ หรืออีเมลตอบกลับ ให้ดูทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับคุณ โปรดดู การดูทรัพยากรของคุณ ในหน้า 153 สำหรับข้อมูล
2. ในการใช้ทรัพยากร ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ทรัพยากร และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประเภทของทรัพยากร

   ตัวเลือกต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

   - **อีเมล**, **แม่แบบอีเมล** และ **คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ – ใช้**เป็นตัวเลือกเดียวเท่านั้น เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ ทรัพยากรอีเมลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ ซึ่งรวมถึงข้อมูลในหัวเรื่อง และข้อความทั้งหมดที่อยู่ในทรัพยากร คุณสามารถแก้ไขข้อมูลดังกล่าวนี้ตามจำเป็น
   - **ข้อความ** – **แทรก** - **แทรก** วางข้อความของทรัพยากรในอีเมลที่คุณกำลังเขียน **การแทรกรายการที่อ้างอิง** ทำหน้าที่เหมือนกับการแทรก แต่จะมีการเพิ่มอักขระพิเศษที่จุดเริ่มต้นของทุกบรรทัดเพื่อแสดงให้ทราบว่ามีข้อความที่นำมาวางในอีเมล หากคุณต้องการเลือกอักขระตัวอื่นที่จะใช้แทรก ให้ดูที่ การกำหนดลักษณะอีเมล ในหน้า 157
   - URL – **แทรก**- **แทรก** วางสำเนาของ URL จากทรัพยากรไว้ในอีเมลที่คุณกำลังเขียน **แทรกรายการที่อ้างอิง** ทำหน้าที่เหมือนกับ **แทรก** แต่จะมีการเพิ่มอักขระพิเศษ เพื่อแสดงให้ทราบว่ามี URL ที่ถูกวางลงในอีเมล

3. ถ้านี่คือทรัพยากรอีเมล ที่อยู่อีเมลในช่อง **ถึง**, **สำเนาถึง** และ **สำเนาลับถึง** ของทรัพยากรจะถูกเพิ่มเข้าไปในอีเมลของคุณพร้อมกับที่อยู่ใดๆ ในการตอบอีเมลของคุณ เช่น ที่อยู่การตอบอีเมลของลูกค้า แก้ไข หรือลบที่อยู่เหล่านี้ และเพิ่มที่อยู่ใหม่หากคุณต้องการ

หมายเหตุ:
ใน **การตอบกลับปกติ** หรืออีเมล **ขอข้อมูลเพิ่มเติม** คุณจะไม่สามารถแก้ไขช่อง **ถึง** เนื่องจากอีเมลของคุณจะถูกส่งถึงลูกค้าโดยอัตโนมัติ

4. หากไม่มีข้อมูลอยู่ในช่อง **ชื่อเรื่อง** ให้ป้อนชื่อเรื่องที่เหมาะสม
5. แก้ไขข้อความแทรกที่นำมาจากทรัพยากร และแทรกลงในอีเมลตามจำเป็น
6. เสร็จสิ้นการเขียนอีเมล
7. คลิก **ส่ง** เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งข้อความดังกล่าว
8. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ

คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับจะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติด้วย Avaya IC หรือด้วยซอฟต์แวร์ที่ชื่อ Avaya? Content Analyzer ซอฟต์แวร์จะทำการคาดเดาว่า การตอบกลับเหล่านี้อาจเหมาะสมที่จะนำมาใช้ตอบคำถามของลูกค้าคนปัจจุบัน

เมื่อมีอีเมลเข้ามาในรายการงานอีเมลของคุณ และถูกวิเคราะห์ คุณจะเห็นโฟลเดอร์ คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับใน Web Agent ทรัพยากรเหล่านี้จะ "เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา" ซึ่งหมายความว่าทรัพยากรต่างๆ และโฟลเดอร์ที่มีคำตอบดังกล่าวอยู่ภายในจะนำมาใช้ได้เฉพาะเมื่อการติดต่อทางอีเมลที่สร้างขึ้นมีการใช้งานอยู่ เมื่อคุณทำการติดต่อทางอีเมลเสร็จแล้ว ทรัพยากรต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อการนี้จะถูกย้ายออก

คุณต้องอ่านอีเมลที่ส่งมาจากลูกค้า และตัดสินใจว่า คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับใดที่เป็นคำตอบที่ดีที่สุดสำหรับใช้ตอบคำถามหรือปัญหาของลูกค้า การดูที่คะแนนการตอบกลับ อาจช่วยให้คุณตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ตัวเลขยิ่งมากก็ย่อมหมายความว่าคำตอบดังกล่าวน่าจะมีความเหมาะสมกับคำถามของลูกค้า

ในการเลือกและส่งคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อทางอีเมลในรายการงานอีเมล

   หน้าต่าง Web Agent จะแสดงข้อความของลูกค้าในการแสดงตัวอย่างอีเมล

2. อ่านข้อความของลูกค้า โดยใช้แถบเลื่อนในกรณีที่จำเป็นเพื่อดูข้อความทั้งหมด ต้องแน่ใจว่าคุณเข้าใจสิ่งที่ลูกค้ากำลังถาม
3. คลิกปุ่ม **ตอบ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบ** เพื่อเริ่มตอบลูกค้า

4. หากคุณเห็นโฟลเดอร์คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ ให้ค้นหาจากคำตอบที่มีคะแนนสูงสุดก่อน คำตอบที่มีคะแนนสูงสุดจะแสดงอยู่ด้านบนสุดของรายการ

   หากคุณไม่เห็นโฟลเดอร์ คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ แสดงว่ายังไม่มีการสร้างคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับใดสำหรับข้อความนี้

   คะแนนที่ให้จะเป็นตัวบ่งชี้ความน่าจะเป็นที่แต่ละคำตอบจะเป็นคำตอบที่ดี หรืออาจกล่าวได้ว่า ยิ่งมีคะแนนสูง คำตอบก็ยิ่งมี*ความเหมาะสม*สำหรับใช้เป็นคำตอบของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ดี คุณเป็นคนเดียวที่จะตัดสินว่า จริงๆ อะไรควรเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

   เคล็ดลับ:

   คุณสามารถวางตัวกะพริบไว้เหนือ คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบนั้น โดยไม่ต้องเปิดคำตอบดังกล่าว

5. ในกรณีที่คำตอบดังกล่าวมีสิ่งที่แนบมา ให้ตรวจสอบว่า สิ่งที่แนบมา มีความเหมาะสมกับคำถามของลูกค้าหรือไม่

6. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่คำตอบแต่ละข้อ และเลือก **ดูทรัพยากร** อ่านคำตอบแต่ละคำตอบ จนกระทั่งคุณเห็นว่ามีคำตอบหนึ่งคำตอบหรือมากกว่านั้นที่จะนำมาใช้ตอบคำถามของลูกค้า คุณอาจต้องอ่าน คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับทุกข้อ เพื่อค้นหาคำตอบที่ดีที่สุดที่คุณจะใช้ตอบคำถามของลูกค้า

7. เมื่อคุณพบคำตอบที่คุณจะส่งไปให้ลูกค้าแล้ว ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่คำตอบดังกล่าวและเลือกปุ่ม **ใช้**

   เนื้อหาของ คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับจะถูกแทรกลงในอีเมลตอบกลับของคุณ

8. หากคุณต้องการ คุณสามารถเพิ่มเนื้อหาเพิ่มเติมเพื่อส่งให้ลูกค้าของคุณโดยตรง หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยตามที่คุณคิดว่าจำเป็น เพื่อตอบคำถามของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

9. หากคุณพบคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับที่คุณคิดว่าเหมาะสม ให้ทำซ้ำตามขั้นตอนที่ 7 และ 8 ในแต่ละครั้งที่คุณเลือก**ใช้**สำหรับคำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ คำตอบนั้นจะถูกเพิ่มลงในข้อความ คุณสามารถเพิ่มหรือลบเนื้อหาใดๆ เพื่อช่วยให้ลูกค้าของคุณเข้าใจคำตอบที่หลากหลายดังกล่าว

10. เมื่อพร้อมส่งข้อความ ให้คลิกที่ปุ่ม **ส่ง**

11. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก

หากคุณไม่รู้ว่าจะตอบคำถามหรือแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างไร คุณควรจะสอบถามข้อมูลกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยปกติอยู่ภายนอกบริษัทของคุณ และเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น Agent ภายนอกเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความรู้หรือมีความชำนาญพิเศษ

คุณใช้อีเมลชนิดพิเศษเมื่อคุณส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก อีเมลชนิดนี้จะส่งข้อความเตือนถึงคุณหรือ Agent อีกคนหนึ่งในกรณีที่คุณไม่ได้รับคำตอบจาก Agent ภายนอกภายในระยะเวลาที่กำหนด

คุณควรเลื่อนอีเมลของลูกค้าออกไปก่อนในขณะที่คุณเขียนถึง Agent ภายนอกและรอคำตอบจาก Agent รายนั้น
หากคุณได้รับคำตอบที่สามารถช่วยลูกค้าของคุณได้จาก Agent ภายนอกแล้ว คุณสามารถค้นหาอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปนั้น และส่งข้อมูลให้กับลูกค้า

ในการส่งอีเมลเกี่ยวกับคำถามของลูกค้าไปให้กับ Agent ภายนอก

1. อ่านอีเมลของลูกค้าในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
2. หากคุณต้องการข้อมูลจาก Agent ภายนอกเพื่อตอบคำถามหรือแก้ปัญหาของลูกค้า ให้คลิกปุ่ม **เลื่อน** ในแถบเครื่องมืออีเมล
   เพื่อพักอีเมลของลูกค้าเอาไว้

   การติดต่อทางอีเมลนี้ยังจะอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ และมีไอคอนสีแดงกำกับไว้เพื่อระบุว่า อีเมลนี้เป็นอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปก่อน
3. คลิกปุ่ม **ตอบ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบ**

   เมนูแบบดึงลงจะแสดงผลตัวเลือก **ตอบกลับปกติ**
4. เลือก **ส่งถึง Agent *ภายนอก*** จากเมนูแบบดึงลง

   แบบอักษร RE: จะถูกเพิ่มไปที่จุดเริ่มของช่อง **หัวเรื่อง** ของอีเมลเพื่อบอก Agent ภายนอกว่าข้อความนี้เกี่ยวกับอีเมลที่คุณได้รับ
5. คลิกปุ่มที่อยู่ข้างๆ ช่อง **ถึง**

   UAD จะปรากฏขึ้นในโหมด Agent ภายนอก เฉพาะ Agent ภายนอกเท่านั้นที่จะมองเห็น
6. หาก Agent ภายนอกไม่ได้อยู่บนไซต์ของคุณ ให้เลือกชื่อไซต์จากเมนู **ไซต์** แบบดึงลง หากคุณไม่รู้ที่ตั้งของ Agent ภายนอก ให้เลือก **ทุกไซต์**
7. สำรวจผ่านชื่อต่างๆ ของผู้ใช้บริการและคณะผู้ทำงานที่อยู่ใน UAD เพื่อค้นหาชื่อของ Agent ภายนอก
8. เลือกชื่อของ Agent ภายนอก เพื่อย้ายชื่อนั้นมาไว้ที่ช่อง **ถึง**

   คุณสามารถมีแค่หนึ่งที่อยู่อีเมลเท่านั้นในช่อง **ถึง** หากคุณต้องการเขียนถึง Agent เพิ่มเติมภายนอก ให้ส่งอีเมลต่างหาก
   หรือเพิ่มที่อยู่อีเมลของพวกเขาในช่อง **สำเนาถึง**
9. คลิก **ตกลง** เพื่อเพิ่มที่อยู่อีเมลของ Agent ภายนอกให้อีเมลของคุณ
10. เขียนอีเมลของคุณให้ Agent ภายนอก
11. คลิกปุ่ม **ส่ง** เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งอีเมลนี้ให้กับ Agent ภายนอก
12. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การจัดการกับการตอบอีเมลจาก Agent ภายนอก

หากคุณหรือ Agent รายอื่นได้ส่งอีเมลไปให้กับ Agent ภายนอก คุณอาจได้รับคำตอบจาก Agent ภายนอกในรูปของการติดต่อที่อยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ

ในการจัดการกับคำตอบที่ได้รับจาก Agent ภายนอก

1. ใน Avaya Agentให้เลือกคำตอบจาก Agent ภายนอกในรายการงานอีเมล

   ไอคอนพิเศษในรายการงานจะระบุให้รายการตอบนี้เป็นคำตอบจาก Agent ภายนอก

   หน้าต่าง Web Agent จะเปิดในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลเพื่อแสดงอีเมล และข้อมูลอีเมลให้กับคุณ แถบข้อมูลจะแจ้งว่านี่คือการตอบกลับจาก Agent ภายนอก

2. ใช้แถบเลื่อน หากจำเป็น เพื่อดูข้อความที่ใช้ร้องขอข้อมูลจาก Agent ภายนอกก่อน แล้วจึง อ่านข้อความตอบกลับของ Agent ภายนอก
3. ทำตามข้อปฏิบัติต่างๆ เท่าที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น:
   a. หากคุณเลื่อนอีเมลต้นฉบับของลูกค้าออกไป ในขณะที่รอคำตอบจาก Agent ภายนอก ให้คลิกสองครั้งที่ไอคอน **เลื่อน** ในรายการงานอีเมล การทำเช่นนี้จะสามารถนำการตอบอีเมลลูกค้ามาใช้งานในปัจจุบันได้อีก
   b. คัดลอกข้อมูลในการตอบกลับ Agent ภายนอกได้ด้วยการคลิกปุ่ม Control+C
   c. วางข้อมูลนั้นลงในข้อความตอบที่จะส่งไปให้กับลูกค้า
   d. เขียนข้อความอื่นๆ เพิ่มเติมให้กับลูกค้าตามที่เหมาะสม
   e. คลิกปุ่ม **ส่ง**
   f. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล**

การโอนการติดต่อทางอีเมล

โดยส่วนใหญ่ คุณพยายามตอบอีเมลลูกค้าของคุณด้วยตัวเอง อย่างไรก็ดี ในบางครั้ง คุณอาจไม่สามารถจัดการกับปัญหาของลูกค้า ในกรณีดังกล่าว คุณอาจต้องการโอนการติดต่อทางอีเมลไปให้ Agent อีกคนหนึ่งหรือซุปเปอร์ไวเซอร์ เมื่อคุณโอนการติดต่อ การติดต่อนั้นจะถูกย้ายออกจากรายการงานของคุณ และจะไม่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคุณอีกต่อไป



เคล็ดลับ:

หากคุณต้องการโอนอีเมลนี้ไปให้กับบุคคลที่มีทักษะเฉพาะ ตัวอย่างเช่น บางคนที่พูดภาษาเฉพาะ หรือสนับสนุนผลิตภัณฑ์เฉพาะได้ ก่อนอื่นให้คุณใช้ตัวเลือก **ค้นหา** เพื่อค้นหาที่อยู่อีเมลของบุคคลที่มีทักษะนั้น โปรดดู การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52

ในการโอนการติดต่อทางอีเมล

1. หากคุณยังไม่ได้เปิดดูอีเมลที่คุณต้องการโอนในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ให้คลิกที่แท็บ **แสดงตัวอย่าง**
2. คลิกปุ่ม **โอน** ในแถบเครื่องมืออีเมล
3. หากคุณต้องการโอนอีเมลไปให้กับคนอื่นที่อยู่ในคิวเฉพาะ ให้ทำดังนี้
   a. เลือกคิวจากแท็บ **คิว**

      ชื่อของช่องจะปรากฏในช่อง **ถึง**

   b. หากคุณต้องการรวมข้อความไว้กับ Agent ที่จะรับอีเมล ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ในช่อง **ข้อคิดเห็น** และพิมพ์ข้อความ
   c. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   อีเมลจะถูกโอนไปยังคิวที่คุณระบุ การติดต่อดังกล่าวจะถูกย้ายออกจากรายการงานอีเมลของคุณ
4. หากคุณต้องการส่งต่ออีเมลนี้ไปให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้คลิกที่แท็บ Agent หรือแท็บคณะผู้ทำงานที่เหมาะสม หลังจากนั้น ให้ทำดังต่อไปนี้:
   a. หากบุคคลที่คุณกำลังค้นหาไม่ได้สังกัด ผู้ใช้บริการนี้ หรือคณะผู้ทำงานที่ปรากฏ ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากเมนูแบบดึงลงสำหรับ **ไซต์** หากคุณไม่แน่ใจว่าไซต์ใดที่บุคคลดังกล่าวมีชื่ออยู่ ให้เลือก **ทุกไซต์**
   b. นำทางผ่านโครงสร้างแบบ Tree คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ข้างชื่อของผู้ใช้บริการ หรือคณะผู้ทำงานเพื่อดูรายละเอียด ใช้แท็บเลื่อนตามจำเป็นเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม
   c. เมื่อคุณพบชื่อของบุคคลที่คุณต้องการโอนอีเมลไปให้ ให้คลิกเลือกที่ชื่อนั้น

      ชื่อของ Agent จะปรากฏในช่อง **ถึง**

   d. หากคุณต้องการรวมข้อความไว้กับ Agent ที่จะรับอีเมล ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ในช่อง **ข้อคิดเห็น** และพิมพ์ข้อความ
   e. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   อีเมล์จะถูกโอนไปที่ Agent ที่คุณระบุ และข้อความแจ้งการโอนสำเร็จจะแสดงขึ้นมา การติดต่อดังกล่าวจะถูกย้ายออกจากรายการงานอีเมลของคุณ

การเลื่อนอีเมล

เมื่อคุณต้องใช้เวลาเพื่อค้นหาคำตอบสำหรับคำถามของลูกค้า หรือหาทางแก้ปัญหาให้กับลูกค้า คุณสามารถเลื่อนการติดต่อทางอีเมลออกไปเพื่อให้บริการอีกครั้งในภายหลัง

เมื่อการติดต่อทางอีเมลถูกเลื่อนออกไป การติดต่อทางอีเมลอีกรายการหนึ่งอาจถูกมอบหมายให้กับคุณแทนที่การติดต่อทางอีเมลเดิมที่ถูกเลื่อนออกไป ตัวอย่างเช่น ถ้าจำนวนช่องสัญญาณให้คุณจัดการแค่หนึ่งอีเมล เมื่อคุณเลื่อนอีเมลออกไป อีเมลอีกรายการก็สามารถถูกส่งมาที่คุณได้

ในการเลื่อนอีเมล:

1. คลิกแท็บ **แสดงตัวอย่าง** สำหรับอีเมลนี้หากคุณยังไม่ได้ดูอีเมลนี้ในโหมดแสดงตัวอย่าง
2. คลิกปุ่ม **โอน** ในแถบเครื่องมืออีเมล

   อีเมลจะถูกบันทึกไว้ในรูปของฉบับร่าง ซึ่งจะรวมที่อยู่ของลูกค้า และข้อความใดๆ ที่คุณเริ่มเขียนขึ้น
   การติดต่อทางอีเมลนี้ยังจะอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ และมีไอคอนสีแดงกำกับไว้เพื่อระบุว่า อีเมลนี้เป็นอีเมลที่ถูกเลื่อนออกไปก่อน
3. ทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อค้นหาคำตอบในเรื่องที่ลูกค้าถาม ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการส่งอีเมลไปให้กับ Agent ภายนอกเพื่อสอบถามข้อมูลบางอย่าง หรือคุณอาจต้องการโอนการติดต่อทางอีเมลนี้ไปให้กับ Agent รายอื่น โปรดดู การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90 หรือ การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92

หมายเหตุ:
หลังจากที่คุณเลื่อนอีเมลออกไปแล้ว คุณจะสามารถรับอีเมลรายการอื่นมาแทนที่ได้ เวลารอของการติดต่อนี้ยังถูกบันทึกไปเรื่อยๆ ในขณะที่การติดต่อถูกเลื่อนออกไป เมื่อคุณพร้อมที่จะจัดการกับอีเมลนี้ โปรดดู ทำอีเมลที่ถูกเลื่อนให้เสร็จ ในหน้า 94

ทำอีเมลที่ถูกเลื่อนให้เสร็จ

หากคุณได้เลื่อนอีเมลออกไป คุณต้องกลับมาที่อีเมลนี้อีก และจัดการให้เสร็จโดยเร็วที่สุดเท่าที่คุณจะทำได้

ในการทำอีเมลที่ถูกเลื่อนให้เสร็จ

1. เมื่อคุณพร้อมที่จะกลับมาที่อีเมลที่คุณได้เลื่อนออกไป ให้คลิกสองครั้งที่อีเมลนั้นที่อยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ

   หน้าต่าง **เขียนอีเมล** จะปรากฏข้อความที่คุณได้เลื่อนออกไป ตอนนี้จะเป็นการติดต่อทางอีเมลที่ใช้งานอยู่

เคล็ดลับ:

ในขณะที่คุณกำลังตอบอีเมลที่คุณได้เลื่อนออกไป คุณจะยังคงให้บริการอีเมลฉบับอื่นได้ด้วย
หากคุณไม่ต้องการรับอีเมลฉบับอื่นที่ติดต่อเข้ามาในขณะที่คุณกำลังตอบอีเมลฉบับนี้ ให้คลิกที่ปุ่ม Agent หรือปุ่ม **ช่องสัญญาณอีเมล** ใน Avaya Agent เพื่อให้คุณอยู่ในสถานะ (ไม่ว่าง) หลังจากที่คุณตอบอีเมลเสร็จแล้ว
ให้คลิกที่ปุ่มดังกล่าวอีกครั้งเพื่อทำให้คุณพร้อมให้บริการ

2. ทำการเขียนตอบอีเมลให้เสร็จ ถ้าคุณได้รับข้อมูลจาก Agent ภายนอกเพื่อช่วยเหลือลูกค้าของคุณ ให้เลือกและคัดลอกข้อมูลโดยคลิก Control+C แล้วจึงวางข้อมูลในอีเมลตอบกลับโดยคลิก Control+C
3. เมื่ออีเมลพร้อมแล้ว ให้คลิก **ส่ง** เพื่อส่งอีเมล
4. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การบันทึกฉบับร่างอีเมล

เมื่อคุณเริ่มตอบกลับอีเมล แต่ไม่ต้องการส่งการตอบกลับ ณ ขณะนั้น คุณสามารถคลิกปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกอีเมลปัจจุบันเป็นฉบับร่าง ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลจะบันทึกเนื้อหาของการตอบกลับ และที่อยู่อีเมลที่เพิ่มไว้ในหน้าต่าง **เขียนอีเมล** การติดต่อจะยังคงอยู่ในรายการงานอีเมลของคุณ

ข้อสำคัญ:

ถ้าอีเมลฉบับร่างมีที่อยู่อีเมลในช่อง **สำเนาถึง** และ **สำเนาลับถึง** คุณต้องลบที่อยู่อีเมลที่ไม่ต้องการออกจากช่อง **สำเนาถึง** และ **สำเนาลับถึง** หลังจากที่คุณเปิดอีเมลฉบับร่างเดียวกันด้วยตัวเลือก **ตอบกลับ**, **ตอบกลับทุกคน** หรือ **ส่งต่อสำเนา**

Avaya Agent Rich Client จะไม่รักษาสำเนาที่แยกกันของอีเมลฉบับร่างสำหรับตัวเลือก **ตอบกลับ**, **ตอบกลับทุกคน**, หรือ **ส่งต่อสำเนา**

เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งการตอบกลับ ให้คลิกแท็บ **เขียนอีเมล** ไคลเอนต์แอปพลิเคชันอีเมลจะแสดงเนื้อหาใหม่ในอีเมล และที่อยู่อีเมลตามช่อง **ถึง**, **สำเนาถึง**, และ **สำเนาลับถึง**

หมายเหตุ:

อีเมลที่เข้ามาใหม่ในระบบจะไม่แทนที่อีเมลที่บันทึกไว้จนกว่าคุณจะส่งอีเมลตอบกลับไป

เคล็ดลับ:

ถ้าคุณต้องการพักอีเมลไว้เป็นเวลานานเพราะว่าต้องรอข้อมูล คุณสามารถเลื่อนอีเมลนั้นไป และค่อยกลับมาที่อีเมลนั้นภายหลัง การเลื่อนอีเมลจะให้คุณรับอีเมลอื่นแทนที่อีเมลที่คุณเลื่อนไป ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลื่อนอีเมลได้ที่ การเลื่อนอีเมล ในหน้า 94

การส่งต่ออีเมล

บางครั้งคุณอาจต้องใช้ Avaya Agent เพื่อส่งต่อสำเนาของอีเมลที่คุณได้รับให้ที่อยู่อีเมลอื่น ตัวอย่างเช่น
คุณอาจต้องการส่งต่ออีเมลของลูกค้าที่แสดงความสนใจในผลิตภัณฑ์ที่ Agent อีกรายหนึ่งดูแลอยู่ วิธีนี้จะทำให้ Agent รายนั้นสามารถติดต่อกับลูกค้าได้

ห้ามใช้คำสั่ง ส่งต่อ:

- ในการโอนความเป็นเจ้าของอีเมลให้กับ Agent รายอื่น หากคุณต้องการโอนความเป็นเจ้าของอีเมลให้กับ Agent รายอื่น ให้ดูที่ การโอนการติดต่อทางอีเมล ในหน้า 92
- ในการเขียนถึง Agent ภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับอีเมล หากคุณต้องการรับข้อมูลจาก Agent ภายนอก โปรดดู การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90

หากไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) ที่ศูนย์การติดต่อของคุณใช้แท็บคณะผู้ทำงาน หรือแท็บ **Agents** คุณสามารถใช้ UAD
เพื่อส่งต่ออีเมลไปให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลใดๆ ในคณะผู้ทำงานเฉพาะหรือใครก็ตามที่มีทักษะเฉพาะทาง

ในการส่งต่ออีเมล:

1. ด้วยอีเมลที่แสดงในหน้าต่างแสดงตัวอย่างอีเมลนี้ ให้คลิก **ส่งต่อ**

   แถบข้อมูลจะบอกคุณว่าอีเมล์นั้นจะถูกส่งต่อไปให้ผู้รับที่ระบุ ช่อง **หัวเรื่อง** จะใช้หัวเรื่องของอีเมลที่คุณจะส่งต่อ และนำหน้าด้วย FW:
   เพื่อระบุว่านี่เป็นข้อความส่งต่อ

2. เขียนข้อความถึงผู้รับอีเมลหนึ่งคนหรือหลายๆ คนที่จะได้รับอีเมลที่ถูกส่งต่อนี้ไว้ที่ด้านบนสุดของข้อความ
   คุณอาจต้องการอธิบายเหตุผลที่คุณส่งต่ออีเมล และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

   เคล็ดลับ:
   หากคุณต้องการโอนอีเมลนี้ไปให้กับบุคคลที่มีทักษะเฉพาะ ตัวอย่างเช่น โอนไปให้กับบุคคลที่สามารถพูดภาษาบางภาษาได้
   หรือสามารถสนับสนุนผลิตภัณฑ์บางผลิตภัณฑ์ได้ ให้ใช้ตัวเลือก **ค้นหา** แทนแท็บ **Agent** ตามที่จะอธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้ โปรดดู การค้นหา agents ด้วยตัวเลือก ค้นหา ในหน้า 52 หลังจากนั้น ให้กลับไปทำตามขั้นตอนที่เหลือของกระบวนการนี้ให้เสร็จ

3. คลิกปุ่มที่อยู่ข้างช่อง **ถึง สำเนาถึง** หรือ **สำเนาลับถึง** ตามช่องที่อยู่อีเมลดังต่อไปนี้ที่คุณต้องการใช้:
   - **ถึง** – บุคคลหลักหนึ่งคนที่คุณต้องการส่งต่อข้อความนี้ไปให้ คุณสามารถมีแค่หนึ่งที่อยู่อีเมลเท่านั้นในช่องนี้
   - Cc (สำเนาถึง) – บุคคลใดๆ ที่คุณต้องการให้รับสำเนาของอีเมลฉบับนี้
   - Bcc (สำเนาลับถึง) – ใครก็ตามที่คุณต้องการให้ได้รับสำเนาอีเมลฉบับนี้โดยคนอื่นจะไม่เห็นที่อยู่อีเมลของคนเหล่านี้

UAD จะเปิดออกในโหมด ที่อยู่อีเมล โหมดนี้จะทำให้ง่ายต่อการเพิ่มที่อยู่อีเมลต่างๆ ในโหมดนี้ UAD จะแสดงผลเฉพาะ Agent ที่สามารถทำงานกับอีเมลและภายใน UAD ก็จะมีเฉพาะที่อยู่อีเมลของบุคคลเหล่านี้

4. หากคุณต้องการส่งต่ออีเมลนี้ไปให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้คลิกที่แท็บ **Agent** หรือแท็บคณะผู้ทำงานที่เหมาะสม หลังจากนั้น ให้ทำดังต่อไปนี้:

   a. หากบุคคลที่คุณกำลังค้นหาไม่ได้สังกัด ผู้ใช้บริการนี้ หรือคณะผู้ทำงานเหล่านี้ที่แสดงผลในกล่อง ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากเมนูแบบดึงลงสำหรับ **ไซต์** หากคุณไม่แน่ใจว่าไซต์ใดที่บุคคลดังกล่าวมีชื่ออยู่ ให้เลือก **ทุกไซต์**

   b. ในบานหน้าต่างทางซ้าย ให้ไปทางโครงสร้างแบบต้นไม้ คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ข้างชื่อของผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานเพื่อดูรายละเอียดที่อยู่ภายใน ใช้แท็บเลื่อนตามจำเป็นเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม

   c. เมื่อคุณพบชื่อบุคคลที่คุณต้องการส่งต่ออีเมลนี้ไปให้แล้ว ให้เลือกชื่อนั้นจากรายการ

   d. คลิกปุ่ม **ถึง สำเนาถึง** หรือ **สำเนาลับถึง** เพื่อย้ายชื่อบุคคลนั้นไปยังกล่องที่เหมาะสม

      หากคุณต้องการลบชื่อของบุคคลหรือคิวที่คุณย้ายไปที่ด้านขวาของหน้าต่างออก ให้คลิกที่ชื่อและกดปุ่ม Delete บนแป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ

   e. คลิกปุ่ม **ตกลง**

      ที่อยู่อีเมลของบุคคลที่เลือกจะถูกเพิ่มไปที่ช่องที่เหมาะสมของอีเมลที่กำลังเขียน

5. ทำซ้ำขั้นตอนเดิมถ้าคุณต้องการให้บุคคลอื่นได้รับอีเมลส่งต่อนี้ด้วย

6. หากคุณต้องการส่งต่ออีเมลนี้ไปให้บุคคลที่ไม่ได้อยู่ใน UAD ให้พิมพ์ที่อยู่อีเมลของบุคคลเหล่านี้ในช่องที่เหมาะสม

7. คลิกปุ่ม **ส่ง** เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งต่ออีเมลนี้ไปยังที่อยู่อีเมลทั้งหมดที่ทีอยู่

8. ทำสิ่งอื่นๆ ตามที่จำเป็นเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า อาทิเช่น ปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้:

   a. ตอบกลับอีเมลของลูกค้า (โปรดดู การเขียนตอบอีเมลธรรมดา ในหน้า 76)

   b. ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า (โปรดดู การร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า ในหน้า 101)

   c. ขอข้อมูลเป็นอีเมลให้กับ Agent ภายนอก (โปรดดู การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90)

9. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การส่งต่ออีเมลต้นฉบับ

บางครั้งคุณอาจต้องใช้ Avaya Agent เพื่อส่งต่อสำเนาของอีเมลที่คุณได้รับให้ที่อยู่อีเมลอื่นโดยที่ไม่แก้ไขอะไร ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการส่งต่ออีเมลไปให้ที่อยู่อีเมลอื่นที่ Interaction Center เลือก

หมายเหตุ:
อีเมลที่คุณส่งต่อด้วยตัวเลือก **ส่งต่ออีเมลต้นฉบับ** จะไม่ถูกติดตามใน Interaction Center และประวัติการติดต่อสำหรับอีเมลนี้ก็จะไม่แสดงว่าอีเมลนี้ถูกส่งต่อมา

ในการส่งต่ออีเมลต้นฉบับ

1. ด้วยอีเมลที่แสดงในหน้าต่างแสดงตัวอย่างอีเมลนี้ ให้คลิก **ส่งต่ออีเมลต้นฉบับ**

   กล่องโต้ตอบ **ส่งต่อต้นฉบับ** จะเปิดขึ้น
2. ใส่ที่อยู่อีเมลผู้รับในช่อง **ถึงที่อยู่อีเมล**
3. เขียนข้อคิดเห็นถึงผู้รับของอีเมลส่งต่อนี้ในช่อง **โปรดใส่ข้อคิดเห็น** คุณอาจต้องการอธิบายเหตุผลที่คุณส่งต่ออีเมล และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
4. คลิก **ส่ง** เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งต่ออีเมลนี้ไปยังที่อยู่อีเมลที่มี
5. คลิก **ตกลง** บนกล่องโต้ตอบที่จะเปิดขึ้นเมื่อการส่งต่ออีเมลเสร็จสมบูรณ์
6. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การส่งต่ออีเมลที่มีรูปภาพฝังอยู่

เมื่อ Agent ได้รับอีเมลที่มีรูปภาพฝังอยู่ อินเทอร์เฟซของ Web Agent จะแสดงรูปภาพที่ฝังเป็นสิ่งที่แนบมา ดังนั้น เมื่ออีเมลมีสิ่งทีแนบมาและรูปภาพที่ฝังในอีเมล Web Agent จะแสดงภาพที่ฝังเป็นสิ่งที่แนบมาเพิ่มเติมจากสิ่งที่แนบมาที่มีอยู่ เมื่อ Agent ส่งต่ออีเมลแบบนี้ Web Agent ก็จะส่งต่อรูปภาพที่ฝังในอีเมลเป็นสิ่งที่แนบมาเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ Agent จะไม่สามารถหาความแตกต่างระหว่างสิ่งที่แนบมาจริงๆ ในอีเมล และสิ่งที่แนบมาของรูปที่ฝังในอีเมล อีกทั้งรายการสิ่งที่แนบมาจะเพิ่มขึ้นถ้าอีเมลมีรูปภาพจำนวนมาก

คุณสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้โดยตั้งค่าพารามิเตอร์ `email.preview.InlineAsAttachment` เป็น `false`

หลังจากที่คุณตั้งค่าพารามิเตอร์ `email.preview.InlineAsAttachment` เป็น `false` แล้ว Web Agent

- จะแสดงภาพที่ฝังในอีเมลและไม่เป็นสิ่งที่แนบมา

- ส่งแค่สิ่งที่แนบมาจริงๆ ในอีเมล และไม่ส่งภาพที่ฝังเมื่อ Agent ส่งต่ออีเมล
- ไม่แสดงภาพที่ฝังในรายการสิ่งที่แนบมาเมื่อ Agent ค้นหาประวัติลูกค้า และเลือกอีเมลที่มีภาพที่ฝัง
- แสดงภาพที่ฝังเป็นสิ่งที่แนบมาเมื่อ Agent เปลี่ยนแปลงการกำหนดลักษณะอีเมลเพื่อดูอีเมลในรูปแบบธรรมดา Web Agent ก็จะแสดงข้อความเตือนเกี่ยวกับการสูญเสียการจัดรูปแบบ และแสดงอีเมลในรูปแบบธรรมดา

ถ้า Agent เปลี่ยนแปลงการกำหนดลักษณะอีเมลเป็นดูอีเมลในรูปแบบข้อความธรรมดา รูปภาพที่ฝังทั้งหมดในอีเมลจะถูกเพิ่มไปที่รายการสิ่งที่แนบมา ถ้า Agent เปลี่ยนมุมมองอีเมลกลับเป็นรูปแบบข้อความ HTML Web Agent จะไม่แสดงรูปภาพที่ฝังในตัวแก้ไขอีเมล และรายการสิ่งที่แนบมาจะแสดงเฉพาะสิ่งที่แนบมาจริงๆ ถ้ามี

หมายเหตุ:
ถ้า Agent ส่งต่ออีเมลที่ตั้งการกำหนดลักษณะเป็นรูปแบบธรรมดา Web Agent จะส่งภาพที่ฝังเป็นส่วนหนึ่งของอีเมลไม่ใช่สิ่งที่แนบมา

ในการปิดใช้งานการดูภาพที่ฝังเป็นสิ่งที่แนบมา

1. บนระบบที่ติดตั้ง Avaya Agent ให้ไปที่ไดเร็คทอรี *`IC_INSTALL_DIR`*`\IC73\webagent`
2. ให้เปิดไฟล์ `Application.properties` จากไดเร็คทอรี
3. เพิ่มพารามิเตอร์ต่อไปนี้ด้วยค่า `false`

   email.preview.InlineAsAttachment = false

4. บันทึกและปิดไฟล์

การตรวจสอบการสะกดในอีเมลของคุณ

การตรวจสอบการสะกดคำช่วยคุณค้นหาและแก้ไขคำที่สะกดผิดที่อยู่ในอีเมลของคุณ

คุณสามารถตั้งการกำหนดลักษณะต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการสะกดคำในอีเมล

- การกำหนดลักษณะที่จะแสดงการตรวจสอบการสะกดคำโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่คุณกดปุ่ม **ส่ง** การตั้งค่าการกำหนดลักษณะทำให้มั่นใจได้ว่าในแต่ละอีเมลจะได้รับการตรวจสอบการสะกดคำก่อนที่จะส่งไปให้ลูกค้า ถ้าคุณไม่ได้ตั้งค่าการกำหนดลักษณะนี้ คุณต้องตรวจสอบว่าคุณได้ใช้การตรวจสอบการสะกดคำก่อนที่จะส่งอีเมล
- การกำหนดลักษณะที่ให้การตรวจสอบการสะกดคำตรวจสอบเนื้อหาของการตอบกลับของคุณ และรวมถึงเนื้อหาของอีเมลต้นฉบับที่คุณกำลังตอบกลับ ถ้าคุณไม่ได้ตั้งค่าการกำหนดลักษณะนี้ จะมีเพียงเนื้อหาของการตอบกลับของคุณเท่านั้นที่จะได้รับการตรวจสอบ

หมายเหตุ:

หากคุณตั้งค่าการกำหนดลักษณะให้ตรวจสอบเฉพาะข้อความตอบกลับของคุณ ไม่ใช่ข้อความต้นฉบับ คุณควรระมัดระวังเมื่อคุณใช้คุณลักษณะ **เปลี่ยนทั้งหมด** คุณลักษณะ **เปลี่ยนทั้งหมด** อาจไม่เปลี่ยนแปลงคำที่เกิดซ้ำกันหลายๆ ครั้งทั้งหมด ทำให้มีคำที่สะกดผิดหลงเหลืออยู่ หากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:

- หากคุณคลิกปุ่ม **ละเว้น** เมื่อการตรวจสอบการสะกดคำพบคำที่สะกดผิดในข้อความเดิมของอีเมลฉบับนี้ คุณลักษณะนี้ก็จะละเว้นคำที่สะกดผิดนั้นต่อไป
- หากคุณยกเลิกการตรวจสอบการสะกดคำก่อนที่จะตรวจสอบตัวสะกดในข้อความทั้งหมดเสร็จ คำที่สะกดผิดก็อาจปรากฏในข้อความที่ยังไม่ได้ตรวจ

ดูข้อมูลวิธีการกำหนดลักษณะได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

ในการตรวจสอบการสะกดในอีเมล

1. บนแท็บ **เขียนอีเมล** ให้คลิกปุ่ม **ทำการตรวจสอบการสะกดคำ** บนแถบเครื่องมือ **อีเมล**

