用户指南

Agent

版本 3.0 - 发行 0 版



Contact Center Express

Printed on 7 October, 2006

© 2006 年 Avaya Inc. 保留一切权利。

通告

虽然 Avaya Inc. 已尽合理努力确保此文件所载资料于印刷时属完整及准确，但 Avaya 公司对任何错误概不负责。对此文件所载资料进行的修改及更正，可在未来的发布中予以公布。

文件免责声明

Avaya Inc. 对此文原版的任何修改、添加或删除概不负责，除非这些修改、添加或删除由 Avaya 做出。

网站连接免责声明

Avaya Inc. 对本文件中所提任何其他网站连接的内容或可靠性概不负责，且 Avaya 未必认可这些网站描述或提供的产品、服务或信息。我们无法保证这些连接始终有效，我们也无法控制连接页面的可用性。

许可协议

使用或安装产品，即表示最终用户接受本文件所载条款及 AVAYA 网站 http://support.avaya.com/LicenseInfo/ 所载的一般许可条款（“一般许可条款”）。如果您不想受这些条款约束，您必须在产品交付后十（10）天内将产品退回您购买产品的地点，以便退款或拨归货款。

Avaya 在下列许可类别范围内向最终用户提供使用许可。除非文件或最终用户适用的其他资料指定不同的许可数目或功能单位，否则所授许可的适用数目及功能单位将为一（1）个。“指定处理器”指单一独立的计算设备。“服务器”指装有多个用户可以访问的存放软件应用程序的“指定处理器”。“软件”指对象代码形式的计算机程序，原先由 Avaya 许可，最后供最终用户使用，包括独立的“产品”或预装在硬件上的。“硬件”指标准硬件“产品”，原先由 Avaya 出售，最后供最终用户使用。

许可协议类别：

并发用户许可（CU）。只要在任何时间仅由已获许可的单位数目访问及使用“软件”，最终用户即可在多台“指定处理器”或一台或多台“服务器”上安装及使用此“软件”。“单位”指Avaya 唯一酌情决定作为其许可定价依据的单位，包括但不限于代理、端口或用户、某人或公司职能

（如网站管理员或服务台）名义下的电子邮件或语音邮件帐户、或本“产品”所使用的管理数据库中允许一个用户使用“软件”的目录记载。“单位”可以连接到特定的指定“服务器”。

版权

除非另有明确声明，否则本“产品”受版权法及专有权利法律所保护。擅自复制、转让及 / 或使用本产品可构成适用法律所规定的刑事犯罪及民事犯罪。

第三方组件

“产品”中的某些软件程序或其中某些部份可能包含根据第三方协议发布的软件（“第三方元件”），这些协议可能包含延伸或限制本“产品”某些部份的使用条款（“第三方条款”）。关于识别“第三方组件”及其适用的“第三方条款”的信息，可从 Avaya 网站获得，地址为：http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Avaya 欺诈投诉

若您怀疑自己遭遇通讯费方面的欺诈，并需要技术协助或支持，美国及加拿大用户请致电技术服务中心通讯费方面的欺诈投诉热线(Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hotline) +1-800-643-2353。若您是其他国家的用户，请联络您的 Avaya 分销商或致电+1 908-953-7276 寻求协助。若您怀疑 Avaya “产品”有保安漏洞，请通过电子邮件向 Avaya 报告，电邮地址为：securityalerts@avaya.com

有关其他支持电话号码，请参阅Avaya 网站：***http://www.avaya.com/support*** http://www.avaya.com/support

商标

Avaya 是 Avaya Inc. 的商标。

所有非 Avaya 商标均为各自拥有人的财产。

Avaya 支持

Avaya 提供一个电话号码，您可以使用此号码报告问题或询问有关联系中心的问题。支持电话号码为 1-800- 242- 2121 （美国）。有关其他支持电话号码，请参阅Avaya 网站：***http://www.avaya.com/support***
http://www.avaya.com/support

有关最新版本的文件，请访问Avaya 支持网站：***http://www.avaya.com/support***
http://www.avaya.com/support

