

## 當處於不在線上狀態時該怎麼辦？

當系統將您的狀態變更為不在線上，但 IM 用戶端仍將您的狀態設為線上時，您必須變更 IM 用戶端的狀態，才可繼續接聽來電：首先，請將 IM 用戶端上的離開狀態變更為線上狀態。



**附註** 如果您停止使用工作站，IM 用戶端會自動將您置於閒置狀態。處於閒置狀態時，若系統選中您，您亦可正常接聽收通話工作。若要確保系統在您離開工作站後不再向您傳送通話工作，則必須將「顯示狀態」變更為離開或不在線上。

## 未接聽的來電會如何？

系統若發現未接聽的來電，會採取下列一項預設動作：

- 若您拒絕 / 略過來電，則來電會路由到其他專家，直到其中一位專家接聽此來電為止。
- 若所有專家皆拒絕 / 略過此來電，則來電會根據重新查詢選項組態，路由回系統。
- 若在允許的逾時內無任何專家回應，可能會中斷該來電，端視管理員設定您的系統的方式而定。

未接聽的來電會保留在佇列中，並根據組態播放保留音樂或視訊。

## 我該如何回應廣播通告？

廣播通告是傳送給一或多位專家的請求（視指定佇列的組態而定）。傳送廣播通告時，系統會將來電傳送給第一位接受請求的專家。接著系統會將工作已取消訊息傳送給所有其他廣播專家。收到「工作已取消」訊息的專家無需採取任何動作。

## 何處可取得更多資訊？

如需 Cisco Unified Expert Advisor 或相關應用程式的詳細資訊，請瀏覽網站：  
<http://www.cisco.com/go/ea>

美國總公司  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
電話：408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
傳真：408 527-0883

Cisco、Cisco Systems、Cisco 標誌及 Cisco Systems 標誌是 Cisco Systems, Inc. 及 / 或其分支機構於美國及其他國家 / 地區的註冊商標或商標。本文件中或網站中所提及之其他商標分屬其各自所有者。「合作夥伴」一字不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。(0705R)

© 2009 Cisco Systems, Inc. 版權所有。

美國印製：採用內含 10% 回收物的再生紙張。



## Cisco Unified Expert Advisor 快速參考



歡迎使用 Cisco Unified Expert Advisor！此快速參考可提供專家有關 Cisco Unified Expert Advisor 的資訊與使用說明。

## 何謂“Expert Advisor”？

Cisco Unified Expert Advisor 是 Cisco Unified Contact Center Solutions 的產品選項，可讓專家處理特定的來電，而擴充聯絡中心的功能。例如，聯絡中心客戶可能偶爾需要與專家進行討論並聽取其建議。此專家並非正規聯絡中心的成員，但願意隨時待命提供諮詢服務。

專家以其即時傳訊 (IM) 用戶端的狀態（線上或離開）決定其顯示狀態，以及其能否接聽來電。專家可以將 IM 用戶端視為桌上型電話，只要其願意接受來電，即可回應來自 Cisco Unified Expert Advisor 系統（本文件中稱為「系統」）的 IM 來電請求。以下是系統請求的範例：**您願意接受金級客戶的來電嗎？**

當系統確認專家有空接受來電請求時，自助式應用程式即會將客戶來電直接路由到專家，或由最初處理該來電的聯絡中心代理，將客戶的來電轉接給專家。聯絡中心代理亦可以將專家加入客戶的會議通話中。