   การตรวจสอบการสะกดคำจะปรากฏขึ้น

   เคล็ดลับ:

   หน้าต่างการตรวจสอบการสะกดคำจะแสดงหลายๆ ปุ่มที่ทางด้านขวา แต่ละปุ่มจะแทนคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการสะกดคำ คุณสามารถวางตัวชี้เมาส์ไว้เหนือปุ่มเพื่อดูเคล็ดลับเครื่องมือได้

2. หากคุณได้เขียนข้อความในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาพื้นฐานของคุณ ให้เลือกภาษานั้นจากเมนู **ภาษาที่มีให้ใช้** แบบหล่นลง

   การเปิดการตรวจสอบการสะกดคำใหม่จะเปลี่ยนพจนานุกรมไปเป็นภาษานั้น คุณสามารถดูรายการคำที่แนะนำที่เปลี่ยนเป็นภาษาที่เลือก ถ้ามีคำใดที่ไม่มีในเนื้อหาอีเมลในพจนานุกรมปัจจุบันที่เลือก คำจะแสดงในช่องข้อความ **ไม่มีในพจนานุกรม**

3. ถ้าคุณเห็นคำในช่อง **ไม่มีในพจนานุกรม** ให้ตรวจสอบความถูกต้องของคำ ดูรายการคำที่แนะนำในรายการ **คำแนะนำ** เพื่อพิจารณาถึงคำที่จะแทนที่คำนั้นได้ ถ้าคำในรายการที่แนะนำถูกต้อง ให้เลือกคำแล้วคลิกปุ่ม **เปลี่ยน**

   เคล็ดลับ:

   ถ้าคำแสดงอยู่ในช่อง **ไม่มีในพจนานุกรม** แสดงว่าคำนั้นไม่มีในพจนานุกรมปัจจุบันที่เลือก อย่างไรก็ดี อาจเป็นคำที่สะกดถูกก็ได้ ตัวอย่างเช่น ชื่อของคนและชื่อผลิตภัณฑ์จะไม่อยู่ในพจนานุกรม หากคุณคิดว่าคุณอาจใช้ชื่อดังกล่าวอีก ให้คลิกที่ปุ่ม **เพิ่ม** เพื่อเพิ่มคำนั้นลงในพจนานุกรมของคุณ

4. หากมีตัวสะกดผิดหนึ่งตัวปรากฏหลายครั้งในข้อความของคุณ คุณสามารถใช้ปุ่ม **เปลี่ยนทั้งหมด** เพื่อแก้ไขทุกคำที่ปรากฏ

ข้อควรระวัง:
ให้ระมัดระวังเมื่อใช้ปุ่ม **เปลี่ยนทั้งหมด** การปรากฏซ้ำๆ ของคำหนึ่งที่คุณกำลังค้นหา อาจสะกดผิดในจุดหนึ่ง แต่เป็นคำที่สะกดถูกในอีกจุดหนึ่ง หรือคำที่คุณกำลังค้นหาอาจเป็นส่วนประกอบของอีกคำหนึ่ง เมื่อคุณใช้ปุ่ม **เปลี่ยนทั้งหมด** คุณต้องแน่ใจด้วยว่าคำที่สะกดถูกต้องอยู่ในช่อง **เปลี่ยนเป็น**

5. คุณอาจตัดสินใจว่าคุณไม่ต้องการให้การตรวจสอบการสะกดคำ ทำการตรวจสอบการสะกดคำบางประเภท คลิกปุ่ม **ตัวเลือก** เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ **การกำหนดลักษณะตัวสะกด** ที่คุณสามารเลือกรายการที่ให้การตรวจสอบการสะกดคำละเว้น
6. เมื่อคุณตรวจข้อความนี้เสร็จแล้ว ให้คลิก **ยกเลิก**

การร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า

ในบางครั้งลูกค้าอาจส่งอีเมลถึงคุณโดยให้ข้อมูลไม่ครบ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าต้องการส่งใบสั่งซื้อ แต่ลืมใส่รหัสไปรษณีย์ในที่อยู่สำหรับจัดส่ง ในกรณีนี้ คุณจะต้องส่งอีเมลชนิดพิเศษเพื่อสอบถามถึงข้อมูลส่วนที่หายไป

ในการร้องขอข้อมูลเพิ่มเติม:

1. แสดงอีเมลจากลูกค้าในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
2. คลิกปุ่ม **ตอบกลับ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบกลับ**

   หน้าต่างจะเปลี่ยนเข้าสู่โหมด เขียนอีเมล เมนูแบบดึงลงใต้แถบเครื่องมือ ระบุว่า นี่คือ **การตอบกลับปกติ** คุณต้องเปลี่ยนตัวเลือกนี้ เช่นที่ระบุไว้ในขั้นตอนต่อไป หากคุณจำเป็นต้องร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า
3. เลือก **การขอข้อมูลเพิ่มเติม** จากเมนูแบบดึงลง

   แถบข้อมูลจะแสดงสถานะว่า *อีเมลนี้จะถูกส่งไปหาลูกค้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม*
4. วางเคอร์เซอร์ไว้ที่ด้านบนซ้ายของพื้นที่การเขียนอีเมล และเขียนอีเมลให้ลูกค้า อธิบายว่าคุณต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือลูกค้า หรือทำตามคำร้องขอของลูกค้าให้สำเร็จลุล่วง บอกลูกค้าให้ชัดเจนว่าข้อมูลใดที่หายไป.
5. เมื่อคุณเขียนอีเมลตอบเสร็จแล้ว ให้อ่านอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
6. คลิกปุ่ม **ส่ง**

หมายเหตุ:
หากลูกค้าไม่ตอบอีเมลภายในระยะเวลาที่ผู้ดูแลระบบกำหนด คุณหรือ Agent รายอื่นจะได้รับอีเมลเตือน อีเมลนี้คืออีเมลที่ถูกเขียนขึ้นโดยอัตโนมัติเพื่อแจ้งให้คุณทราบว่า ลูกค้ายังไม่ได้ตอบอีเมลของคุณ ถ้าคุณได้รับการเตือน โปรดดู ตอบสนองอีเมลแจ้งเตือน ในหน้า 102

7. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

การจัดการกับอีเมลตอบกลับของลูกค้าที่ขอข้อมูลเพิ่มเติม

หากคุณหรือ Agent รายอื่นส่งอีเมล **ขอข้อมูลเพิ่มเติม** ไปให้ลูกค้า คุณอาจได้รับคำตอบจากลูกค้า

ในการจัดการกับอีเมลตอบกลับคำร้องขอข้อมูลเพิ่มเติม

1. ใน Avaya Agentให้เลือกการตอบกลับในรายการงานอีเมล

   ไอคอนพิเศษในรายการงานอีเมลจะระบุว่านี่คืออีเมลตอบคำร้องขอข้อมูลเพิ่มเติม

   หน้าต่าง Web Agent จะเปิดในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมลเพื่อแสดงอีเมล และข้อมูลอีเมลให้กับคุณ แถบข้อมูลจะแจ้งคุณว่านี้เป็นการตอบกลับของลูกค้าเพื่อขอข้อมูล

2. ใช้แถบเลื่อนตามจำเป็นเพื่อดูข้อความคำร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมต้นฉบับ ก่อนอ่านอีเมลตอบของลูกค้า
3. หากข้อมูลที่ได้รับยังไม่สมบูรณ์ ให้ตอบอีเมลนี้เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมอีก ดังที่ระบุไว้ใน การร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า ในหน้า 101
4. หากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ตอบ** เพื่อเขียนอีเมลตอบลูกค้า ขอบคุณลูกค้าสำหรับข้อมูลที่ได้รับ รวมข้อความใดๆ ให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม
5. คลิกปุ่ม **ส่ง** เพื่อส่งคำร้องขอหรืออีเมลตอบของคุณ
6. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

ตอบสนองอีเมลแจ้งเตือน

ในบางครั้งคุณอาจได้รับอีเมลแจ้งเตือน วัตถุประสงค์ของอีเมลชนิดนี้ก็คือ การเตือนให้คุณทราบว่า ได้เลยกำหนดเวลาการตอบรับจากลูกค้าหรือ Agent ภายนอกสำหรับอีเมลฉบับก่อนที่คุณส่งไปแล้ว การแจ้งเตือนอีเมลจะถูกสร้างขึ้นโดย Avaya IC ซอฟต์แวร์

ไอคอนพิเศษในรายการงานอีเมลจะระบุว่านี่คืออีเมลแจ้งเตือน แถบข้อมูลใน Web Agent ยังแจ้งให้คุณทราบว่านี่คือการแจ้งเตือนอีเมล

อีเมลต้นฉบับที่เกี่ยวข้องกับอีเมลแจ้งเตือนอาจเป็นได้ทั้ง

- **ขอข้อมูลเพิ่มเติม** - อีเมลถูกส่งไปให้ลูกค้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และลูกค้าไม่ได้ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับอีเมลชนิดนี้
- **ส่งถึง Agent ภายนอก** - อีเมลจะถูกส่งออกไปให้กับ Agent ภายนอกเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และ Agent ภายนอกไม่ได้ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับอีเมลชนิดนี้

ในบางกรณี คุณคือ Agent ที่ส่งอีเมลต้นฉบับเพื่อขอคำตอบ และในบางกรณี Agent อีกรายหนึ่งจะเป็นผู้ส่งอีเมล

เมื่อคุณได้รับอีเมลแจ้งเตือน คุณต้องดำเนินการเพื่อพยายามให้ได้คำตอบ

ในการตอบสนองอีเมลแจ้งเตือน

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อทางอีเมลแจ้งเตือนในรายการงานอีเมล

   Web Agent จะแสดงในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล แถบข้อมูลจะแจ้งว่า "นี่คืออีเมลแจ้งเตือน ผู้รับของการขอข้อมูลไม่ตอบสนองต่อการร้องขอ"

2. อ่านอีเมลเพื่อดูว่าข้อมูลเพิ่มเติมใดที่ต้องการจากลูกค้าหรือ Agent ภายนอก

   

   เคล็ดลับ:

   ถ้าคุณไม่ได้ส่งอีเมลไปขอข้อมูลจากลูกค้าหรือ Agent ภายนอก คุณอาจต้องการคลิกที่ปุ่ม **ประวัติอีเมล** เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอีเมลนี้หรืออีเมลจากลูกค้าก่อนหน้า

3. หากอีเมลต้นฉบับที่เกี่ยวข้องกับอีเมลแจ้งเตือนนี้ คือ อีเมล**ขอข้อมูลเพิ่มเติม** คุณควรจะพยายามอีกครั้งเพื่อให้ได้รับคำตอบจากลูกค้า คุณมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

   - ส่งคำร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมไปให้กับลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง ถ้าลูกค้าไม่สามารถตอบกลับได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด อีเมลเตือนอีกฉบับหนึ่งก็จะถูกสร้างขึ้น ในขณะที่ดูอีเมลแจ้งเตือนในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ให้คลิกปุ่ม **ตอบกลับ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบกลับ** เลือก **การขอข้อมูลเพิ่มเติม** จากเมนูแบบดึงลง เขียนข้อความเพื่อย้ำเตือนลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลที่คุณต้องการ ส่งอีเมลแล้วสรุปรวบรวมการติดต่อ

     หรือ

   - ส่งการตอบกลับแบบปกติไปให้กับลูกค้า สิ่งนี้จะไม่ทำให้เกิดอีเมลเตือนอีกฉบับหนึ่ง ในขณะที่ดูอีเมลแจ้งเตือนในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ให้คลิกปุ่ม **ตอบกลับ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบกลับ** คงการเลือก **ตอบกลับปกติ** ในเมนูแบบดึงลงไว้เช่นเดิม เขียนข้อความเพื่อย้ำเตือนลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลที่คุณต้องการ ส่งอีเมลแล้วสรุปรวบรวมการติดต่อ

4. หากอีเมลต้นฉบับที่เกี่ยวข้องกับอีเมลเตือนถูกส่งด้วยตัวเลือก **ส่งให้ Agent ภายนอก** คุณควรจะพยายามอีกครั้งเพื่อให้ได้รับคำตอบจาก Agent ภายนอก คุณมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

   - ส่งอีเมลไปให้กับ Agent ภายนอกอีกรายหนึ่งหรือ Agent ภายนอกรายเดิม

     a. ในขณะที่ดูอีเมลแจ้งเตือนในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล ให้หาข้อความหรืออีเมลต้นฉบับที่ส่งไปให้ Agent ภายนอก ให้เลื่อนลงมาถ้าจำเป็น เลือกข้อความนั้น จากนั้นจึงคลิก Control+C เพื่อคัดลอกข้อความ

     b. เริ่มอีเมลใหม่โดยเลือก **เครื่องมือ** > **เขียนอีเมลใหม่**

     c. คลิกปุ่มที่อยู่ในช่อง **ถึง** และเลือก Agent ภายนอก หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการค้นหา Agent ภายนอก ดูที่ การส่งอีเมลไปที่ Agent ภายนอก ในหน้า 90



เคล็ดลับ:

เลือก Agent คนอื่นที่ไม่เหมือนกับคนที่คุณส่งอีเมลต้นฉบับให้

a. กด Control+V เพื่อวางข้อความที่คัดลอกจากอีเมลแจ้งเตือนในอีเมลใหม่

b. เขียนข้อความเพิ่มเติมหากจำเป็น เพื่ออธิบายเพิ่มเติมถึงข้อมูลที่คุณต้องการ

c. คลิกที่ปุ่ม **ส่ง**

การตอบกลับของคุณจะถูกส่งไปให้กับ Agent ภายนอกที่ถูกเลือก

d. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมลแจ้งเตือน

แก้ไขอีเมล

คุณสามารถแก้ไขข้อความโดยไม่ต้องเขียนอีเมลตอบ เมื่อคุณแก้ไขอีเมล ให้คุณปรับใช้สถานะใดสถานะหนึ่งกับอีเมล สถานะจะบอกซอฟต์แวร์จัดการอีเมลว่าจะจัดการกับอีเมลชนิดนี้อย่างไร ตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์อาจตอบข้อความของลูกค้าให้โดยอัตโนมัติโดยใช้แม่แบบอีเมล แม่แบบอีเมลคือ การตอบอีเมลที่สมบูรณ์ที่สามารถใช้เพื่อตอบกลับอีเมลลูกค้าที่เหมือนกันโดยอัตโนมัติ

ตัวอย่างเช่น บริษัทของคุณอาจตั้งสถานะยกเลิก คุณจะใช้สถานะนี้เมื่อทุกปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไข และลูกค้าได้เขียนอีเมลเพื่อขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือ เมื่อคุณใช้สถานะยกเลิก สำเนาของแม่แบบอีเมลจะถูกส่งไปให้ลูกค้า ข้อความอีเมลจะขอบคุณลูกค้าที่ติดต่อบริษัท และชวนให้พวกเขาติดต่อบริษัทอีก

บริษัทของคุณได้ตั้งรายการสถานะ และการตอบสนองที่จะทำกับในแต่ละสถานะ สถานะและการตอบสนองอาจมีดังต่อไปนี้

- ลูกค้าส่งอีเมลชื่นชมบริการและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ คุณใช้สถานะรับรอง สำเนาของแม่แบบอีเมลจะถูกส่งไปให้ลูกค้าเพื่อขอบคุณพวกเขาสำหรับอีเมล
- บุคคลหนึ่งส่งอีเมลมาที่ที่อยู่อีเมลงานสนับสนุนของบริษัท แต่บุคคลนั้นไม่มีรายชื่อเป็นลูกค้า คุณใช้สถานะปฏิเสธ สำเนาของแม่แบบอีเมลจะถูกส่งไปแจ้งลูกค้าว่าพวกเขาไม่อาจรับการสนับสนุนได้ ช่วยเหลือพวกเขาแก้ปัญหาจนกระทั่งพวกเขาซื้อผลิตภัณฑ์
- ลูกค้าส่งคำถามที่พอบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับกล้อง ตัวอย่างเช่น คุณใช้สถานะกล้อง สำเนาของแม่แบบอีเมลจะถูกส่งไปอธิบายเรื่องกล้องที่พวกเขาอาจจะซื้อ

คุณอาจต้องถามผู้ดูแลระบบหรือซุปเปอร์ไวเซอร์ว่าคุณควรจะแก้ไขปัญหาของข้อความชนิดไหน และควรใช้สถานะใด

ในการแก้ไขอีเมล

1. ทำความคุ้นเคยกับสถานะอีเมลที่คุณใช้ได้ก่อนที่คุณจะต้องใช้ ถามข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ แล้วคลิกปุ่ม **แก้ไข** ในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล และอ่านคำอธิบายในแต่ละสถานะ
2. เมื่อคุณได้รับการติดต่อทางอีเมลที่คุณต้องแก้ไขเพราะว่าตรงกับสถานะหนึ่ง ให้แสดงอีเมลในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล
3. คลิก **แก้ไข**

   กล่องโต้ตอบจะปรากฏขึ้นเพื่อให้คุณเลือกสถานะที่จะใช้กับข้อความนี้
4. หากอีเมลอยู่ในภาษาที่ไม่ใช่ภาษาหลักที่บริษัทของคุณใช้อยู่ ให้เลือกภาษาจากเมนู **กรองด้วยภาษา** แบบหล่นลง
5. อ่านรายละเอียดของแต่ละสถานะ
6. หากแม่แบบอีเมลแสดงผลในกล่องเลื่อนที่ด้านล่างของกล่องโต้ตอบ ให้อ่านข้อความของแต่ละสถานะ เพื่อตัดสินว่าข้อความนั้นเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับอีเมลนี้หรือไม่

   เคล็ดลับ:

   คุณอาจเห็นตัวอักขระภายในข้อความดังกล่าวที่คุณไม่เข้าใจ ตัวอักขระเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ อักขระเป็นตัวย่อของข้อมูลที่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติเมื่อมีการใช้แม่แบบ ตัวอย่างเช่น อักขระ %วันที่% อาจเป็นวันที่เปลี่ยนแปลงได้ที่เปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบัน %ชื่อลูกค้า% อาจเปลี่ยนเป็นชื่อลูกค้าปัจจุบันเมื่อใดก็ตามที่คุณใช้ทรัพยากร
7. เลือกสถานะที่เหมาะสมสำหรับอีเมลนี้ และคลิกที่ปุ่ม **แก้ไข**

   ซอฟต์แวร์การจัดการอีเมลจะดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสถานะนี้ กล่องโต้ตอบจะปิด และการติดต่อทางอีเมลจะถูกย้ายออกจากรายการงานอีเมลของคุณ

สร้างอีเมลขาออก

บางครั้งคุณอาจต้องการสร้างอีเมล เพื่อส่งอีเมลที่ไม่ใช้การตอบกลับไปให้อีเมลของลูกค้าที่เข้ามา โดยปกติแล้ว คุณจะเริ่มต้นอีเมลขาออกเมื่อคุณต้องการส่งอีเมลไปให้กับ Agent ภายนอกเพื่อสอบถามข้อมูล UAD จะช่วยคุณระบุอีเมลขาออกซึ่งเป็นอีเมลต้นฉบับไปให้กับ Agent ภายนอก

เคล็ดลับ:

คุณสามารถสร้างอีเมลได้ในรูปแบบ HTML หรือข้อความธรรมดา อย่างไรก็ตาม ให้ใช้ข้อความธรรมดาเมื่อเป็นไปได้เพราะว่าข้อความธรรมดาจะมีขนาดเล็กกว่าอีเมลแบบ HTML ลูกค้าบางรายอาจไม่สามารถดาวน์โหลดอีเมลขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอีเมลที่มีรูปภาพขนาดใหญ่หนึ่งรูปหรือรูปภาพเล็กๆ หลายๆ รูป

ในการสร้างอีเมลขาออก

1. หาก Web Agent ไม่ได้แสดงอยู่ ให้คลิกที่ปุ่ม **Web Agent** ในแถบงาน
2. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **เขียนอีเมล**

   หน้าต่างจะปรากฏขึ้นในโหมด เขียนอีเมล

   แถบข้อมูลจะแจ้งคุณว่านี่คืออีเมลขาออกใหม่
3. หากคุณต้องการกำหนดที่อยู่ของอีเมลนี้ให้กับ Agent ภายนอก ให้คลิกปุ่มที่อยู่ข้างๆ ช่องที่คุณต้องการใช้ ดังนี้
   - **ถึง** – บุคคลหลักหรือบุคคลอื่นๆ ที่คุณต้องการส่งอีเมลนี้ให้โดยตรง
   - Cc (สำเนาถึง) – บุคคลใดๆ ที่คุณต้องการให้รับสำเนาของอีเมลฉบับนี้
   - Bcc (สำเนาลับถึง) – ใครก็ตามที่คุณต้องการให้ได้รับสำเนาอีเมลฉบับนี้โดยคนอื่นจะไม่เห็นที่อยู่อีเมลของคนเหล่านี้

   UAD จะเปิดออกในโหมด ที่อยู่อีเมล เมื่ออยู่ในโหมดนี้ UAD จะแสดงผลเฉพาะ Agent ภายนอก
4. หากคุณกำลังค้นหา Agent ภายนอกที่ไม่ได้สังกัดผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานที่กำลังแสดงผลอยู่ ให้ทำการเลือกที่เหมาะสมจากเมนู **ไซต์** แบบดึงลง หากคุณไม่แน่ใจว่า ผู้ใช้บริการหรือคณะผู้ทำงานใดที่เป็นต้นสังกัดของบุคคลนั้น ให้เลือก **ทุกไซต์**
5. นำทางผ่านโครงสร้างแบบ Tree คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ข้างชื่อของผู้ใช้บริการ หรือคณะผู้ทำงานเพื่อดูรายละเอียดที่อยู่ภายใน ใช้แท็บเลื่อนตามจำเป็นเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม
6. เมื่อคุณพบชื่อ Agent ภายนอกที่คุณต้องการส่งอีเมลนี้ไปให้แล้ว ให้เลือกชื่อนั้นจากรายการ
   a. คลิกปุ่ม **ถึง สำเนาถึง** หรือ **สำเนาลับถึง** เพื่อย้ายชื่อไปไว้ที่ช่องที่เหมาะสม

   เคล็ดลับ:
   หากคุณทราบที่อยู่อีเมลของบุคคลอื่นที่คุณต้องการส่งอีเมลนี้ไปให้ ให้พิมพ์ที่อยู่อีเมลลงในช่องที่อยู่ที่เหมาะสม

   b. คลิกปุ่ม **ตกลง**

      ที่อยู่อีเมลของ Agent ภายนอกจะถูกเพิ่มไปที่ช่องที่เหมาะสมของอีเมลที่กำลังเขียน

      หากคุณต้องการลบชื่อบุคคลที่คุณเลือกไว้ ให้คลิกที่ชื่อและกดปุ่ม Delete บนแป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์
7. ทำขั้นตอนซ้ำตามที่ต้องการเพื่อเพิ่มที่อยู่อีเมลอื่น ๆ
8. Web Agent ใช้รูปแบบข้อความเริ่มต้นในการกำหนดลักษณะอีเมลของคุณโดยอัตโนมัติ ในการเปลี่ยนรูปแบบเริ่มต้นนี้ จากรายการ **รูปแบบ** แบบหล่นหลง ให้เลือกตัวเลือกต่อไปนี้

- HTML
- ข้อความธรรมดา

ถ้าคุณเลือก HTML ทรัพยากรจะมีรูปแบบข้อความที่เหมือนกัน รูปภาพ และเนื้อหาอื่นๆ ที่ใช้ได้ในอีเมลแบบ HTML ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ จัดรูปแบบข้อความ HTML ในหน้า 80

9. วางตัวกะพริบลงในพื้นที่ การเขียนอีเมล และพิมพ์ข้อความของคุณ
10. ใช้ปุ่ม **เพิ่มสิ่งที่แนบมา** หรือปุ่ม **ตรวจสอบตัวสะกด** ตามที่ต้องการ
11. เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งข้อความของคุณ ให้คลิกที่ปุ่ม **ส่ง**
12. หากกล่องโต้ตอบขอข้อมูลเพิ่มเติมจากคุณ ให้คุณระบุการถอดรหัสภาษาและคิวที่จะนำมาใช้ คิวที่คุณเลือกจะถูกนำมาใช้ในที่อยู่ **จาก** ของอีเมลด้วยเหตุนี้ การตอบกลับอีเมลฉบับนี้จึงถูกส่งไปที่คิวเดียวกัน



เคล็ดลับ:

คุณสามารถกำหนดการกำหนดลักษณะให้กับระบบเพื่อให้เลือกคิวเริ่มต้นหรือภาษาเริ่มต้นโดยอัตโนมัติ วิธีนี้จะทำให้กล่องโต้ตอบไม่แสดงทุกครั้งที่คุณส่งอีเมลออกที่เป็นอีเมลต้นฉบับ

13. หากกล่องโต้ตอบถามถึงการยืนยัน ให้คลิกปุ่ม **ตกลง**

อีเมลของคุณถูกส่งไปให้ผู้รับ

การอนุมัติหรือการปฏิเสธอีเมล

อีเมลตอบกลับที่คุณหรือ Agent อื่นๆ ส่งออกไป หรืออีเมลตอบกลับจำนวนหนึ่งอาจถูกส่งไปให้กับผู้อนุมัติ เพื่อรับรองคุณภาพ ก่อนที่อีเมลนั้นจะถูกส่งไปให้กับลูกค้า คุณอาจเป็นผู้อนุมัติ ที่ได้รับการแต่งตั้งแม้ว่าคุณจะไม่ใช่ซุปเปอร์ไวเซอร์ เนื้อหาส่วนนี้จะตั้งสมมุติฐานว่า คุณเป็นผู้อนุมัติ ที่ได้รับการแต่งตั้ง

เมื่อคุณได้รับอีเมลที่ต้องการการรับรองคุณภาพ รายการงานอีเมลจะแสดงผลไอคอน การรับรองคุณภาพ คุณควรให้ความสำคัญอันดับแรกกับอีเมลที่ต้องการการรับรองคุณภาพ เนื่องจากลูกค้ากำลังรออีเมลตอบกลับ และกระบวนการอนุมัติอาจใช้เวลานาน

เมื่อคุณคลิกการติดต่อทางอีเมลที่ถูกส่งไปที่การรับรองคุณภาพ แถบข้อมูลจะเตือนคุณว่าอีเมลนั้นถูกส่งมาให้คุณสำหรับการอนุมัติหรือปฏิเสธ



ข้อสำคัญ:

ก่อนที่คุณจะสรุปรวบรวมผลรายการงานอีเมล คุณต้องอนุมัติหรือปฏิเสธอีเมลที่ได้รับจากการควบคุมคุณภาพ

รายการงานอีเมลที่คุณสรุปรวบรวมผลโดยไม่อนุมัติหรือปฏิเสธจะไม่ไปถึงที่อยู่อีเมลของลูกค้า อีกทั้งคุณยังไม่สามารถกู้คืนรายการงานอีเมลนั้นได้ด้วย

ในการจัดการกับอีเมลที่ส่งถึงคุณเพื่อขอรับการรับรองคุณภาพ

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อทางอีเมลในรายการงานอีเมล

   โปรดสังเกตว่าแถบข้อมูลจะแจ้งคุณว่าข้อความนี้ต้องการการรับรองคุณภาพ

2. ดูที่ข้อความของลูกค้าที่ด้านล่างของอีเมล

3. คลิกปุ่ม **การรับรองคุณภาพ**

   อีเมลจะแสดงผลเป็นอีเมลตอบกลับลูกค้าในโหมดการรับรองคุณภาพ คำตอบที่คุณเขียนตอบลูกค้าที่นี่ อาจถูกส่งไปเพื่อขออนุมัติอีกครั้ง หรืออาจถูกส่งถึงลูกค้าโดยตรง แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับวิธีการจัดตั้งค่าของคุณลักษณะ และการรับรองคุณภาพ ของผู้ดูแลระบบของคุณ

4. อ่านข้อความตอบกลับอีเมลของลูกค้าจาก Agent ให้ละเอียด อ่านดูสิ่งที่แนบมาเช่นกัน ให้ดูสิ่งต่อไปนี้

   - Agent ได้ตอบทุกคำถาม และทุกปัญหาของลูกค้าอย่างเหมาะสมหรือไม่
   - Agent ใช้ภาษาที่สุภาพหรือไม่
   - Agent ใช้ไวยากรณ์ และตัวสะกดถูกต้องหรือไม่
   - ถ้ารับได้ Agent ได้มีข้อมูลส่งเสริมการขายของบริษัทหรือไม่
   - Agent ใช้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับข้อความหรือไม่ ตัวอย่างเช่น คุณต้องการเปลี่ยนรูปแบบข้อความจากข้อความปกติเป็น HTML?
   - ถ้าอีเมลมีการใช้ทรัพยากร ทรัพยากรเหล่านั้นเหมาะสมหรือไม่
   - ถ้าอีเมลมีสิ่งที่แนบมา สิ่งที่แนบมาเหล่านั้นเหมาะสมหรือไม่

5. ถ้าคำตอบของคำถามที่ผ่านมาทั้งหมดคือใช่ และคุณไม่เห็นปัญหาอื่นๆ ในอีเมลนั้น ให้ทำดังต่อไปนี้

   a. คลิกปุ่ม **อนุมัติ** จากเมนูแบบหล่นลง

   b. คลิกปุ่ม **ส่ง**

   อีเมลจะถูกส่งไปให้กับลูกค้าโดยตรง

6. หากคุณพบปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับอีเมล ให้ทำดังนี้

   a. เลือก **ปฏิเสธ** จากเมนูแบบหล่นลง

      แถบข้อมูลจะเปลี่ยนเพื่อระบุว่าคุณได้ปฏิเสธข้อความของ Agent นั้น

   b. เขียนข้อความอธิบายถึง Agent เกี่ยวกับสิ่งที่ Agent จำเป็นต้องทำเพื่อทำให้อีเมลตอบกลับได้รับการยอมรับ

      คุณอาจต้องการถามผู้ดูแลระบบของคุณว่า Agent ที่ได้รับอีเมลที่ถูกปฏิเสธนี้เป็น Agent ที่เขียนการตอบกลับบ่อยๆ หรือไม่ ในบางกรณี ผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าซอฟต์แวร์เพื่อให้ข้อคิดเห็น และสำเนาต้นฉบับอีเมลตอบกลับของผู้อนุมัติถูกส่งไปที่ Agent ที่ว่างอยู่

   c. คลิกปุ่ม **ส่ง**

      กล่องโต้ตอบการยืนยันจะปรากฏขึ้น

d. คลิกปุ่ม **ใช่**

ข้อความนี้จะถูกส่งกลับไปที่ Agent เพื่อแก้ไข เมื่อ Agent แก้ไขข้อความและส่งอีกครั้งหนึ่ง อีเมลตอบฉบับนี้อาจจะถูกส่งตรงถึงลูกค้า หรืออาจถูกส่งมาที่คุณ หรือผู้อนุมัติอีกคนหนึ่ง แต่ทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับการจัดตั้งค่าที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณ

การจัดการกับอีเมลที่ถูกปฏิเสธ

อีเมลบางฉบับหรือทั้งหมดที่คุณและ Agent คนอื่นๆ เขียนถึงลูกค้า อาจถูกส่งไปให้กับ Agent
อีกคนหนึ่งหรือซุปเปอร์ไวเซอร์ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้อนุมัติอีเมลเพื่ออนุมัติอีเมลเหล่านั้น (หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการรับรองคุณภาพ)
บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจะอ่านอีเมลแต่ละฉบับที่ถูกส่งมาเพื่อรอการอนุมัติ และจะทำดังต่อไปนี้

- อนุมัติอีเมลและส่งให้กับลูกค้า
- แก้ไขอีเมล ทำเครื่องหมายว่าอนุมัติ และส่งอีเมลที่แก้ไขแล้วให้ลูกค้า
- ทำเครื่องหมาย **ปฏิเสธ** กำกับอีเมลพร้อมกับข้อความอธิบายสิ่งที่จำเป็นต้องทำ เพื่อให้อีเมลเป็นอีเมลที่ได้รับการยอมรับ และส่งอีเมลดังกล่าวเพื่อทำการแก้ไข อีเมลดังกล่าวอาจถูกส่งกลับไปที่ Agent คนเดิมที่เขียนอีเมลฉบับที่ถูกปฏิเสธหรือ Agent คนอื่น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดตั้งค่าของศูนย์การติดต่อของคุณ
- เปลี่ยนรูปแบบของข้อความอีเมล ตัวอย่างเช่น ผู้อนุญาตสามารถเปลี่ยนรูปแบบข้อความจากข้อความปกติเป็น HTML

ถ้าคุณได้รับอีเมลที่ถูกปฏิเสธในรายการงานอีเมลของคุณ ไอคอนอีเมลจะมี X เพื่อระบุว่านี่คืออีเมลที่ถูกปฏิเสธ
คุณควรเลือกการติดต่อนี้ก่อนการติดต่อทางอีเมลอื่นๆ ที่อยู่ในรายการ เนื่องจากลูกค้ายังคงรออีเมลตอบอยู่

ในการแก้ไขอีเมลที่ถูกปฏิเสธ

1. คลิกสองครั้งที่อีเมลที่เหมาะสมในรายการงานอีเมล

   หน้าต่าง Web Agent จะแสดงอีเมลที่ถูกปฏิเสธในโหมดแสดงตัวอย่างอีเมล แถบข้อมูลจะระบุว่าเป็นข้อความที่ถูกปฏิเสธ

2. อ่านข้อความให้ละเอียด จดข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอีเมลของผู้อนุมัติ โดยเฉพาะรายการการเปลี่ยนแปลงที่ต้องทำ เพื่อทำให้อีเมลที่จะส่งถึงลูกค้าได้รับการยอมรับ
3. คลิกปุ่ม **ตอบกลับ** หรือเลือก **การติดต่อ** > **ตอบกลับ**

   ในขณะนี้ อีเมลฉบับนี้กลายเป็นอีเมลตอบกลับปกติแล้ว

4. แก้ไขอีเมลตามการเปลี่ยนแปลงที่ผู้อนุมัติแนะนำ
5. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว ให้อ่านทวนข้อความจากผู้อนุมัติ และตรวจสอบว่าคุณได้ทำการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการแล้ว
6. ย้ายข้อความออกจากผู้อนุมัติและอีเมลตอบต้นฉบับที่ถูกปฏิเสธ

ข้อควรระวัง:
ขั้นตอนก่อนหน้านี้มีความสำคัญ คุณต้องย้ายทุกอย่างออกจากอีเมลตอบฉบับนี้ ยกเว้นข้อความใหม่ที่จะส่งถึงลูกค้า

7. อ่านข้อความทั้งหมดเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แก้ไขตามที่จำเป็น
8. เมื่อคุณพร้อมที่จะส่งข้อความ ให้คลิกปุ่ม **ส่ง**

   ข้อความอาจจะถูกส่งกลับไปที่ผู้อนุมัติ หรือส่งถึงลูกค้าเลย โดยขึ้นอยู่กับการจัดตั้งค่าที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณ

การใช้หลายภาษาในอีเมล

คุณอาจได้รับอีเมลในภาษาใดภาษาหนึ่งที่ไม่ใช่ภาษาหลักของคุณ หากคุณรู้จักภาษานั้นดี คุณอาจตอบอีเมลในภาษาดังกล่าวได้. ให้ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบหากภาษาดังกล่าวแสดงผลไม่เหมาะสม

คุณสามารถตรวจสอบการสะกดการตอบของคุณในภาษานั้น คลิกปุ่ม **ทำการตรวจสอบการสะกดคำ** เพื่อเปิดการตรวจสอบการสะกดคำ และเลือกภาษาที่เหมาะสมจากเมนู**ภาษาที่ใช้งานได้**แบบหล่นลง

ตรวจสอบเซสชันอีเมล (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น)

ในการตรวจสอบเซสชันอีเมลของ Agent คุณต้องเริ่มอินเทอร์เฟซของ Agent ในโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์ ซุปเปอร์ไวเซอร์จะเห็นเพียงอีเมลของ Agent แต่ไม่สามารถทำการดำเนินการใดๆ กับอีเมลนั้นได้

หมายเหตุ:
ก่อนที่จะทำการตรวจสอบ Agent ที่ได้รับตำแหน่งซุปเปอร์ไวเซอร์ต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ในคณะผู้ทำงานของ Agent อย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม

ในการเริ่มต้นตรวจสอบเซสชันอีเมล

1. ในอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent ให้ตั้งความพร้อมของซุปเปอร์ไวเซอร์สำหรับเสียง แชท และอีเมลไปที่ 0
2. บนแถบเครื่องมือหลักของ Avaya Agent ให้เลือก **เครื่องมือซุปเปอร์ไวเซอร์** > **เริ่มเซสชันซุปเปอร์ไวเซอร์**

   ระบบจะแสดงบานหน้าต่างซุปเปอร์ไวเซอร์ข้างๆ แผงรายการปฏิสัมพันธ์ ในบานหน้าต่างนี้ ซุปเปอร์ไวเซอร์จะสามารถดูคณะทำงาน และ Agent ที่กำลังล็อคเข้าในเซสชัน แชท หรืออีเมล

ในการสิ้นสุดการตรวจสอบเซสชันอีเมล

1. ในอินเทอร์เฟซของ Avaya Agent ให้ตั้งความพร้อมของซุปเปอร์ไวเซอร์สำหรับเสียง แชท และอีเมลไปที่ 0

2. บนแถบเครื่องมือหลักของ Avaya Agent ให้เลือก **เครื่องมือซุปเปอร์ไวเซอร์** > **สิ้นสุดเซสชันซุปเปอร์ไวเซอร์**

   ระบบจะสิ้นสุดโหมดซุปเปอร์ไวเซอร์สำหรับการตรวจสอบ ซุปเปอร์ไวเซอร์จะสามารถเริ่มงานในโหมด Agent

การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

เมื่อคุณได้ส่งอีเมลตอบกลับแบบปกติไปให้กับลูกค้า คุณอาจจำเป็นต้องสรุปรวบรวมผล ในศูนย์การติดต่อบางแห่ง อีเมลจะถูกสรุปรวบรวมผลโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่ Agent ส่งอีเมลตอบลูกค้า สอบถามผู้ดูแลระบบว่าอีเมลของคุณได้รับการสรุปรวบรวมโดยอัตโนมัติหรือไม่ หากคำตอบคือ ใช่ คุณก็ไม่จำเป็นต้องอ่านเนื้อหาในส่วนนี้

คุณสามารถเลือกการกำหนดลักษณะของอีเมล เพื่อสรุปรวบรวมผลการตอบอีเมลโดยอัตโนมัติหลังจากคุณส่งอีเมล โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

เมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** คุณจะเข้าสู่สถานะ สรุปรวบรวมผล ขณะที่อยู่ในสถานะนี้ คุณจะไม่สามารถรับการติดต่อทางอีเมลฉบับอื่นมาแทนที่การติดต่อทางอีเมลนี้ได้ คุณอาจจำเป็นต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ป้อนข้อมูลเกี่ยวกับช่วงต่างๆ ลงในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล**
- ทำตามสคริปท์ สรุปรวบรวมผล ใน Prompter

หมายเหตุ:
ในบางกรณี คุณอาจไม่เห็นกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