目录

前言 6

相关文档 7
产品名称改变 8
知识库 8

介绍 9

关于 Agent 10
Agent 是如何工作的 12
许可 13

系统需求 14

支持的语言 15
Contact Center Express 规格 16

软件交互 20

ISDN UUI 域 21
CentreVu Agent 应用程序 21
电话机 21

安装 22

安装应用程序 23

安装和配置 24

Agent 软件包内容 25
Agent 管理器 26
Agent 管理器热键 28
一般 Tab 键 29
VDNs 标签 31
私人电话簿标签 33
共享电话簿标签 35
业务代表标签 37
原因码标签 39
语言 Tab 键 40
特定语言 41
轮询标签 44
VBA 标签 45
杂项 Tab 键 47
iClarity 配置 49

通过 Ini 文件或 Configuration Server 配置 Agent 51

使用 Agent 59

启动 Agent 60
Agent 呼叫面板 61
Active Status 按钮 61
呼叫呈现 62
固定特征按钮 62
业务代表功能按钮 63
切换菜单按钮 63
Agent 热键 64
产生呼叫 65
结束呼叫 66
从电话簿中产生呼叫 67
应答呼叫 68
有通话呼叫时的应答呼叫 69
保留呼叫 70
偏转呼叫 71
发送 DTMF 音频 72
转移呼叫 73
电话会议呼叫 75
将我从呼叫中挂断 77
挂断其它方 78
接听保留 79
发送所有呼叫 80
前转呼叫 81
进入语音信箱 82
变换呼叫面板的特征 83
运行或者编辑已有的 VBA 应用程序 84
产生新的 VBA 应用程序 86
显示错误报文 88
使用 iClarity 89
用 iClarity 管理呼叫 89
改变 iClarity 的配置 89

配置文件位置业务代表功能 90

业务代表登录 91
专家业务代表选择 92
非专家业务代表选择 93
具有呼叫引导的自动呼叫分配（ACD） 94
业务代表登录模式 95
登录至技能（EAS） 97
登录至组群（非 EAS） 99

术语 101

附录 106

第 1 章

前言

本章将提供将有助于您使用本文件的信息。

本章概述

相关文档 7
产品名称改变 8
知识库 8

相关文档

有一些文档可以帮助你使用 Agent 软件。以下所列的是一些最重要的文档：

- *Telephony Services and CallVisor PC Installation (Install.pdf)*
- *Telephony Services Administration and Maintenance (Netmangd.pdf)*
- *Administration and Maintenance for Definity Enterprise Communications Server and CallVisor PC (Defnetm.pdf)*
- *Programmer's Guide for Definity Enterprise Communications Server (Defprog.pdf)*
- *Telephony Services Simulator User's Guide for Definity Enterprise Communications Server (Simguide.pdf)*
- *Telephony Services Application Programming Interface Programmer's Reference (Tsapi.pdf)*
- *Java Telephony API (JTAPI) Programmer's Reference (JTAPI v1.2 Specification) (Jtapi.pdf)*
- *Java Telephony API (JTAPI) for Definity Enterprise Communications Server Programmer's Reference (Jcli.pdf)*
- *Telephony Services CSTA Services PBX Driver Interface Specification (Csdi.pdf)*
- *Telephony Services PBX Driver Interface Specification (Tsdi.pdf)*
- *CallVisor PC Programmer's Reference for Definity ECS (Callvisr.pdf)*
- *Definity Enterprise Communications Server CallVisor ASAI Technical Reference (Asaitech.pdf)*
- *Definity Enterprise Communications Server CallVisor ASAI Protocol Reference (Asaiprot.pdf)*

如想得到有关 Definity Enterprise Communications Server 的详细资料,请参考下列网址: http://support.avaya.com。

产品名称改变

Avaya Contact Center Express

Avaya Contact Center Express 套装 CTI 应用程序及开发工具以前称为 Avaya Active Telephony。

Active Telephony 以前称为 Avaya Active Enterprise。

Avaya Telephony Services

Avaya Application Enablement Services (AE Services)以前称为 Avaya Computer Telephony (Avaya CT)软件。

Avaya CT 以前称为 CentreVu Computer Telephony (CentreVu CT)。

知识库

有关本手册内的任何错误和更新资料，请浏览***Avaya Contact Center Express 知识库*** (http://support.avayacontactcenterexpress.com)。

介绍

本章提供了关于 Agent 部件，以及它们是如何工作的和相互间如何作用的信息。

本章概述

关于 Agent 10
Agent是如何工作的 12

关于 Agent

Agent 是一种呼叫中心的生产力工具，设计用来自动控制呼叫中心业务代表电话活动的各个阶段包括：登录到队列，识别和应答呼叫，控制已接通的呼叫，以及在呼叫后工作期间的最后收尾工作。在一个直观图形用户接口中，它提供了所有必须的呼叫功能：产生呼叫，应答呼叫，保留，恢复等。动态呼叫控制按钮呈现给业务代表的仅是对一个给定的呼叫可提供的选择，这样使错误率和对培训的要求降至最低。