## 如何開始？

使用本系統之前，管理員必須先在系統中將您新增為專家，並加以設定。新增之後，您只需登入 IM 用戶端，即可開始接收來自系統的請求。

## 我收到處理來電的請求。該如何處理？

在 IM 用戶端上，以下列一項系統所定義的回應來回應請求：

- 若要以所需的電話號碼處理來電，請以下列一項回應：是、y 或 1，後接預先設定的分界字元（at “@”、逗號“,” 或空格“ ”），然後鍵入所需的電話號碼。例如，是 @3001 或 y 2001。
- 若要以預先設定的電話號碼處理來電，請以下列一項回應：是、y 或 1。系統會根據預先設定的優先順序，自動選取電話號碼。預先設定的電話號碼可以是管理員在系統中設定的新電話號碼、您在 Cisco Unified Personal Communicator 中設定的慣用電話號碼，或您在 Cisco Unified Communications Manager 中設定的主要電話號碼。
- 若要以您上次接聽來電的電話號碼處理來電，請回應以下列一項：上次、1 或 2。
- 若要以您選擇的電話號碼處理來電，請以下列一項回應：選取、s 或 3。系統會以請由此清單中選取電話號碼，或指定其他號碼路由通話回應。
- 如需尋求協助，請以下列一項回應：說明、h 或 4。



**附註** 管理員若為每位專家定義不同的回應訊息集，請以這些回應來回應每項請求。

## 我可以拒絕來電嗎？

管理員若將您的 Expert Advisor 設定設為可拒絕來電，即可拒絕來電。您可以從通知來電請求的文字中查看設定。文字內容若為**您可以處理此來電嗎？**您即可拒絕來電；文字內容若為**請準備接聽來電**，您即無法拒絕來電。您若可以拒絕來電，即可回應以下列一項，以拒絕來電：否、n 或 0。



**秘訣** 拒絕來電之後，便可關閉即時訊息視窗。系統不會傳送有關已拒絕來電的任何進一步訊息。

## 我沒有回應請求。還會有其他工作嗎？

若未回應 IM 請求，亦無需明確變更 IM 用戶端狀態。您所未回應的請求不會再次提供給您，但會根據您的連線狀態，繼續提供其他新工作。

## 我收到錯誤訊息。這代表什麼？

系統轉撥來電或解讀回應時若發生問題，將會傳送下列訊息給您（其中 <InvalidNumber> 是專家上次輸入的電話號碼，而 <TimeLeft> 是專家可以回應 IM 的剩餘時間）：

**抱歉，號碼 <InvalidNumber> 可能無效。請提供其他可以接通您的電話號碼。您尚有 <TimeLeft> 秒可接聽。**

您提供的電話號碼格式無效。系統可接受的電話號碼字元包括數字 0 到 9、破折號“-”、句點“.” 及圓括弧“()”。您可以不使用這些字元，也可重複多次使用這些字元。

**您的電話號碼 <InvalidNumber> 可能正在忙線中。請提供其他可以接通您的電話號碼。您尚有 <TimeLeft> 秒可接聽。**

系統嘗試將來電轉撥給您所指定的電話號碼忙線中。請以其他電話號碼回應。

**抱歉，系統無法接通 <InvalidNumber>。請提供其他可以接通您的電話號碼。您尚有 <TimeLeft> 秒可接聽。**

系統嘗試將來電轉撥給您所指定的電話號碼無法接通，但不是忙線所致（如連線故障）。請以其他電話號碼回應。

**抱歉，系統無法解讀您的回應。您只需輸入要用於接聽來電的電話號碼。**

當系統只要求您輸入電話號碼時，您卻傳送了非預期的訊息或回應。

**抱歉，系統無法解讀您的回應。如有需要，請使用「說明」。**

您若是提供上一頁「系統所定義的回應」中所列內容以外的回應，系統即會傳送此訊息。

## 我還有多少時間可以回應 IM 請求？

專家指定佇列接受 / 拒絕 / 略過系統之 IM 請求的預設逾時為 30 秒（各指定佇列可分別設定）。工作在經過指定的時間之後即會逾時。您無需採取任何動作，即可繼續接收後續的工作。相同的工作不會再次提供給您，但會根據您的連線狀態繼續提供您其他工作。

## 我尚有多少時間可以接聽來電？

在您透過 IM 用戶端接受來電之後，有 10 秒時間接聽。若不在此時間內接聽來電，可能會提示您提供新的電話號碼或將您的狀態變更為不在線上。