- การติดต่อทางอีเมลถูกย้ายออกไปแล้ว เนื่องจากคุณไม่ได้ตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณได้ย้ายการติดต่อทางอีเมลไปไว้ในคิว
- การติดต่อทางอีเมลถูกยกเลิกในเซิร์ฟเวอร์
- การติดต่อด้วยอีเมลถูกสรุปรวบรวมผลโดยอัตโนมัติ
  เนื่องจากมีการเลือกใช้การสรุปรวบรวมผลอีเมลชนิดนี้โดยอัตโนมัติในการกำหนดลักษณะอีเมล
  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะการสรุปรวบรวมผล ให้ดูที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

ในการสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล

1. หลังจากที่ส่งอีเมลไปแล้ว ให้คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** ในแถบเครื่องมืออีเมล
2. หากกล่องโต้ตอบปรากฏ และถามว่าจะยืนยันหรือไม่ ให้คลิกที่ปุ่ม **ใช่**

เคล็ดลับ:
คุณสามารถตั้งค่าการกำหนดลักษณะเพื่อควบคุมว่าจะให้กล่องโต้ตอบนี้แสดงหรือไม่แสดงทุกครั้งที่คุณสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมล ดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

3. ถ้าคุณเห็นกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หรือสคริปท์ ให้กรอกคำถามเกี่ยวกับการติดต่ออีเมลนี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับกล่องโต้ตอบ หรือสคริปท์ ให้ดูที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ ในหน้า 56

   รายการงานอีเมลนั้นเสร็จสมบูรณ์แล้ว การติดต่อดังกล่าวจะถูกย้ายออกจากรายการงานอีเมลของคุณ

บท 5: การจัดการรายชื่อติดต่อทางแชท

ถ้าบัญชีของคุณเปิดใช้สำหรับ การจัดการด้านเว็บ คุณใช้ Web Agent เพื่อแชทกับลูกค้า ที่ให้คุณแลกเปลี่ยนข้อความที่พิมพ์ตามเวลาจริงกับลูกค้า

ลูกค้าที่เยี่ยมชมเว็บไซต์ของบริษัทคุณ และมีคำถามหรือต้องการความช่วยเหลือ สามารถคลิกที่ปุ่มเพื่อขอให้เปิดเซสชันแชท (หรือเซสชันแชทที่มีการโทรหรือ VoIP) คำร้องขอให้จัดช่วงของการแชทจะกลายเป็นรายชื่อติดต่อทางแชท Avaya Interaction Center (Avaya IC) กำหนดรายชื่อติดต่อทางแชทให้กับ Agent ที่รับสายได้ คุณสามารถดูรายชื่อติดต่อทางแชทได้ในรายการงานของการแชทของคุณ

บทนี้จะอธิบายวิธีการรับและจัดการกับรายชื่อติดต่อทางแชทของคุณ และคุณลักษณะการทำงานร่วมกันที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมๆ แล้ว คุณลักษณะเหล่านี้จะเรียกว่า การจัดการด้านเว็บ

เนื้อหาบทนี้ครอบคลุมถึงหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การตั้งระบบให้เตือนเมื่อมีรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่ ในหน้า 114
- การใช้รายการงานของการแชท ในหน้า 114
- การระบุถึงแชทไคลเอนท์ของลูกค้า ในหน้า 115
- การจัดการกับเซสชันการแชทพื้นฐาน ในหน้า 116
- ใช้อีโมติคอน ในหน้า 118
- การแชร์เบราเซอร์กับลูกค้าของคุณ ในหน้า 119
- การใช้ทรัพยากรในเซสชันแชท ในหน้า 124
- การตรวจสอบการสะกดคำในข้อความของคุณ ในหน้า 126
- การใช้โทรศัพท์ในเซสชันการแชท ในหน้า 127
- การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131
- การให้ Agent อื่นมีส่วนร่วมในการแชทด้วยเสียง ในหน้า 136
- การจัดการกับการประชุม JoinUs ในหน้า 138
- การจัดการการแชทหลายๆ เซสชันพร้อมกัน ในหน้า 140
- การตรวจสอบเซสชันแชท (เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์) ในหน้า 141
- การดูระเบียน DataWake ของลูกค้า ในหน้า 143
- การใช้หลายภาษาในเซสชันการแชท ในหน้า 143
- การจัดการกับรายชื่อติดต่อให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ ในหน้า 144

การตั้งระบบให้เตือนเมื่อมีรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่

เมื่อลูกค้าส่งคำขอให้มีการแชทโดยคลิกปุ่ม **แชท** บนเว็บไซต์ของบริษัท รายชื่อติดต่อทางแชทจะถูกสร้างขึ้นในรายการงานสนทนา
รายชื่อติดต่อทางแชทอาจถูกส่งมาให้กับคุณเมื่อใดก็ตามที่คุณว่างสำหรับการแชท

สำหรับการแชท การตอบทันทีถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ขึ้นอยู่กับว่าได้ตั้งค่าซอฟต์แวร์ Avaya IC ที่ศูนย์การติดต่ออย่างไร
คุณอาจจะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่ได้สองทาง

- เตือนด้วยเสียง การกำหนดลักษณะการติดต่อช่วยให้คุณกำหนดการเตือนด้วยเสียง ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154
- เตือนด้วยหน้าต่างที่โผล่ขึ้น นี่คือกล่องโต้ตอบที่จะถามคุณว่า คุณต้องการระงับการติดต่ออื่นๆ เพื่อเริ่มต้นจัดการกับรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่หรือไม่
  การกำหนดลักษณะ "รอการยืนยันก่อนยอมรับการติดต่อ"
  ช่วยให้คุณกำหนดได้ว่าจะอนุญาตให้หน้าต่างแบบโผล่ขึ้นปรากฏเมื่อมีการติดต่อใหม่เข้ามาหรือไม่ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

หมายเหตุ:
เมื่อหน้าต่างแบบโผล่ขึ้นแจ้งให้คุณทราบว่ามีรายชื่อติดต่อทางแชทใหม่เข้ามา ให้คลิก **ตกลง** หรือกดปุ่ม Enter
เพื่อเริ่มต้นช่วงของการแชทกับลูกค้า โปรดระวังอย่าคลิก**ตกลง** หรือ Enter โดยบังเอิญเมื่อหน้าต่างแบบโผล่ขึ้นปรากฏ
เพื่อให้แน่ใจว่าคุณไม่ทำแบบนั้น คุณสามารถปิดการกำหนดลักษณะ **รอการยืนยันก่อนยอมรับการติดต่อ**

หากคุณได้รับแจ้งถึงรายชื่อติดต่อทางแชทที่เข้ามาใหม่ แต่คุณไม่ได้รับรองการติดต่อนี้ภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ การติดต่อนี้จะถูกมอบหมายให้กับ Agent รายอื่น และจะถูกลบออกจากรายการงานของการแชทของคุณ ระยะเวลาดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นโดยผู้ดูแลระบบด้านการกำหนดรูปแบบ WebACD Server

การใช้รายการงานของการแชท

รายการงานของการแชท จะแสดงผลการแชททั้งหมดที่ได้มอบหมายให้คุณเป็นผู้จัดการในปัจจุบัน
รายการงานของการแชทของคุณจะอยู่ใกล้กับด้านล่างของหน้าต่าง**สื่อ**

ในการดูงานแชทอย่างละเอียด คุณสามารถย่อหรือเปลี่ยนที่ตั้งของคอลัมน์รายการงานของการ แชท การเปลี่ยนแปลงนี้จะคงอยู่ในไคลเอนต์ Avaya Agent Rich ดังนั้นถ้าคุณล็อกออกและล็อกเข้า Avaya Agent Rich Client คุณจะสามารถดูคอลัมน์รายการงานของแชทที่มีการย่อหรือเปลี่ยนตำแหน่ง

แต่ละรายการในรายการงานของการแชทจะหมายถึงรายชื่อติดต่อทางแชทที่ต่างออกไป
หากคุณมีรายชื่อติดต่อทางแชทมากกว่าหนึ่งรายการในรายการงานของการแชท คุณสามารถคลิกที่แต่ละรายชื่อเพื่อแสดงคำถามของลูกค้า

สำหรับแต่ละรายชื่อติดต่อทางแชท รายการงานของการแชทจะแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้:

- คำถามของลูกค้า – ข้อความที่ลูกค้าได้พิมพ์เมื่อขอให้มีการแชท คำถามดังกล่าวจะปรากฏเมื่อคุณได้เลือกรายชื่อติดต่อทางแชทนั้นๆ เท่านั้น คำถามนี้ยังจะปรากฏใน Web Agent เมื่อคุณคลิกสองครั้งเพื่ออนุญาตให้เป็นรายชื่อติดต่อทางแชทที่ใช้
- ชื่อ – ชื่อผู้ใช้เพื่อล็อกเข้าสู่เว็บไซต์ ผู้ใช้ยังสามารถล็อกเข้าระบบในฐานะ **แขก** ได้ด้วย
- ระยะเวลา – ระยะเวลาที่คุณอยู่ในเซสชันแชทกับลูกค้า เวลาจะเดินไปเรื่อยๆ จนกว่าคุณจะทำการติดต่อเสร็จสิ้น
- การรอ – ช่วงเวลาจนกระทั่งลูกค้าตอบคุณหรือขอให้มีการแชทและไม่ได้รับการตอบสนองจากคุณ

รายชื่อติดต่อทางแชทแต่ละครั้งจะมีไอคอนรูปลูกค้ากำกับ สีของไอคอนลูกค้าจะเปลี่ยนตามสถานะของรายชื่อติดต่อทางแชท สีและสัญลักษณ์อื่นๆ จะระบุสถานะดังนี้:

- สีแดง – ถึงรอบที่คุณจะต้องตอบแล้ว เนื่องจากลูกค้าได้รอนานกว่าเวลารอสูงสุดที่ผู้ดูแลระบบของคุณกำหนด
- สีเหลือง – ถึงรอบที่คุณต้องตอบแล้ว เนื่องจากลูกค้าเพิ่งตอบกลับมาเมื่อเร็วๆ นี้ ลูกค้าไม่ได้รอนานเกินเวลารอสูงสุดที่กำหนด
- สีเขียว – ถึงรอบของลูกค้าที่ต้องตอบ เนื่องจากคุณได้ส่งข้อความแชทล่าสุดออกไปแล้ว
- สีน้ำเงินพร้อมสัญลักษณ์ลูกศร – การติดต่อนี้ถูกโอนมาที่คุณ
- เครื่องหมายอุทานหรืออื่นๆ ถ้าไอคอนมีการปรับแต่ง – ถึงคิวของลูกค้าแล้วในการตอบ ลูกค้าไม่ได้ตอบมาสักพักหนึ่งแล้ว

ยังมีการใช้ไอคอนต่างๆ สำหรับรายชื่อติดต่อทางแชท ที่ลูกค้าได้ขอให้มีการติดต่อทางโทรศัพท์ (การแชทและโทรศัพท์) หรือ VoIP (การแชทและ VoIP) ไอคอนเหล่านี้เป็นไอคอนเดียวกับที่ใช้ในคุณลักษณะเหล่านั้นใน Web Agent

การระบุถึงแชทไคลเอนท์ของลูกค้า

Avaya IC รวมไคลเอนต์แชทแบบ HTML ที่ลูกค้าทางเว็บไซต์สามารถใช้เมื่อแชทกับ Agent
ข้อความต้อนรับจะแสดงขึ้นในพื้นที่ทรานสคริปท์ของไคลเอนต์แชทแบบ HTML ของคุณ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายเกี่ยวกับไคลเอนต์แชทแบบ HTML ข้อความต้อนรับ และคุณลักษณะที่สนับสนุน

แชทไคลเอนท์	คำอธิบาย	ข้อความต้อนรับ	คุณลักษณะที่สนับสนุน
HTML แชทไคลเอนท์ของลูกค้า	สามารถเปิดได้ในหน้าต่างที่แยกต่างหา ก ถัดจากอินเทอร์เน็ตเบราเซอร์หรือในกรอ บของเว็บไซต์	ขอต้อนรับสู่ Avaya Chat คุณสามารถคุยและส่งเว็บเพจได้	● การแชททางข้อความ ● ส่ง URL ● Join Us ● การเบราซ์ร่วมกัน หรือการกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน ● แชทด้วยเสียง

การจัดการกับเซสชันการแชทพื้นฐาน

ส่วนนี้จะอธิบายถึงขั้นตอนพื้นฐานที่จะนำมาใช้ร่วมกับลูกค้าใน เซสชันการแชท ก่อนที่คุณจะดำเนินการตามกระบวนการ
เป็นเรื่องสำคัญที่คุณควรเข้าใจเซสชันการแชท จากมุมมองของลูกค้า

เมื่อลูกค้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ Avaya Interaction Center (Avaya IC) ที่คุณสนับสนุน ลูกค้าสามารถคลิกปุ่มเพื่อขอความช่วยเหลือประเภทต่างๆ ได้
หากลูกค้าคลิกปุ่ม **แชท** ลูกค้าจะถูกโอนให้ล็อกเข้าด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน หรือล็อกเข้าเป็นแขกทันที ลูกค้าจะพิมพ์ข้อความแชทถึงคุณในแชทไคลเอนท์

ขณะที่คำร้องถูกจัดเส้นทาง ข้อความที่ปรากฏในแชทไคลเอนท์จะแจ้งลูกค้าว่า Agent จะสนทนาด้วยในไม่ช้า ถ้าคำร้องถูกจัดส่งมาให้คุณ
คุณจะเห็นการติดต่อทางแชทในรายการงานแชทของคุณ ทันทีที่คุณคลิกสองครั้งที่รายชื่อติดต่อ ลูกค้าจะเห็นข้อความในแชทไคลเอนท์ว่าคุณพร้อมที่
ช่วยเหลือพวกเขาแล้ว

คุณควรเริ่มต้นช่วงของการแชทตามคำสั่งของผู้ดูแลศูนย์บริการการติดต่อ ตัวอย่างเช่น คุณอาจพิมพ์ว่า "สวัสดี" และแนะนำตัวเอง

หน้าต่างแชทจะแสดงสถานะการพิมพ์ที่ด้านล่างของหน้าต่าง ลูกค้าและ Agent สามารถดูสถานะการพิมพ์ของแต่ละคนได้

หมายเหตุ:
ก่อนที่จะเริ่มการแชทกับลูกค้ารายแรกของคุณ ให้สอบถามผู้ดูแลระบบถึงวิธีส่งข้อความแชทไปให้กับลูกค้า คลิกปุ่ม Enter
บนแป้นพิมพ์หรือคลิกปุ่ม **พูด** ใน Web Agent

สำหรับการติดต่อกับลูกค้าโดยใช้การแชท:

1. ในแถบสถานะ Avaya Agent ให้ดูที่ปุ่ม **แชท**

   ถ้าปุ่มมีตัว X สีเหลืองปรากฏ ให้คลิกที่ปุ่ม **แชท** เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแชท เมื่อปุ่ม **แชท** ไม่มีตัว X สีเหลือง แปลว่าคุณพร้อมที่จะรับการติดต่อทางแชท ตามจำนวนที่กำหนดไว้สำหรับคุณในปริมาณช่องสัญญาณ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ ในหน้า 41

   ปริมาณช่องสัญญาณของคุณสำหรับการแชทจะปรากฏในไอคอนการแชท ในแถบสถานะที่ด้านล่างของ Web Agent ด้วย

2. ในรายการงานของการแชท ให้คลิกสองครั้งที่รายชื่อติดต่อที่คุณต้องการรับลงในเซสชันการแชท โดยปกติแล้วลูกค้าคนที่มีชื่อปรากฏอยู่ที่ด้านบนของรายการได้รอในคิวมานานแล้ว

3. อ่านคำถามของลูกค้าในกล่องเลื่อนที่อยู่เหนือพื้นที่ทรานสคริปท์ หากคุณไม่เห็นคำถามทั้งหมดของลูกค้า ให้ใช้แถบเลื่อน

4. พิจารณาว่าทรัพยากรส่วนรวมหรือทรัพยากร Agent ใดที่เหมาะสมพอที่จะส่งไปให้ลูกค้า

   ดูข้อมูลการดูทรัพยากรได้ที่ การจัดระเบียบทรัพยากรของคุณ ในหน้า 154 ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มทรัพยากรในการแชทได้ที่ การใช้ทรัพยากรในเซสชันแชท ในหน้า 124

5. วางเคอร์เซอร์ไว้ในพื้นที่**ป้อนข้อความ** และพิมพ์ข้อความเพื่อตอบคำถามของลูกค้า

6. เมื่อเขียนข้อความเสร็จแล้ว ให้คลิกปุ่ม **พูด** หรือกดปุ่ม Enter ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่า Avaya IC ที่ตั้งไว้ก่อน

หมายเหตุ:

หากได้เลือกการกำหนดลักษณะให้ **ตรวจสอบตัวสะกดก่อนกดปุ่ม "พูด"** ข้อความของคุณจะถูกตรวจสอบตัวสะกดหลังจากคุณได้คลิกที่ปุ่ม **พูด** หากตัวเลือกนี้ยังไม่ถูกเลือก คุณสามารถคลิกปุ่ม **ตรวจสอบตัวสะกด** ได้ทุกเมื่อเพื่อตรวจสอบข้อความ ดูข้อมูลเพิ่มเติมของการกำหนดลักษณะนี้ได้ที่ การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154 ดูข้อมูลเพิ่มเติมของการตรวจสอบการสะกดคำได้ที่ การตรวจสอบการสะกดคำในข้อความของคุณ ในหน้า 126

ลูกค้าของคุณจะเห็นข้อความที่คุณเพิ่งส่งไปในหน้าต่างแชทไคลเอนท์ของตน ใน Web Agent ข้อความของคุณจะถูกย้ายไปที่พื้นที่ทรานสคริปท์ ข้อความจะเริ่มด้วยชื่อที่คุณต้องการและตามด้วยเครื่องหมายทวิภาค ตัวอย่างเช่น ถ้าชื่อที่คุณชื่นชอบคือเจอร์รี่ ข้อความของคุณจะเป็นดังนี้: **เจอร์รี่**:

เมื่อลูกค้าของคุณตอบ คุณจะเห็นข้อความของลูกค้าใต้ชื่อคุณในพื้นที่ทรานสคริปท์ นำหน้าด้วยชื่อผู้ใช้ของลูกค้า

7. สนทนากับลูกค้าของคุณต่อไป อ่านข้อความของลูกค้า แล้วจึงพิมพ์และส่งข้อความตอบของคุณ

8. ใช้ปุ่มใดปุ่มหนึ่งต่อไปนี้เพื่อเข้าสู่คุณลักษณะต่างๆ ในขณะที่คุณกำลังอยู่ในเซสชันการแชท:

   - **พิมพ์** – พิมพ์ข้อความแชทที่ปรากฏอยู่ที่เครื่องพิมพ์ที่กำหนดเป็นค่าเริ่มต้น

- **ซิงค์อัตโนมัติ** – เริ่มเซสชันการซิงค์อัตโนมัติ เพื่อให้เบราเซอร์ของลูกค้าแสดงผลเว็บเพจที่เหมือนกับที่ปรากฏในเบราเซอร์ของคุณ ในขณะที่คุณนำทางผ่านเว็บเพจ โปรดดู การใช้ซิงค์อัตโนมัติ ในหน้า 121 เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม
- **JoinUs** – เริ่มช่วง JoinUs ที่เพื่อนๆ ของลูกค้าคุณจะสามารถเข้ามาร่วมการแชทได้ โปรดดู การจัดการกับการประชุม JoinUs ในหน้า 138 เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม
- **โอน** – แสดงผลไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) เพื่อให้คุณสามารถโอนรายชื่อติดต่อของแชท นี้ไปให้กับ Agent หรือซุปเปอร์ไวเซอร์อีกคนหนึ่ง ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131
- **การแชทและโทรศัพท์** – ช่วยให้คุณสามารถคุยสายกับลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์ปกติ ในขณะที่ยังคงอยู่ในช่วงของการแชท โปรดดู การจัดการกับเซสชันการแชทและโทรศัพท์ ในหน้า 128
- **การแชทและVoIP** – ช่วยให้คุณสามารถคุยสายกับลูกค้าผ่านทางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์ ในขณะที่ยังคงอยู่ในช่วงของการแชท โปรดดู การจัดการกับการแชทและ VoIP ในหน้า 129

9. เมื่อลูกค้าของคุณพอใจ ให้สรุปรวบรวมรายชื่อติดต่อของแชท ใช้คำสั่งใน การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

ใช้อีโมติคอน

อีโมติคอนเป็นไอคอนแทนการแสดงออกทางสีหน้า เช่น ยิ้ม เสียใจ เหนื่อย หรืออื่นๆ คุณสามารถใช้อีโมติคอนเพื่อเตือนผู้ตอบรับเกี่ยวกับอารมณ์ของข้อความ และช่วยให้สามารถตีความข้อความเรียบๆ ได้ดีขึ้น

ใน Interaction Center คุณสามารถใช้ไฟล์ `emoticons.properties` เพื่อปรับแต่งอีโมติคอนได้ ในไฟล์คุณลักษณะ คุณต้องจัดไฟล์รูปภาพของอีโมติคอนให้เข้ากับลำดับอักขระ ตัวอย่างเช่น ในคุณลักษณะคุณสามารถจัดอีโมติคอนยิ้มเป็น `\:\)=smiley.gif`

ไฟล์ `emoticons.properties` อยู่ใน *IC_INSTALL_DIR*`\IC73\comp\icm`.

หมายเหตุ:
คุณต้องนำหน้าแต่ละอักขระพิเศษด้วยอักขระหลีก (`\`) ตัวอย่างเช่น พิจารณาลำดับอักขระ `x\-\)` ในตัวอย่างนี้ตัวขีด `[-]` และวงเล็บปิด `[)]` ถูกนำหน้าด้วย `\`

เมื่ออยู่ในเซสชันการแชทกับลูกค้าของคุณ คุณสามารถป้อนลำดับอักขระที่ปรับแต่งแล้วในบริเวณข้อความของแชทแอปพลิเคชัน และรูปภาพที่จัดไว้จะแสดงในพื้นที่ทรานสคริปท์ของไคลเอนต์แชทที่ฝั่งลูกค้า

ตารางต่อไปนี้จะมีอีโมติคอนเริ่มต้น ลำดับอักขระ และการแสดงออกทางสีหน้า:

อีโมติคอน	ลำดับอักขระ	การแสดงออกทางสีหน้า
	?-|	ครุ่นคิด
	:(or :-<	เสียใจ
	:)	ยิ้ม
	:@	โกรธ
	O	ประหลาดใจ
	:)	ผิดหวัง
	U	ขอบคุณ
	(Y)	เยี่ยม
	:8	รอสักครู่

สำหรับ Avaya Agent ไฟล์รูปภาพของอีโมติคอนจะจัดเก็บในโฟลเดอร์ต่อไปนี้: *IC_INSTALL_DIR*\IC73\Webagent\images\emoticons

การแชร์เบราเซอร์กับลูกค้าของคุณ

การเบราซ์ร่วมกันเป็นคุณลักษณะที่ให้คุณและลูกค้าที่แชทด้วยดูเว็บเพจเดียวกันในเวลาเดียวกันได้:

- **ซิงค์อัตโนมัติ** – เมื่อคุณคลิก**ซิงค์อัตโนมัติ**แล้วสำรวจผ่านเว็บไซต์ เบราเซอร์ของลูกค้าของคุณจะแสดงหน้าเว็บเดียวกันพร้อมกันกับเบราเซอร์ของคุณ
- **ส่ง** URL – คุณส่ง URL ให้กับลูกค้าของคุณ ลูกค้าของคุณจะเห็นหน้าดังกล่าวบนเบราเซอร์ของเขา ลูกค้าสามารถส่ง URL ให้กับคุณได้เช่นกัน
- **การกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน** – เมื่อคุณแชร์เว็บเพจกับลูกค้าด้วยการส่ง URL หรือซิงค์อัตโนมัติ คุณจะสามารถช่วยลูกค้ากรอกแบบฟอร์มได้ เช่น แบบฟอร์มลงทะเบียน, หน้าช้อปปิ้งคาร์ต และหน้าเช็คเอาต์

หมายเหตุ:

คุณสามารถใช้คุณลักษณะการเบราซ์ร่วมกันนี้เมื่อมี Agent หลายคนในเซสชัน Agent คนแรกที่อยู่ในเซสชันการแชทจะรับผิดชอบเซสชันการซิงค์อัตโนมัติ Agent ทุกคนสามารถส่งหน้าต่างๆ และกรอกแบบฟอร์มร่วมกันได้

ดูส่วนต่างๆ ต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ของการเบราซิ่งร่วมกัน:

- การใช้ซิงค์อัตโนมัติ
- การส่งเว็บเพจ
- การใช้แบบฟอร์มในการกรอกร่วมกัน

ประเด็นทางเทคนิคด้านการเบราซิ่งร่วมกัน

คุณจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประเด็นด้านเทคนิคในส่วนนี้ เพื่อที่จะสามารถอธิบายประเด็นดังกล่าวให้กับลูกค้าได้เมื่อจำเป็น

ลูกค้าที่ใช้ Netscape 6.0 และ Netscape 6.2.1: ลูกค้าแชทที่ใช้ Netscape 6.0 ผ่าน Netscape 6.2.1 จะไม่สามารถใช้เบราเซอร์ร่วมกันกับคุณได้ เมื่อคุณพยายามใช้ซิงค์อัตโนมัติหรือการส่ง URL กับลูกค้าที่ใช้ Netscape เวอร์ชันดังกล่าว ลูกค้าจะได้รับข้อความแจ้งให้ติดตั้งเวอร์ชันรุ่นถัดไป

การปกป้องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ลูกค้าสามารถติดตามเบราเซอร์ของคุณเมื่อคุณใช้ซิงค์อัตโนมัติ แต่ลูกค้าจะไม่สามารถนำทางได้ เพราะฉะนั้น ลูกค้าสามารถเยี่ยมชมหน้าหรือเว็บไซต์อื่นใดๆ ก็ได้ เพราะทราบว่าคุณไม่เห็นเว็บไซต์ที่เยี่ยมชมอยู่

เบราซิ่งที่ใช้ร่วมกันบนเว็บไซต์ภายนอก

ตามปกติเมื่อคุณใช้เบราเซอร์ร่วมกับลูกค้า คุณและลูกค้ากำลังเรียกดูเว็บไซต์ของบริษัท หรือเว็บไซต์ที่บริษัทของคุณสนับสนุน แต่ลูกค้าของคุณอาจต้องการแสดงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในเว็บไซต์ภายนอกให้คุณเห็น (ซึ่งเรียกว่า เว็บไซต์นอกโดเมน) หรือคุณอาจต้องการแสดงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในเว็บไซต์ภายนอกให้ลูกค้าเห็นเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

อย่างไรก็ตาม การใช้เบราซิ่งรวมกันกับเว็บไซต์ภายนอกอาจทำให้เกิดปัญหาได้ในบางครั้ง เพจอาจปรากฏได้ไม่ถูกต้องบนเบราเซอร์ของคุณ หรือเบราเซอร์ของลูกค้า หรือเพจที่คุณเห็นอาจไม่ตรงกับที่ลูกค้าเห็น คุณอาจต้องปรึกษากับผู้ดูแลระบบหรือซุปเปอร์ไวเซอร์ ว่ามีสิ่งใดที่คุณควรทราบเกี่ยวกับการใช้เบราซิ่งที่ใช้ร่วมกันบนเว็บไซต์ภายนอกหรือไม่

การใช้ซิงค์อัตโนมัติ

ด้วยตัวเลือกซิงค์อัตโนมัติ คุณและลูกค้าที่คุณกำลังแชทด้วยจะสามารถสำรวจเว็บร่วมกันได้
ซึ่งหมายความว่าคุณและลูกค้าของคุณจะสามารถเห็นเว็บเพจเดียวกันในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งคุณจะเป็นผู้นำการสำรวจเสมอ

เมื่อคุณคลิก **ซิงค์อัตโนมัติ** การกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นในเบราเซอร์ของคุณจะปรากฏให้เห็นในเบราเซอร์ของลูกค้า ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนข้อมูลในแบบฟอร์ม ลูกค้าของคุณก็จะเห็นข้อมูลดังกล่าวด้วยเช่นกัน หากคุณติดตามลิงค์ เบราเซอร์ของลูกค้าก็จะติดตามลิงค์นั้นไปด้วย

หากลูกค้าต้องการที่จะส่งหน้าเว็บมาให้คุณ เช่น ข้อมูลที่ลูกค้าป้อนลงบนแบบฟอร์ม ลูกค้าต้องคลิกที่ปุ่ม **ส่งข้อความ**

คุณสามารถคลิกที่ปุ่มเพื่อหยุดหรือเริ่มต้นคุณลักษณะซิงค์อัตโนมัติได้ทุกเมื่อ

สำหรับการซิงค์อัตโนมัติเพื่อใช้เบราเซอร์ร่วมกับลูกค้า:

1. ในขณะที่กำลังแชท ให้บอกลูกค้าของคุณว่าคุณจะนำทางพวกเขาในขณะที่คุณทำการสำรวจผ่านบางเว็บเพจ
   อธิบายให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าจะเห็นหน้าเบราเซอร์เดียวกันกับที่คุณเห็นในเบราเซอร์ของคุณ
2. ในพื้นที่ป้อนข้อความของหน้าต่างแชท ให้พิมพ์ URL ที่สมบูรณ์

   ซึ่งจะต้องเริ่มต้นด้วย `http://`, `https://`, หรือ `ftp://`

   ตัวอย่างเช่น URL ที่สมบูรณ์ต้องเป็น `http://www.avaya.com` อย่างไรก็ตาม URL ที่ไม่สมบูรณ์สามารถเป็น `www.avaya.com`
3. คลิกปุ่ม **ส่ง** URL
4. ไปที่เว็บเพจที่คุณต้องการให้ลูกค้าเห็น
5. คลิกปุ่ม **ซิงค์อัตโนมัติ**

   เว็บเพจในเบราเซอร์ของคุณจะถูกส่งไปหาลูกค้า ปุ่ม **ซิงค์อัตโนมัติ** จะเปลี่ยนให้เห็นลูกศรที่บ่งชี้ว่ากำลังเปิดใช้งานซิงค์อัตโนมัติอยู่
   พื้นที่ทรานสคริปท์จะแจ้งด้วยว่ากำลังเปิดใช้งานซิงค์อัตโนมัติ
6. ถามลูกค้าว่าเห็นเว็บเพจที่คุณเพิ่งส่งไปหรือไม่ แชทกับลูกค้าเกี่ยวกับหน้าดังกล่าว ตามความเหมาะสม
7. หากลูกค้าของคุณต้องการนำคุณไปที่หน้าอื่น บอกลูกค้าให้ไปที่หน้าดังกล่าว และคลิกที่ปุ่ม **ส่งข้อความ** ในไคลเอนต์แชทของลูกค้า

   ลูกค้ายังสามารถวาง URL ในไคลเอนต์แชทและคลิกปุ่ม **ส่งข้อความ** ได้

   คุณจะเห็นหน้าที่ลูกค้าส่งมาให้ในเบราเซอร์ของคุณ คุณยังสามารถดู URL ที่ลูกค้าพิมพ์ในพื้นที่ทรานสคริปท์ของ Web Agent
8. ดูเว็บเพจต่างๆ ร่วมกันกับลูกค้าของคุณต่อไป จนกระทั่งคุณตอบรับความต้องการของลูกค้าได้เต็มที่และตอบทุกคำถามของลูกค้าแล้ว



เคล็ดลับ:

ในพื้นที่ทรานสคริปท์ คุณจะสามารถมองเห็น URL ของทุกหน้าที่คุณและลูกค้าของคุณใช้ร่วมกัน

9. คลิกปุ่ม **ซิงค์อัตโนมัติ** อีกครั้งเมื่อคุณต้องการยุติเซสชันการซิงค์อัตโนมัติ

   ปุ่มจะเปลี่ยนเพื่อบ่งชี้ว่าซิงค์อัตโนมัติถูกปิดการใช้งาน พื้นที่ทรานสคริปท์จะแจ้งว่าได้ปิดการใช้งานการซิงค์อัตโนมัติ คุณสามารถเริ่มต้นเซสชันใหม่กับลูกค้ารายนี้ได้อย่างง่ายดายทุกเวลา โดยคลิกปุ่ม **ซิงค์อัตโนมัติ** อีกครั้ง



เคล็ดลับ:

ถ้าคุณได้เริ่มเซสชันแชทกับลูกค้าคนอื่นก่อนที่จะจบเซสชันแชทปัจจุบัน เบราเซอร์อีกอันจะเปิดขึ้นมาสำหรับลูกค้าคนที่สองในกรณีที่คุณต้องการส่ง URL ของเว็บไซต์ไปให้ลูกค้าอีกคน

การส่งเว็บเพจ

ระหว่างเซสชันแชท คุณสามารถส่งเว็บเพจไปให้ลูกค้าได้ทุกเวลา เบราเซอร์ของลูกค้าจะเปิดไปที่หน้านั้นทันที

ใช้คุณลักษณะนี้เมื่อคุณต้องการแสดงบางข้อมูลให้ลูกค้าหรือเพื่อช่วยลูกค้าหาเพจที่ต้องการ



เคล็ดลับ:

ใช้ ส่ง URL เมื่อคุณต้องการแสดง*เพจเดียว*ให้ลูกค้าเห็น หากคุณต้องการนำลูกค้าไปที่หน้าต่างๆ ให้ใช้ ซิงค์อัตโนมัติ แทน



เคล็ดลับ:

ถ้าคุณส่ง URL เดิมซ้ำไปมา จะสะดวกกว่าหากสร้างทรัพยากร URL แล้วส่งทรัพยากรนั้นในเวลาที่คุณต้องการ ดู การจัดการกับทรัพยากรต่างๆ ในหน้า 147 เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

ในการส่งเว็บเพจไปให้ลูกค้า

1. พิมพ์ URL ที่สมบูรณ์ในพื้นที่ป้อนข้อความ ซึ่งจะต้องเริ่มต้นด้วย http://, https://, หรือ ftp://

   ตัวอย่างเช่น:

   URL ที่ไม่สมบูรณ์: www.avaya.com

   URL ที่สมบูรณ์: http://www.avaya.com

2. คลิกปุ่ม **ส่ง URL**

   พื้นที่ทรานสคริปท์จะแสดงให้เห็นว่าคุณได้ส่ง URL ไปที่ลูกค้าแล้ว ลูกค้าของคุณจะเห็นข้อความในแชทไคลเอนท์ ที่ระบุว่าได้ส่ง URL ไปที่เบราเซอร์ของตนแล้ว หากคุณป้อน URL ถูกต้อง และ URL กำลังทำงานอยู่ ณ เวลานั้น เบราเซอร์ของลูกค้าจะเปิดไปยังหน้าที่คุณส่งมาให้

3. ตรวจสอบยืนยันกับลูกค้าว่าหน้านั้นปรากฏบนเบราเซอร์ของลูกค้าหรือไม่

การใช้แบบฟอร์มในการกรอกร่วมกัน

ทุกครั้งที่คุณใช้เบราเซอร์ร่วมกับลูกค้า คุณจะสามารถช่วยลูกค้ากรอกข้อมูลบนเว็บเพจได้ คุณลักษณะนี้เรียกว่า การกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน แบบฟอร์มอาจเป็นเว็บเพจ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเว็บเพจที่ๆ ลูกค้าใช้ป้อนข้อมูล ตัวอย่างเช่น
ลูกค้าของคุณอาจต้องการความช่วยเหลือในการป้อนข้อมูลบนชนิดฟอร์มต่อไปนี้:

- แบบฟอร์มลงทะเบียน
- ช้อปปิ้งคาร์ทหรือหน้าสั่งซื้อ
- หน้าเช็คเอาต์

เมื่อคุณหรือลูกค้าป้อนข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่คุณกำลังใช้ร่วมกัน ทั้งคุณและลูกค้าจะเห็นข้อมูลดังกล่าวทันที ดังนั้น คุณจึงสามารถสลับกันป้อนข้อมูลได้ ลูกค้าจะต้องเป็นผู้ส่งข้อมูลเมื่อกรอกแบบฟอร์มเสร็จแล้ว

หมายเหตุ:

ถ้าลูกค้าได้ติดตั้ง JDK/JRE ที่ระบบ ซึ่งพวกเขาได้ขยายเพิ่มแชทไปให้ Agent และถ้าค่า `chat.htmlclient.collaboration.enabled` ตั้งไว้เป็น True ในเว็บไซต์ เพจที่ Agent ส่งให้ลูกค้าจะเปิดในเบราเซอร์หน้าต่างใหม่

ถ้าลูกค้าไม่ได้ติดตั้ง JDK/JRE ที่ระบบ ซึ่งพวกเขาได้ขยายเพิ่มแชท และค่า `chat.htmlclient.collaboration.enabled` ตั้งเป็น True ในเว็บไซต์ เพจที่ Agent ส่งให้ลูกค้าจะเปิดในโหมด Dock ที่ด้านซ้ายของหน้าต่างเบราเซอร์

เพื่อช่วยลูกค้ากรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์ม:

1. พิมพ์ URL ในช่องข้อความ และคลิก **ส่ง** URL
2. ตรวจสอบว่าลูกค้าที่กำลังแชทต้องการให้คุณช่วยกรอกแบบฟอร์ม
3. ถามว่าลูกค้ากำลังดูแบบฟอร์มอยู่หรือไม่
4. หากลูกค้ากำลังดูแบบฟอร์ม ให้ขอให้ลูกค้าคลิกที่ปุ่ม **ส่งข้อความ**

   หน้านั้นจะแสดงผลบนเบราเซอร์ของคุณ หากลูกค้าได้ป้อนข้อมูลแล้ว คุณจะมองเห็นข้อมูลดังกล่าว
5. หากลูกค้ายังไม่ได้ดูแบบฟอร์ม และคุณรู้ว่าแบบฟอร์มอยู่ที่ใด ให้ทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้:
   a. ไปที่ URL ด้วยเบราเซอร์ของคุณ คลิกที่ **ซิงค์อัตโนมัติ**

      หรือ

   b. พิมพ์ URL ในพื้นที่ป้อนข้อความ คลิก **ส่ง** URL

      ลูกค้าจะเห็นเพจเปิดในเบราเซอร์

6. ถ้าลูกค้าไม่ได้กำลังดูแบบฟอร์ม และคุณก็ไม่ทราบ URL ให้บอกลูกค้าให้ส่งเพจอีกครั้ง
7. สลับกันกรอกแบบฟอร์มกับลูกค้าตามที่จำเป็น

   ทุกสิ่งที่คุณพิมพ์ในแบบฟอร์มจะแสดงขึ้นทันทีในเบราเซอร์ของลูกค้า ทุกอย่างที่ลูกค้าพิมพ์ก็จะปรากฏขึ้นในเบราเซอร์ของคุณ

   

   เคล็ดลับ:

   สลับการกรอกกับลูกค้าของคุณ หากคุณและลูกค้าของคุณพิมพ์พร้อมกัน ข้อมูลที่คุณป้อนจะปะปนกัน ถ้าเกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น ให้ลูกค้าส่งเพจใหม่อีกครั้ง
8. ตรวจให้แน่ใจว่าลูกค้าได้คลิกปุ่มที่ถูกต้องเพื่อส่งแบบฟอร์มเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว

   

   เคล็ดลับ:

   เมื่อลูกค้าของคุณคลิกที่ปุ่มนั้นแล้ว หน้าที่คุณกำลังดูอยู่อาจแตกต่างกับหน้าของลูกค้า ในกรณีนี้ ให้ขอให้ลูกค้าคลิกที่ปุ่ม **ส่งข้อความ** อีกครั้งหนึ่ง