运行于微软 Windows NT 4.0, 2000 和 XP 专业版环境的应用程序，可以通过以 Windows NT 4.0 或者 Windows 2000 做服务器的局域网(LAN)控制电话呼叫并显示呼叫人的信息。

Agent 是一个以 Windows 为基础的计算机电话集成 (CTI) 程序，它使得电话和计算机技术成为一体。CTI 将电话话音通信系统与计算机连接在一起，通过在计算机和电话系统之间的信息交换，可以提高生产率和客户满意度。

Agent 使你能通过你的计算机键盘或者鼠标来使用电话和电话功能，同时能使用电话簿即刻产生外向呼叫。

Agent 提供两种计算机电话集成能力：

基于屏幕的电话

通过在计算机上按键或者点击鼠标以及计算机屏幕上的信息反馈，实现通常要按电话机上的按钮才能使用的电话功能。Agent 所支持的基于屏幕的电话功能的例子为：

- 产生呼叫
- 应答呼叫
- 结束呼叫
- 保留呼叫
- 接听保留呼叫
- 使来话呼叫转向至另一个电话
- 发送 DTMF 音频
- 转移呼叫
- 电话会议一个呼叫（最多有 6 方可以加入电话会议）
- 将你自己或另外一方从电话会议中挂断
- 前转所有来话至语音信箱或者另外的分机。

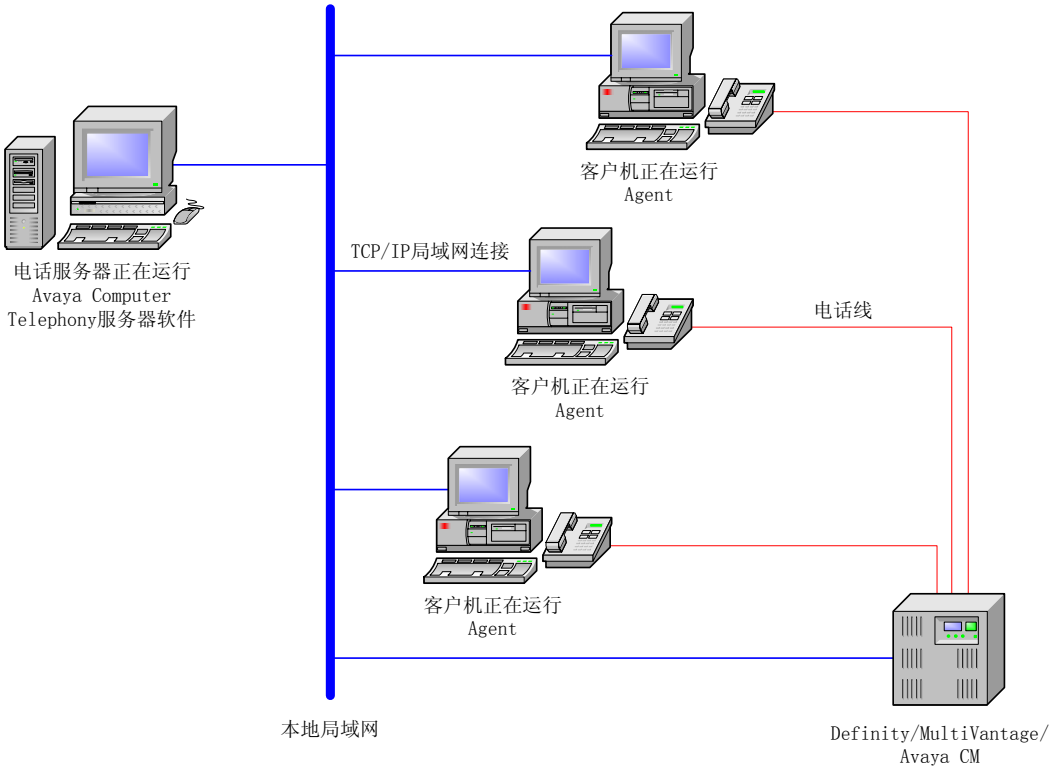
业务代表功能

Agent 被设计用来支持强大的 Definity/MultiVantage/Avaya CM 能力。Agent 将监视分机，VDNs，组群和技能，以确保你的 Definity/MultiVantage/Avaya CM 能力是通过你的 CTI 应用程序得以强化而不是受到限制。

Agent 是如何工作的

Agent 解释由 Definity/MultiVantage/Avaya CM 通过 Avaya Computer Telephony 发出的信息并在该信息的基础上进行运作。

Agent 通过 Avaya Computer Telephony 指示 Definity/MultiVantage/Avaya CM 执行指令。该指令可以是转移呼叫或者电话会议一个监督员。



Agent 可以使用下列呼叫标准来决定当呼叫到达时采取何种行动：

主叫号码(通常为 ANI 或者 CLI)

主叫号码标识主叫方的始发电话号码。

被叫号码 (DNIS 或者 VDNs)

被叫号码标识被你的呼叫者所叫的号码。呼叫中心常有不同的来话号码代表着或者连接到不同的功能或部门。

呼叫者输入

呼叫者输入是主叫方按照提示或指令通过双音多频 (DTMF) 电话输入的信息。该信息可能是帐号或者是为客户所做的选集。Agent 在窗口上的域里显示呼叫者输入。

为了让 Agent 使用呼叫者输入，你的 Definity/MultiVantage/Avaya CM 必须装备呼叫提示功能。

对于去话呼叫，Agent 使你能够预先查看在发起呼叫面板上的拨打域中要拨打的数字，该面板可以简便地通过使用计算机键盘或鼠标而显示。

许可

若希望使用 Agent，您需要购买一个(或更新您现有)CCE 语音许可键并有足够的运行许可来涵盖使用 Agent 的业务代表数额。

许可键被添加到 License Director(一个用于所有 Contact Center Express 许可的中央知识库)，使用套装的 Application Management Service。

如何向License Director添加许可方面的信息，请参考 *Application Management Service用户指南*。

注意：您可以通过***Avaya Contact Center Express网点***(http://www.avayacontactcenterexpress.com)要求一个免费的十用户 30 天试用许可。 您将通过电子邮件收到试用许可键。 当试用期结束时，您需要购买许可以便使用Contact Center Express套装。

许可错误讯息

在启动 Agent，一个错误讯息将出现，若：

- 使用 Application Management Service，该许可尚未被设定。
- 这个许可只是试用许可并已经到期。
- 所需运行时间许可数超过了购买许可总数。
- 运行 License Director 或 License Director 自身的服务器不提供。

有关更多有关Agent如何与License Director互动方面的信息，请参考 *License Director用户指南*。

第 3 章

系统需求

本章概述

支持的语言 15
Contact Center Express规格 16

支持的语言

Agent 以下列语言供应：

- 英文
- 中文(简体)
- 中文(繁体)
- 法文
- 德文
- 意大利文
- 日文
- 韩文
- 葡萄牙文(巴西)
- 俄文
- 西班牙文(西班牙)
- 西班牙文(哥伦比亚)

所有语言版本都在视窗操作系统内以该语言运行：

- XP 或古典派风格 SP2 中的 XP Professional
- 2000 Professional SP4

另外，以西欧单字节字符设定的语言(意大利文、西班牙文、葡萄牙文、德文和法文)以英文在上述视窗操作系统内运行。

以双字节字符设定的语言(日文、韩文、俄文、繁体和简体中文)也可在英文操作系统内运行，但是你必须安装一套你希望使用的字体并改变相应的区域和语言设定。 注意：如果未安装，所有非英文内容都以问号代替。

注意：Contact Center Express提供给客户一种语言管理能力，使他们能够修改现存语言，以便适合公司特定操作或当地方言，或者选择把全部字符串转化为一种全新的语言。 利用修改字符串，您能够定制按钮、卷标、Tab 键、功能显示屏及文本框以及菜单、指令和错误报文的名称。 (注意：接口上的空间量可能会限制你能显示的字符数。)若希望利用客户管理功能，您需要把它指定为一个含有您选择的文字的文本文件，然后在配置中特别指明该文件。 有关渐进式步骤，请参阅***Customize the Language*** (在该页 41)。