การใช้ทรัพยากรในเซสชันแชท

ทรัพยากรคือ ข้อความ อีเมล หรือ URL ที่เตรียมไว้ล่วงหน้า ซึ่งคุณสามารถส่งซ้ำให้ลูกค้าแต่ละราย ผ่านแชทหรืออีเมล ทรัพยากรจะช่วยให้คุณประหยัดเวลาและลดความน่าเบื่อในการพิมพ์ข้อความเดิมหลายๆ ครั้ง ทรัพยากรข้อความและอีเมลอาจประกอบไปด้วยคำทักทาย คำลงท้าย และคำตอบสำหรับคำถามที่ถามบ่อย เป็นต้น ทรัพยากรอีเมลอาจมีข้อมูลที่ได้ป้อนไว้แล้วในช่อง **ถึง**, **สำเนาถึง**, **สำเนาลับถึง** และ **หัวเรื่อง** และอาจมีสิ่งที่แนบมา ทรัพยากร URL อาจมีลิงก์ไปยังเว็บไซต์ของบริษัท เช่น หน้าเกี่ยวกับนโยบายการแลกเปลี่ยน

เมื่อคุณอยู่ในเซสชันแชทกับลูกค้า คุณสามารถส่งข้อความและทรัพยากร URL ได้ ถึงแม้ว่าคุณไม่สามารถส่งทรัพยากรอีเมลทั้งหมดจากเซสชันแชทได้ แต่คุณสามารถส่งข้อความของทรัพยากรอีเมลได้

เมื่อเปิดใช้เซสชันแชทอยู่ คุณจะเห็นโฟลเดอร์ต่อไปนี้ในพื้นที่ทรัพยากรของWeb Agent:

- ทรัพยากรร่วม - ทรัพยากรที่ผู้ดูแลระบบหรือซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณได้จัดเตรียมไว้ให้คุณและ Agent คนอื่นๆ Agent S นี้จะเห็นทรัพยากรเมื่อพวกเขาล็อกเข้า
- ทรัพยากรของ Agent: ทรัพยากรที่คุณสร้างไว้ใช้เอง ทรัพยากรเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้ร่วมกับบัญชีผู้ใช้ของคุณ Agent คนอื่นๆ จะไม่สามารถมองเห็นทรัพยากรที่คุณสร้างได้

สำหรับข้อมูลและตัวอย่างของชนิดทรัพยากร (ข้อความ, อีเมล และ URL) และคำสั่งในการสร้างทรัพยากร โปรดดู การสร้างทรัพยากร Agent ใหม่ ในหน้า 149

ในการส่งทรัพยากรข้อความเมื่ออยู่ในเซสชันแชท

1. หากคุณต้องการดูทรัพยากรทั้งหมดที่อยู่ในทุกโฟลเดอร์ ให้คลิกที่ปุ่ม **ขยายทุกโฟลเดอร์** ที่อยู่เหนือ บริเวณทรัพยากร
   หากคุณต้องการดูเฉพาะโฟลเดอร์หลักเท่านั้น ให้คลิกปุ่ม**ยุบทุกโฟลเดอร์**

   เคล็ดลับ:
   ในการขยายหรือยุบเนื้อหาของโฟลเดอร์ใดโฟลเดอร์หนึ่ง ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่โฟลเดอร์นั้น และเลือก **ขยายโฟลเดอร์** หรือ **ยุบโฟลเดอร์**

2. หากคุณต้องการจำกัดจำนวนทรัพยากรที่จะดู ให้เลือกชนิดของทรัพยากรที่คุณต้องการจะดูจากเมนู **กรองโดย** แบบดึงลง
   และเลือกหนึ่งในตัวเลือกเมนูต่อไปนี้:

   - **ว่างเปล่า** – แสดงทรัพยากรทุกชนิดสำหรับผู้ใช้บริการทั้งหมดและทุกภาษา]
   - **ผู้ใช้บริการ** – แสดงเฉพาะทรัพยากรสำหรับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ ซึ่งอาจเป็นกลุ่มใดก็ได้ที่อยู่ในองค์กร เช่น บริษัท สถานที่ตั้ง หรือคณะผู้ทำงาน
   - **ภาษา** – แสดงเฉพาะทรัพยากรสำหรับภาษาที่ระบุเท่านั้น
   - **ทรัพยากรข้อความ** – แสดงเฉพาะทรัพยากรข้อความเท่านั้น
   - **ทรัพยากร** URL – แสดงเฉพาะทรัพยากร URL เท่านั้น
   - **ทรัพยากรอีเมล** – แสดงเฉพาะทรัพยากรอีเมลเท่านั้น

3. หากคุณต้องการดูเฉพาะเนื้อหาของทรัพยากรใดทรัพยากรหนึ่ง ให้เลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

   - เลือกทรัพยากรและคลิกที่กล่องกาเครื่องหมาย **แสดงตัวอย่างเนื้อหา** กล่องจะเปิดออก เพื่อแสดงเนื้อหาทรัพยากร
   - คลิกขวาที่ทรัพยากร และเลือก **ดูทรัพยากร**

4. หากต้องการส่งทรัพยากรข้อความหรือข้อความของทรัพยากรอีเมลในทันที ให้คลิกขวาที่ทรัพยากรดังกล่าวและเลือก **พูด**

   เคล็ดลับ:
   นอกจากนั้น คุณยังสามารถคลิกสองครั้งเพื่อส่งทรัพยากรในทันที หาก Avaya IC ได้รับการกำหนดรูปแบบเช่นนี้ ณ ศูนย์บริการการติดต่อของคุณ หากการคลิกสองครั้งเป็นการส่งทรัพยากรให้กับลูกค้า อย่าคลิกสองครั้งถ้าคุณยังไม่พร้อม

   ข้อความดังกล่าวจะถูกส่งไปให้ลูกค้า และปรากฏในพื้นที่ทรานสคริปท์ด้วย ซึ่งมีรหัสล็อกเข้าระบบของคุณที่อยู่ภายในเครื่องหมายปีกกา และเครื่องหมายทวิภาคอยู่ด้านหน้า ตัวอย่างเช่น ถ้าชื่อที่ชื่นชอบของคุณคือ JackS และคุณส่งข้อความ "สวัสดี" ให้กับลูกค้า ที่พื้นที่ทรานสคริปท์จะปรากฏข้อความ: JackS: **สวัสดี**

5. หากคุณต้องการให้ทรัพยากร URL เปิดในเบราเซอร์ของลูกค้า ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ทรัพยากร และเลือก **ส่ง**

   เว็บเพจของ URL นั้น จะเปิดในเบราเซอร์ของลูกค้าโดยอัตโนมัติ URL จะปรากฏในพื้นที่ทรานสคริปท์ของ Web Agent นำหน้าด้วยชื่อของคุณ

เคล็ดลับ:

คุณสามารถพิมพ์ URL ได้โดยตรงในพื้นที่ป้อนข้อความ และคลิก **ส่ง URL** เพื่อให้เบราเซอร์ของลูกค้าเปิดเว็บเพจนั้น

6. หากคุณต้องการแก้ไขทรัพยากรในพื้นที่ป้อนข้อความ หรือเพิ่มข้อความก่อนส่งทรัพยากรไปให้ลูกค้า ให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้:
   a. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ทรัพยากรดังกล่าวและเลือก **แทรก** หรือ **แทรกข้อความอ้างอิง**

เคล็ดลับ:

ตามค่าเริ่มต้นนั้น การแทรกข้อความอ้างอิง จะเพิ่มเครื่องหมายปีกกา (>) เพื่อแสดงให้ลูกค้าของคุณทราบว่าข้อความนี้แตกต่างจากข้อความของคุณเอง หากต้องการ คุณสามารถเปลี่ยนตัวอักขระที่จะนำมาใช้แทนเครื่องหมายปีกกา โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

   b. แก้ไขข้อความและเพิ่มข้อความใหม่ที่คุณต้องการส่งไปให้ลูกค้าลงในพื้นที่ป้อนข้อความ
   c. เมื่อได้ข้อความในพื้นที่ป้อนข้อความตามที่คุณต้องการแล้ว ให้คลิก **พูด** เพื่อส่งข้อความดังกล่าวไปให้ลูกค้า

การตรวจสอบการสะกดคำในข้อความของคุณ

การสะกดคำผิดจะทำให้ข้อความของคุณอ่านยาก และในบางครั้ง จะทำให้ลูกค้าเข้าใจสิ่งที่คุณได้พิมพ์ลงไปผิดพลาด เนื่องจากคุณต้องการพิมพ์อย่างรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องยากที่จะไม่พิมพ์ผิดในเซสชันการแชท เพราะฉะนั้น จึงเป็นสิ่งที่ดีที่จะใช้ฟังก์ชันตรวจสอบการสะกดคำ

การกำหนดลักษณะจะแสดงการตรวจสอบการสะกดคำทุกครั้งเมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม **พูด** ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถตรวจสอบตัวสะกดในข้อความแต่ละข้อความก่อนที่จะส่งไปให้ลูกค้า ถึงแม้ว่าจะเสียเวลาในการตรวจสอบทุกๆ ข้อความ แต่คุณสามารถเปิดใช้คุณลักษณะดังกล่าวในแชท และดูว่าทำงานอย่างไร โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

คุณสามารถตรวจสอบเฉพาะข้อความที่คุณต้องการก็ได้ ตามคำอธิบายดังต่อไปนี้

สำหรับการตรวจสอบการสะกดคำของข้อความแชทก่อนส่ง

1. วางตัวกะพริบไว้ในพื้นที่ป้อนข้อความที่คุณได้พิมพ์ข้อความและต้องการตรวจ
2. บนแถบเครื่องมือ ให้คลิก **ทำการตรวจสอบการสะกดคำ**

   การตรวจสอบการสะกดคำจะปรากฏขึ้น

เคล็ดลับ:

หน้าต่างการตรวจสอบการสะกดคำจะแสดงปุ่มหลายๆ ปุ่มที่ด้านขวา แต่ละปุ่มจะแทนคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการสะกดคำ คุณสามารถวางตัวชี้เมาส์ไว้เหนือปุ่มเพื่อดูเคล็ดลับเครื่องมือ

3. หากคุณเขียนข้อความในภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาพื้นฐานของคุณ ให้เลือกภาษานั้นจากเมนู **ภาษาที่มีให้ใช้** แบบดึงลง

   การเปิดการตรวจสอบการสะกดคำใหม่อีกครั้งจะเปลี่ยนพจนานุกรมของภาษานั้น คุณสามารถดูรายชื่อคำที่แนะนำให้เปลี่ยนเป็นภาษาที่เลือก ถ้ามีคำในข้อความที่ไม่มีในพจนานุกรมที่กำลังเลือก คำนั้นจะแสดงในช่องข้อความ **ไม่มีในพจนานุกรม**

4. หากคำนั้นปรากฏอยู่ในช่อง **ไม่มีในพจนานุกรม** ให้ดูที่คำนั้นและตรวจสอบเองว่าสะกดผิดหรือถูก ดูที่รายการของคำในช่อง **คำแนะนำ** เพื่อดูว่ามีคำใดคำหนึ่งที่น่าจะเป็นตัวสะกดที่ถูกต้องของคำนั้นหรือไม่ หากมี ให้เลือกคำนั้นและคลิกที่ปุ่ม**เปลี่ยน**

   เคล็ดลับ:

   หากมีคำปรากฏอยู่ในช่อง แสดงว่าคำนี้ไม่ได้รวมอยู่ในพจนานุกรมที่เลือกในปัจจุบัน อย่างไรก็ดี อาจเป็นคำที่สะกดถูกก็ได้ ตัวอย่างเช่น ชื่อของคนและชื่อผลิตภัณฑ์จะไม่อยู่ในพจนานุกรม หากคุณคิดว่าคุณจะใช้ชื่อดังกล่าวอีก ให้คลิก **เพิ่ม** เพื่อเพิ่มชื่อนั้นลงในพจนานุกรมผู้ใช้ของคุณ

5. คุณสามารถตัดสินใจได้ทุกเมื่อว่า คุณไม่ต้องการให้ฟังก์ชันการตรวจสอบการสะกดคำ ตรวจสอบการสะกดคำบางประเภท คลิกปุ่ม **ตัวเลือก** เพื่อนำกล่องโต้ตอบ ขึ้นมา ซึ่งคุณจะสามารถเลือกคำที่การตรวจสอบการสะกดคำควรเพิกเฉย

6. เมื่อคุณตรวจข้อความนี้เสร็จแล้ว ให้คลิก **ยกเลิก**

การใช้โทรศัพท์ในเซสชันการแชท

ในขณะที่เชื่อมต่อกับลูกค้าคนอื่นในเซสชันการแชท คุณจะยังสามารถพูดคุยกับลูกค้านี้ได้ โดยใช้การแชทด้วยเสียง
คุณสามารถใช้ประเภทการแชทด้วยเสียงสองประเภทดังนี้:

- การแชทและโทรศัพท์ (ที่เรียกว่าโทรกลับ) – คุณและลูกค้าของคุณที่กำลังแชท สามารถสนทนาผ่านทางโทรศัพท์หรือชุดหูฟัง ลูกค้าสามารถขอให้มีการโทรชนิดนี้ได้ผ่านเว็บไซต์ หรือคุณสามารถเริ่มต้นการโทรได้จาก Web Agent
- การแชทและ VoIP – คุณจะพูดกับลูกค้าที่แชทผ่านโทรศัพท์ หรือชุดหูฟังของคุณ ลูกค้าของคุณสามารถพูดกับคุณผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ไมโครโฟนและลำโพงของคอมพิวเตอร์ ถ้าลูกค้าขอให้มีการแชทและ VoIP จากเว็บไซต์ คุณต้องเริ่มต้นเซสชัน VoIP ของคุณเองได้โดยใช้ปุ่ม**แชทและ VoIP** ใน Web Agent

คุณอาจเห็นว่าการแชทด้วยเสียงทั้งสองประเภทนี้มีลักษณะเกือบจะเหมือนกัน
เพราะคุณสามารถคุยกับลูกค้าที่แชทอยู่ด้วยโดยใช้เครื่องโทรศัพท์ได้ทั้งสองประเภท อย่างไรก็ตาม การโทร VoIP นี้มีความแตกต่างสำหรับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าคุยกับคุณโดยใช้ไมโครโฟนและลำโพงที่ติดตั้งอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้า แทนที่จะใช้เครื่องโทรศัพท์
ลูกค้าที่ใช้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์อาจชอบการติดต่อชนิดนี้ เนื่องจากลูกค้าสามารถเรียกดูเว็บไซต์ตามปกติต่อไปได้ในขณะที่สนทนากับคุณ

ในการแชทด้วยเสียงทั้งสองแบบนั้น คุณสามารถสนทนากับลูกค้าที่แชทได้แบบเวลาจริง เหมือนการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ปกติ
การแชทด้วยเสียงสามารถโต้ตอบกับลูกค้าที่แชทได้เร็วขึ้น และสร้างความพอใจให้กับทั้งคุณและลูกค้ามากกว่าการแชทเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุผลต่อไปนี้:

- การแชทด้วยเสียงง่ายกว่าสำหรับลูกค้าที่พิมพ์ได้ไม่เร็วนัก
- การแชทด้วยเสียงมักรวดเร็วกว่าสำหรับทั้งคุณและลูกค้า เนื่องจากการพูดย่อมเร็วกว่าการพิมพ์
- การแชทด้วยเสียงช่วยให้สามารถจับอารมณ์ของคู่สนทนาได้
- การแชทด้วยเสียงสามารถผสมคุณลักษณะอื่นของการแชทเข้าด้วยได้ ตัวอย่างเช่น
  คุณสามารถพูดถึงเว็บเพจที่คุณกำลังเรียกดูไปพร้อมกับลูกค้าได้ด้วยการซิงค์อัตโนมัติ

ดูหมวดต่างๆ ต่อไปนี้เพื่อหาข้อมูล:

- การจัดการกับเซสชันการแชทและโทรศัพท์ ในหน้า 128
- การจัดการกับการแชทและ VoIP ในหน้า 129
- การให้ Agent อื่นมีส่วนร่วมในการแชทด้วยเสียง ในหน้า 136

การจัดการกับเซสชันการแชทและโทรศัพท์

คุณและลูกค้าทางแชทของคุณสามารถพูดคุยกันผ่านโทรศัพท์ ในขณะที่ยังคงอยู่ในช่วงที่มีการแชทร่วมกับลูกค้า
คุณสามารถรับรายชื่อติดต่อการแชทพร้อมกับคำร้องขอการสนทนาในลักษณะนี้ หรือคุณสามารถแนะนำวิธีการนี้ให้กับลูกค้าที่คุณกำลังแชทด้วยก็ได้
อ่านขั้นตอนที่เหมาะสม โดยขึ้นอยู่กับว่าลูกค้าของคุณเป็นผู้ร้องขอให้มีเซสชันการแชทและโทรศัพท์ หรือคุณต้องการแนะนำให้ใช้วิธีการนี้กับลูกค้า

- การตอบคำขอให้มีการแชทและโทรศัพท์ ในหน้า 128

คุณใช้ซอฟต์โฟนอินเตอร์เฟสใน Avaya Agent เพื่อควบคุมส่วนของเซสชันการแชทและโทรศัพท์ ดูข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการโทรด้วย Softphone ที่ การจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงขั้นพื้นฐาน ในหน้า 63

การตอบคำขอให้มีการแชทและโทรศัพท์

เมื่อลูกค้าขอให้มีการแชทและโทรศัพท์จากเว็บไซต์ คำร้องขอดังกล่าวจะกลายเป็นรายชื่อติดต่อด้วยการแชท ถ้าการติดต่อถูกมอบหมายให้กับคุณ
ซึ่งจะแสดงในรายการงานแชท ด้วยไอคอนพิเศษเพื่อแสดงว่ามีคำขอให้มีการแชทและโทรศัพท์ หลังจากที่คุณเริ่มต้นเซสชันการแชท คุณต้องต่อสายโทรศัพท์
เช่นที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้

เพื่อตอบคำขอให้มีการแชทและโทรศัพท์

1. คลิกสองครั้งที่การติดต่อด้วยการแชทและโทรศัพท์ในรายการงานแชท

   Web Agent จะเปิดด้วยรายชื่อติดต่อที่กำลังใช้งานอยู่ แถบเครื่องมือการแชทและโทรศัพท์จะปรากฏขึ้นตามที่อธิบายไว้ใน แถบเครื่องมือการ แชทด้วยเสียง ในหน้า 29

   หากได้ลงทะเบียนลูกค้าไว้หรือลูกค้าได้ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของตนจากเว็บไซต์ คุณจะเห็นหมายเลขโทรศัพท์เหล่านี้ในช่อง
   หมายเลขโทรศัพท์ลูกค้า

เคล็ดลับ:

คุณอาจต้องการตรวจสอบกับลูกค้าว่าหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏนั้นถูกต้องหรือไม่ และเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นในกล่องข้อความ

2. พิมพ์ข้อความถึงลูกค้าลงในพื้นที่ป้อนข้อความ และคลิกปุ่ม **พูด** เพื่อส่งข้อความ

   ตัวอย่างเช่น คุณอาจพูดว่า “สวัสดี มาเรีย มีข้อความปรากฏว่าคุณต้องการให้ฉันกลับ ฉันจะโทรติดต่อคุณเดี๋ยวนี้ตามหมายเลขที่คุณให้มา"

3. หากจำเป็น ให้ใส่ชุดหูฟังของคุณ
4. คลิกปุ่ม **เพิ่มการขอใช้โทรศัพท์ในแชท** ที่อยู่ด้านข้างช่อง**หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า**

   คุณจะได้ยินเสียงในขณะที่ระบบหมุนหมายเลขโทรศัพท์ หลังจากนั้น คุณจะได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ของลูกค้า
   หากคุณต้องการยกเลิกการติดต่อก่อนที่ลูกค้าจะรับสาย ให้คลิกที่ปุ่ม **วางสาย**

5. เมื่อลูกค้าของคุณรับโทรศัพท์ ให้พูดว่า “สวัสดี” และแนะนำตัวว่าคุณคือ Agent ที่จะอยู่ร่วมแชท กับพวกเขา เริ่มต้นกับลูกค้า
6. เมื่อคุณแน่ใจว่าลูกค้าพอใจ ให้กล่าวลา และวางสาย
7. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวม** ใน Web Agent เพื่อสรุปรวบรวมรายชื่อติดต่อด้วยการแชท

   รายชื่อติดต่อด้วยการแชทจะเข้าสู่สถานะ การสรุปรวบรวมผล ดูข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรวบรวมผลการติดต่อได้ที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ ในหน้า 56

   การติดต่อด้วยเสียงจะยังคงดำเนินต่อไปจนกว่าคุณจะคลิกที่ปุ่ม **วางสาย** ในซอฟต์โฟน

8. หลังจากจบการสนทนากับลูกค้าแล้ว ให้คลิกปุ่ม **วางสาย**
9. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อด้วยเสียง

การจัดการกับการแชทและ VoIP

ลูกค้าจำนวนมากที่กำลังเรียกดูเว็บไซต์ของบริษัทคุณ จะไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้ในขณะที่กำลังเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต หากลูกค้ามีข้อสงสัย พวกเขาสามารถคลิกที่ปุ่ม **การแชทและ VoIP** ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถเรียกดูเว็บไซต์ไปพร้อมๆ กับพูดคุยกับ Agent หากคุณได้รับอนุญาตให้รับการติดต่อประเภทนี้ คำขอนี้อาจถูกมอบหมายมาให้คุณ และปรากฏอยู่ในรายการงานแชทของคุณ คุณต้องเริ่มต้นคุณลักษณะแชทและ VoIP จาก Web Agent

หมายเหตุ:

ลูกค้าต้องผ่านข้อกำหนดบางอย่างเพื่อให้สามารถเข้าร่วมเซสชันการแชทด้วยเสียงกับคุณ เมื่อลูกค้าขอให้มีการโทรแบบ VoIP ซอฟต์แวร์ Avaya IC จะส่งกล่องโต้ตอบไปให้ลูกค้า ลูกค้าสามารถคลิกที่ปุ่ม **เริ่มการทดสอบ** เพื่อดูว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนตรงตามข้อกำหนดทุกข้อหรือไม่ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าไม่สามารถใช้ VoIP ลูกค้าจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่อธิบายถึงปัญหา และ Avaya IC จะเสนอให้ส่งคำขอให้มีการแชทด้วยข้อความปกติให้กับลูกค้าท่านนั้น

หลังจากที่คุณได้เชื่อมต่อกับลูกค้าที่กำลังแชทผ่าน VoIP แล้ว คุณจะสามารถพูดคุยกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ของคุณ

เพื่อตอบคำขอให้มีการคุยผ่าน VoIP

1. คลิกที่การติดต่อการแชทและ VoIP ในรายการงานแชทของคุณ

   Web Agent จะเปิดในโหมด VoIP และแสดงแถบเครื่องมือแชทและ VoIP

2. พิมพ์ข้อความถึงลูกค้าลงในพื้นที่ป้อนข้อความ และคลิกปุ่ม **พูด** เพื่อส่งข้อความ

   ตัวอย่างเช่น คุณอาจพูดว่า “สวัสดี มาเรีย ผมชื่อจอห์นจากฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ XYZ ครับ ผมทราบมาว่า คุณต้องการให้ผมโทรหาคุณด้วย VoIP คุณคุ้นเคยกับการติดต่อแบบ VoIP ไหม?"

3. หากลูกค้าไม่คุ้นเคยกับการติดต่อประเภทนี้ ให้ขอให้ลูกค้ายืนยันว่าข้อความต่อไปนี้เป็นความจริง:

   - ลูกค้ากำลังใช้ระบบปฏิบัติการของ Windows
   - ลูกค้ากำลังใช้เบราเซอร์อินเทอร์เน็ตอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้:
     - Internet Explorer 6.x หรือ 7
   - ลำโพง ไมโครโฟน และซาวด์การ์ดติดตั้งอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าแล้ว ได้เปิดลำโพง และเสียบไมโครโฟนเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว
   - อุปกรณ์ให้เสียงของลูกค้าไม่ได้อยู่ระหว่างการใช้งาน เช่น กำลังเล่นเพลงอยู่

4. หากจำเป็น ให้ใส่ชุดหูฟังของคุณ
5. ดูที่ปุ่มช่องสัญญาณ **เสียง** ใน Avaya Agent ถ้าปุ่มนี้มีตัว X สีเหลือง ให้คลิกที่ปุ่มเพื่อทำให้ตัวคุณอยู่ในสถานะพร้อมให้บริการ
6. คลิกปุ่ม **เริ่มให้มีการขอใช้ VoIP** ไคลเอนต์แชทของลูกค้าและ Web Agent ของคุณจะแสดงสถานะเมื่อมีการเชื่อมต่อ
7. เมื่อข้อความแสดงสถานะระบุว่าได้ทำการเชื่อมต่อแล้ว ให้คุณพูดว่า "สวัสดี" และถามลูกค้าว่าได้ยินเสียงของคุณหรือไม่

   เคล็ดลับ:
   หากการเชื่อมต่อหยุดชะงักระหว่างที่มีการติดต่อกับลูกค้า คุณจะได้รับข้อความเพื่อที่จะช่วยลูกค้าแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

8. ลูกค้าของคุณกับคำถามและปัญหาเดิมของลูกค้า
9. เมื่อลูกค้าพอใจ ให้กล่าวลาและคลิกปุ่ม **วางสาย** ในซอฟต์โฟน
10. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** ใน Web Agent เพื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อทาง แชท และ VoIP

    รายชื่อติดต่อด้วยการแชทและ VoIP จะได้รับการสรุปรวมเป็นรายชื่อติดต่อเดียว
    แชทไคลเอนท์ของลูกค้าของคุณจะแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเซสชันได้สิ้นสุดลงแล้ว

การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท

ในระหว่างเซสชันการแชท คุณอาจต้องการความช่วยเหลือในการตอบคำถามของลูกค้า หรือคุณอาจต้องการโอนรายชื่อการแชทนั้นให้กับ Agent อีกรายหนึ่งในคณะผู้ทำงานอื่น ในกรณีเช่นนี้ คุณสามารถเลือกปรึกษากับ Agent อีกรายหนึ่งในขณะที่พักสายของลูกค้า หรือสามารถเชิญ Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การประชุมสาย เพื่อให้ทั้งคุณและ Agent รายนั้นสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้ หากคุณจัดประชุมสายกับ Agent รายที่สอง คุณสามารถถอนตัวเองออกจากรายชื่อติดต่อแชทนั้น และปล่อยให้ Agent รายที่สองทำงานร่วมกับลูกค้าจนสำเร็จลุล่วงในขณะที่คุณทำงานอย่างอื่น (สรุปแล้วก็คือ การโอนรายชื่อติดต่อแชทนั้นไปให้กับ Agent อีกรายหนึ่ง)

หมายเหตุ:
ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่ม Agent เข้าเซสชันการแชทและโทรศัพท์ หรือการแชทและ VoIP ได้ที่ การให้ Agent อื่นมีส่วนร่วมในการแชทด้วยเสียง ในหน้า 136

คุณยังสามารถเพิ่ม Agent หลายๆ คนเข้าสู่การแชทได้ด้วยการเชิญเข้าร่วมประชุมกับ Agent แต่ละราย Agent แต่ละคนจะเลือกอยู่หรือออกจากเซสชันการแชทนั้นได้ทุกเมื่อ โดยการแล้วเสร็จการติดต่อ เซสชันการแชทยังคงดำเนินเปิดไปเรื่อยๆ จนกระทั่ง Agent คนสุดท้ายเสร็จสิ้นการติดต่อ

หมายเหตุ:
ถ้าคุณเริ่มต้นการประชุมโดยใช้โทรศัพท์จริง คุณต้องจบการประชุมด้วยโทรศัพท์จริง คุณไม่สามารถเริ่มต้นการประชุมด้วยโทรศัพท์จริงแล้วจบการประชุมด้วยซอฟต์โฟนที่ใช้โดยไคลเอนต์ IC ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าคุณเริ่มการประชุมจากซอฟต์โฟน คุณสามารถจบการประชุมจากโทรศัพท์จริงได้

เหมือนกับที่คุณสามารถขอให้ Agent คนอื่นเข้าร่วมในการติดต่อด้วยการแชทของคุณ Agent หรือซุปเปอร์ไวเซอร์คนอื่นก็สามารถขอให้คุณเข้าร่วมในช่วงของการติดต่อด้วยการแชทของพวกเขาได้เช่นกัน หากเกิดเหตุการณ์นี้ คุณต้องสรุปรวบรวมผลการติดต่อร่วม เหมือนกับที่คุณจะสรุปรวบรวมผลในกรณีที่คุณจัดการด้วยตัวเอง

หากคุณต้องการขอให้ agent อื่นที่มีความชำนาญเฉพาะเข้าร่วม คุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ใช้ตัวเลือก **หา** ใน UAD เพื่อหา Agent ที่มีทักษะเฉพาะทาง จากนั้นเชิญให้ Agent ร่วมเข้าประชุมในรายชื่อติดต่อทางแชทนั้น ตามที่อธิบายใน การรวม Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การประชุมการติดต่อด้วยการแชท ในหน้า 132
- โอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปที่ Agent อีกคนหนึ่ง ตามที่อธิบายใน การโอนการติดต่อทางแชทไปให้ Agent อีกรายหนึ่ง ในหน้า 133.
- การโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิวซึ่งรวม Agent ทั้งหมดที่มีความชำนาญที่จำเป็นอยู่ด้วย เช่นที่อธิบายไว้ใน การโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิว ในหน้า 134.
- เชิญรายชื่อการแชทนี้ให้ร่วมเข้าประชุม โดยลงในคิวซึ่งรวม Agent ทั้งหมดที่มีความชำนาญที่จำเป็น เช่นที่อธิบายไว้ใน การจัดรายชื่อติดต่อทางแชทให้เข้าประชุมลงในคิว: ในหน้า 134.
- ยกเลิกการโอนย้ายหรือเชิญรายชื่อติดต่อทางแชทนั้นให้เข้าร่วมประชุมก่อนที่จะเชื่อมต่อกับ Agent อีกคนหนึ่ง ตามที่อธิบายใน การยกเลิกการโอนหรือการประชุมของการติดต่อทางแชท ในหน้า 135

เมื่อคุณโอนหรือเชิญรายชื่อติดต่อทางแชทนี้ให้ร่วมเข้าประชุมโดยลงในคิว คุณจะไม่หลุดจากรายชื่อติดต่อทันทีเมื่อเริ่มประชุม ซึ่งไม่เหมือนกับการโอนแบบไม่ระบุ คุณสามารถอยู่ในห้องประชุมการแชทได้จนกว่า Agent คนที่สองจะรับรายชื่อติดต่อนั้นไปจากคิว

การรวม Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การประชุมการติดต่อด้วยการแชท

วิธีการรวม Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การประชุมการติดต่อด้วยการแชท:

1. แจ้งให้ลูกค้าแชทของคุณทราบว่า คุณจะค้นหา Agent รายอื่นที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้
2. คลิกที่ปุ่ม **เชิญรายชื่อติดต่อปัจจุบันให้ร่วมประชุม** ใน Web Agent

   กล่องโต้ตอบ **เลือกจุดเป้าหมายสำหรับการประชุม/การโอน** ของไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) จะปรากฏขึ้น

   หากกล่องโต้ตอบนี้มีแท็บสำหรับ **Agent** แท็บจะถูกเลือก ถ้ากล่องโต้ตอบนี้มีแท็บคณะผู้ทำงาน คุณสามารถใช้แท็บนี้เพื่อทำการค้นหา
3. หาก Agent ที่คุณกำลังค้นหาอยู่ในสถานที่อื่นหรือสังกัดคณะผู้ทำงานอื่น ให้คลิกเมนู **ไซต์** แบบดึงลง เพื่อทำการเลือกอีกครั้ง หรือเลือก **ทุกไซต์** เพื่อรวมสถานที่และคณะผู้ทำงานทั้งหมดในการค้นหา

   เคล็ดลับ:

   หากคุณไม่แน่ใจเรื่องรหัสล็อกเข้าระบบของ Agent ที่คุณต้องการโอนแชทนี้ไปให้ คลิกปุ่มขวาที่ชื่อของ Agent รายนั้น หลังจากนั้นให้คลิกที่เมนู **คุณสมบัติ** ที่โผล่ขึ้น กล่องโต้ตอบพร้อมข้อมูลของ Agent รายนี้จะปรากฏ
4. สำรวจผ่านโฟลเดอร์ต่างๆ ตามจำเป็น จนกระทั่งคุณพบ Agent ที่คุณต้องการสำหรับการประชุม คลิกที่ชื่อของ Agent

   ชื่อที่คุณเลือกจะปรากฏในช่อง **ถึง**
5. หากคุณต้องการส่งข้อคิดเห็นไปให้กับ Agent ให้วางตัวกะพริบไว้ที่ช่อง **ข้อคิดเห็น** และพิมพ์ข้อความของคุณ
6. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   กล่องโต้ตอบจะแจ้งให้คุณทราบ ในกรณีที่ Agent นั้นไม่พร้อมให้บริการ

   ถ้าพร้อมให้บริการ Agent รายนั้นก็จะถูกเชื่อมต่อเข้ากับเซสชัน พื้นที่ทรานสคริปท์จะแจ้งให้ทราบว่า Agent รายนี้มาถึงแล้ว
7. แชทกับลูกค้าและ Agent โดยอ่านข้อความที่อยู่ในพื้นที่ทรานสคริปท์ และป้อนข้อความตอบตามปกติ

   ทุกข้อความที่คุณหรือ Agent อื่น หรือลูกค้าส่งเข้ามา จะปรากฏอยู่ในพื้นที่ทรานสคริปท์ของคุณ ลูกค้าและ Agent อีกคนจะเห็นข้อความทั้งหมดด้วยเช่นกัน
8. หากคุณต้องการเพิ่ม Agent อีกรายหนึ่งเข้าไปในการประชุมสาย ให้ทำซ้ำตามขั้นตอนข้างต้น คุณสามารถอยู่ในการประชุมสายร่วมกับ Agent ทั้งสองและลูกค้าได้ตราบเท่าที่คุณต้องการ
9. เมื่อใดก็ตามที่คุณตัดสินใจออกจากเซสชัน ให้แจ้งให้บุคคลอื่นทราบว่าคุณกำลังจะออกจากการประชุมดังกล่าวแล้วและกล่าวลา หลังจากนั้นคุณก็สามารถถอนตัวออกจากช่วงนั้นด้วยการสรุปรวบรวมผลการติดต่อเหมือนปกติ ถ้าต้องการคำแนะนำ โปรดดู การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

   คุณหลุดจากเซสชันการแชทช่วงนั้น Agent คนที่คุณได้โอนการติดต่อดังกล่าวไปให้ จะยังคงแชทกับลูกค้าต่อไป

หมายเหตุ:
Agent แต่ละรายสามารถถอนตัวออกจากเซสชันของการแชทได้ทุกเมื่อตามที่ต้องการ เซสชันของการแชทจะยังคงดำเนินต่อไปจนกระทั่ง Agent คนสุดท้ายในเซสชันจะสรุปรวบรวมผล

การโอนการติดต่อทางแชทไปให้ Agent อีกรายหนึ่ง

เมื่อโอนการติดต่อทางแชทไปให้ Agent คนอื่น:

1. Agent ที่ตอบรับจะเข้าร่วมประชุมในห้องแชท
2. คุณจะหลุดจากห้องประชุมแชทโดยอัตโนมัติ

เพื่อโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปให้ Agent คนอื่น

1. แจ้งให้ลูกค้าแชทของคุณทราบว่ากำลังจะหา Agent รายอื่นที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้
2. คลิกปุ่ม **โอนการติดต่อปัจจุบัน** ใน Web Agent

   กล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม / การโอน** ของไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) จะปรากฏขึ้น
3. ในกล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม/การโอน** คลิกแท็บ **Agent**
4. หาก Agent ที่คุณต้องการอยู่ในสถานที่อื่น:
   - เลือกไซต์ที่ต้องการ จากเมนู **ไซต์**แบบดึงลง
   - เลือก **ทุกไซต์** จากเมนู **ไซต์** แบบดึงลง เพื่อดู Agent ในทุกๆ สถานที่
5. สำรวจผ่านรายการคิวจนกระทั่งคุณพบ Agent ที่ต้องการโอนการติดต่อไปให้ และเลือกชื่อของ Agent นั้น

   Avaya Agent จะแสดงข้อมูลของ Agent ที่คุณเลือกในช่อง **ถึง**

   เคล็ดลับ:
   หากคุณไม่แน่ใจเรื่องรหัสล็อกเข้าระบบของ Agent ที่คุณต้องการโอนแชทนี้ไปให้ คลิกปุ่มขวาที่ชื่อของ Agent รายนั้น หลังจากนั้นให้คลิกที่เมนู **คุณสมบัติ** ที่โผล่ขึ้น กล่องโต้ตอบพร้อมข้อมูลของ Agent รายนี้จะปรากฏ
6. เพื่อส่งข้อคิดเห็นถึง Agent ที่รับรายชื่อแชทจากคิว ให้พิมพ์ข้อความลงในช่อง **ข้อคิดเห็น**
7. คลิก **ตกลง**
8. ดำเนินการแชทกับลูกค้าของคุณต่อไป จนกระทั่ง Agent ว่างและแชทถูกโอนไปให้ Agent นั้น
9. ทันทีที่ Agent คนที่สองเข้าร่วมห้องประชุมแชท ระบบ Avaya IC จะปล่อยคุณออกจากห้องประชุมแชท
10. เมื่อคุณออกจากห้องประชุมแชท คุณจะเข้าสู่สถานะสรุปรวบรวมผล สรุปรวบรวมผลเซสชันการแชท ตามที่อธิบายไว้ใน การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

การโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิว

เมื่อคุณโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิว:

1. Agent ที่ตอบรับจะเข้าร่วมประชุมในห้องแชท
2. คุณจะหลุดจากห้องประชุมแชทโดยอัตโนมัติ

ในการโอนรายชื่อติดต่อทางแชทไปเข้าคิว

1. ให้แจ้งให้ลูกค้าแชทของคุณทราบว่า คุณกำลังจะค้นหา Agent รายอื่นที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้
2. คลิกปุ่ม **โอนการติดต่อปัจจุบัน** ใน Web Agent

   กล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม / การโอน** ของไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) จะปรากฏขึ้น
3. ในกล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม/การโอน** คลิกแท็บ **คิว**
4. หากคิวที่คุณต้องการอยู่ในสถานที่อื่น:
   - ให้เลือกไซต์ที่ต้องการ จากเมนู **ไซต์**แบบดึงลง
   - เลือก **ทุกไซต์** จากเมนู **ไซต์**แบบดึงลง เพื่อดูคิวในทุกๆ สถานที่
5. สำรวจผ่านรายการต่างๆ จนกระทั่งคุณพบคิวซึ่งรวม Agent ที่มีความชำนาญที่จำเป็น และเลือกชื่อของคิว

   Avaya Agent จะแสดงผลคิวที่คุณเลือกในช่อง **ถึง**
6. สำหรับการส่งข้อคิดเห็นถึง Agent ที่รับการแชทจากคิว ให้พิมพ์ข้อความของคุณลงในช่อง **ข้อคิดเห็น**
7. คลิก **ตกลง**
8. ดำเนินการแชทกับลูกค้าของคุณต่อไป จนกระทั่ง Agent ว่างและแชทถูกโอนไปให้ Agent นั้น
9. ทันทีที่ Agent คนที่สองเข้าร่วมห้องประชุมแชท ระบบ Avaya IC จะปล่อยคุณออกจากห้องประชุม
10. เมื่อคุณออกจากห้องประชุมแชท คุณจะเข้าสู่สถานะสรุปรวบรวมผล สรุปรวบรวมผลเซสชันการแชท ตามที่อธิบายไว้ใน การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