Contact Center Express 规格

桌面

	操作系统或平台	硬件
业务代表桌上型计算机的应用程序	或者： ▪ XP 或古典派风格 SP2 中的视窗 XP Professional ▪ 视窗 2000 Professional SP4 应用程序授权服务(AE 服务)客户软件，3.1.1 版。 Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或更新版本。 Microsoft .Net Framework 2.0 (多媒体部件)。	Contact Center Express 桌上型计算机的应用程序在硬件上操作，符合安装的操作系统的最小规格。 Agent 例如： ▪ 一个 1.6 兆赫奔腾或更新的处理器* ▪ 至少有 256MB 字节的 RAM 内存* ▪ 应用程序有 50MB 字节空闲硬盘，10-18MB 字节在线文件(文件大小取决于您安装的语言)，以及约 2MB 字节客户抽样应用程序。 ▪ 一个 DVD 驱动器。 ▪ 一个 SVGA 或更好的视频控制器，以及分辨率设定为 800x600 像素以上的监视器。 ▪ 一个鼠标或其它 Windows 兼容的定点设备。 ▪ A TCP/IP LAN 连接。 *这些是最小规格。 额外的 CPU 和 RAM 将提高工作性能。

	操作系统或平台	硬件
管理的 桌上型计算机的应用程序	或者： ▪ XP 或古典派风格 SP2 中的视窗 XP Professional ▪ 视窗 2000 Professional SP4 ▪ 视窗 2003 服务器(企业型和标准型)	

服务器

如果您运行 Interaction Data Service3.0，该套装需要自身使用的额外的服务器。

	操作系统或平台	硬件
License Director XML Server Configuration Server Application Management Director Media Director **所有媒体内存** **所有媒体网关** Call Routing Server IVR Server	或者： ▪ 视窗 2003 服务器(企业型和标准型) ▪ 视窗 2000 服务器 SP4 建议使用一个服务器操作系统。 应用程序授权服务(AE 服务)客户软件，3.1.1 版。 Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或更新版本。 Microsoft .Net Framework 2.0 (多媒体部件)。	▪ 一个 2.4 兆赫奔腾或更新的处理器* ▪ 至少有 1GB 字节的 RAM 内存* *这些是最小规格。 额外的 CPU 和 RAM 将提高工作性能。

	操作系统或平台	硬件
仅限于Interaction Data Service	或者： ▪ 视窗 2003 服务器(企业型和标准型) ▪ 视窗 2000 服务器 SP4 建议使用一个服务器操作系统。 应用程序授权服务(AE 服务)客户软件，3.1.1 版。	▪ 一个 2.4 兆赫奔腾或更新的处理器* ▪ 至少有 1GB 字节的 RAM 内存* *这些是最小规格。 额外的CPU和RAM将提高工作性能。

数据库

	操作系统或平台	硬件
数据库	或者： ▪ 微软 SQL 服务器 2005 ▪ 微软 SQL 服务器 2000，最低规格 SP3a ▪ 微软 SQL 服务器 2005 快捷(以 DVD 形式提供) ▪ MSDE 2000 SP3a	

DIP for Avaya IVR

	操作系统或平台	硬件
DIP for Avaya IVR	Avaya IVR*第 8 版，或 Avaya IR 1.2 或 2.0 *以前称为 Conversant IVR。	

电子邮件服务器

	操作系统或平台	硬件

	操作系统或平台	硬件
电子邮件服务器	微软交换服务器 2003，版本 6.5* *仅支持 POP3/SMTP	

开发者

	操作系统或平台	硬件
开发应用程序	或者： ▪ XP 或古典派风格 SP2 中的视窗 XP Professional ▪ 视窗 2000 Professional SP4 微软 Visual Studio 2005。 Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或更新版本。	
运行应用程序	或者： ▪ XP 或古典派风格 SP2 中的视窗 XP Professional ▪ 视窗 2000 Professional SP4 Avaya 计算机电话客户软件，版本 3.3，2.0 或更新版本。 Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 或更新版本(仅限于.Net) Microsoft .Net Framework 2.0(仅限于.Net)。	

软件交互

本章提供了关于与其它 Avaya 应用程序，产品和协议交互的信息。

本章概述

ISDN UUI 域..... 21
CentreVu Agent 应用程序..... 21
电话机..... 21

ISDN UUI 域

Agent 使用 ISDN UUIISDN UUI 域作信息传送对于话音和数据传送处理是非常重要的。Agent 使用应该被传送的数据重写该域值。如果其他 CTI 应用程序正在使用 UUI 域，那就可能会产生错误。

CentreVu Agent 应用程序

CentreVu Agent 应用程序利用的一些 TAPI 功能是不提供给 Agent 的。如果用户要求 CentreVu Agent 应用程序的 TAPI 功能，这些应用程序可以共存。然而，CentreVu Agent 应用程序的呼叫控制功能可能会与 Agent 的呼叫控制功能发生冲突。

电话机

在使用 Agent 时，电话机仍然工作。如果你的计算机工作不正常，你可以用电话机产生呼叫和应答呼叫。

当 Agent 正在运行时，改变业务代表工作状态例如 AUX，AVL，ACW 也可以由相应的电话机实现。但是如果是通过电话机改变业务代表工作状态，屏幕显示框可能并不马上反应出该业务代表新的工作状态。

注：如果坐席状态特征在 Definity/MultiVantage/Avaya CM（版本 10 或者以上）被激活，Contact Center Express 6.0 应用程序自动接收所监视的所有坐席上发生的事件信息。早版本的 Contact Center Express 是主动检测 Definity 来得到目前坐席的状态和工作模式。

第 4 章

安装

本章概述

安装应用程序 23

安装应用程序

有关如何安装这个应用程序的全面说明，请参考*Contact Center Express安装指南*(Contact Center Express Installation Guide.pdf)。

除了标准的安装步骤，本手册解释了：

- 安装期间您能够如何使用指令程序参数来指出在哪里能检索到配置信息。
- 如果一个应用程序已经被安装，那么，您如何把配置原始数据从局部.ini 文件改变到 Configuration Server。
- 如何按照一套预先定义的选项自动(无声)安装一个应用程序。

*Contact Center Express安装指南*装在Contact Center ExpressDVD(概述和杂项活页夹)内或可从***Avaya Contact Center Express网站***(http://www.avayacontactcenterexpress.com)下载。

安装和配置

本章提供了关于安装和配置 Agent 的信息。

本章概述

Agent 软件包内容 25
Agent 管理器 26
Agent 管理器热键 28
一般Tab键 29
VDNs标签 31
私人电话簿标签 33
共享电话簿标签 35
业务代表标签 37
原因码标签 39
语言Tab键 40
轮询标签 44
VBA 标签 45
杂项Tab键 47
通过Ini文件或Configuration Server配置Agent 51

Agent 软件包内容

Agent 是以 CD-ROM 形式发行的。CD-ROM 中包含：

- Agent 应用程序
- 如何安装 Agent 的文档(Contact Center Express Installation Guide.pdf)
- 如何使用 Agent 的文档(Agent User Guide.pdf)
- 如何使用 Agent VBA 集成开发环境(Agent Developer Guide.pdf)
- 关于 Agent 新特征，包括如何与 License Director 互动 (Whats New In Contact Center Express.doc, License Director User Guide.pdf)
- Adobe Acrobat Reader 5.05 的复本。

在安装 Agent 之前：

- 阅读 Contact Center Express Installation Guide.pdf 文件
- 检查 Avaya Computer Telephony 客户端软件（TSAPI client）是否已经安装，如果没有，Agent 将安装失败。
- 购买 Agent 的每个安装许可 (更多信息请看"软件许可协议")。

Agent 管理器

➢ *启动 Agent 管理器:*

1 你可以使用以下任何一种方法：

- 打开 Windows 浏览器， 找到含有 Agent 的程序组，然后双击 Agent 管理器快捷键，或者
- 点击 Windows 工具条上的[开始]按钮，指向[程序]，然后指向 Avaya Contact Center Express>Desktop>Agent，从弹出菜单中选择 Agent 管理器

因为只有管理员可以改变这些设置，当 Agent 管理器开始运行时将会弹出密码对话框：



2 输入缺省密码"password"，然后点击[确认]按钮（第一次使用时，管理员应将缺省密码改变为新的密码。见管理器中其他各类标签。）， Agent 管理器对话框将出现。

如果输入密码无效，下列对话框将出现：



点击[OK]按钮，返回密码对话框，重新输入"password"，然后点击[OK]按钮。 Agent 管理器对话框将出现：



Agent 管理器对话框含有下列标签用于配置 Agent：常规标签，VDNs 标签，私人电话簿标签，共享电话簿标签，业务代表标签，原因码标签，语种标签，轮询标签，VBA 标签，其他标签。