การจัดรายชื่อติดต่อทางแชทให้เข้าประชุมลงในคิว:

เมื่อคุณจัดรายชื่อติดต่อทางแชทให้เข้าประชุมลงในคิว:

1. Agent ที่ตอบรับเข้าร่วมประชุมในห้องแชท
2. คุณสามารถพูดคุยกับ Agent ที่ตอบรับ ก่อนที่คุณออกจากห้องแชทนั้น

เพื่อจัดรายชื่อติดต่อทางแชทให้เข้าประชุมลงในคิว

1. ให้แจ้งให้ลูกค้าแชทของคุณทราบว่าคุณจะค้นหา Agent รายอื่นที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้

2. คลิกปุ่ม **เชิญรายชื่อติดต่อปัจจุบันให้ร่วมประชุม** ใน Web Agent

   กล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม / การโอน** ของไดเร็คทอรีรวมของ Agent (UAD) จะปรากฏขึ้น

3. ในกล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม/การโอน** คลิกแท็บ **คิว**
4. หากคิวที่คุณต้องการอยู่ในสถานที่อื่น:
   - เลือกไซต์ที่ต้องการ จากเมนู **ไซต์**แบบดึงลง
   - เลือก **ทุกไซต์** จากเมนู **ไซต์**แบบดึงลง เพื่อดูคิวในทุกสถานที่
5. สำรวจผ่านรายการต่างๆ จนกระทั่งคุณพบคิวซึ่งรวม Agent ที่มีความชำนาญที่จำเป็น และเลือกชื่อของคิว

   Avaya Agent จะแสดงผลคิวที่คุณเลือกในช่อง **ถึง**

6. สำหรับการส่งข้อคิดเห็นถึง Agent ที่รับการแชทจากคิว ให้พิมพ์ข้อความของคุณลงในช่อง **ข้อคิดเห็น**
7. คลิก **ตกลง**
8. ดำเนินการแชทกับลูกค้าของคุณต่อไป จนกระทั่ง Agent ว่างและแชทถูกย้ายจากคิวไปยัง Agent
9. เมื่อ Agent คนที่สองเข้าร่วมห้องประชุมทางแชทแล้ว คุณสามารถ:
   - อยู่ในการประชุมและมีส่วนร่วมในการแชทต่อไป
   - หรือออกจากห้องประชุม

   หมายเหตุ:
   คุณไม่สามารถส่งข้อความส่วนตัวให้กับ Agent อีกคนในห้องประชุม

10. เมื่อใดที่คุณหรือลูกค้าออกจากห้อง แชท คุณได้เข้าสู่สถานะสรุปรวบรวมผล สรุปรวบรวมผลเซสชันการแชท ตามที่อธิบายไว้ใน การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

การยกเลิกการโอนหรือการประชุมของการติดต่อทางแชท

คุณสามารถยกเลิกการโอนหรือการประชุมการติดต่อทางแชทได้ตลอดเวลา ก่อนที่ Agent รายอื่นจะยอมรับรายชื่อติดต่อทางแชทนั้น

เพื่อยกเลิกการโอนหรือการประชุมของการติดต่อทางแชท

1. คลิกปุ่ม **ยกเลิกการโอน/คำร้องขอการประชุม** ใน Web Agent
2. คลิก **ตกลง**
3. แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าคุณได้ยกเลิกการโอนหรือคำขอให้มีการประชุม

การให้ Agent อื่นมีส่วนร่วมในการแชทด้วยเสียง

เมื่อคุณอยู่ในเซสชันการแชทด้วยเสียงร่วมกับลูกค้า (อาจเป็นการแชทและโทรศัพท์ หรือการแชทและ VoIP) คุณอาจต้องการเพิ่ม Agent สักรายหรือหลายรายเข้าสู่การแชทด้วยเสียง หรือคุณอาจต้องการโอนการแชทด้วยเสียงไปให้กับ Agent รายอื่น

หมายเหตุ:
การแชทด้วยเสียงมีช่องสัญญาณสื่อ 2 ช่องได้แก่ ช่องสัญญาณแชท และช่องสัญญาณเสียง หากคุณต้องการให้ Agent อีกรายหนึ่งมีส่วนร่วมในการติดต่อ Agent รายนั้นต้องพร้อมให้บริการสำหรับเซสชันการแชท และการติดต่อผ่านสายสนทนา

เมื่อคุณนำ Agent รายอื่นเข้าร่วมในการแชทด้วยเสียง ย่อมมีข้อแตกต่างบางประการเมื่อเทียบกับการทำงานร่วมกับช่วงของการแชทด้วยข้อความ ตัวอย่างเช่น กล่องโต้ตอบที่ปรากฏขึ้นเมื่อคุณคลิกปุ่ม **การประชุม** จะถูกเรียกในกล่องโต้ตอบ **เลือกจุดหมายสำหรับการประชุม** ดังนั้นขอให้ตรวจให้แน่ใจว่าคุณได้ป้อนชื่อของ Agent ลงในช่อง **ถึง** ก่อนที่จะคลิกที่ปุ่ม **ตกลง** มิฉะนั้น ข้อความจะแจ้งว่า**ปลายทางไม่ว่าง** และคุณจะไม่สามารถโอนการติดต่อนั้นได้

คุณสามารถใช้ปุ่มต่างๆ ของ ซอฟต์โฟน เพื่อ:

- **ประชุมสาย** – รวม Agent อีกรายหนึ่งเข้าสู่การติดต่อร่วมกับตัวคุณเองและลูกค้า
- **ปรึกษาหารือ** – คุยสายกับ Agent อีกรายหนึ่งและพักสายของลูกค้าไว้ ก่อนที่คุณจะโอนการติดต่อไปให้กับ Agent รายนั้น

หมายเหตุ:
คุณไม่สามารถใช้ปุ่ม **โอน** ซอฟต์โฟน สำหรับการแชทด้วยเสียง หากคุณต้องการส่งการแชทด้วยเสียงไปให้กับ Agent อีกรายหนึ่ง คุณต้องใช้คุณลักษณะ ปรึกษาหารือ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า Agent รายนั้นพร้อมสำหรับการติดต่อทั้งกับช่วงของการแชท และการสนทนาด้วยเสียง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับปุ่ม ซอฟต์โฟน โปรดดู การใช้รายการงานของโทรศัพท์และซอฟต์โฟน ในหน้า 59

เพื่อเพิ่ม Agent อีกคนหนึ่งเข้าสู่การแชทด้วยเสียง

1. ในขณะที่อยู่ในช่วงของการแชทและโทรศัพท์ หรือการแชทและ VoIP ร่วมกับลูกค้า ให้คลิกปุ่ม ซอฟต์โฟน **การประชุม**

   กล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม** ของUAD จะปรากฏขึ้น

2. เลือก Agent ที่คุณต้องเชิญให้ร่วมประชุมการแชทด้วยเสียงนี้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131

   เมื่อคุณเลือก Agent แล้ว ระบบจะพยายามเชื่อมต่อส่วนของการแชทด้วยเสียงเข้ากับ Agent ที่คุณเลือก และแสดงสถานะของการเชื่อมต่อในการประชุมทางโทรศัพท์/กล่องโต้ตอบการแชท

   เมื่อ Agent รายนั้นได้รับการติดต่อ และสายเสียงได้รับการเชื่อมต่อแล้ว กล่องโต้ตอบในการประชุมทางโทรศัพท์/กล่องโต้ตอบการแชท จะแสดงสถานะ In Call และเปิดการทำงานของปุ่ม **ส่ง แชท** ถึงตอนนี้ ทั้งคุณและ Agent ที่คุณเพิ่งเพิ่มลงในการติดต่อ จะสามารถพูดคุยกันผ่านโทรศัพท์ได้ ส่วน Agent อีกรายจะยังไม่ถูกเพิ่มและไม่สามารถพูดกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ได้



เคล็ดลับ:

หากคุณต้องการบอกให้ลูกค้าทราบว่า การประชุมสายใกล้จะเสร็จแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม **สลับไปที่ผู้โทร** สถานะจะเปลี่ยนเป็น **ต่อเข้ากับผู้โทรแล้ว** และตอนนี้คุณก็จะสามารถพูดกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ได้ หากคุณต้องการย้อนกลับมาที่ Agent รายนั้น ให้คลิกปุ่ม **สลับไปที่ปลายทาง**

3. คลิกปุ่ม **ส่ง แชท** เพื่อส่งแชทไปให้ Agent รายนั้น

   เมื่อ Agent คนอื่นๆ เข้าสู่การประชุมทางการแชท สถานะก็จะเปลี่ยนเป็น **ประชุมทางแชท**

   ถึงตอนนี้ ทั้งคุณ ลูกค้า และ Agent ที่คุณเพิ่งเพิ่มเข้าสู่การติดต่อ จะสามารถดูและมีส่วนร่วมในการ แชท และคุณสามารถพูดคุยกับ Agent หรือลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ได้ อย่างไรก็ดี Agent รายนั้นจะยังไม่สามารถพูดกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ได้

4. เพื่อจัดประชุมสายทุกคนเข้าสู่การโทรผ่านโทรศัพท์และการแชท ให้คลิกปุ่ม **เสร็จสมบูรณ์** ถึงตอนนี้ ทั้ง Agent อีกรายและลูกค้าจะได้ยินทุกๆ อย่างที่คุณพูดผ่านโทรศัพท์

เพื่อปรึกษาหารือร่วมกับ Agent ก่อนโอนการแชทด้วยเสียง

1. ในขณะที่อยู่ในเซสชันการแชทและโทรศัพท์ หรือการแชทและ VoIP ร่วมกับลูกค้า ให้คลิกปุ่ม**ปรึกษา** ซอฟต์โฟน

   กล่องโต้ตอบ **เลือกเป้าหมายสำหรับการประชุม** ของ UAD จะปรากฏขึ้น

2. เลือก Agent ที่คุณต้องการโอนการแชทด้วยเสียงไปให้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การให้ Agent รายอื่นเข้าร่วมการติดต่อทางแชท ในหน้า 131

   เมื่อคุณเลือก Agent แล้ว ระบบจะพยายามเชื่อมต่อด้วยสายเสียงเข้ากับ Agent ที่คุณได้เลือก และแสดงสถานะของการเชื่อมต่อนั้นในกล่องโต้ตอบ การโทรปรึกษา

   เมื่อ Agent รายนั้นได้รับการติดต่อ และสายเสียงได้รับการเชื่อมต่อแล้ว กล่องโต้ตอบ การโทรปรึกษา จะแสดงสถานะ **อยู่ในสาย** และเปิดการทำงานของปุ่ม **ส่ง แชท**

   ถึงตอนนี้ ทั้งคุณและ Agent ที่คุณเพิ่งเพิ่มลงในการติดต่อจะสามารถพูดคุยกันผ่านโทรศัพท์ แต่ Agent รายนี้จะยังไม่สามารถเข้าสู่การแชทกับลูกค้าหรือพูดกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ได้



เคล็ดลับ:

หากคุณต้องการบอกให้ลูกค้าทราบว่า การปรึกษาหารือใกล้จะเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม **สลับไปที่ผู้โทร** สถานะจะเปลี่ยนเป็น **ต่อเข้ากับผู้โทรแล้ว** และตอนนี้คุณก็สามารถพูดกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ หากคุณต้องการย้อนกลับมาที่ Agent รายนั้น ให้คลิกปุ่ม **สลับไปที่ปลายทาง**

3. คลิกปุ่ม **ส่ง แชท** เพื่อส่งแชทไปให้กับ Agent รายนั้น เมื่อ Agent รายนั้นเห็นบันทึกการแชท สถานะก็จะเปลี่ยนเป็น **ประชุมทาง แชท**

   ถึงตอนนี้ ทั้งคุณ ลูกค้า และ Agent ที่คุณเพิ่งเพิ่มเข้าสู่การติดต่อ จะสามารถดูและมีส่วนร่วมในการแชท และคุณสามารถพูดคุยกับ Agent หรือลูกค้าได้ผ่านทางโทรศัพท์

4. ในการโอนการติดต่อไปให้กับ Agent รายนั้น ให้คลิกปุ่ม **เสร็จสมบูรณ์** Avaya Agentจะนำคุณออกจากการแชท และโอนสายสนทนาของลูกค้าไปให้กับสายโทรศัพท์ของ Agent คนอื่นๆ ถึงตอนนี้ คุณสามารถสรุปรวบรวมผลการติดต่อ เหมือนที่ทำเป็นปกติในขณะที่ Agent รายใหม่จัดการกับปัญหาของลูกค้า

การจัดการกับการประชุม JoinUs

บางครั้งคุณอาจมีลูกค้าที่อยากจะเชิญบุคคลอื่นสักคนหรือหลายคนให้เข้าร่วมการแชทที่กำลังเกิดขึ้น เซสชันชนิดนี้เรียกว่า การประชุม JoinUs

เมื่อต้องการสร้างการประชุม JoinUs คุณต้องสร้างวิธีจัดการ JoinUs (ชื่อผู้ใช้) ก่อน คุณสามารถส่งการจัดการนี้พร้อม URL พิเศษ ที่มีให้ในขั้นตอน 5 ของกระบวนการต่อไปนี้ ให้แก่บุคคลที่ต้องการเข้าร่วมเซสชัน JoinUs บุคคลเหล่านี้จะไปยัง URL และป้อนวิธีการ คุณสามารถแบ่งใช้เบราเซอร์ร่วมกันทั้งหมด และพิมพ์ข้อความถึงแต่ละคนเกี่ยวกับสิ่งที่เห็น

ตัวอย่างเช่น คุณมีลูกค้าที่กำลังคิดจะซื้อสินค้าในเว็บไซต์ของบริษัท แต่ต้องการคำแนะนำจากภรรยาของเขาก่อนตัดสินใจ คุณได้แนะนำให้ภรรยาของเขาเข้าร่วมเซสชัน และเขาตอบตกลง คุณปฏิบัติตามคำสั่งด้านล่างเพื่อสร้างวิธีจัดการ และส่ง URL และคำสั่งไปให้ภรรยาของลูกค้า ภรรยาจะไปที่ตำแหน่งนั้น และป้อนวิธีจัดการของเธอ แชทไคลเอนท์จะปรากฏขึ้นบนเดสก์ท็อป ตอนนี้พวกคุณทั้งสามก็สามารถแลกเปลี่ยนข้อความแชทระหว่างสามคนได้

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเชิญบุคคลที่ลูกค้าเลือกไว้ให้เข้าร่วมการประชุม ในขั้นตอน บุคคลดังกล่าวจะถูกเรียกว่า "เพื่อน" แต่อาจเป็นคู่สมรสหรือคนรู้จักก็ได้ หากลูกค้าของคุณต้องการให้บุคคลมากกว่าหนึ่งคนเข้าร่วมการประชุม ให้ทำซ้ำขั้นตอนนี้ตามที่จำเป็น

ก่อนที่คุณจะเริ่มต้น ให้ถามข้อมูล URL ของการประชุม JoinUS จากผู้ดูแลระบบของคุณ

เพื่อจัดการกับการประชุม JoinUs

1. แชทกับลูกค้าของคุณเกี่ยวกับการชักชวนคนอื่นที่ลูกค้ารู้จัก ให้เข้าร่วมการแชทครั้งนี้ด้วย โปรดสังเกตว่าขั้นตอนเหล่านี้อ้างถึงบุคคลดังกล่าวในฐานะเพื่อนของลูกค้าของคุณ
2. อธิบายกับลูกค้าของคุณว่า เพื่อนของพวกเขาจะต้องไปที่ที่อยู่เว็บ (URL) ที่ระบุ และป้อนชื่อผู้ใช้เฉพาะ ซึ่งเรียกว่าตัวจัดการ อธิบายว่าคุณต้องให้ URL และตัวจัดการกับเพื่อนของลูกค้า เพื่อเข้าร่วมการแชทครั้งนี้ ถามลูกค้าว่าวิธีการใดต่อไปนี้ที่อยากใช้:
   - คุณส่งข้อมูลไปให้ลูกค้าของคุณ และลูกค้าส่งผ่านไปให้กับเพื่อนของลูกค้าอีกทีหนึ่ง
   - คุณส่งข้อมูลไปให้เพื่อนของลูกค้าคุณผ่านทางบัญชีอีเมลของเพื่อนลูกค้า
   - คุณติดต่อเพื่อนของลูกค้าทางโทรศัพท์และให้ข้อมูลที่จำเป็น
3. ขอให้ลูกค้าของคุณส่งที่อยู่อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ของเพื่อนของพวกเขามาให้

4. คลิกปุ่ม **JoinUs** ในหน้าต่าง Web Agent

   กล่องโต้ตอบ **JoinUs** จะเปิดขึ้นและแสดงผลตัวจัดการเฉพาะซึ่งระบบได้สร้างขึ้น คุณสามารถเปลี่ยนตัวจัดการได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตัวจัดการที่ระบบสร้างขึ้นได้

   ตัวจัดการ **JoinUs** จะปรากฏในรูปแบบ: `<customername><hhmmss>`

หมายเหตุ:
ตัวจัดการ **JoinUs** จะปรากฏในรูปแบบ: `<customername><hhmmss>`

เคล็ดลับ:
โปรดสังเกตตัวจัดการและชื่อเพื่อนสำหรับการอ้างอิงของคุณ

5. ไม่ว่าจะเป็นทางอีเมลหรือโทรศัพท์ ให้บอก URL และตัวจัดการกับเพื่อนสำหรับการประชุม JoinUs ดังนี้

   a. URL คือ `website\public\joinus.jsp` เว้นแต่ผู้ดูแลระบบของคุณได้เปลี่ยนข้อมูล

   b. บอกให้บุคคลนั้นป้อนข้อมูลต่อไปนี้:

      - **ชื่อ JoinUs**: ชื่อที่แสดงใดก็ได้
      - **รหัสผ่าน JoinUs** : Agent หาตัวจัดการให้

หมายเหตุ:
ถ้าเว็บไซต์ Join-Us ขอรหัสผ่าน เพื่อนควรป้อนตัวจัดการเป็นรหัสผ่านของ JoinUs

   c. หลังจากเพื่อนของลูกค้าป้อนข้อมูลตัวจัดการเสร็จแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ส่ง**

      เมื่อเพื่อนของลูกค้าทำตามที่บอกแล้ว โปรแกรม JoinUs จะถูกดาวน์โหลดลงบนเบราเซอร์ของพวกเขา คุณ ลูกค้าหลักของคุณ และเพื่อนของลูกค้าจะอยู่ในห้องแชทเดียวกัน คุณจะสามารถเห็นสิ่งที่ทั้งสองคนพิมพ์ได้

6. จัดการการประชุม JoinUs ตามความเหมาะสม ใช้ซิงค์อัตโนมัติหรือส่ง URL ให้ลูกค้าและเพื่อนของลูกค้าดูเบราเซอร์ของคุณในขณะที่พวกเขาส่งหน้าต่างๆ มาให้คุณและส่งให้กันเอง

เคล็ดลับ:
คุณอาจต้องการบอกลูกค้าและเพื่อนของลูกค้าถึงวิธีการนำบุคคลอื่นมาที่เว็บเพจ พวกเขาสามารถไปที่หน้าดังกล่าวหรือเลือกวาง URL ลงในกล่อง URL ของไคลเอนต์แชทของพวกเขา แล้วจึงคลิกที่ปุ่ม **ส่งข้อความ**

หมายเหตุ:
หากลูกค้าของคุณ หรือเพื่อนของลูกค้าปิดเบราเซอร์ของพวกเขา หรือคลิกที่ปุ่ม **ยุติการแชท** การแชทที่เกิดขึ้นระหว่างคุณและอีกคนนี้จะยังคงดำเนินต่อไป

7. เมื่อลูกค้าของคุณและเพื่อนของลูกค้าแจ้งว่าพวกเขาต้องการยุติการแชท ให้บอกพวกเขาว่าคุณจะปิดการแชทนี้ให้ และกล่าวลา

8. สรุปรวบรวมผลเซสชัน JoinUs ตามที่อธิบายไว้ใน การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

การจัดการการแชทหลาย ๆ เซสชันพร้อมกัน

คุณสามารถให้บริการการแชทมากกว่าหนึ่งเซสชันในเวลาเดียวกันได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจแชทกับลูกค้าคนใหม่ขณะที่ลูกค้าแชทของคุณกำลังอ่านเอกสารที่คุณส่งไปให้หรือกำลังทำตามคำแนะนำของคุณ



เคล็ดลับ:

หากคุณวางแผนจัดการกับการแชทหลายเซสชันพร้อมกัน คุณน่าจะตั้งข้อความ "ไม่อยู่ในสำนักงาน" เอาไว้ ข้อความ "ไม่อยู่ในสำนักงาน" จะถูกส่งไปให้กับลูกค้า ทุกครั้งที่คุณไม่ได้ตอบกลับภายในระยะเวลาที่คุณกำหนด ซึ่งเป็นการกำหนดลักษณะและมีอธิบายไว้ใน การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154

ในการจัดการกับการแชทหลายเซสชันกับลูกค้าหลายคน

1. ดูให้แน่ใจว่าคุณอยู่ในสถานะที่พร้อมจะให้บริการจำนวนการแชทหลายเซสชันนั้นพร้อมกันได้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณ ในหน้า 38 และ การตั้งค่าจำนวนโหลดของช่องสัญญาณของคุณ ในหน้า 41
2. ในขณะที่จัดการกับช่วงของการแชท ให้คลิกสองครั้งที่ชื่อของลูกค้าอีกรายหนึ่งจากรายการงานของการแชท โดยปกติแล้วคุณควรเลือกรายชื่อติดต่อรายการถัดจากด้านบนสุดลงมา

   Web Agent จะเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงเซสชันแชทของคุณกับลูกค้าคนใหม่ ไอคอนสำหรับเบราเซอร์ใหม่ของโปรแกรม Internet Explorer จะถูกเพิ่มลงบนแถบงานของโปรแกรม Windows ข้างๆ ไอคอนสำหรับลูกค้าคนก่อนที่แชทกับคุณ
3. พิมพ์และส่งข้อความไปให้ลูกค้าคนใหม่
4. เมื่อไรก็ตามที่คุณมีโอกาสกลับมาที่ลูกค้าคนก่อน ให้คลิกรายชื่อติดต่อของลูกค้าคนนั้นในรายการงานของการแชท

   Web Agent จะเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อนี้ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทรานสคริปท์ของการสนทนาก่อนหน้า
5. ถ้ายอดจำนวนการติดต่อทางแชทของคุณอนุญาตให้จัดการลูกค้าแชทหลายคนได้ และคุณต้องการเพิ่มลูกค้า ให้ทำตามขั้นตอน 2-4 ยอดจำนวนการติดต่อของคุณสำหรับการแชท จำนวน คือ จำนวนสูงสุดของการติดต่อด้วยการแชทที่คุณสามารถจัดการได้พร้อมๆ กัน จำนวนนี้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในระหว่างที่คุณล็อกเข้าเซสชัน จะปรากฏในไอคอนการแชท ที่ด้านล่างขวามือของ Web Agent



เคล็ดลับ:

หากลูกค้าที่คุณแชทด้วยคนใดคนหนึ่งต้องการการเอาใจใส่มากกว่านี้ คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม **โอน** และโอนการติดต่อไปให้ Agent อีกคนหนึ่ง

6. กลับไปพูดคุยกับลูกค้าอื่นของคุณ ด้วยการคลิกที่ชื่อในรายการงานของการแชท



เคล็ดลับ:

คุณสามารถคลิกสองครั้งที่การติดต่อใดก็ได้*ที่ใช้อยู่* ในรายการงานแชทเพื่อให้หน้าต่าง Web Agent แสดงเซสชันแชทนั้น.ถ้าคุณกำลังจัดการการติดต่อหลายรายการพร้อมๆ กัน โลโก้ในหน้าต่าง Web Agent อาจเปลี่ยนเมื่อคุณเลือกการติดต่อที่ต่างไปจากรายการงานแชท ซึ่งสามารถช่วย ให้คุณแยกแยะระหว่างลูกค้ารายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว



เคล็ดลับ:

คุณสามารถใช้คุณลักษณะเบราซิ่งร่วมกันกับการติดต่อด้วยการแชทแต่ละราย ใช้ไอคอนของโปรแกรม Internet Explorer ในแถบงานของโปรแกรม Windows เพื่อสลับระหว่างเบราเซอร์ต่าง ๆ

7. เมื่อคุณคุยกับลูกค้าการแชทรายหนึ่งรายใดเสร็จแล้ว ให้เลือกชื่อจากรายการงานแชท สรุปรวบรวมผล และปิดการแชทช่วงนี้ตามปกติ โปรดดู การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

   การแชทช่วงอื่นยังคงดำเนินต่อไป จนกระทั่งคุณสรุปรวบรวมผล และปิด

การตรวจสอบเซสชันแชท (*เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์*)

หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ วิธีการที่สำคัญที่สุดวิธีการหนึ่งที่คุณสามารถนำมาใช้ประกันคุณภาพได้ คือ การตรวจสอบช่วงการแชทของ Agent ของคุณ คุณสามารถเข้าสู่เซสชันแชทและดูปฏิสัมพันธ์ระหว่าง Agent และลูกค้าที่กำลังเกิดขึ้น ณ เวลานั้น
คุณยังสามารถนำซุปเปอร์ไวเซอร์คนอื่นเข้าร่วมสังเกตการณ์การทำงานของ Agent ได้ด้วย

หมายเหตุ:

ก่อนที่คุณจะสามารถตรวจสอบ Agent ได้ คุณต้องได้รับมอบหมายให้เป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ของคณะผู้ทำงานของ Agent อย่างน้อยหนึ่งคณะก่อน ดูรายละเอียดเกี่ยวกับการตั้งค่าคณะผู้ทำงานที่ *คู่มือผู้ดูแลระบบ Interaction Center*

เมื่อคุณเข้าสู่เซสชันการแชทเป็นครั้งแรก ทั้ง Agent และลูกค้าจะมองไม่เห็นคุณ คุณสามารถแสดงตัวเองได้ด้วยการคลิกที่ตัวเลือก **ปรากฏให้เห็น** และเริ่มพูด เมื่อคุณอยู่ในสถานะปรากฏให้เห็น ทั้ง Agent และลูกค้าจะสามารถมองเห็นคุณได้ ในทำนองเดียวกันกับเมื่อคุณออกจากช่วงของการแชท

ถ้าคุณต้องการตรวจสอบเซสชันโดยไม่ให้ใครทราบว่าคุณกำลังทำเช่นนั้น คุณสามารถกำหนดให้ตัวคุณล่องหนได้ ซึ่งทำให้คุณสามารถสังเกตการโต้ตอบอย่างเป็นธรรมชาติได้ เพื่อจุดประสงค์ด้านการฝึกอบรม ซึ่งช่วยให้มั่นใจได้ด้วยว่า Agent ของคุณจะทำงานได้ดี เนื่องจากพวกเขาทราบว่าคุณอาจทำการตรวจสอบพวกเขาได้ทุกเมื่อ

การตรวจสอบเซสชันการแชท:

1. เพื่อให้คุณมอบความสนใจกับการตรวจสอบเซสชันแชทได้เต็มที่ คุณสามารถกำหนดความพร้อมในการให้บริการของคุณสำหรับสายเสียง การแชท และอีเมลเป็น 0 ใน Avaya Agent



เคล็ดลับ:

หากคุณเลือกตรวจสอบการแชท ในขณะที่คุณจัดการกับเซสชันแชทของคุณเอง หรือตอบอีเมล คุณสามารถทำสิ่งต่อไปนี้ได้ ใช้ปุ่ม **การจัดการกับการแชท** และ **การจัดการกับอีเมล** ในแถบเครื่องมือหลัก เพื่อสลับระหว่างการติดต่อต่างๆ ตามที่ต้องการ

2. คลิกปุ่ม **โหมดซุปเปอร์ไวเซอร์** ในแถบเครื่องมือหลักของ Web Agent



เคล็ดลับ:

ในการขยายหน้าต่าง ให้วางตัวกระพริบเหนือมุมล่างของแผงตรวจสอบ เมื่อคุณเห็นลูกศรหัวคู่ขนาดเล็ก ให้ลากขอบของแผงลงมาตามที่คุณต้องการ คุณสามารถลากขอบดังกล่าวกลับขึ้นไปในลักษณะเดียวกัน

3. คลิกที่แว่นขยายถัดจาก Agent ที่คุณต้องการตรวจสอบการแชท เพื่อดูว่า Agent กำลังทำงานกับ แชทใดอยู่ คลิกที่ชื่อลูกค้าใดก็ได้ด้านล่างชื่อ Agent เพื่อตรวจสอบการแชท

   ทรานสคริปท์ของเซสชันปัจจุบันจะปรากฏในพื้นที่ทรานสคริปท์ของหน้าต่างการแชท

หมายเหตุ:

ตามค่าเริ่มต้นแล้ว เมื่อคุณเริ่มตรวจสอบ คุณจะอยู่ในสถานะล่องหนทั้งสำหรับ Agent และลูกค้าที่คุณกำลังตรวจสอบ คุณไม่สามารถพิมพ์ข้อความลงใน พื้นที่ข้อความ เว้นแต่คุณทำให้ตัวคุณเองอยู่ในสถานะ ปรากฏให้เห็น

4. หากคุณต้องการปรากฏตัวให้เห็น ให้คลิกขวาที่ชื่อของลูกค้า และเลือก **ปรากฏให้เห็น**

   ระบบจะประกาศสถานะปรากฏตัวของคุณในพื้นที่ทรานสคริปท์ ด้วยข้อความว่า **ซุปเปอร์ไวเซอร์พร้อมอยู่ในสาย**



เคล็ดลับ:

หากคุณปรากฏให้เห็น อย่าลืมเปลี่ยนกลับให้ล่องหนก่อนตรวจสอบเซสชันการแชทอื่น

5. หากคุณต้องการทำให้ตัวเองอยู่ในสถานะล่องหนอีกครั้ง ให้คลิกขวาที่ชื่อของลูกค้า และเลือก **ทำให้ล่องหน**

   ระบบจะประกาศว่าคุณไม่พร้อมให้บริการ อย่างไรก็ตาม คุณยังสามารถตรวจสอบการแชทได้ โดยไม่มีการพิมพ์ข้อความใด ๆ

หมายเหตุ:

หากคุณคลิกที่เซสชันการแชทอื่น ระบบจะประกาศว่าคุณได้ออกจากการแชทช่วงแรกแล้ว คุณจะสามารถตรวจสอบการแชทได้ครั้งละหนึ่งช่วงเท่านั้น

6. ในการยุติช่วงของการตรวจสอบ โดยไม่สลับไปที่การแชทช่วงอื่น ให้คลิกปุ่ม **โหมดซุปเปอร์ไวเซอร์** หรือคลิกไอคอนที่ระดับรากในแผง การตรวจสอบ

การดูระเบียน DataWake ของลูกค้า

ระเบียน DataWake คือ รายชื่อ URL (เว็บเพจ) ที่ลูกค้าเพิ่งเข้าไปสำรวจ ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดเว็บเพจที่สามารถแสดงเป็นรายการในระเบียน DataWake

บาง URL ที่ลูกค้าได้เข้าเยี่ยมอาจไม่ปรากฏใน DataWake ของลูกค้า ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดว่า URL ใดบ้างที่สามารถรวมอยู่ในระเบียน DataWake

เพื่อดูระเบียน DataWake ของลูกค้า

1. ให้แสดงรายชื่อติดต่อใน Web Agent

หมายเหตุ:
เมื่อคุณไม่ได้จัดการกับรายชื่อติดต่อด้วยการแชท ตัวเลือก DataWake จะไม่ทำงาน

2. เลือก **เครื่องมือ** > **DataWake**

อินเทอร์เน็ตเบราเซอร์ของคุณจะเปิดไปที่หน้า สรุป DataWake ของลูกค้า ระเบียน DataWake มีคอลัมน์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- **เวลา** – เวลาของวันที่ลูกค้าเข้าถึงหน้าดังกล่าว
- **ลำดับความสำคัญ** – ความสำคัญของ URL เฉพาะที่ลูกค้าเข้าถึง ตามที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของคุณใน IC Manager
- **ประเภท** – หน้าที่ได้รับการจัดประเภทว่าเป็น หน้าการเลื่อนสถานะ หรือหน้าการเรียกดู หน้าการเลื่อนสถานะคือ หน้าที่ลูกค้าสามารถส่งอีเมลหรือขอให้มีเซสชันการแชท หน้าการเรียกดู คือหน้าอื่นๆ ทั้งหมดที่อยู่ในฐานข้อมูล DataWake
- **คำอธิบาย** – URL ของหน้า คุณอาจคลิกที่ URL เพื่อเข้าถึงหน้าในเบราเซอร์ของคุณได้

การใช้หลายภาษาในเซสชันการแชท

ลูกค้าของคุณอาจต้องการแชท กับคุณด้วยภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพื้นฐานของคุณ หากคุณได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการติดต่อด้วยการแชทในอีกภาษาหนึ่ง และภาษาดังกล่าวไม่ได้ปรากฏขึ้นอย่างเหมาะสม ให้ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบของคุณ

คุณสามารถตรวจการสะกดข้อความแชทของคุณในภาษาที่สองได้ก่อนที่จะส่งข้อความไป เมื่อคุณเปิดการตรวจสอบการสะกดคำ เลือกภาษาที่เหมาะสมจากเมนูแบบดึงลงที่หัวข้อ **ภาษาที่ใช้ได้**

ถ้าคุณใช้ภาษาอื่น คุณอาจต้องการสร้างทรัพยากรของ Agent ในภาษานั้น โปรดดู การจัดการกับทรัพยากรต่างๆ ในหน้า 147

การจัดการกับรายชื่อติดต่อให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ

หมวดนี้รวมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ ในหน้า 144
- การตอบการขอให้มีการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ ในหน้า 144

เกี่ยวกับการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ

การโทรกลับทางเว็บที่กำหนดไว้ (WSC) อนุญาตให้ลูกค้ากำหนดวันที่และเวลาเพื่อให้ Agent โทรติดต่อกลับ ขั้นตอนดังกล่าวทำงานดังนี้:

1. เมื่อใช้เว็บเพจ **การโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ** ลูกค้าจะกรอกข้อมูลการติดต่อที่ต้องการ ซึ่งรวมถึง:
   - หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า
   - กำหนดวันและเวลาที่ให้ติดต่อกลับ
   - เขตเวลาของลูกค้า
   - คำอธิบายโดยละเอียดของปัญหาหรือคำถาม
2. ลูกค้าจะได้รับการยืนยันว่าได้มีการส่งคำขอแล้ว
3. คำขอจะถูกจัดส่งให้กับ Agent ณ เวลาที่กำหนด โดยเป็นรายการงานการติดต่อกลับตามกำหนด

การตอบการขอให้มีการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ

เมื่อลูกค้าขอให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บจากเว็บไซต์ การขอนั้นจะกลายเป็นการติดต่อทางแชท หลังจากที่คุณเริ่มต้นเซสชันการแชท คุณต้องต่อสายตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้

เพื่อตอบการขอให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บ

หมายเหตุ:
คุณต้องว่างสำหรับการติดต่อด้วยเสียงและการติดต่อทางแชท จึงจะจัดการกับการขอให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บได้

1. คลิกสองครั้งที่รายชื่อติดต่อขอให้โทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บในรายการงานแชท

   Web Agent จะเปิดด้วยรายชื่อติดต่อที่กำลังใช้งานอยู่ แถบเครื่องมือการแชทและโทรศัพท์จะปรากฏขึ้นตามที่อธิบายไว้ใน แถบเครื่องมือการ แชทด้วยเสียง ในหน้า 29

   คุณจะเห็นหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าปรากฏอยู่ในช่อง **หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า** คำถามจากลูกค้าจะปรากฏในช่อง **คำถาม**

2. ติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า โดยกดไอคอน ที่อยู่ทางด้านขวาของหมายเลขโทรศัพท์ที่ปรากฏ



3. เมื่อลูกค้าของคุณรับสาย ให้แนะนำตัวว่าเป็น Agent ที่ติดต่อกลับมาตามการขอให้โทรกลับของลูกค้า

เคล็ดลับ:

ถ้าจำเป็นคุณสามารถเริ่มการปรึกษาหรือการประชุมทางโทรศัพท์โดยใช้ปุ่มด้านล่างแท็บ Avaya Agent Media ทางขวามือของจอคุณสำหรับทั้งการติดต่อทางเว็บ และการติดต่อด้วยเสียง ถ้าคุณต้องการโอนการติดต่อ คุณสามารถโอนได้เฉพาะการติดต่อทางเว็บเท่านั้น การติดต่อด้วยเสียงจะโอนไม่ได้

ถ้าลูกค้าไม่ว่าง ให้ยกเลิกการติดต่อและดำเนินการในขั้นตอน 4 คุณไม่สามารถวางกำหนดเวลาการติดต่อใหม่ได้

4. เมื่อคุณสิ้นสุดการปฏิสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ ให้ใช้ปุ่ม **วางสาย** บนซอฟต์โฟนเพื่อตัดสายโทรศัพท์
5. สรุปรวบรวมผลการโทรกลับตามที่กำหนดไว้ในเว็บโดยใช้ปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** บนแถบเครื่องมือ กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผลอาจจะปรากฏขึ้นเพื่อให้คุณกรอกข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อนี้

เคล็ดลับ:

ดูข้อมูลเกี่ยวกับการสรุปรวบรวมผลการติดต่อได้ที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท ในหน้า 145

การสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางแชท

เมื่อคุณติดต่อกับลูกค้าที่แชท ด้วยกันเสร็จแล้ว คุณต้องสรุปรวบรวมผลเซสชันการแชท เมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** คุณจะเข้าสู่สถานะสรุปรวบรวมผล ขณะที่อยู่ในสถานะสรุปรวบรวมผล คุณจะไม่สามารถรับการติดต่อด้วยการแชทอื่น เพื่อแทนที่การติดต่อนี้ได้
คุณอาจต้องป้อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเซสชันการแชทนั้นในขณะที่อยู่ในสถานะนี้

หมายเหตุ:

ในบางกรณี คุณอาจไม่เห็นกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** เนื่องจากเหตุผลต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- การติดต่อด้วยการแชทถูกลบออก เนื่องจากคุณไม่ได้ตอบการติดต่อนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณได้ย้ายการติดต่อด้วยการแชทไปรวมไว้ในคิว
- การติดต่อด้วยการแชทถูกยกเลิกในเซิร์ฟเวอร์

ในการสรุปรวบรวมผลการติดต่อทาง แชท

1. ต้องแน่ใจว่าคุณได้ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาหรือคำถามต่างๆ ทั้งหมดของลูกค้าแล้ว และลูกค้าเข้าใจว่าเซสชันการแชทจะจบลง กล่าวขอบคุณและอำลา
2. คลิกปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** ในแถบเครื่องมือการแชท
3. หากคุณเห็นกล่องโต้ตอบที่ต้องการให้คุณยืนยันการกระทำของคุณ ให้คลิก **ใช่**

   กล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** อาจจะปรากฏขึ้นเพื่อให้คุณกรอกข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อนี้ หรือคุณอาจเห็นสคริปท์การสนทนาแสดงใน Avaya Agent

   เคล็ดลับ:

   คุณสามารถตั้งค่ากำหนดลักษณะเพื่อควบคุมให้กล่องโต้ตอบนี้แสดงผลหรือไม่ก็ได้ เมื่อสรุปรวบรวมผลการติดต่อด้วยการแชท โปรดดู การกำหนดการการกำหนดลักษณะ ในหน้า 154
4. หากคุณเห็นกล่องโต้ตอบหรือสคริปท์การสนทนา ให้ตอบคำถามทุกข้ออย่างเหมาะสม ดูข้อมูลเกี่ยวกับกล่องโต้ตอบหรือสคริปท์ได้ที่ การสรุปรวบรวมผลการติดต่อ ในหน้า 56

   เมื่อคุณสรุปรวบรวมผลเสร็จหมดแล้ว การติดต่อด้วยการแชทนั้นจะถูกลบออกจากรายการงาน แชทของคุณ

บท 6: ทำงาน แชท และอีเมล

บทนี้จะอธิบายวิธีการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับอีเมลและการ แชท ซึ่งเป็นวิธีที่คุณจะปฏิบัติโดยทั่วไป เมื่อคุณไม่ได้จัดการกับอีเมล หรือ แชท ในขณะนั้น

เนื้อหาบทนี้ครอบคลุมถึงหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

- การจัดการกับทรัพยากรต่างๆ
- การกำหนดการการกำหนดลักษณะ

การจัดการกับทรัพยากรต่าง ๆ

ทรัพยากรคือ ข้อความ อีเมล และ URL (อินเทอร์เน็ตแอดเดรส) ที่ถูกจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า ซึ่งคุณสามารถส่งไปให้กับลูกค้าได้ทุกเมื่อ เมื่อจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าว วิธีนี้จะช่วยคุณประหยัดเวลา และลดความน่าเบื่อในการพิมพ์ข้อความเดิมหลายๆ ครั้ง ตัวอย่างเช่น ทรัพยากรข้อความอาจมีทั้งข้อความต้นแบบและข้อความเล็กๆ ที่คุณสามารถใช้ในเซสชันการ แชท ได้ เช่น วลีทั่วไป คำทักทาย คำลงท้าย และคำตอบของคำถามที่คุณได้รับบ่อยๆ ทรัพยากรอีเมลอาจมีคำตอบของคำถามทั่วไป และอาจมีสิ่งที่แนบมา ทรัพยากร URL อาจนำลูกค้าของคุณไปที่เว็บไซต์ของบริษัท เช่น เพจในการแลกเปลี่ยนนโยบาย

ผู้ดูแลระบบอาจจัดเตรียมทรัพยากร “ส่วนรวม” สำหรับคุณ และ Agent คนอื่นๆ ไว้ให้ใช้ คุณไม่สามารถเปลี่ยนหรือลบทรัพยากรส่วนรวมได้ นอกจากว่าคุณเป็นผู้ดูแลระบบ อย่างไรก็ดี คุณสามารถสร้างทรัพยากร Agent ขึ้นมาไว้ใช้ส่วนตัว ไม่มีใครสามารถเห็นรายละเอียดของทรัพยากร Agent ของคุณ

เมื่อคุณตอบอีเมล คุณอาจมีรายการของ "คำแนะนำในการตอบกลับ" ในพื้นที่ทรัพยากรของคุณ นี่เป็นทรัพยากรชั่วคราวที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อทางอีเมล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การใช้คำแนะนำที่ใช้สำหรับการตอบกลับ ในหน้า 89

เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- ชนิดของทรัพยากรและตัวอย่าง
- การสร้างทรัพยากร Agent ใหม่
- สร้างทรัพยากรส่วนรวมใหม่ (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น)
- การแก้ไขทรัพยากรของคุณ
- การดูทรัพยากรของคุณ
- การจัดระเบียบทรัพยากรของคุณ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการส่งทรัพยากรให้กับลูกค้า โปรดดูที่ การใช้ทรัพยากรในเซสชันแชท ในหน้า 124 หรือ ใช้ทรัพยากรในอีเมล ในหน้า 87

ชนิดของทรัพยากรและตัวอย่าง

ทรัพยากรส่วนรวมและทรัพยากรของ Agent จะมีสามชนิดคือ อีเมล ข้อความ และ URL ในส่วนนี้จะอธิบายทรัพยากรแต่ละชนิด และยกตัวอย่างประกอบ

อีเมล

ทรัพยากรอีเมลจะมีหัวเรื่อง และข้อความอีเมลที่คุณสามารถใช้เพื่อตอบลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว คุณสามารถเพิ่มสิ่งที่แนบมาในข้อความได้เช่นกัน เมื่อคุณส่งทรัพยากรให้ลูกค้า คุณสามารถเพิ่มหรือแก้ไขข้อความได้ตามความจำเป็น

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถสร้างทรัพยากรอีเมลที่จะตอบคำถามที่ลูกค้าถามบ่อยเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

ไฟล์ข้อความ

คุณสามารถใช้ทรัพยากรข้อความเพื่อเก็บการตอบ "แบบเตรียมไว้" หรือ "ต้นแบบ" นี่จะช่วยให้คุณประหยัดเวลาและลดความน่าเบื่อเมื่อตอบอีเมล หรือเมื่อคุณอยู่ในเซสชันการ แชท คุณสามารถเพิ่มหรือแก้ไขข้อความก่อนที่จะส่งให้ลูกค้า

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถสร้างไฟล์ข้อความ "ยินดีต้อนรับ" ที่มีข้อความดังต่อไปนี้

```
ÊÇÑÊ´Õ ÂÔ¹´ÕµéÍ¹ÃÑ°ÊÙè½èÒÂÊ¹Ñ°Ê¹Ø¹ XYZ ©Ñ¹ªxèÍ Joe
  áÅÐ©Ñ¹¨ÐãËé¤ÇÒÁªèÇÂàËÅx Í¤Ø³
```

URL

ทรัพยากร URL คือ ทรัพยากรที่มีที่อยู่ลิงค์ไปที่เว็บไซต์ เมื่อคุณส่งทรัพยากรนี้ไปให้ลูกค้าที่อยู่ในเซสชันการ แชท กับคุณ เบราเซอร์ของลูกค้าก็จะเปิดขึ้นเพื่อแสดงเว็บไซต์ ในโปรแกรมอีเมลส่วนใหญ่ ถ้าคุณส่งทรัพยากรไปที่อีเมลของลูกค้า เบราเซอร์ของลูกค้าก็จะเปิดไปที่แสดงเว็บไซต์เมื่อพวกเขาคลิกที่ URL

ตัวอย่าง:

ทรัพยากร URL ที่ชื่อ "Shopping Mecca Catalog" อาจเป็น

http://www.shoppingmecca.com/catalog/

เคล็ดลับ:

คุณสามารถใช้ไซต์ File Transfer Protocol (FTP) เช่นทรัพยากร URL เพื่อให้ลูกค้าสามารถไปดาวน์โหลดไฟล์ที่ไซต์ได้ เมื่อคุณสร้าง URL ประเภทนี้ ให้เริ่มด้วย ftp://

ตัวอย่าง:

ทรัพยากร URL ที่ชื่อ "XYZ ftp site" จะนำลูกค้าไปที่ไซต์ FTP ที่บริษัทของคุณ เนื้อหาของทรัพยากร URL อาจดูเหมือน URL ต่อไปนี้

```
ftp://ftp.XYZsupport.com/special
```

การสร้างทรัพยากร Agent ใหม่

คุณสามารถสร้างทรัพยากรของคุณเองและเก็บทรัพยากรดังกล่าวไว้ในโฟลเดอร์ ทรัพยากรของ Agent
ทรัพยากรเหล่านี้จะถูกบันทึกกับบัญชีผู้ใช้และจะสามารถใช้ได้เมื่อคุณล็อคเข้าใช้ Agent คนอื่นๆ จะไม่สามารถมองเห็นทรัพยากรที่คุณสร้างขึ้น

คุณสามารถสร้างทรัพยากรเฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด ผู้ใช้บริการ อาจเป็นบริษัท เช่น XYZ Corp หรือสถานที่ เช่น นิวยอร์ก หรือบอสตัน หรือคณะผู้ทำงาน เช่น ฝ่ายขายหรือฝ่ายสนับสนุน คุณสามารถสร้างทรัพยากรในภาษาอื่น
ซึ่งจะเป็นประโยชน์หากคุณใช้มากกว่าหนึ่งภาษาเพื่อติดต่อกับลูกค้า

หากจำเป็น คุณสามารถแก้ไขทรัพยากรก่อนที่จะส่งไปให้ลูกค้า ซึ่งจะทำให้คุณสามารถปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าของคุณ

เคล็ดลับ:
คุณสามารถลากและวางสำเนาของทรัพยากรไปไว้ที่ตำแหน่งใหม่ ตัวอย่างเช่น
คุณสามารถคัดลอกทรัพยากรในโฟลเดอร์ทรัพยากรส่วนรวม มาไว้ที่โฟลเดอร์ทรัพยากร Agent ของคุณ หลังจากนั้น
คุณสามารถแก้ไขสำเนาทรัพยากรดังกล่าวได้ตามที่คุณต้องการ ในบางกรณี
การทำดังที่กล่าวมาจะเร็วกว่าการสร้างทรัพยากรใหม่ตั้งแต่ขั้นเริ่มต้น

ในการสร้างทรัพยากร

1. คลิกขวาที่โฟลเดอร์ทรัพยากรของ Agent หรือโฟลเดอร์ย่อยใดๆ ในพื้นที่ทรัพยากรของ Web Agent
2. จากเมนูที่โผล่ขึ้น ให้เลือก **สร้างทรัพยากร** แล้วพิมพ์ประเภทของทรัพยากรที่คุณต้องการสร้าง ดูข้อมูลของชนิดทรัพยากรแต่ละชนิดได้ที่ ชนิดของทรัพยากรและตัวอย่าง ในหน้า 148

   กล่องโต้ตอบของ **ทรัพยากรใหม่** จะปรากฏขึ้น พร้อมกับรหัสล็อคเข้าระบบของคุณ และวันที่และเวลาปัจจุบัน
   ข้อมูลที่อ่านได้เท่านั้นนี้จะแสดงเคล็ดลับเครื่องมือเมื่อคุณวางเคอร์เซอร์ไว้เหนือทรัพยากรนี้
3. หากคุณต้องการสร้างทรัพยากรสำหรับผู้ใช้บริการเฉพาะ ให้เลือกผู้ใช้บริการจากเมนู **ผู้ใช้บริการ** แบบดึงลง
4. หากคุณต้องการสร้างทรัพยากรในภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาหลักของคุณ ให้เลือกภาษาจากเมนู **ภาษาที่ใช้ได้** แบบหล่นลง
5. ป้อนชื่อเฉพาะให้กับทรัพยากรนี้ในช่อง **ชื่อ**
6. จากรายการแบบหล่นลง ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
   - HTML

- ข้อความธรรมดา

ถ้าคุณเลือก HTML ทรัพยากรจะสามารถมีรูปแบบข้อความที่เหมือนกัน รูปภาพ และเนื้อหาอื่นๆ ที่ใช้ได้ในอีเมล HTML ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ จัดรูปแบบข้อความ HTML ในหน้า 80

7. ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านล่างนี้ เพื่อประยุกต์ให้เข้ากับประเภททรัพยากรที่คุณกำลังสร้าง:

ทรัพยากร	บันทึกย่อ
ทรัพยากร URL	พิมพ์ URL ที่ครบสมบูรณ์ ซึ่งเริ่มต้นด้วย `http://`, `https://` หรือ `ftp://` ห้ามพิมพ์ข้อมูลอื่นนอกจาก URL หากคุณไม่ได้เริ่มต้นด้วยที่อยู่ที่ถูกต้อง คุณจะไม่เห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดในตอนนี้ อย่างไรก็ดี คุณจะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อคุณพยายามส่งข้อความดังกล่าวไปให้ลูกค้า หากคุณส่ง URL พร้อมที่อยู่ที่ไม่ถูกต้อง ลูกค้าที่รับข้อความ จะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อเบราเซอร์ของลูกค้าพยายามค้นหาตำแหน่งเว็บไซต์ **เคล็ดลับ**: เมื่อสร้างทรัพยากร URL คุณสามารถคัดลอก URL จากเบราเซอร์ของคุณและวางในทรัพยากร เลือกที่อยู่ทั้งหมดจากที่ตั้งของเบราเซอร์หรือกล่องที่อยู่แล้วคลิก Control+C วางเคอร์เซอร์ในกล่องเลื่อนของกล่องโต้ตอบ **ทรัพยากรใหม่** แล้วคลิก Control+V URL จะถูกวางในกล่องโต้ตอบ

ทรัพยากร	บันทึกย่อ
ทรัพยากรของข้อความ	พิมพ์ข้อความที่คุณต้องให้ลูกค้าเห็น
ทรัพยากรของอีเมล	กรอกข้อความลงในช่องต่างๆ ต่อไปนี้: ● **ถึง** – คุณควรจะปล่อยให้ช่องนี้ว่าง ที่อยู่ของลูกค้าปัจจุบันของคุณจะถูกกรอกลงในช่องนี้โดยอัตโนมัติในแต่ละครั้งที่คุณส่งทรัพยากรนี้ ● **สำเนาถึง** – ป้อนที่อยู่ที่นี่ โดยที่อยู่นี่คือที่อยู่ที่คุณต้องการให้ป้อนลงในช่อง **สำเนาถึง** ของอีเมลที่ใช้ทรัพยากรนี้ ด้วยวิธีการนี้ คุณสามารถแจ้งให้พนักงานบางคนในบริษัทของคุณทราบว่าลูกค้ากำลังต้องการให้ช่วยเหลือในหัวข้อนี้ ● **สำเนาลับถึง** – หากคุณต้องการให้บุคคลหนึ่ง หรือหลายๆ บุคคลได้รับสำเนาของอีเมลฉบับนี้เมื่อคุณส่งอีเมลให้ลูกค้า แต่คุณไม่ต้องการให้ลูกค้าเห็นที่อยู่เหล่านั้น ให้พิมพ์ที่อยู่อีเมลในช่องนี้ ● **หัวเรื่อง** – พิมพ์หัวเรื่องของอีเมลเพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับอีเมลจากทรัพยากรนี้เห็นว่าอีเมลนี้เกี่ยวกับอะไรก่อนที่จะเปิด **เคล็ดลับ**: คลิกปุ่มที่อยู่ด้านข้างช่อง **ถึง** **สำเนาถึง** และ **สำเนาลับถึง** เพื่อหาที่อยู่อีเมลของพนักงานคนอื่นๆ ของบริษัทคุณ หรือ Agent ภายนอกในไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD) ดูคำอธิบายช่องต่างๆ ข้างล่างนี้ เมื่อคุณพบชื่อบุคคลที่คุณต้องการเพิ่มลงในช่อง ให้คลิกสองครั้งที่ชื่อนั้น หากคุณต้องการแนบแฟ้มหนึ่งแฟ้มหรือหลายๆ แฟ้ม 1. คลิกแท็บ **สิ่งที่แนบมา** และกดปุ่ม **เพิ่มส่งที่แนบมา** (รูปคลิปหนีบกระดาษ) 2. ใช้เมนูแบบดึงลง และปุ่มต่างๆ ที่ด้านบนสุดของกล่องโต้ตอบ **เปิด** เพื่อหาตำแหน่งของแฟ้มที่คุณต้องการแนบ แฟ้มดังกล่าวอาจอยู่บนฮาร์ดไดรฟ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณหรืออยู่บนไดรฟ์อื่นบนเครือข่ายที่คุณได้เข้ามาใช้ 3. คลิกแฟ้มที่คุณต้องการเพิ่ม และคลิกปุ่ม **เปิด** 4. หากคุณต้องการแนบแฟ้มอื่นๆ อีก ให้คลิกปุ่ม **เพิ่มสิ่งที่แนบมา** อีกครั้ง 5. คลิกปุ่ม **ตกลง**

8. อ่านข้อมูลทั้งหมดที่คุณได้ป้อนลงในกล่องโต้ตอบ **ทรัพยากรใหม่** อย่างละเอียด

เคล็ดลับ:

ในการตรวจสอบการสะกดคำในทรัพยากรของคุณ ให้เลือกข้อความที่คุณได้ป้อน และคลิก Ctrl+C เพื่อคัดลอก หลังจากนั้น ให้เลือก **เครื่องมือ** > **เขียนอีเมล** วางเคอร์เซอร์ไว้ในพื้นที่การเขียนข้อความของอีเมล และคลิก Ctrl+V เพื่อวางข้อความ คลิกปุ่ม **ตรวจสอบตัวสะกด** จากแถบเครื่องมืออีเมลและเรียกใช้การตรวจสอบการสะกดคำ หลังจากที่คุณได้แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ แล้ว คุณสามารถคัดลอกข้อความและวางข้อความนั้นลงในกล่องโต้ตอบ **ทรัพยากรใหม่** อีกครั้ง

9. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   หากคุณต้องการเปลี่ยนบางอย่างในทรัพยากรนี้หลังจากที่คลิกปุ่ม **ตกลง** แล้ว ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์และเลือกเมนู **แก้ไขทรัพยากร**

10. คลิกปุ่ม **บันทึกทรัพยากร** ในแถบเครื่องมือทรัพยากร

    ทรัพยากรจะถูกบันทึกไว้ด้วยรหัสล็อคเข้าระบบของคุณ ดังนั้น คุณจึงสามารถใช้ทรัพยากรนี้ได้ตลอดจนกว่าคุณจะลบทรัพยากรออก

สร้างทรัพยากรส่วนรวมใหม่ (*ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น*)

หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณจะสามารถสร้าง ทรัพยากรส่วนรวม สำหรับ Agent หรือกลุ่มของ Agent
คุณอาจต้องการสร้างทรัพยากรต่างหากสำหรับผู้ใช้บริการรายอื่นๆ หรือ Agent ในกลุ่มภาษาอื่น ทำตามคำสั่งใน การสร้างทรัพยากร Agent ใหม่ ในหน้า 149โดยปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น เริ่มต้นด้วยการเลือกโฟลเดอร์ทรัพยากรส่วนรวม หรือโฟลเดอร์ย่อยของมัน

เมื่อคุณคลิก บันทึก ในแถบเครื่องมือ ทรัพยากร ทรัพยากรต่างๆ ที่คุณได้สร้างขึ้นหรือได้แก้ไขในโฟลเดอร์ ทรัพยากรส่วนรวม จะถูกบันทึกไว้บนแชร์ไดรฟ์ที่ถูกจัดตั้งไว้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ โดยปกติแล้วสิ่งนี้คือแฟ้ม Global_resources.xml Agent
รายอื่นควรเห็นทรัพยากรที่คุณสร้างเมื่อพวกเขาล็อคเข้าระบบในครั้งต่อไป

การแก้ไขทรัพยากรของคุณ

คุณสามารถเปลี่ยนส่วนต่างๆ ของทรัพยากรที่คุณได้สร้างขึ้น อาทิเช่น ส่วนของผู้ใช้บริการ ภาษา ชื่อ หรือเนื้อหา
(คุณสามารถเปลี่ยนทรัพยากรส่วนรวมได้เมื่อคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น)

ในการแก้ไขทรัพยากร

1. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ทรัพยากรที่คุณต้องการแก้ไข
2. เลือก **แก้ไขทรัพยากร**

   กล่องโต้ตอบ **แก้ไขทรัพยากร** จะปรากฏขึ้นพร้อมกับข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ในทรัพยากรนี้
   ใช้เมนูแบบดึงลงหากคุณต้องการเปลี่ยนส่วนของผู้ใช้บริการหรือภาษา
3. เปลี่ยนชื่อทรัพยากรหรือเนื้อหาของทรัพยากรตามที่คุณต้องการ โดยเลือกเนื้อหาที่คุณต้องการลบหรือแทนที่ หากทรัพยากรนี้เป็นทรัพยากรของอีเมล คุณยังสามารถเปลี่ยนช่องส่วนหัว (**ถึง สำเนาถึง สำเนาลับถึง** และ **หัวเรื่อง**) หรือเพิ่ม หรือลบสิ่งที่แนบมา
4. คลิกปุ่ม **ตกลง**

   ทรัพยากรจะได้รับการปรับปรุง

การลบทรัพยากร

คุณสามารถลบทรัพยากรที่คุณสร้างขึ้นเท่านั้น เฉพาะซุปเปอร์ไวเซอร์ และผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถลบทรัพยากรส่วนรวม

ในการลบทรัพยากร

1. จาก Web Agentให้เลือกทรัพยากร
2. คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่ทรัพยากร และเลือก **ลบทรัพยากร** จากเมนูที่ปรากฏ

   ทรัพยากรจะถูกลบออกจากบริเวณทรัพยากร

การดูทรัพยากรของคุณ

ทรัพยากรจะถูกจัดเป็นลำดับชั้นในรูปของโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อยในพื้นที่ทรัพยากรของ Web Agent ในบริเวณนี้ คุณสามารถดูโฟลเดอร์ โฟลเดอร์ย่อย และทรัพยากรต่างๆ ที่อยู่ในโฟลเดอร์เหล่านั้น ด้วยการเลือกคำสั่งจากสามตำแหน่ง และคุณสามารถใช้คำสั่งที่เหมือนกันเกือบทุกคำสั่งในทั้งสามตำแหน่งนี้

- แถบเครื่องมือและเมนู **กรองโดย** แบบดึงลงที่ด้านบนสุดของบริเวณ ทรัพยากร
- เมนู**ทรัพยากร**
- เมนูที่โผล่ขึ้น จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณคลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่โฟลเดอร์

ในการแสดงเนื้อหาของโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อยทั้งหมดในบริเวณทรัพยากร ให้เลือก **ขยายทั้งหมด**จากแถบเครื่องมือหรือจากเมนู **ทรัพยากร** ในการแสดงเฉพาะโฟลเดอร์หนึ่งหรือหลายโฟลเดอร์ ที่รวมโฟลเดอร์อื่นๆ ทั้งหมดเอาไว้ ให้ใช้คำสั่ง **ยุบทั้งหมด**

หมายเหตุ:
คุณอาจมีโฟลเดอร์หลักเพียงโฟลเดอร์เดียวที่ชื่อว่าทรัพยากร โดยภายในโฟลเดอร์นี้บรรจุโฟลเดอร์อื่นๆทั้งหมด ในกรณีนี้ คำสั่ง **ยุบทั้งหมด** จะแสดงเพียงแค่โฟลเดอร์หลัก

ในการซ่อนโฟลเดอร์ย่อยและเนื้อหาของโฟลเดอร์ที่กำลังเปิดอยู่ ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่โฟลเดอร์ดังกล่าว แล้วจึงคลิก **ยุบโฟลเดอร์** จากเมนูที่โผล่ขึ้น ในการแสดงโฟลเดอร์ย่อยและเนื้อหาของโฟลเดอร์ที่กำลังปิดอยู่ ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่โฟลเดอร์ดังกล่าวและเลือก **ขยายโฟลเดอร์** จากเมนูที่โผล่ขึ้น



เคล็ดลับ:
อักขระของแป้นพิมพ์ที่อยู่ข้างๆ ไอคอนโฟลเดอร์จะแสดงให้ทราบว่าโฟลเดอร์นั้น เปิด ปิด หรือ ว่างเปล่า

ในการแสดงผลเฉพาะทรัพยากรพิเศษบางประเภทภายในโฟลเดอร์ที่เปิดอยู่ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งจากเมนู **กรองโดย** แบบดึงลง

- **ว่างเปล่า** – แสดงทรัพยากรทุกประเภทสำหรับผู้ใช้บริการทั้งหมดและทุกภาษา
- **ผู้ใช้บริการ** – แสดงเฉพาะทรัพยากรที่เป็นของผู้ใช้บริการของงานปัจจุบันที่ใช้อยู่ หรือผู้ใช้บริการทั้งหมด ผู้ใช้บริการอาจเป็นกลุ่มใดก็ได้ที่อยู่ในองค์กร เช่น บริษัท สถานที่ตั้ง หรือคณะผู้ทำงาน

- **ภาษา** – แสดงเฉพาะทรัพยากรสำหรับภาษาที่ระบุเท่านั้น
- **ทรัพยากรข้อความ** – แสดงเฉพาะทรัพยากรของข้อความเท่านั้น
- **ทรัพยากร URL** – แสดงเฉพาะทรัพยากร URL เท่านั้น
- **ทรัพยากรอีเมล** – แสดงเฉพาะทรัพยากรอีเมลเท่านั้น

หมายเหตุ:
คุณไม่สามารถคัดกรองคำแนะนำในการตอบกลับหรือแม่แบบอีเมลได้

ในการดูเนื้อหาของทรัพยากรโดยไม่ต้องเปิดทรัพยากรดังกล่าว ให้คลิกที่กล่องเครื่องหมาย **แสดงตัวอย่างเนื้อหา** ที่ด้านล่างของบริเวณทรัพยากร ใช้แถบเลื่อนทั้งแนวตั้งและแนวนอนเพื่อดูทรัพยากรเพิ่ม

การจัดระเบียบทรัพยากรของคุณ

คุณสามารถสร้างโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อยเพื่อใช้เก็บทรัพยากร Agent ที่คุณจัดการ หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณสามารถทำเช่นเดียวกันนี้กับทรัพยากรส่วนรวม หลังจากที่คุณสร้างโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อยแล้ว คุณสามารถลากและวางทรัพยากรต่างๆ ลงในโฟลเดอร์หรือโฟลเดอร์ย่อย

ในการจัดระเบียบทรัพยากรของคุณ

1. ถ้าคุณต้องการให้แสดงเนื้อหาของโฟลเดอร์ทรัพยากรทั้งหมด รวมถึงโฟลเดอร์ย่อยและทรัพยากร ให้เลือก **ขยายทั้งหมด** จากแถบเครื่องมือ
2. กาเครื่องหมายลงในช่องที่ต้องการในเมนู **กรองโดย** แบบดึงลง เพื่อให้แน่ใจว่า คุณกำลังแสดงผลทรัพยากรทั้งหมดที่คุณวางแผนจัดวางลงในโฟลเดอร์ หากไม่มีข้อความใดแสดงผลจนกระทั่งคุณได้เปิดเมนูแบบดึงลงเมนูนี้ แสดงว่าคุณกำลังแสดงผลทรัพยากรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นประเภทใด
3. ในการสร้างโฟลเดอร์ใหม่ ให้คลิกปุ่มขวาของเมาส์ที่โฟลเดอร์ที่คุณต้องการสร้างโฟลเดอร์ของคุณไว้ภายใต้โฟลเดอร์นั้น หลังจากนั้น ให้คลิก **สร้างโฟลเดอร์**ในเมนูที่โผล่ขึ้น

   โฟลเดอร์ใหม่ในชื่อ "ทรัพยากรใหม่" จะถูกเพิ่มลงใต้โฟลเดอร์ปัจจุบันพร้อมชื่อที่ได้เลือกไว้แล้ว เพื่อให้คุณเปลี่ยนเป็นชื่อใหม่ได้โดยง่าย
4. พิมพ์ชื่อโฟลเดอร์ใหม่แล้วกด Enter

   ชื่อที่คุณพิมพ์จะปรากฏถัดจากไอคอนโฟลเดอร์
5. หากคุณได้สร้างทรัพยากรสำหรับโฟลเดอร์นี้ไว้เรียบร้อยแล้ว ให้ลากและวางทรัพยากรลงในโฟลเดอร์ใหม่ทีละทรัพยากร คุณยังสามารถลากโฟลเดอร์หรือทรัพยากรจากโฟลเดอร์ที่เปิดอยู่ และวางลงในอีกโฟลเดอร์หนึ่งได้ด้วย

การกำหนดการการกำหนดลักษณะ

คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบ **การกำหนดลักษณะ** Web Agent เพื่อกำหนดตัวเลือกเฉพาะ เกี่ยวกับการแสดงผลของ Web Agent และวิธีที่คุณใช้จัดการกับการติดต่อทางอีเมลและการติดต่อทาง แชท

หมายเหตุ:
ยกเว้นการตั้งค่าส่วนที่แสดงผล ค่าที่นิยมเลือกไว้ทั้งหมดที่คุณเปลี่ยนแปลง จะปรากฏให้เห็นในทันที การเปลี่ยนอินเทอร์เฟซผู้ใช้ เช่น การเปลี่ยนขนาดแบบอักษรหรือไอคอน จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อคุณออกจาก Web Agent และเริ่มโปรแกรมใหม่อีกครั้ง

ในการตั้งค่าการกำหนดลักษณะของคุณ

1. หาก Web Agent ยังไม่ได้แสดงอยู่ในปัจจุบัน ให้คลิกที่ปุ่ม **Web Agent** ในแถบงาน
2. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **การกำหนดลักษณะ**

   กล่องโต้ตอบของ **ตั้งค่าที่นิยมเลือกไว้ของ Web Agent** จะเปิดออก ทั้งนี้ ภายในกล่องโต้ตอบนี้ จะมีแท็บห้าแท็บ และกล่องโต้ตอบนี้จะเปิดไปที่แท็บ **ส่วนที่แสดงผล**
3. คลิกที่แท็บที่มีการตั้งค่าที่นิยมเลือกของประเภท ที่คุณสนใจจะดูหรือเปลี่ยน คำอธิบายเกี่ยวกับแท็บต่างๆ และตัวเลือกของแท็บ มีดังต่อไปนี้:
   - การการกำหนดลักษณะของส่วนที่แสดงผล (อินเทอร์เฟซสำหรับผู้ใช้) ในหน้า 155
   - การกำหนดลักษณะของการติดต่อ ในหน้า 156
   - การกำหนดลักษณะอีเมล ในหน้า 157
   - การกำหนดลักษณะของการ แชท ในหน้า 159
   - การตั้งค่าที่นิยมเลือกไว้ค่าอื่น ๆ ในหน้า 159

การการกำหนดลักษณะของส่วนที่แสดงผล (อินเทอร์เฟซสำหรับผู้ใช้)

เมื่อคุณเปิดกล่องโต้ตอบ **การกำหนดลักษณะ** แท็บ **อินเทอร์เฟซผู้ใช้** จะปรากฏขึ้น

การกำหนดลักษณะของอินเทอร์เฟซผู้ใช้จะสัมพันธ์กับการแสดงผลของ Web Agent การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่คุณทำในแท็บ **ส่วนที่แสดงผลสำหรับผู้ใช้ (อินเทอร์เฟซสำหรับผู้ใช้)** จะไม่มีผลต่อ Web Agent จนกว่าคุณจะล็อคออกและล็อคกลับเข้ามาอีกครั้ง

คุณอาจมองเห็นพื้นที่สองส่วนของกล่องโต้ตอบนี้ อันได้แก่การตั้งค่า Client และการตั้งค่าแบบอักษร การตั้งค่า Client ครอบคลุมถึง:

- **ใช้ไอคอนใหญ่สำหรับเมนูและปุ่ม** – ไอคอนที่มีขนาดใหญ่ จะทำให้ง่ายต่อการดูว่าไอคอนดังกล่าวนำมาใช้แทนสิ่งใด
- **การจัดคำให้อยู่ด้วยกัน** – ตัวเลือกนี้จะทำให้ข้อความที่คุณเขียนในอีเมลหรือ แชท ย้ายลงไปอีกบรรทัดหนึ่งโดยอัตโนมัติเมื่อเขียนข้อความมาจนสุดขอบหน้าต่างแล้ว

หมายเหตุ:
การตั้งค่าการจัดคำให้อยู่ด้วยกันจะใช้ได้เฉพาะกับอีเมลที่ถูกเขียนในรูปแบบข้อความธรรมดา

ส่วนของการตั้งค่าแบบอักษรประกอบด้วยแท็บและเมนูแบบดึงลง เพื่อให้คุณเลือกวิธีที่จะให้ข้อความปรากฏในส่วนต่างๆ ของส่วนที่แสดงผล

เคล็ดลับ:

ในการดูตัวอย่างของตัวเลือกแบบอักษรต่างๆ ให้เลือกแบบอักษรที่คุณต้องการจากเมนูแบบดึงลง ข้อความตัวอย่างจะเปลี่ยนแปลงตามการเลือกของคุณ สิ่งที่คุณเลือกจะได้รับการบันทึก ก็ต่อเมื่อคุณคลิกปุ่ม **ตกลง** คุณจะเห็นการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ใน Web Agent ครั้งหน้าที่คุณล็อคเข้า

การตั้งค่าแบบอักษร ครอบคลุมถึง:

- **ชื่อแบบอักษร**: ชื่อของแบบอักษร คุณอาจเห็นตัวเลือกต่างๆ ดังต่อไปนี้:
  - Serif: แบบอักษรที่ตัวอักษรถูกตกแต่งให้สวยงาม โดยที่ปลายตัวอักษรจะมีเส้นหยักเล็กน้อย
  - SansSerif – แบบอักษรที่ตัวอักษรเป็นแบบธรรมดา โดยที่ปลายตัวอักษรจะไม่มีเส้นหยักใดๆ แบบอักษรในประโยคนี้ใช้แบบอักษรของ SansSerif
  - Monospaced: แบบอักษรที่ตัวอักษรทุกตัวมีความกว้างเท่ากัน หนังสือพิมพ์จำนวนมากใช้แบบอักษรนี้
- Style – ไม่ว่าแบบอักษรจะเป็นแบบ **ตัวหนา** หรือตัวธรรมดา

ข้อควรระวัง:

หากคุณกำลังใช้ตัวอักษรญี่ปุ่น และต้องการใช้ลักษณะพิเศษของข้อความโดยใช้ตัวหนา คุณ*ต้อง*เลือกแบบอักษร Monospace (ASCII) หากคุณต้องการใช้แบบอักษร Serif หรือ Sans serif ร่วมกับตัวอักษรญี่ปุ่น คุณ*ต้อง*เลือกข้อความแบบธรรมดาหรือ Avaya Agent อาจจะแสดงผลการแสดงตัวอย่างข้อความ แชท และอีเมลไม่ถูกต้อง

- **ขนาด**: ขนาดของแบบอักษร โดยปกติ ขนาดแบบอักษรที่เล็กที่สุดที่คุณสามารถเลือกได้ คือ 8 และขนาดแบบอักษรที่ใหญ่ที่สุด คือ 20

หมายเหตุ:

การตั้งค่าแบบอักษรจะใช้ไม่ได้กับการเขียนอีเมลแบบ HTNL ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

การกำหนดลักษณะของการติดต่อ

ตัวเลือกในแท็บ **การติดต่อ** จะนำมาใช้ได้ทั้งการติดต่อทางอีเมลและการ แชท ตัวเลือกต่าง มีดังต่อไปนี้

- **รอการยืนยันจาก Agent ก่อนยอมรับการติดต่อ**: ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้ กล่องโต้ตอบที่เรียกว่า "หน้าต่างที่โผล่ขึ้น" จะแสดงขึ้นเมื่อใดก็ตามที่มีการติดต่อทางอีเมลหรือ แชท ใหม่เข้ามาให้คุณเลือกว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธการติดต่อนั้น หากคุณปฏิเสธการติดต่อเมื่อกล่องโต้ตอบนี้ปรากฏขึ้น การติดต่อนั้นจะถูกมอบหมายให้กับ Agent รายอื่น

หมายเหตุ:

หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ และคุณไม่ได้คลิกที่ใช่หรือไม่ใช่ ภายในระยะเวลาที่กำหนดเมื่อกล่องโต้ตอบปรากฏขึ้น การติดต่อทาง แชท หรืออีเมลจะถูกย้ายออกจากรายการงานของคุณ นอกจากนี้ สถานะ Agent ของคุณก็จะเปลี่ยนเป็น Aux-work

- **เตือนด้วยเสียงเมื่อการติดต่อใหม่มาถึง** – หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ เสียงจะดังขึ้นเมื่อมีการมอบหมายการติดต่อทางอีเมลหรือการ แชท ให้กับคุณ เสียงที่ได้ยินจะเป็นเสียงบี๊ป ซึ่งเป็นค่าเริ่มต้นของโปรแกรม Microsoft® Windows เสียงนี้ถูกกำหนดไว้แล้วที่ส่วนของ คุณสมบัติสำหรับเสียงของระบบ ใน Windows Control Panel
- **แสดงการยืนยันก่อนสรุปรวบรวมผลการติดต่อ** – หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ เมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม **สรุปรวบรวมผล** กล่องโต้ตอบนี้จะถามเพื่อให้คุณยืนยันว่า คุณต้องการสรุปรวบรวมผลการติดต่อทางอีเมลหรือการ แชท วิธีนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้คุณยุติการ แชท กับลูกค้าโดยไม่ได้ตั้งใจ

การกำหนดลักษณะอีเมล

ตัวเลือกบนแท็บ **อีเมล** จะนำไปใช้เฉพาะกับอีเมลที่คุณส่งจาก Web Agent

ตัวเลือกต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

- **ตรวจสอบตัวสะกดก่อนส่งอีเมล** – หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ การตรวจสอบการสะกดคำจะแสดงผลทุกครั้งที่คุณกดปุ่ม **ส่ง** ซึ่งจะเตือนให้คุณตรวจสอบตัวสะกดของข้อความอีเมลแต่ละข้อความ และให้คุณแก้ข้อผิดพลาดก่อนที่จะส่งข้อความไปให้ลูกค้า
- **ตรวจสอบตัวสะกดของข้อความต้นฉบับในการตอบกลับ** – กาเครื่องหมายที่กล่องนี้ หากคุณต้องการตรวจสอบการสะกดคำของข้อความในการตอบกลับอีเมลของคุณ และข้อความต้นฉบับของลูกค้า หากคุณไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ การตรวจสอบการสะกดคำ จะตรวจสอบตัวสะกดในข้อความใหม่ในการตอบกลับอีเมลของคุณเท่านั้น

หมายเหตุ:
หากคุณไม่ได้เลือกการการกำหนดลักษณะนี้ คุณควรระมัดระวังเมื่อคุณใช้คุณลักษณะ **เปลี่ยนทั้งหมด** คุณลักษณะ **เปลี่ยนทั้งหมด** อาจเปลี่ยนคำที่ปรากฏไม่หมดซึ่งอาจจะมีคำที่สะกดผิดเหลืออยู่ ถ้าคุณคลิกปุ่ม **ละเว้นทั้งหมด** เมื่อการตรวจสอบการสะกดคำพบคำที่สะกดผิดในข้อความก่อนหน้าของอีเมลจึงจะละเว้นคำที่สะกดผิดต่อไป

- **ยืนยันก่อนส่งอีเมล** – หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ หลังจากที่คุณคลิกปุ่ม **ส่ง** เพื่อส่งอีเมล กล่องโต้ตอบนี้จะถามคุณว่าคุณแน่ใจหรือไม่ว่าคุณต้องการส่งข้อความนี้ ซึ่งจะให้โอกาสสุดท้ายในการตรวจสอบอีเมลก่อนส่ง
- **รวมข้อความต้นฉบับในอีเมลตอบกลับ** – ตัวเลือกนี้จะแทรกข้อความต้นฉบับของลูกค้าลงในอีเมลตอบกลับของคุณ ด้วยตัวเลือกนี้ คุณจะเห็นว่าคุณกำลังตอบกลับในเรื่องใด และลูกค้าก็จะเห็นข้อความที่ได้เขียนถึงคุณในต้นฉบับของลูกค้า หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณยังสามารถเลือกตัวเลือกต่างๆ ดังต่อไปนี้:
- **คำนำหน้าโค้ดที่ใช้** – คุณสามารถเปลี่ยนอักขระบนแป้นพิมพ์ที่คุณจะป้อนลงในกล่องข้อความ ณ จุดเริ่มต้นของแต่ละบรรทัดในข้อความต้นฉบับ อักขระเริ่มต้น คือ เครื่องหมายปีกกาปิด (>).

หมายเหตุ:
เมื่อส่งต่ออีเมล ข้อความต้นฉบับจะถูกเยื้องโดยช่องว่าง การกำหนดลักษณะนี้จะใช้ได้เฉพาะกับอีเมลในรูปแบบธรรมดาเท่านั้น

- **ใช้ Pool เริ่มต้นสำหรับอีเมลขาออก** – ตัวเลือกนี้จะอนุญาตให้คุณกำหนดคิว (Pool) ที่จะนำมาใช้เมื่อคุณเขียนอีเมลขาออกฉบับใหม่ คิวที่นำมาใช้กับอีเมลขาออกของคุณจะนำมาใช้เพื่อส่งคำตอบให้กับอีเมลเหล่านั้นด้วย ตัวอย่างเช่น หากมีการใช้คิวของฝ่ายสนับสนุนกับอีเมลขาออกฉบับใหม่ของคุณ ข้อความตอบกลับของอีเมลขาออกฉบับใหม่นี้ จะถูกส่งให้คิวของฝ่ายสนับสนุนด้วย หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ ให้เลือกคิวที่จะใช้กับอีเมลขาออกฉบับใหม่ทุกฉบับของคุณจากเมนูแบบหล่นลง

  หมายเหตุ:
  หากคุณไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ ทุกครั้งที่คุณเริ่มส่งอีเมลขาออกฉบับใหม่ กล่องโต้ตอบ จะให้คุณเลือกคิว

- **ใช้ชุดแบบอักษรเริ่มต้นสำหรับอีเมล** – คุณสามารถเปลี่ยนชุดแบบอักษรเริ่มต้นในอีเมลขาออกฉบับใหม่เป็นชุดแบบอักษรของภาษาอื่นได้ หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ ให้เลือกชุดแบบอักษรจากเมนูแบบดึงลง

ตัวเลือกต่อไปนี้บนแท็บ **อีเมล** จะนำไปใช้เฉพาะกับอีเมลที่คุณส่งจาก Web Agent ตัวเลือกต่างๆ มีดังต่อไปนี้:

- **ตั้งค่าโหมดเริ่มต้นของการเขียนอีเมลเป็น HTML**: ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้ Web Agent จะตั้งค่ารูปแบบข้อความเป็น HTML สำหรับข้อความเข้าใหม่ทั้งหมด

- **สรุปรวบรวมผลการติดต่อหลังจากตอบ "ตอบกลับปกติ"**: ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้ การตอบกลับอีเมลธรรมดาของคุณจะถูกสรุปรวบรวมผลหลังจากส่งโดยอัตโนมัติ การตอบกลับปกติเป็นการตอบอีเมลที่คุณปล่อยตัวเลือก **ตอบอีเมลแบบปกติ** ซึ่งถูกเลือกไว้แล้วในเมนูแบบหล่นลง

- **สรุปรวบรวมผลการติดต่อหลังจากตอบ "ส่งถึง Agent ภายนอก"** – หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ อีเมลตอบกลับของคุณจะถูกสรุปรวบรวมผลโดยอัตโนมัติหลังจากคุณส่งอีเมล เมื่อคุณเลือก **ส่งถึง Agent ภายนอก** จากเมนูแบบหล่นลง

- **สรุปรวบรวมผลการติดต่อหลังจาก "ขอข้อมูลเพิ่มเติม"**: ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้และเลือก **ขอข้อมูลเพิ่มเติม** จากเมนูแบบหล่นลง การตอบกลับอีเมลของคุณจะถูกสรุปรวบรวมผลหลังจากการส่ง

ตัวเลือกต่อไปนี้ในแท็บ **อีเมล** จะนำไปใช้กับ Web Agent สำหรับแสดงตัวอย่างอีเมลที่เข้ามา

- **อ่านอีเมลใน HTML** – ถ้าคุณเลือกตัวเลือกนี้ Web Agent จะแสดงอีเมลที่เข้ามาทั้งหมดในรูปแบบ HTML อย่างไรก็ตาม ถ้าคุณไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ Web Agent จะแสดงอีเมลที่เข้ามาทั้งหมดในรูปแบบข้อความธรรมดา

  อีเมลที่เขียนในรูปแบบ HTML จะประกอบด้วย Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) สองส่วน ส่วน HTML MIME และส่วน PLAIN MIME MIME อ้างถึงมาตรฐานอินเตอร์เน็ตสำหรับรูปแบบอีเมล ดังนั้น เมื่อคุณตั้งค่าการกำหนดลักษณะในช่อง **อ่านอีเมลใน HTML** เพื่ออ่านอีเมลในรูปแบบ HTML หรือ PLAIN Web Agent จะแสดงผลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดลักษณะที่ Agent กำหนด

  หมายเหตุ:
  ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของข้อความอีเมล Web Agent สามารถยกเลิกการกำหนดลักษณะที่คุณตั้งค่าในตัวเลือก **อ่านอีเมลใน HTML** ดังนั้น ถ้าเนื้อหาของอีเมลที่เข้ามามีแต่รูปแบบ HTML และไม่มีข้อความแบบธรรมดา Web Agent ละเว้นการตั้งค่าการกำหนดลักษณะ และแสดงอีเมลในรูปแบบ HTML ในทำนองเดียวกัน ถ้าเนื้อหาของอีเมลที่เข้ามามีแต่รูปแบบธรรมดาและไม่มีข้อความแบบ HTML Web Agent ละเว้นการตั้งค่าการกำหนดลักษณะ และแสดงอีเมลในรูปแบบข้อความ HTML

การกำหนดลักษณะของการ แชท

ตัวเลือกต่างๆ ในแท็บ **แชท** ที่จะนำมาใช้ได้เฉพาะกับช่วงของการ แชท เท่านั้น มีดังต่อไปนี้:

- **ตรวจสอบตัวสะกดก่อน "พูด"**: หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ การตรวจสอบการสะกดคำจะแสดงผลเมื่อคุณกดปุ่ม **พูด** ดังนั้น คุณจึงสามารถตรวจสอบตัวสะกดของข้อความ แชท แต่ละข้อความ และแก้ไขคำที่สะกดผิดก่อนที่ การจัดการด้านเว็บ ซอฟต์แวร์จะส่งข้อความ แชท ไปให้ลูกค้า
- **ใช้ข้อความ "ไม่อยู่ในสำนักงาน"**: ถ้าคุณใช้ตัวเลือกนี้ เมื่อคุณไม่ไม่ตอบลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด ข้อความจะถูกส่งไปให้ลูกค้า ซึ่งจะมีประโยชน์มาก ถ้าคุณวางแผนที่จะจัดการหลายๆ เซสชัน แชท หรือหลายๆ ช่องสัญญาณพร้อมกัน เช่น อีเมลและ แชท หลังจากที่คุณคลิกที่กล่องกาเครื่องหมายกล่องนี้ คุณสามารถเปลี่ยนช่วงเวลา และกำหนดเนื้อหาของข้อความที่อยู่ในกล่องข้อความ
- **ช่วงเวลาที่จะแสดงข้อความ "ไม่อยู่ในสำนักงาน"**: ข้อความที่อ้างถึงคำอธิบายของการกำหนดลักษณะก่อนหน้าจะถูกส่งไปในแต่ละครั้งที่เลยเวลาที่กำหนด จนกระทั่งคุณพิมพ์ข้อความ แชท ถึงลูกค้า
- **ข้อความ "ไม่อยู่ในสำนักงาน"**: ตัวเลือกนี้จะให้คุณสามารถเปลี่ยนข้อความที่ถูกส่งไปให้ลูกค้าเมื่อใดก็ตามที่คุณไม่ตอบภายในระยะเวลาที่กำหนด

การตั้งค่าที่นิยมเลือกไว้ค่าอื่น ๆ

ตัวเลือกต่างๆ ในแท็บ **อื่น ๆ** มีดังต่อไปนี้:

- **พาธของเบราเซอร์** Internet Explorer: หากคุณต้องการใช้โปรแกรม Internet Explorer ที่ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งอื่น ให้คลิกที่ปุ่มนี้เพื่อนำทางสู่โปรแกรมนั้น
- **ค่าเดิมของโหมดนี้คือ "ปรากฏให้เห็น" เมื่อมีการตรวจสอบเซสชันแชท**: (*ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น*) ถ้าคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์และเลือกตัวเลือกนี้ เมื่อใดก็ตามที่คุณเริ่มตรวจสอบเซสชันแชท ระบบจะประกาศการปรากฏตัวของคุณกับ Agent ในพื้นที่ทรานสคริปท์
- **เริ่มการทำงานร่วมกันโดยอัตโนมัติเมื่อมีการตรวจสอบเซสชัน แชท** – (*ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น*) หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ และทำการตรวจสอบหลายๆ เซสชัน แชท และไม่ได้ใช้ตัวเลือกเบราซิ่งที่ใช้ร่วมกันในเซสชัน คุณอาจต้องการเลือกตัวเลือกนี้ หรือไม่เช่นนั้น เมื่อใดก็ตามที่คุณเริ่มทำการตรวจสอบช่วงของการ แชท เบราเซอร์จะเปิดให้เบราซิ่งที่ใช้ร่วมกันทำงานในช่วงของการ แชท นั้น และเมื่อใดที่คุณออกจากช่วงของการ แชท เบราเซอร์ของคุณก็จะปิด
- **บันทึกทรัพยากรในระหว่างล็อคออกโดยอัตโนมัติ**: ถ้าเลือกตัวเลือกนี้ ทรัพยากรใหม่ใดๆ จะถูกบันทึกเสมอเมื่อล็อคออก และคุณจะไม่ได้รับข้อความถามว่าจะบันทึกทรัพยากรหรือไม่
- **ยืนยันก่อนลบโฟลเดอร์หรือทรัพยากร**: หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ ทุกครั้งที่คุณเริ่มลบทรัพยากรหรือโฟลเดอร์ จะมีคำถามจากกล่องโต้ตอบว่าคุณต้องการลบออกจริงๆ ใช่ไหม

- **เก็บสำเนาต้นฉบับไว้เมื่อคัดลอกทรัพยากรไปยังตำแหน่งใหม่**: หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ ทุกครั้งที่คุณลากและวางทรัพยากรจากโฟลเดอร์หนึ่งไปอีกโฟลเดอร์หนึ่ง ทรัพยากรต้นฉบับจะยังคงอยู่ในตำแหน่งเดิม ในขณะที่สำเนาของทรัพยากรนั้น จะถูกสร้างขึ้นในตำแหน่งใหม่
- **ใช้ทรัพยากรนี้เมื่อคลิกสองครั้ง**: หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ ทุกครั้งที่คุณคลิกสองครั้งที่ทรัพยากร เนื้อหาของทรัพยากรจะถูกแทรกลงในอีเมล หรือถูกส่งไปให้กับลูกค้าที่คุณ แชท ด้วยทันที หากคุณไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ เมื่อคุณดับเบิ้ลคลิกที่ทรัพยากรในช่วงของการ แชท นี้ ทรัพยากรจะย้ายไปที่พื้นที่ในการป้อนข้อความ ซึ่งเป็นโอกาสที่คุณจะได้ดูหรือเปลี่ยนข้อความก่อนที่จะส่งข้อความไปให้ลูกค้า

การใช้ Web Self-Service

ฐานข้อมูล Web Self-Service ประกอบด้วยข้อมูลคำร้องขอโดยทั่วๆ ไป ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ศูนย์บริการการติดต่อของคุณให้การสนับสนุน ข้อมูลนี้ช่วยให้ลูกค้าของคุณสามารถค้นหาคำตอบสำหรับคำถามของพวกเขาได้ด้วยตัวเอง ฐานข้อมูลนี้ยังถูกอ้างถึงในชื่อฐานข้อมูล FAQ (คำถามที่ถามบ่อยๆ)

คุณยังสามารถช่วยลูกค้าหาคำตอบในฐานข้อมูลด้วยวิธีต่อไปนี้

- สำหรับลูกค้าทาง แชท ของคุณ
  - ใช้คุณลักษณะซิงค์อัตโนมัติเพื่อนำพวกเขาไปยังเอกสารที่เหมาะสม
  - ส่ง URL ของเอกสารให้พวกเขา
- สำหรับลูกค้าทางอีเมลของคุณ
  - ส่งอีเมลพร้อม URL ของเอกสารที่เหมาะสม
  - วางเนื้อหาของเอกสารในอีเมลตอบของคุณ
- สำหรับลูกค้าทางโทรศัพท์ของคุณ
  - อ่าน URL หรือเนื้อหาของเอกสารที่เหมาะสมให้พวกเขา
  - ส่งอีเมลพร้อม URL ของเอกสารที่เหมาะสม
- สำหรับลูกค้าของคุณทุกคน
  - สร้างทรัพยากรด้วยเนื้อหาของเอกสาร

การค้นหาเอกสารใน Web Self-Service

นับเป็นแนวคิดที่ดีที่จะเรียนรู้วิธีการทำงานกับฐานข้อมูล Web Self-Service เพื่อให้คุณสามารถให้การช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว คุณสามารถค้นหาหัวข้อและข้อมูลต่างๆ โดยวิธีการสองวิธีดังต่อไปนี้:

- การนำทางโดยผ่านลำดับขั้นของหัวข้อ ในหน้า 161
- การค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service ในหน้า 161



เคล็ดลับ:

ตามค่าเริ่มต้นนั้น เบราเซอร์ของคุณจะปรากฏภายใน Avaya Agent ในการดูส่วนอื่นๆ ของเบราเซอร์ ให้เปิดเมนู **Avaya Agent** และเลือก **ด้านบนเสมอ** เครื่องหมายขีดถูก จะถูกลบออกไป

การนำทางโดยผ่านลำดับขั้นของหัวข้อ

วิธีหนึ่งที่จะค้นหาหัวข้อและข้อมูลเฉพาะในฐานข้อมูล Web Self-Service คือ การนำทางโดยผ่านลำดับขั้นของหัวข้อ ซึ่งจะได้อธิบายตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ในการนำทางโดยผ่านลำดับขั้นของหัวข้อ

1. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **ส่งคำถามที่ถามบ่อย**
2. หากคุณต้องการส่งเอกสารไปให้กับผู้ใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่ ผู้ใช้บริการเริ่มต้น ให้คลิก **จัดการกับคำถามที่ถามบ่อย ๆ** ที่ด้านซ้ายของหน้า

   เบราเซอร์ของคุณจะเปิดไปที่หน้า จัดการกับคำถามที่ถามบ่อยๆ และขอให้คุณเลือกผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ อาจเป็นบริษัท เช่น XYZ Corp หรือสถานที่ เช่น นิวยอร์ก หรือบอสตัน หรือคณะผู้ทำงาน เช่น ฝ่ายขายหรือฝ่ายสนับสนุน
3. เลือกผู้ใช้บริการ และคลิก **จัดการกับคำถามที่ถามบ่อย ๆ**

   หน้า ฐานข้อมูลของคำถามที่ถามบ่อยๆ จะแสดงรากของโฟลเดอร์ในฐานข้อมูลของเอกสารคำถามที่ถามบ่อย ๆ
4. หากคุณต้องการค้นหาเอกสารในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาที่ปรากฏ ให้เลือกภาษานั้นจากเมนู **เลือกภาษา** แบบดึงลงที่ด้านบนสุดของหน้า
5. นำทางโดยผ่านลำดับขั้นของโฟลเดอร์ในส่วนของ ฐานข้อมูลคำถามที่ถามบ่อยๆ เพื่อค้นหาหัวข้อที่ต้องการ

   หัวข้อจะแสดงในรูปแบบของ ไอคอนโฟลเดอร์ โฟลเดอร์หนึ่งอาจประกอบด้วยโฟลเดอร์อื่นๆ และโฟลเดอร์เหล่านี้ก็อาจมีโฟลเดอร์ย่อยอยู่ภายในอีก เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ เมื่อคุณเปิดโฟลเดอร์หัวข้อที่มีเอกสารต่างๆ อยู่ภายใน เอกสารเหล่านี้จะปรากฏบนอีกบรรทัดหนึ่งแยกจากโฟลเดอร์ เอกสารจะถูกทำเครื่องหมายด้วยไอคอนเอกสาร
6. คลิกที่เอกสารที่ต้องการดู

   เนื้อหาภายในเอกสารที่คุณเลือกจะปรากฏอยู่ในส่วนที่แสดงเนื้อหา ซึ่งแยกอยู่ด้านล่างของส่วนรายชื่อเอกสาร

   หากเอกสารดังกล่าวเป็น URL ให้คลิก ลิงค์ ที่อยู่ด้านล่างชื่อหัวข้อ เพื่อแสดงเว็บเพจที่มีข้อมูลดังกล่าวอยู่ภายใน

การค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service

คุณสามารถค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service สำหรับหัวข้อหรือเอกสารต่างๆ ที่มีอยู่ และตรงกับเกณฑ์การค้นหาของคุณ

เมื่อต้องการค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service

1. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **ค้นหา Web Self-Service**

   เพจค้นหาคำถามที่ถามบ่อยจะเปิดขึ้น

2. หากคุณต้องการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการรายอื่นที่ไม่ใช่ ผู้ใช้บริการเริ่มต้น ให้คลิก **ค้นหาคำถามที่ถามบ่อย ๆ** ที่ด้านซ้ายของหน้า เลือกผู้ใช้บริการ และคลิก **ค้นหาคำถามที่ถามบ่อย ๆ**

3. หากข้อมูลที่คุณต้องการดู เกี่ยวข้องกับภาษาเฉพาะ ให้ทำการเลือกที่เหมาะสมจากเมนูแบบดึงลง

4. ป้อนเงื่อนไขในการค้นหาลงในช่อง **คุณกำลังค้นหาอะไร**

   หมายเหตุ:
   ข้อความที่คุณป้อนอาจเป็นวลีหรือคำหลักคำเดียว คุณไม่สามารถใช้อักขระตัวแทนได้

5. คลิก **ค้น**

   เอกสารทั้งหมดที่มีคำหรือวลีที่คุณป้อน จะแสดงผลในหน้า ค้นหา

การส่งเอกสารให้ Web Self-Service

คุณสามารถส่งเอกสารเพิ่มเติมไปไว้ที่ฐานข้อมูลของ Web Self-Service หลังจากนั้น เอกสารจะถูกอนุมัติหรือปฏิเสธจากผู้ดูแลระบบ คุณสามารถสร้างเอกสารบนหน้า ส่งเอกสาร วางเอกสารที่มีอยู่แล้วลงบนหน้านั้น หรือป้อน URL ที่แสดงเอกสาร HTML

หมายเหตุ:
หากคุณคือซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณสามารถใช้ช่องเพิ่มเติมอีกหลายช่องเมื่อส่งเอกสาร สำหรับคำอธิบายของช่องเหล่านั้น ดูที่ การดู การแก้ไข หรือการลบเอกสารที่นำเสนอของคุณ ในหน้า 163

ในการส่งเอกสารไปไว้ที่ฐานข้อมูลของ Web Self-Service

1. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **ส่งคำถามที่ถามบ่อย**

2. หากคุณต้องการส่งเอกสารไปให้กับผู้ใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่ ผู้ใช้บริการเริ่มต้น ให้คลิก **จัดการกับคำถามที่ถามบ่อย ๆ** ที่ด้านซ้ายของหน้า

   เพจการจัดการคำถามที่ถามบ่อยจะเปิดขึ้นและให้เลือกผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ อาจเป็นบริษัท เช่น XYZ Corp หรือสถานที่ เช่น นิวยอร์ก หรือบอสตัน หรือคณะผู้ทำงาน เช่น ฝ่ายขายหรือฝ่ายสนับสนุน

3. เลือกผู้ใช้บริการ และคลิก **จัดการกับคำถามที่ถามบ่อย**

4. หากคุณต้องการค้นหาเอกสารในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาที่ปรากฏ ให้เลือกภาษานั้นจากเมนู **เลือกภาษา** แบบดึงลงที่ด้านบนสุดของหน้า

5. เลือกหัวข้อที่คุณต้องการเพิ่มลงในเอกสาร

6. ที่ด้านล่างของหน้า จัดการกับคำถามที่ถามบ่อยๆ ให้คลิก **ส่ง**

   หน้า ส่งเอกสาร จะปรากฏขึ้น

7. ตั้งชื่อให้กับเอกสารนี้ในช่อง **ชื่อเอกสาร**

8. หากเอกสารดังกล่าว คือ การจัดตั้งค่าหน้า HTML สำหรับเว็บไซต์ ให้คลิก **อินเทอร์เน็ตลิงค์** และป้อน URL พร้อมที่อยู่ที่ครบถ้วน เช่น `http://www.avaya.com`

9. หากเอกสารเป็นข้อความ ให้คงปุ่ม **ข้อความ** ที่ถูกเลือกไว้เหมือนเดิม ป้อนข้อความของคุณสำหรับฐานข้อมูล Web Self-Service ในกล่อง **ข้อความ**

   เคล็ดลับ:

   หากต้องการ คุณสามารถคัดลอกจากเอกสารที่มีอยู่ เช่น เอกสารของโปรแกรม Microsoft® Word หรืออีเมล แล้วจึงวางสำเนาเอกสารนั้นลงในกล่องข้อความ

10. อ่านข้อความที่คุณเขียนเพื่อตรวจหาข้อผิดพลาด

    เคล็ดลับ:

    คุณสามารถใช้ลูกเล่นต่อไปนี้เพื่อตรวจสอบตัวสะกดในเอกสารของคุณ เลือกเอกสารทั้งหมดในกล่องข้อความ และคลิก Ctrl+C เพื่อคัดลอกข้อความ หลังจากนั้นให้ไปที่ Web Agent แล้วเลือก **เครื่องมือ** > **เขียนอีเมล์ใหม่** คลิก Ctrl+V เพื่อวางข้อความที่คุณได้คัดลอกไว้ลงบนพื้นที่ป้อนข้อความ คลิกปุ่ม **ตรวจสอบตัวสะกด** และทำการตรวจสอบการสะกดคำ หลังจากคุณได้แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ แล้ว ให้เลือกและคัดลอกข้อความนั้น กลับไปที่เบราเซอร์ของคุณ และหน้า ส่งเอกสาร วางข้อความนั้นลงบนกล่อง ข้อความ (หลังจากนั้น คุณสามารถลบข้อความที่เขียนออกจาก Web Agent)

11. เลื่อนไปที่ด้านล่างของหน้า ส่งเอกสาร และคลิก **ส่ง**

    เอกสารของคุณจะถูกเพิ่มลงในรายการ เอกสารที่เสนอ ซึ่งก็คือ รายชื่อเอกสารที่รอการอนุมัติจากซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณ หากคุณต้องการดู, แก้ไข หรือลบเอกสารที่คุณได้ส่งไปแล้ว ดูที่ การดู การแก้ไข หรือการลบเอกสารที่นำเสนอของคุณ ในหน้า 163

การดู การแก้ไข หรือการลบเอกสารที่นำเสนอของคุณ

คุณสามารถแก้ไขเอกสารที่คุณได้เสนอไว้ เพื่อรวมไว้ในฐานข้อมูลคำถามที่ถามบ่อยๆ หรือย้ายเอกสารนั้นออกก่อนที่ซุปเปอร์ไวเซอร์ของคุณจะอนุมัติหรือปฏิเสธเอกสารดังกล่าว

หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณสามารถดู แก้ไข และลบเอกสารที่ Agent ในคณะผู้ทำงานของคุณส่งเข้ามา นอกจากนั้น ในฐานะซุปเปอร์ไวเซอร์ ถือเป็นความรับผิดชอบของคุณที่จะต้องอ่านเอกสารต่างๆ ที่ Agent ได้ส่งเข้ามาในฐานข้อมูล เพื่อที่จะอนุมัติหรือปฏิเสธเอกสารดังกล่าว ดูข้อมูลที่ การอนุมัติหรือการปฏิเสธเอกสาร (ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น) ในหน้า 164

ในการดู แก้ไขหรือลบเอกสารข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อย

1. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **ส่งคำถามที่ถามบ่อย**

2. **เลือก** จัดการกับข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อยๆ จากด้านซ้ายของหน้า

3. หากคุณต้องการดูว่า มีการป้อนข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อยๆ สำหรับผู้ใช้บริการรายอื่นแล้ว หรือคำถามนั้นแสดงในภาษาอื่น ให้ทำการเลือกที่เหมาะสม หลังจากนั้น ให้คลิกที่ปุ่ม **จัดการกับข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อย ๆ**

   รายการคำถามที่ถามบ่อยๆ ที่ค้างอยู่ สำหรับผู้ใช้บริการรายนี้ และภาษานี้ได้ปรากฏขึ้น

4. ในการดูเอกสารที่เสนอ ให้คลิกที่ชื่อเอกสารนั้น
5. หากคุณเป็น Agent ให้ทำการเปลี่ยนแปลงตามที่จำเป็นและคลิกปุ่ม **ปรับปรุง**
6. หากคุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์:
   a. อ่านเอกสาร และตัดสินใจว่าคุณต้องการอนุมัติเอกสารนี้หรือไม่ หากคุณไม่ต้องการเพิ่มเอกสารนี้ ให้เลื่อนไปที่ด้านล่างของหน้า และคลิกปุ่ม **ปฏิเสธ** หรือไม่เช่นนั้น ให้ทำตามขั้นตอนนี้ต่อไป
   b. ป้อนชื่อ ASCII สำหรับเอกสาร ชื่อนี้มักจะปรากฏเหมือนกับที่คุณป้อนทุกประการไม่ว่าจะเลือกใช้ภาษาใด
   c. ทำการเปลี่ยนแปลงตามที่จำเป็นกับส่วนของเอกสารที่ปรากฏเป็นภาษาเฉพาะ ซึ่งเป็นส่วนที่ Agent ได้ป้อนไว้ก่อนหน้านี้
   d. ป้อนประเภทของงาน บัญชีเมล และข้อมูลเกี่ยวกับลูกเล่นการกำหนดเส้นทางสำหรับเอกสารนี้ (สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับช่องเหล่านี้ ดูที่ *คู่มือผู้ดูแลระบบ Interaction Center*)
   e. คลิกปุ่ม **อนุมัติ**

การอนุมัติหรือการปฏิเสธเอกสาร (*ซุปเปอร์ไวเซอร์เท่านั้น*)

ในฐานะที่คุณเป็นซุปเปอร์ไวเซอร์ คุณต้องอนุมัติหรือปฏิเสธเอกสารต่างๆ ที่สมาชิกในคณะผู้ทำงานของคุณเสนอเข้ามา

ในการอนุมัติหรือปฏิเสธเอกสารข้อเสนอคำถามที่ถามบ่อย

1. ใน Web Agentให้เลือก **เครื่องมือ** > **ส่งคำถามที่ถามบ่อย**
2. **เลือก** จัดการกับข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อยๆ จากด้านซ้ายของหน้า
3. เลือกผู้ใช้บริการหรือภาษาของเอกสารที่เสนอ ที่คุณต้องการดูและคลิกที่ **จัดการกับข้อเสนอของคำถามที่ถามบ่อย ๆ**

   รายการเอกสารคำถามที่ถามบ่อยๆ ที่ค้างอยู่สำหรับผู้ใช้บริการรายนี้จะแสดงผล

4. ในการดูเอกสารที่เสนอ ให้คลิกที่ชื่อเรื่องในคอลัมน์ **ที่ค้างอยู่**
5. อ่านเอกสาร และตัดสินใจว่า คุณต้องการยอมรับเอกสารนี้หรือไม่ หากคุณไม่ต้องการเพิ่มเอกสารนี้ ให้เลื่อนไปที่ด้านล่างของหน้า และคลิกปุ่ม **ปฏิเสธ** หรือไม่เช่นนั้น ให้ทำตามขั้นตอนนี้ต่อไป
6. ป้อนชื่อ ASCII สำหรับเอกสาร ชื่อนี้มักจะปรากฏเหมือนกับที่คุณป้อนทุกประการไม่ว่าจะเลือกใช้ภาษาใด
7. ทำการเปลี่ยนแปลงตามที่จำเป็นกับส่วนของเอกสารที่ปรากฏเป็นภาษาเฉพาะ ซึ่งเป็นส่วนที่ Agent ได้ป้อนไว้ก่อนหน้านี้

8. ป้อนประเภทของงาน บัญชีเมล และข้อมูลเกี่ยวกับลูกเล่นการกำหนดเส้นทางสำหรับเอกสารนี้ (สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับช่องเหล่านี้ ดูที่ *คู่มือผู้ดูแลระบบ Interaction Center*)
9. คลิกปุ่ม **ยอมรับ**

ภาคผนวก A: วิธีแก้ปัญหา

ในบางครั้ง Avaya Agent หรือหนึ่งในคุณสมบัติอาจทำงานได้ไม่สมบูรณ์ ค้นหาคำอธิบายลักษณะปัญหาของคุณ และปฏิบัติตามวิธีแก้ปัญหาเพื่อให้กลับเป็นปกติ

- ปัญหาของ Avaya Agent ในหน้า 167
- ปัญหาของสายโทรเข้า ในหน้า 171
- Avaya Agent เกี่ยวกับปัญหา Citrix ในหน้า 175

ปัญหาของ Avaya Agent

คุณอาจประสบปัญหาดังต่อไปนี้กับโปรแกรม Avaya Agent ลองใช้วิธีแก้ปัญหาตามรายการต่อไปนี้สำหรับแต่ละปัญหา

- Avaya Agent หยุดตอบสนอง ในหน้า 167
- Avaya Agent และแผงควบคุมปลั๊กอิน Java ไม่ตอบสนอง ในหน้า 168
- ไม่สามารถล็อกเข้าสู่ Avaya Agent ในหน้า 171
- Agent ไม่สามารถเปิดใช้รายชื่อติดต่อทางแชท ในหน้า 171
- กล่องโต้ตอบการพิมพ์ไม่เปิดขึ้นเมื่อคลิกปุ่ม พิมพ์ บนแถบเครื่องมืออีเมล ในหน้า 169

Avaya Agent หยุดตอบสนอง

ปัญหา: ในบางครั้ง คุณอาจประสบกับปัญหาการแสดงผลของ Avaya Agent คุณอาจใช้ซอฟต์แวร์ไม่ได้อย่างที่เคย

วิธีแก้ปัญหา: คุณสามารถกู้คืน Avaya Agent ให้กลับเป็นปกติได้โดยยุติบางขั้นตอนที่คอมพิวเตอร์ของคุณใช้อยู่เพื่อสนับสนุน Avaya Agent

หมายเหตุ:
คุณต้องมีสิทธิ์ของผู้ดูแลระบบเพื่อทำตามขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้ ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ หากคุณไม่มีสิทธิ์เหล่านี้ หรือหากคุณต้องการความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่อไปนี้ หากคุณไม่สามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบ ให้ปิดเครื่อง และรีสตาร์ทอีกครั้ง

ในการกู้คืน Avaya Agent

1. หากเป็นไปได้ ให้ออกจากโปรแกรม Avaya Agent

หมายเหตุ:
หากคุณไม่สามารถออกจากโปรแกรม Avaya Agent ให้เปิด Windows Task Manager และยุติงานของโปรแกรม

2. เปิด Windows Task Manager
3. แล้วยุติขั้นตอน qui และ vtel ตามกัน
4. ล็อกเข้าโปรแกรม Avaya Agent
5. หากโปรแกรม Avaya Agent มีขนาดใหญ่เกินไป ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
   a. วางตัวกะพริบไว้เหนือแถบงานของโปรแกรม Windows จนกระทั่งคุณเห็นลูกศรพร้อมปลายสองด้าน โดยด้านหนึ่งชี้ขึ้น และอีกด้านหนึ่งชี้ลง
   b. คลิกที่เมาส์ และลากตัวกะพริบขึ้น จนกระทั่งแถบงานมีขนาดใหญ่ขึ้น
   c. ทำซ้ำตามขั้นตอน ก.
   d. คลิกที่เมาส์ และลากตัวกะพริบลง จนกระทั่งแถบงานกลับมามีขนาดเท่าเดิม

   Avaya Agent ควรทำงานได้อย่างถูกต้อง และควรมีขนาดปกติอีกครั้ง

หมายเหตุ:
ถ้าระบบ Avaya IC มีปัญหาและถูกรีสตาร์ท คุณอาจเห็นกล่องข้อความ **สลับเป็น/ลองใหม่** หากเกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น คุณไม่ควรคลิกที่เมาส์ แต่ควรรอสักครู่เพื่อให้เวลาระบบกู้คืนด้วยตัวเอง

Avaya Agent และแผงควบคุมปลั๊กอิน Java ไม่ตอบสนอง

ปัญหา: หลังจากที่คุณล็อกเข้าสู่ Avaya Agent และเปิดแผงควบคุม Sun JVM ทั้ง Avaya Agent และแผงควบคุม Sun JVM จะหยุดตอบสนอง

วิธีแก้ปัญหา:เพื่อกู้คืน Avaya Agent ให้กลับสู่สถานะปกติ ให้ตั้งค่าแสดงผลการเร่งความเร็วด้วยฮาร์ดแวร์เป็น **ไม่มี** สำหรับเครื่องของคุณ

หมายเหตุ:
คุณอาจต้องการสิทธิ์ของผู้ดูแลระบบเพื่อทำตามขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้ ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ หากคุณไม่มีสิทธิ์เหล่านี้ หรือหากคุณต้องการความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่อไปนี้

ในการกู้คืน Avaya Agent

1. จากเมนู **เริ่มต้น** ของ Windows ให้เปิดแผงควบคุม
2. คลิกสองครั้งที่ **แสดงผล**
3. ในกล่องโต้ตอบ **แสดงผลคุณสมบัติ** ให้คลิกแท็บ **การตั้งค่า**
4. ในแท็บ **การตั้งค่า** คลิก **ขั้นสูง**
5. ในกล่องโต้ตอบการตรวจสอบ เลือกแท็บ **การแก้ปัญหา**
6. ลากตัวเลื่อนสำหรับ **การเร่งความเร็วด้วยฮาร์ดแวร์** ไปทางซ้ายแล้วตั้งค่าเป็น **ไม่มี**

7. คลิกปุ่ม **ตกลง**
8. คลิกปุ่ม **ตกลง**
9. ปิดแผงควบคุม

กล่องโต้ตอบการพิมพ์ไม่เปิดขึ้นเมื่อคลิกปุ่ม พิมพ์ บนแถบเครื่องมืออีเมล

ปัญหา: เมื่อคุณคลิกปุ่ม พิมพ์ บนแถบเครื่องมืออีเมลแล้วระบบไม่แสดงกล่องโต้ตอบการพิมพ์

ปัญหานี้เกิดจากการติดตั้งซอฟต์แวร์บางตัวซึ่งไปลบการดำเนินการพิมพ์สำหรับชนิดไฟล์ที่มีนามสกุล `*.htm` นามสกุล `.htm` ใช้สำหรับไฟล์ชั่วคราวสำหรับอีเมล HTML ซึ่งมีผลให้ไม่สามารถโหลดไฟล์ `dll` ที่เหมาะสมสำหรับคำสั่งพิมพ์ที่มาจาก Web Agent ได้

การแก้ปัญหา: ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้บนระบบ Agent ที่คำสั่งพิมพ์ไม่ทำงาน

เพื่อแสดงผลกล่องโต้ตอบการพิมพ์

1. ตรวจสอบว่าตัวติดตั้ง Agent ได้คัดลอกไฟล์ `jar` และ `dll` ที่จำเป็นต่อไปนี้ทั้งหมดแล้วหรือยัง

   ไฟล์ jar ที่จำเป็น: jdic, jdic_stub_windows

   ที่ตั้งของไฟล์ jar: *`IC_INSTALL_DIR`*`\IC73\Webagent\jars`

   ไฟล์ dll ที่จำเป็น: jdic.dll

   ที่ตั้งของไฟล์ dll: *`IC_INSTALL_DIR`*`\IC73\bin`

2. ถ้าไฟล์ jar และ dll ที่กล่าวถึงด้านบนไม่มีอยู่ในที่ตั้ง ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

   a. บนระบบ Agent ให้ไปที่โฟลเดอร์ ชั่วคราว ของระบบ Agent

      จากเมนู **เริ่มต้น** ของ Windows คลิก **ปฏิบัติการ** แล้วพิมพ์ `%tmp%` แล้วคลิก **ตกลง**

   b. จากแถบเมนูหลัก ให้คลิก **เครื่องมือ** > **ตัวเลือกโฟลเดอร์**

   c. ในกล่องโต้ตอบ **ตัวเลือกโฟลเดอร์** คลิกที่แท็บ **ชนิดไฟล์**

   d. ในรายการ **ชนิดไฟล์ที่ลงทะเบียนแล้ว** เลือกนามสกุล HTM

      กด H+T+M เพื่อค้นหานามสกุล HTM

   e. เมื่อเลือกนามสกุล `HTM` แล้ว ให้คลิกปุ่ม **ขั้นสูง**

      ระบบจะแสดงกล่องโต้ตอบ **แก้ไขชนิดไฟล์**

   f. ตรวจสอบว่าคำสั่ง **พิมพ์** หรือ **พิมพ์ไป** แสดงอยู่ในรายการ **การดำเนินการ**

   g. ถ้าการดำเนินการ **พิมพ์** ไม่แสดงในรายการ **การดำเนินการ** ให้เพิ่มการดำเนินการ **พิมพ์**

      1. ในกล่องโต้ตอบ **แก้ไขชนิดไฟล์** ให้คลิก **สร้างใหม่**

2. ในช่อง **การดำเนินการ** ของกล่องโต้ตอบ **การดำเนินการใหม่** ให้ใส่ พิมพ์
3. ในแอปพลิเคชันที่ใช้ดำเนินการช่องคำสั่งให้ใส่ข้อความต่อไปนี้:

   ```
   "C:\WINDOWS\system32\rundll32.exe" "C:\WINDOWS\system32\
   mshtml.dll",PrintHTML "%1"
   ```

หมายเหตุ:
ตรวจให้แน่ใจว่าไฟล์ `rundll32.exe` และ `mshtml.dll` แสดงอยู่ในที่ตั้งที่กล่าวถึงด้านบน

4. เลือกกล่องเครื่องหมาย **ใช้** DDE

   ระบบจะแสดงช่องเพิ่ม

5. ในช่อง **แอปพลิเคชัน** ให้ใส่ `mshtml`
6. ในช่อง **หัวข้อ** ให้ใส่ ÃÐ°°
7. คลิกปุ่ม **ตกลง**
8. ตรวจสอบว่าคำสั่ง **พิมพ์** ถูกเพิ่มเข้าไปในรายการ **การดำเนินการ** แล้วหรือยัง

h. ถ้าคำสั่ง **พิมพ์ไป** ไม่แสดงในรายการ **การดำเนินการ** ให้เพิ่มคำสั่ง **พิมพ์ไป**

1. ในกล่องโต้ตอบ **แก้ไขชนิดไฟล์** ให้คลิก **สร้างใหม่**
2. ในช่อง **การดำเนินการ** ของกล่องโต้ตอบ **การดำเนินการใหม่** ให้ใส่ ¾ÔÁ¾ìä»
3. ในแอปพลิเคชันที่ใช้ดำเนินการช่องคำสั่งให้ใส่ข้อความต่อไปนี้:

   ```
   " "C:\WINDOWS\system32\rundll32.exe" "C:\WINDOWS\system32\
   mshtml.dll",PrintHTML "%1" "%2" "%3" "%4""
   ```

หมายเหตุ:
ตรวจให้แน่ใจว่าไฟล์ `rundll32.exe` และ `mshtml.dll` แสดงอยู่ในที่ตั้งที่กล่าวถึงด้านบน

4. เลือกกล่องเครื่องหมาย **ใช้** DDE

   ระบบจะแสดงช่องเพิ่ม

5. ในช่อง **แอปพลิเคชัน** ให้ใส่ `mshtml`
6. ในช่อง **หัวข้อ** ให้ใส่ ระบบ
7. คลิกปุ่ม **ตกลง**

i. ตรวจสอบว่าคำสั่ง **พิมพ์ไป** ถูกเพิ่มเข้าไปในรายการ **การดำเนินการ** แล้วหรือยัง

j. ในกล่องโต้ตอบ **แก้ไขชนิดไฟล์** ให้คลิก **ตกลง**

3. ล็อกเข้าสู่อินเตอร์เฟสของ Avaya Agent แล้วตรวจสอบว่าระบบแสดงกล่องโต้ตอบ **พิมพ์** หรือไม่เมื่อคุณกดปุ่ม **พิมพ์** บนแถบเครื่องมืออีเมล

หมายเหตุ:
ถ้าคำสั่งพิมพ์แสดงขึ้นในรายการ **การดำเนินการ** แล้ว ให้ตรวจสอบว่าช่องที่กล่าวถึงด้านบนมีค่าที่ถูกต้องแล้วหรือไม่

ไม่สามารถล็อกเข้าสู่ Avaya Agent

ปัญหา: เกิดขึ้นหลังจากปัญหาที่ทำให้คุณต้องออกจาก Avaya Agent แล้วคุณพยายามจะล็อกเข้าสู่ Avaya Agent อีกครั้ง คุณจะเห็นกล่องโต้ตอบ **การแจ้งว่าเซิร์ฟเวอร์หลักเสีย**

วิธีแก้ปัญหา: คุณอาจต้องใช้ Windows Task Manager เพื่อปิดขั้นตอน vtel ก่อนที่คุณจะล็อกกลับเข้าสู่ระบบ สอบถามผู้ดูแลระบบของคุณถึงวิธีการทำ

Agent ไม่สามารถเปิดใช้รายชื่อติดต่อทางแชท

ปัญหา: Agent ไม่สามารถเปิดใช้รายชื่อติดต่อทางแชท เมื่อไม่สามารถแยกแยะชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ ICM จากระบบ Agent ได้

การแก้ปัญหา: ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. ล็อกออกจาก Avaya Agent
2. เพิ่มการป้อนโฮสต์สำหรับชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ ICM ในไฟล์โฮสต์ของระบบ Agent

   หมายเหตุ:
   ตรวจสอบว่าชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ ICM ถูกแยกแยะแล้วบนระบบ Agent
3. ล็อกเข้าโปรแกรม Avaya Agent

ปัญหาของสายโทรเข้า

คุณอาจประสบกับปัญหาดังต่อไปนี้เมื่อจัดการกับการติดต่อด้วยเสียงเรียกเข้า ลองใช้วิธีแก้ปัญหาที่ปรากฏตามรายการต่อไปนี้สำหรับปัญหาแต่ละปัญหา

- ไม่สามารถล็อกเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ Telephony
- ไม่ได้ไฮไลท์การติดต่อด้วยเสียงของสายปัจจุบัน
- เซิร์ฟเวอร์หลักเสีย
- สถานะของ Agent เปลี่ยนแปลงไป เมื่อล็อกเข้าระบบหลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย
- ไม่สามารถใช้สายสนทนา หลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย
- ไม่สามารถรับการโอนสายคำปรึกษา
- ซอฟต์โฟนหยุดตอบสนอง
- Avaya Agent ไม่สามารถล็อกเข้าซอฟต์โฟนได้

หมายเหตุ:
ถ้าคุณใช้สวิตช์โทรศัพท์ CM กับโหมด Auto-In ให้ดู การใช้โหมด Auto-In Work ในหน้า 62 สำหรับข้อมูลการแก้ปัญหา

ไม่สามารถล็อกเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์ Telephony

ปัญหา: เมื่อคุณล็อกเข้าสู่ Avaya Agent คุณจะได้รับข้อความ *ต้องล็อกเข้า VESP ก่อนที่จะล็อกเข้า Telephony*

วิธีแก้ปัญหา: โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ เซิร์ฟเวอร์หลักหรือเซิร์ฟเวอร์ EDU อาจไม่ตอบสนองและ Avaya IC ไม่สามารถเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ Telephony ได้

ไม่ได้ไฮไลท์การติดต่อด้วยเสียงของสายปัจจุบัน

ปัญหา:ถ้าคุณเลื่อนตัวกะพริบออกจากรายการงานโทรศัพท์ การติดต่อด้วยเสียงปัจจุบันจะไม่ถูกไฮไลท์

วิธีแก้ปัญหา: แม้ว่าการติดต่อที่ใช้อยู่จะไม่ถูกไฮไลท์ คุณก็ยังสามารถจดจำการติดต่อที่ใช้อยู่ได้ โดยดูที่วงเล็บเหลี่ยมที่แสดงอยู่กับการติดต่อ

เซิร์ฟเวอร์หลักเสีย

ปัญหา: คุณเห็นกล่องโต้ตอบ **การแจ้งว่าเซิร์ฟเวอร์หลักเสีย**

วิธีแก้ปัญหา: ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อพยายามกู้คืนการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์

1. คุยกับสายปัจจุบันให้เสร็จก่อนวางสาย
2. คลิก **ลองอีกครั้ง** ในกล่องโต้ตอบ **การแจ้งว่าเซิร์ฟเวอร์หลักเสีย**
3. หากกู้คืนการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้แล้ว ข้อความในกล่องโต้ตอบจะแสดงข้อความ *Avaya Agent เชื่อมต่อกับ เซิร์ฟเวอร์หลักได้อีกครั้งหนึ่งแล้ว* หากคุณเห็นข้อความนี้ ให้คลิกปุ่ม **ตกลง**
4. หากไม่สามารถกู้คืนการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้ ให้คลิกปุ่ม **ลองใหม่** อีกครั้ง
5. หากยังไม่สามารถกู้คืนการเชื่อมต่อ กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ

CTI - เซิร์ฟเวอร์ล้มเหลวในรายการงานทางโทรศัพท์

ปัญหา: คุณเห็น CTI - **เซิร์ฟเวอร์ล้มเหลว** ในรายการงานโทรศัพท์ของคุณ

วิธีแก้ปัญหา: ข้อความแจ้งว่าปัญหาอาจเกี่ยวข้องกับ Telephony ในการแก้ไขปัญหานี้ ให้ตั้งค่าซอฟต์โฟนของคุณใหม่ด้วยการคลิกขวา และเลือก **ซอฟต์โฟน – ตั้งค่าใหม่** ถ้ายังมีปัญหาอยู่ ให้ล็อกออกจาก Avaya Agent แล้วล็อกเข้าใหม่อีกครั้ง

หากคุณยังเห็นข้อความ CTI – เซิร์ฟเวอร์เสีย เมื่อคุณล็อกกลับเข้ามาแล้ว โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

สถานะของ Agent เปลี่ยนแปลงไป เมื่อล็อกเข้าระบบหลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย

ปัญหา: หลังจากเซิร์ฟเวอร์ Telephony ล้มเหลว คุณล็อกออก แล้วล็อกเข้าใหม่ ช่องสัญญาณเสียงของคุณไม่อยู่ในสถานะที่เคยเป็นเมื่อคุณล็อกเข้า

วิธีแก้ปัญหา: ช่องสัญญาณเสียงของคุณจะอยู่ในสถานะที่เคยเป็นเมื่อคุณล็อกเข้า เปลี่ยนสถานะกลับไปเป็นแบบที่เคยเป็น ก่อนที่จะเกิดข้อผิดพลาด หากคุณอยู่ในสถานะ สรุปรวบรวมผล ก่อนที่เซิร์ฟเวอร์จะเสีย ให้เลือกการติดต่อด้วยเสียง และป้อนข้อมูลที่จำเป็นลงในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หรือสคริปท์การสนทนา คุณจะต้องป้อนข้อมูลที่ไม่ได้บันทึกก่อนเซิร์ฟเวอร์เสียอีกครั้งหนึ่ง

ไม่สามารถใช้สายสนทนา หลังจากเซิร์ฟเวอร์เสีย

ปัญหา: คุณเห็นกล่องโต้ตอบ **การแจ้งว่าเซิร์ฟเวอร์หลักล้มเหลว** และคุณคลิกปุ่ม **ลองอีกครั้ง** เมื่อกลับมาเชื่อมต่ออีกครั้งหนึ่งแล้ว คุณคลิกที่ปุ่ม Agent และไอคอนเปลี่ยนเป็น **ใช้ได้** อย่างไรก็ดี แถบควบคุมสถานะกลับระบุว่า คุณยังอยู่ในสถานะ ไม่พร้อมให้บริการสำหรับสายเสียง

วิธีแก้ปัญหา: โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

วิธีแก้ปัญหา: ในการแก้ไขปัญหานี้ ให้ตั้งค่าซอฟต์โฟนของคุณใหม่ด้วยการคลิกขวา และเลือก **ซอฟต์โฟน - ตั้งค่าใหม่** ถ้ายังมีปัญหาอยู่ ให้ล็อกออกจาก Avaya Agent แล้วล็อกเข้าใหม่อีกครั้ง

หากสถานะของคุณยังปรากฏว่าไม่พร้อมใช้เสียงเมื่อคุณล็อกกลับเข้ามาอีกครั้ง กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ

ไม่สามารถรับการโอนสายคำปรึกษา

ปัญหา: ในสถานการณ์ที่อธิบายด้านล่างนี้ คุณอาจไม่สามารถโอนสายคำปรึกษาให้กับ Agent อื่นได้สำเร็จ หรือ Agent อื่นอาจไม่สามารถโอนสายคำปรึกษาให้คุณได้สำเร็จ (มีการโอนสายคำปรึกษาอธิบายอยู่ใน การให้ Agent รายอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อด้วยเสียง ในหน้า 65)

1. Agent จะพยายามโอนการติดต่อด้วยเสียงมาให้คุณด้วยคุณลักษณะ การปรึกษาหารือ แต่ด้วยเหตุผลบางประการ Agent นั้นได้ยกเลิกการโอน
2. คุณได้รับกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** สำหรับการติดต่อที่ถูกโอน แต่เปิดกล่องโต้ตอบนี้ค้างไว้
3. Agent คนเดิมพยายามโอนสายแบบการปรึกษาหารือมาให้คุณอีกครั้ง
4. คุณไม่สามารถรับสายเนื่องจากปุ่ม **รับสาย** ไม่เปิดให้ใช้งานเลย

วิธีแก้ปัญหา: คุณต้องคลิก **ตกลง** ในกล่องโต้ตอบ **สรุปรวบรวมผล** หลังจากนั้น คุณก็จะสามารถรับสายได้

ซอฟต์โฟนหยุดตอบสนอง

ปัญหา: ซอฟต์โฟนอาจไม่สามารถทำหน้าที่ของโทรศัพท์ หรืออาจดูเหมือนว่าถูก "ล็อค" ไว้สักระยะหนึ่งแล้ว

วิธีแก้ปัญหา: หากคุณใช้ทั้งเครื่องโทรศัพท์จริงๆ และซอฟต์โฟน ปัญหาอาจมาจากการตั้งค่าที่ต่างกันของซอฟต์โฟนและเครื่องโทรศัพท์ของคุณ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหานี้ คุณควรสอบถามผู้ดูแลระบบ เพื่อยืนยันว่า การตั้งค่าสถานะที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับโทรศัพท์ และซอฟต์โฟนนั้นเหมือนกัน

ในกรณีที่ซอฟต์โฟนของคุณล้มเหลว คุณต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อติดตั้ง และซิงโครไนซ์การเชื่อมต่อระหว่าง ซอฟต์โฟน กับโทรศัพท์จริงๆ ของคุณอีกครั้ง

เพื่อตั้งค่าการสื่อสารระหว่าง ซอฟต์โฟน กับโทรศัพท์อีกครั้ง

1. หากคุณกำลังติดต่อด้วยเสียง ให้สนทนาผ่านเครื่องโทรศัพท์ให้เสร็จก่อน
2. ตั้งสถานะ Agent ของคุณว่า ไม่ว่าง ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การเปลี่ยนสถานะ agent ของคุณ ในหน้า 38

   หมายเหตุ:
   ตัวเลือก **ซอฟต์โฟน - ตั้งค่าใหม่** จะล้างกิจกรรมปัจจุบันทั้งหมดจาก ซอฟต์โฟน และยกเลิกการโทรทุกสาย คุณจึงต้องทำตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 ให้เสร็จ ก่อนใช้ซอฟต์โฟน - **ตั้งค่าใหม่**
3. คลิกขวาตรงส่วนที่ว่างของ Avaya Agent แล้วเลือก **ซอฟต์โฟน - ตั้งค่าใหม่**
4. คลิกปุ่ม **ตกลง**

หากขั้นตอนนี้ยังไม่ช่วยแก้ปัญหา กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

Avaya Agent ไม่สามารถล็อกเข้าซอฟต์โฟนได้

ปัญหา: Avaya Agent ไม่สามารถล็อกเข้าซอฟต์โฟนได้

การแก้ปัญหา: ตรวจสอบว่า Agent ได้ล็อกเข้าซอฟต์โฟนแล้วหรือยัง ถ้า Agent ล็อกเข้าซอฟต์โฟนแล้ว Agent ต้องล็อกออกจากเครื่องโทรศัพท์ด้วยตัวเอง แล้วจึงลองล็อกเข้าซอฟต์โฟนจากเมนูของ Avaya Agent

Avaya Agent เกี่ยวกับปัญหา Citrix

ปัญหา: คุณมีปัญหากับการขยาย Avaya Agent หลังจากที่ย่อแอปพลิเคชัน

วิธีแก้ปัญหา: เพื่อแก้ปัญหานี้:

1. คลิกขวาที่แอปพลิเคชัน Avaya Agent ที่ย่อ แล้วเลือก **ปิด**
2. เมื่อ Avaya Agent ขยาย ในกล่องโต้ตอบที่ขอให้ยืนยันว่าออก ให้คลิก **ไม่**

ปัญหา: ถ้าคุณพยายามเปิดใช้อินเตอร์เฟสของ Avaya Agent Rich Client ผ่านไคลเอนต์ Citrix ระบบจะแสดงกล่องโต้ตอบพร้อมข้อความผิดพลาดดังนี้:

Avaya Agent Error 11008: ไม่สามารถลงทะเบียนแถบแอปพลิเคชัน

การยุติแอปพลิเคชัน"

การแก้ปัญหา: ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อแก้ปัญหา:

วิธีการแก้ปัญหา:

1. บนข้อความผิดพลาดในกล่องโต้ตอบ คลิก **ตกลง**
2. บนเซิร์ฟเวอร์ Citrix เปิดไฟล์ `qui.ini` เพื่อแก้ไข
3. ในไฟล์ `qui.ini` ให้ใส่ค่าต่อไปนี้ในหมวด **[QConsole]**:

   ResizeDesktop=FALSE
4. รีสตาร์ท Avaya Agent Rich Client

ดัชนี

A

Agent
- แชทการประชุมทาง . . . 132
- การโอนแชท . . . 133
- การยกเลิกการโอน . . . 135
- การยกเลิกการโอนและการประชุม . . . 135
- การยกเลิกการประชุม . . . 135
- ช่องรหัส . . . 33
- ช่องรหัสที่นั่ง . . . 33
- ช่องรหัสผ่าน . . . 33

Agent ภายนอก
- แจ้งเตือนอีเมลที่เกี่ยวข้องกับ . . . 102
- การค้นหาใน UAD . . . 51, 91
- การส่งอีเมลไปยัง . . . 90
- คำจำกัดความ . . . 90

Avaya Agent
- แถบควบคุมสถานะ . . . 14
- เมนู . . . 13
- Citrix . . . 35
  - เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
  - เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 38
- Web Agent . . . 113
- การล็อคเข้า . . . 31
- การล็อคออก . . . 35
- จำนวนช่องสัญญาณ . . . 38
- ซอฟต์โฟน . . . 61
- ที่ว่าง . . . 32
- ภาพรวม . . . 12
- สคริปท์การสนทนา . . . 15
- สถานะของ Agent . . . 38
- องค์ประกอบ . . . 11

C

Citrix
- เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
- เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 37, 38
- การแก้ไขปัญหา . . . 175
- การเข้าถึง Avaya Agent . . . 35

CM
- โหมดการทำงาน Auto-In . . . 62

CTI – เซิร์ฟเวอร์ล้มเหลว . . . 64

D

DTMF, การส่งข้อมูลที่เป็นตัวเลข . . . 61

H

HTML
- ทรัพยากร . . . 149

HTML, รูปแบบ . . . 79

I

Init. สถานะ Aux-work . . . 39, 40

U

UAD ดูที่ ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent

URL
- "การส่ง" ไปให้ลูกค้าการแชท . . . 122
- การสร้างทรัพยากรด้วย . . . 149
- ทรัพยากร, คำจำกัดความและตัวอย่าง . . . 148

W

Web Agent
- แถบเครื่องมือ . . . 22
- แถบเมนู . . . 21
- แถบข้อมูล . . . 21
- แถบสถานะ . . . 20
- การกำหนดลักษณะ . . . 154
  - แชท . . . 159
  - การติดต่อทางแชทและอีเมล . . . 156
  - ส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ . . . 155
  - อื่น ๆ . . . 159
  - อีเมล . . . 157
- การจัดการกับอีเมล . . . 17
- การดู DataWake ของลูกค้า . . . 143
- การตั้งค่าจำนวนช่องสัญญาณ . . . 41
- การตั้งค่าสถานะของ Agent . . . 39
- การตอบรับการติดต่อ . . . 113
- การล็อคเข้า . . . 31, 34
- ทรัพยากร . . . 154
- ภาพรวมของ . . . 16
- รายการงานการแชทด้วย . . . 114

ก

การ แชท และโทรศัพท์ . . . 128

การแก้ไขปัญหา . . . 167
- ไม่สามารถล็อคเข้าสู่ Avaya Agent . . . 171
- Agent ไม่สามารถเปิดใช้งานการติดต่อทางการแชท . . . 171

- Avaya Agent หยุดตอบสนอง . . . 167, 168
- Citrix . . . 175
- กล่องโต้ตอบการพิมพ์ไม่เปิด . . . 169
- ซอฟต์โฟนหยุดตอบสนอง . . . 174
- ปัญหารายการงานโทรศัพท์ . . . 171
- ประเด็น CM Auto-In . . . 62

การแก้ไขปัญหาทางอีเมล . . . 104

การเข้า Avaya Agent
- เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
- เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 38

การใช้เบราซิ่งร่วมกัน . . . 119
- การกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน . . . 123
- การส่งหน้า . . . 122
- ออโต้ซิงค์ . . . 119, 121

การใช้การแชท
- การใช้เบราซิ่งร่วมกัน . . . 119

การแชทและ VoIP . . . 129

การแชทด้วยเสียง . . . 127

การแชทผ่านเว็บ ดูแชท

การโทร, ขาเข้า ดูการติดต่อด้วยเสียง

การโทรเข้า . . . 11

การแทรกไฮเปอร์ลิงค์ . . . 82

การแทรกภาพ . . . 82

การโทรติดต่อ ดูการติดต่อด้วยเสียง

การโทรออก . . . 11

การเปลี่ยน
- จำนวนช่องสัญญาณ . . . 41
- รูปแบบอีเมล . . . 80
- สถานะของ Agent . . . 39

การเริ่ม
- การโทรศัพท์ . . . 67
- อีเมล . . . 105

การเริ่มต้น
- อีเมล . . . 105

การเลื่อนเวลาตอบ
- อีเมล . . . 94

การโหลดเค้าโครงวิวเวอร์ EDU อีกครั้ง . . . 47

การโอน
- แชทไปเข้าคิว . . . 134
- เสียง . . . 65
- การแชทกับ Agent . . . 133
- การติดต่อด้วยเสียง
  - โอน . . . 65
  - ปรึกษา . . . 65
- การติดต่อทางการแชท . . . 131
- การติดต่อทางอีเมล . . . 92
- การยกเลิกแชท . . . 135

การกำหนดลักษณะ, Web Agent
- เกี่ยวกับ . . . 154
- แชท . . . 159
- การติดต่อทางแชทและอีเมล . . . 156
- อื่น ๆ . . . 159
- อีเมล . . . 157

การกรอกแบบฟอร์มร่วมกัน . . . 123

การขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งเตือนอีเมลที่เกี่ยวข้องกับ . . . 102
- อีเมล . . . 101

การค้นหาฐานข้อมูล Web Self-Service . . . 162

การจัดแนว . . . 81

การจัดการเว็บ ดูแชท

การจัดการกับอีเมล ดูอีเมล

การจัดรูปแบบ
- ข้อความอีเมล . . . 80
- อีเมล . . . 79

การดู
- ข้อมูลการติดต่อ . . . 43, 44
- ข้อมูลของลูกค้า . . . 43
- ประวัติการติดต่อ . . . 45
- อีเมลที่ถูกเลื่อนเวลาตอบในระบบ . . . 44

การดู DataWake ของลูกค้า . . . 143

การดูระเบียน DataWake ของลูกค้า . . . 143

การต่อสายที่พักไว้ใหม่ . . . 64

การตั้งค่า
- จำนวนช่องสัญญาณ . . . 41
- สถานะของ Agent . . . 39

การตั้งค่าของเค้าโครงวิวเวอร์ EDU อีกครั้ง . . . 47

การติดต่อ
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ . . . 45
- การดูข้อมูล . . . 43
- การตั้งค่าจำนวน . . . 41
- การทำเสียงให้สมบูรณ์ . . . 64, 69
- การทำอีเมลให้เสร็จสมบูรณ์ . . . 111
- การสรุปรวบรวมผล . . . 56
- กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล . . . 56
- ตัวกรองประวัติการติดต่อ . . . 45
- วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน . . . 44
- สคริปท์การสนทนา . . . 57

การติดต่อครั้งก่อนๆ ของลูกค้า . . . 45

การติดต่อด้วยเสียง
- ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent . . . 47
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ . . . 45
- แผงสลับ CM . . . 61
- การโอน . . . 65
- การต่อสายใหม่ . . . 64
- การตอบรับ . . . 59
- การพักสายลูกค้า . . . 64
- ซอฟต์โฟน . . . 61
- ตัวอย่าง . . . 68
- รายการงานโทรศัพท์ . . . 59

การติดต่อทางแชท
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ . . . 45

การติดต่อทางโทรศัพท์ ดูการติดต่อด้วยเสียง

การติดต่อทางการแชท
- ไอคอนในรายการงาน . . . 115
- การตอบรับ . . . 113
- รายการของ . . . 114

การติดต่อทางอีเมล
- เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ . . . 45
- ไอคอน . . . 73
- รายการ . . . 72

รูปแบบทรัพยากร . . . 88
การตรวจสอบเซสชั่นการ แชท . . . 141
การตรวจสอบการสะกดคำ
แชท . . . 126
การกำหนดลักษณะให้ตรวจสอบโดยอัตโนมัติ
แชท . . . 159
อีเมล . . . 157
อีเมล . . . 99
การตอบรับ
การติดต่อด้วยเสียง . . . 59
การติดต่อทางการแชท . . . 113
การติดต่อทางอีเมล . . . 76
การทำให้เสร็จสมบูรณ์
การติดต่อด้วยเสียง . . . 64, 69
การติดต่อทางอีเมล . . . 111
การบันทึกฉบับร่างอีเมล . . . 95
การป้อนข้อมูลการสรุปรวบรวมผล . . . 57
การประชุม
แชทไปเข้าคิว . . . 134
การแชทกับ Agent . . . 132
การติดต่อทางการแชท . . . 131
การยกเลิกแชท . . . 135
การประชุม JoinUs . . . 138
การปรึกษา
การติดต่อทางการแชท . . . 131
การพร้อมให้บริการสำหรับการติดต่อ . . . 38
จำนวนในการติดต่อ . . . 42
จำนวนช่องสัญญาณ . . . 41
สถานะของ Agent . . . 38
การยกเลิก
แชทการประชุม . . . 135
การโอนแชท . . . 135
การรักษาความปลอดภัย
การเปลี่ยนรหัสผ่าน . . . 31, 33
กฎที่ต้องปฏิบัติตาม . . . 33
การรับรองคุณภาพสำหรับอีเมล
เกี่ยวกับ . . . 107
การจัดการอีเมลที่ถูกปฏิเสธ . . . 109
การรีโหลด UAD . . . 54
การล็อคเข้า . . . 31, 32
Citrix . . . 35
การเปลี่ยนรหัสผ่าน . . . 31
ช่องสื่อ . . . 34
การล็อคออก
Avaya Agent . . . 35
Citrix . . . 35
การลบไฮเปอร์ลิงค์ . . . 85
การลบทรัพยากรต่างๆ . . . 153
การส่ง URL . . . 122
การส่งต่ออีเมล . . . 96
การส่งต่ออีเมลต้นฉบับ . . . 98
การส่งต่ออีเมลที่มีภาพในบรรทัด . . . 98
การส่งตัวเลขด้วย DTMF . . . 61
การส่งทรัพยากร . . . 88
การสร้าง
การโทรศัพท์ . . . 67
การสรุปรวบรวมผล
การติดต่อ . . . 56
กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล . . . 56
ข้อมูลเหตุผล . . . 56
ข้อมูลประเภท . . . 56
ข้อมูลผลลัพธ์ . . . 56
รายการก่อนหน้า . . . 57
สคริปท์การสนทนา . . . 57
สคริปท์การสรุปรวบรวมผล . . . 58
อีเมล . . . 111
การสลับ Aspect ด้วยปุ่มพักสาย . . . 64
การอัพเดต UAD . . . 54
การอนุมัติอีเมล . . . 107
การออกจาก Avaya Agent . . . 13, 35
กล่องโต้ตอบประวัติอีเมล . . . 75
กล่องโต้ตอบสรุปรวบรวมผล . . . 111

ข

ข้อความ
การจัดแนว . . . 81
รูปแบบ . . . 81
สี . . . 81
ข้อมูลเหตุผล, การสรุปรวบรวมผล . . . 56
ข้อมูลประเภท . . . 56
ข้อมูลผลลัพธ์ . . . 56
ขีดเส้นใต้ . . . 81

ค

คำแนะนำในการตอบกลับ . . . 89
คำจำกัดความของผู้ใช้บริการ . . . 50
คำถามที่ถามบ่อย ดู Web Self-Service
คิว
แชทการประชุมทางการ . . . 134
การโอนแชท . . . 134
การยกเลิกการโอน . . . 135
การยกเลิกการโอนและการประชุม . . . 135
การยกเลิกการประชุม . . . 135
ความชำนาญ การค้นหา Agent ด้วย . . . 53
เครื่องมือ
เว็บเบราเซอร์ . . . 36
ที่ปฏิบัติการได้ . . . 37
เครื่องมือเว็บเบราเซอร์
การเข้า Avaya Agent . . . 36
การใช้ . . . 36
ลิงค์ . . . 36
เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้
การเข้าถึง Avaya Agent . . . 38
การใช้ . . . 37
ปุ่ม . . . 37
เครื่องมือสำหรับ Citrix . . . 35
โควต้าจำนวนการติดต่อ

แชท 140

จ

จำนวนในการติดต่อ
อีเมล 42
จำนวนช่องสัญญาณ 42
การแสดง 38
การตั้งค่า 41

ช

ช่วยเหลือ 13
ช่องสื่อ
การล็อคเข้า 34
ช่องสัญญาณ ดูช่องสัญญาณสื่อ
ช่องสัญญาณสื่อ
การเปลี่ยนสถานะของ Agent สำหรับช่องเดียว 40
การเปลี่ยนสถานะของ Agent สำหรับทั้งหมด 40
การตั้งค่าจำนวนช่องสัญญาณ 41

ซ

ซุปเปอร์ไวเซอร์ การค้นหาใน UAD 52
ซอฟต์โฟน
ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent 47
เมนู 61
การต่อสายใหม่ 64
การตั้งค่าจำนวนช่องสัญญาณ 41
การตั้งค่าสถานะของ Agent 39
การตอบรับการติดต่อ 59
การพักสายลูกค้า 64
การล็อคเข้า 34
ตัวอย่าง 68
ปุ่ม 60
ภาพรวมของ 61
รายการงานโทรศัพท์ 59
ส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ 14

ฐ

ฐานข้อมูล Web Self-Service 160
การเข้าถึง 162
การค้นหา 161, 162
การค้นหาเอกสารคำถามที่ถามบ่อย 160
การดูเอกสารที่เสนอ 163
การส่งเอกสารคำถามที่ถามบ่อยไปยัง 162
การสำรวจหัวข้อ 161
หัวข้อปัจจุบัน 163
ฐานข้อมูล คำถามที่ถามบ่อย ดู Web Self-Service

ด

ด้านบนเสมอ 13
ไดเร็คทอรีย์การหมุนหมายเลข ดูไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD)
ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent (UAD)
โหมด Agent ภายนอก 91
โหมดการจัดที่อยู่อีเมล 85
ไอคอนใน 50
การเปิด 49
การค้นหา Agent ที่มีกล่องโต้ตอบการค้นหา 52
การค้นหาข้อมูลใน 47
การปรับปรุงข้อมูล 54
ความชำนาญ, การค้นหา Agent ที่มี 53
ตัวเลือกเมนูการกรอง 50
ตัวเลือกการค้นหา 52
ภาษา, การค้นหา Agent ที่มี 53

ต

ตัวเลือกค้นหาใน UAD 52
ตัวเอียง 81
ตัวกรองประวัติการติดต่อ 45
การจัดเรียงการติดต่อ 45
ภาพรวมของ 15
ตัววิเคราะห์เนื้อหา 89
ตัวหนา 81
ตัวอย่าง
ซอฟต์โฟน 68
สคริปท์การสรุปรวบรวมผลของการสนทนา 58
ตอบรับอัตโนมัติ 63

ถ

แถบเครื่องมือ, Web Agent 22
แถบเมนู, Web Agent 21
แถบข้อมูล 21
แถบควบคุมสถานะ Avaya Agent 14
แถบสถานะ, Web Agent 20

ท

ที่ว่าง 32
ทรัพยากร
แม่แบบอีเมล 87
HTML 149
การแก้ไข 152
การใช้ในแชท 124
การใช้ในอีเมล 88
การใช้กับอีเมล 87
การกรองมุมมองของ 153
การจัดระเบียบ 153, 154
การดู 153
การบันทึก 152
การลบ 153
การส่งข้อความ 125
การสร้าง 149
คำแนะนำในการตอบกลับ 89

ตัวอย่างของสามประเภท . . . 148
ทรัพยากร Agent . . . 149
ทรัพยากรส่วนรวม . . . 152
ประเภท . . . 148
รูปแบบ . . . 88
ทรัพยากร Agent
เกี่ยวกับ . . . 87
การสร้าง . . . 149
ทรัพยากรของข้อความ, กำลังส่ง . . . 125
ทรัพยากรส่วนรวม, การสร้าง . . . 152
แท็บ
สื่อ . . . 14
แท็บสื่อ
แถบควบคุมสถานะ . . . 14

บ

บังคับให้ตั้งค่าใหม่
เครื่องมือเว็บเบราเซอร์ . . . 36
เครื่องมือที่ปฏิบัติการได้ . . . 37
บานหน้าต่าง
เกี่ยวกับ . . . 11
สคริปท์การสนทนา . . . 15
บริการช่วยเหลือทันที ดูแชท
แบบอักษร
รูปแบบ . . . 81
สี . . . 81
เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ
การกรอง . . . 45
การติดต่อด้วยเสียง . . . 45
การติดต่อทางแชท . . . 45
การติดต่อทางอีเมล . . . 45
ภาพรวมของ . . . 43

ป

ปุ่มโอน . . . 60
ปุ่มการประชุม . . . 60
ปุ่มต่อสายใหม่ . . . 60
ปุ่มปรึกษาหารือ . . . 60
ปุ่มพักสาย . . . 60
ปุ่มรับสาย . . . 60
ปุ่มวางสาย . . . 60
ประวัติการติดต่อ
เบราเซอร์ประวัติการติดต่อ . . . 45
ดูประวัติการติดต่อ
อีเมล . . . 75

พ

พักสาย . . . 64

ภ

ภาพ, การแทรก . . . 82
ภาพรวมของ Avaya Agent . . . 12
ภาษา
การค้นหา Agent ที่มี . . . 53
การค้นหา Agent สำหรับภาษาเฉพาะ . . . 52
หลายภาษากับอีเมล . . . 110

ม

แม่แบบอีเมล
เกี่ยวกับ . . . 87
การประยุกต์ใช้ . . . 104
เมนู
Avaya Agent . . . 13

ร

ระยะเวลา . . . 115
รายการการโทร ดูรายการงานโทรศัพท์
รายการงาน
แชท . . . 114
โทรศัพท์ . . . 59
อีเมล . . . 72
รายการงานโทรศัพท์ . . . 59
ไดเร็คทอรีย์รวมของ Agent . . . 47
การต่อสายใหม่ . . . 64
การตอบรับการติดต่อ . . . 59
การพักสายลูกค้า . . . 64
ภาพรวมของ . . . 59
สถานะโทรศัพท์ . . . 60
รายการงานการแชท
ไอคอน, ความหมาย . . . 115
การรอ . . . 115
ภาพรวมของ . . . 114
ระยะเวลา . . . 115
รายการงานอีเมล
ไอคอน . . . 73
การใช้ . . . 72
รูปแบบ
การเปลี่ยน . . . 80
รูปแบบอีเมล
HTML . . . 79
ข้อความธรรมดา . . . 79
รหัสเหตุผล
การป้อนหรือการเปลี่ยนรหัสเหตุผลของ Aux . . . 42
รหัสเหตุผลของ Aux . . . 42
รหัสผ่าน
การเปลี่ยน . . . 31, 33
กำลังล็อคออก . . . 32

ล

ล็อคเข้า
ที่ว่าง . . . 32
ลำดับเลข . . . 82
ลดขนาดลง . . . 13

ว

วิวเวอร์ EDU . . . 43
การโหลดเค้าโครงอีกครั้ง . . . 47
การตั้งค่าแท็บอีกครั้ง . . . 47
วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน . . . 15, 44
เว็บไซต์
การขอให้มีการแชทจากลูกค้า . . . 113
การสำรวจเว็บไซต์กับลูกค้า . . . 119
อีเมลจากลูกค้า . . . 71
เว็บไซต์, ภายนอก . . . 120
เว็บไซต์นอกโดเมน . . . 120
เว็บไซต์ภายนอก . . . 120
เวลาที่รอ . . . 115

ส

ส่ง URL . . . 122
ส่งแชทด้วยข้อความ ดูแชท
สัญลักษณ์หัวข้อ . . . 82
สคริปท์
สรุปรวบรวมผล . . . 58
สคริปท์การสนทนา . . . 11, 15
ตัวอย่าง . . . 58
สรุปรวบรวมผล . . . 57
สถานะ Aux-work
เกี่ยวกับ . . . 39
การป้อนหรือการเปลี่ยนรหัสเหตุผล . . . 42
สถานะโทรศัพท์
ต่อสายใหม่ . . . 64
ที่มี Auto-In . . . 63
พักสาย . . . 64
รายการ . . . 60
สถานะไม่ว่าง . . . 39
สถานะของ Agent . . . 38
Aux-work . . . 39
แถบควบคุมสถานะ . . . 14
โหมดปรับเอง . . . 41
โหมดอัตโนมัติ . . . 41
Init. Aux-work . . . 39, 40
การเปลี่ยนช่องสัญญาณสื่อช่องเดียว . . . 40
การเปลี่ยนช่องสัญญาณสื่อทั้งหมด . . . 40
การแสดง . . . 38
การตั้งค่า . . . 39
ภาพรวมของ . . . 38
ว่าง . . . 39
สถานะพร้อมนำมาใช้ . . . 39

ห

หัวข้อ, ปัจจุบันใน Web Self-Service . . . 163
หัวข้อปัจจุบันใน Web Self-Service . . . 163
หน้าต่างการติดต่อ
การดูข้อมูล . . . 43
หลังโทรติดต่อ . . . 56
หลังจากการทำงานด้วยอีเมลหรือการแชท . . . 147
โหมดการทำงาน Auto-In . . . 62
โหมดปรับเอง . . . 41
โหมดอัตโนมัติ . . . 41

อ

อีเมล . . . 17, 88
แม่แบบอีเมล, การประยุกต์ใช้ . . . 104
HTML . . . 79, 80
การแก้ไขปัญหา . . . 104
การแจ้งเตือน . . . 102
การได้รับการแจ้งเตือนถึงการติดต่อ . . . 72
การแทรกไฮเปอร์ลิงค์ . . . 82
การแทรกภาพ . . . 82
การแนบแฟ้ม . . . 78
การเปลี่ยนรูปแบบ . . . 80
การเริ่ม . . . 105
การเลื่อนเวลาตอบ . . . 94
การเลื่อนเวลาตอบไปภายหลัง . . . 77
การโอน . . . 92
การขอข้อมูลเพิ่มเติม . . . 101
การจัดแนวข้อความ . . . 81
การจัดการอีเมลที่ถูกปฏิเสธ . . . 109
การจัดที่อยู่ด้วย UAD . . . 85
การจัดรูปแบบ . . . 79
การจัดรูปแบบข้อความ . . . 81
การดูอีเมลฉบับก่อนหน้าจากลูกค้า . . . 75
การตั้งค่าจำนวนช่องสัญญาณ . . . 41
การตั้งค่าสถานะของ Agent . . . 39
การติดตามข้อมูล . . . 75
การตรวจสอบการสะกด . . . 78
การตอบปกติ . . . 76
การทำให้เสร็จสมบูรณ์ . . . 111
การบันทึกฉบับร่าง . . . 78
การยกเลิกการตอบ . . . 78
การรับรองคุณภาพ . . . 107
การล็อคเข้า . . . 34
การลบไฮเปอร์ลิงค์ . . . 85
การลบการตอบ . . . 78
การส่ง . . . 79
การส่งไปยัง Agent ภายนอก . . . 90
การส่งต่อ . . . 96, 98
การสรุปรวบรวมผล . . . 111
การอ่านข้อความของลูกค้า . . . 77, 89, 92, 102
การอนุมัติหรือการปฏิเสธ . . . 107
ตอบไปหา . . . 76

ทรัพยากร, การใช้ . . . 88
ประวัติ . . . 75
ผู้อนุมัติ . . . 107
ภาษา, หลาย . . . 110
ยกเลิกสถานะ . . . 104
รายการงานอีเมล . . . 72
วิวเวอร์การติดต่อปัจจุบัน . . . 44
สีของแบบอักษร . . . 81
สถานะ . . . 104
หน้าต่าง Web Agent ที่มี . . . 17
อีเมล HTML . . . 81
เกี่ยวกับ . . . 79
การแทรกไฮเปอร์ลิงค์ . . . 82
การแทรกภาพ . . . 82
การเปลี่ยนรูปแบบ . . . 80
การจัดรูปแบบ . . . 80
การลบไฮเปอร์ลิงค์ . . . 85
รายการ . . . 82
รูปแบบข้อความ . . . 81
สีของข้อความ . . . 81
อีเมลใน Message Center
ดูการจัดการกับอีเมล
อีเมลที่ถูกเลื่อนเวลาตอบ, การตรวจหา . . . 44
องค์ประกอบ . . . 11
ออโต้ชิงค์ . . . 121

ฮ

ไฮเปอร์ลิงค์, การแทรก . . . 82
ไฮเปอร์ลิงค์, การลบ . . . 85