每个标签显示下列按钮：

- 确认各标签内的改变并退出 Agent 管理器，点击[确认]按钮或者按 Alt+O 键。
- 退出 Agent 管理器，不保存任何改变，点击[关闭]按钮或者按 Alt+C 键。
- 想知道 Agent 管理器运行的版本，点击[关于]按钮或者按 Alt+U 键。
- 浏览 Agent 帮助文件，点击[帮助]按钮或者按 Alt+H 键。

Agent 管理器热键

Agent 管理器使用 Windows 在按钮的字母上加下划线的习惯用法来表示热键组合。例如按 Alt+O 键等同于点击确认键。

热键组合	按钮
Alt+O	确认
Alt+C	关闭并取消
Alt+U	关于
Alt+H	帮助
Alt+L	加载电话服务（常规标签）
Alt+K	检查连接（常规标签）
Alt+A	增加（VDNs 标签/个人电话簿标签/业务代表标签)
Alt+E	编辑（VDNs 标签/个人电话簿标签/业务代表标签)
Alt+D	删除（VDNs 标签/个人电话簿标签/业务代表标签)
Alt+V	合法性检查（共享电话簿标签）
Alt+B	浏览（共享电话簿标签/VBA 标签）
Alt+N	没有（业务代表标签）
Alt+S	非专家业务代表选择（业务代表标签）
Alt+P	专家业务代表选择（业务代表标签）

一般 Tab 键

General Tab 键允许您配置 Agent 所需的启动详情。



Telephony Services

1 选择您希望连接的 Telephony Server，点击[Load T-Links]按钮或按 Alt+L 键，显示现在可提供的 Telephony Servers 列表。

2 双击所需电话服务器，更新当前电话服务器文字框。

3 在 User 姓名文字框输入您的用户名。

4 在 Password 文字框内输入与您的用户名有关的密码。

5 可建立核对 Telephony Server 连接功能，点击[Check Connection]按钮或按 Alt+K 键。 如果连接成功，则出现一个确认对话框。 点击[OK]。

My Details

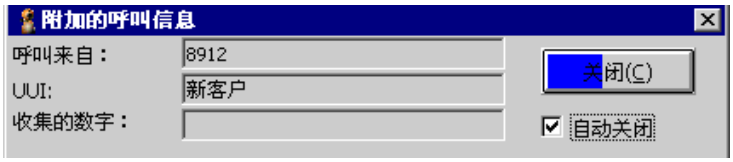
1 在 My DN 文字框内输入与 Agent 有关的电话号码。 有关设备号码通常是您的电话号码。

2 在 Voicemail DN 文字框内输入接收方语音邮件号码。 这是您希望进入语音邮件时 Agent 拨的号码。

Preferences

1 如果您希望 Agent：

- 收到来话呼叫时在前景中弹出，请在新的呼叫 Pop up 旁边核对框内打勾号。
- 总是显示前景窗口，请在上面的 Always 旁边的核对框内打勾号。
- 在静止一分钟后消失(缩小)，请在 Auto 缩小旁边的核对框内打勾号。
- 调出显示呼叫者电话号码、用户对用户信息相关呼叫以及由呼叫方输入的数字对话框，请在 Pop up 额外呼叫信息旁边的核对框内打勾号。



[Close]按钮上的蓝色进行工具栏指示的是对话框自动关闭前的剩余时间。 手动关闭对话框，请取消 Auto 关闭核对框选项。

License

1 输入 Agent 将用于要求并发出许可的主要和次要 License DirectorIP 地址和端口号。 注意：预设的埠号是：29095。

VDNs 标签

VDNs 标签允许你选择有效的引导程序目录号码（VDNs）来监视。一个有效的 VDN 必须是被 Definity/MultiVantage/Avaya CM 和 Avaya Computer Telephony 安全数据库所管理的。

有关 VDNs, 呼叫引导处理和数字收集的信息，请参阅"业务代表功能：用呼叫引导自动分配呼叫"。



1 要加入 VDN 至"被监测的设备"中，点击[增加]按钮或按 Alt+A 键。 "增加 VDN"对话框将出现。



2 在"VDN"文本框中输入 VDN 号码。

3 在"VDN 名称"文本框中输入该 VDN 的描述。

4 要激活监视，检选"激活"旁边的复选框。

5 点击[确认]按钮关闭对话框并存储记录。

6 要编辑 VDN 的内容，选择相应行，点击[编辑]按钮或着按 Alt+E 键，即可相应改变数据。

7 要删除 VDN，选择相应行，点击[删除]按钮或者按 Alt+D 键。

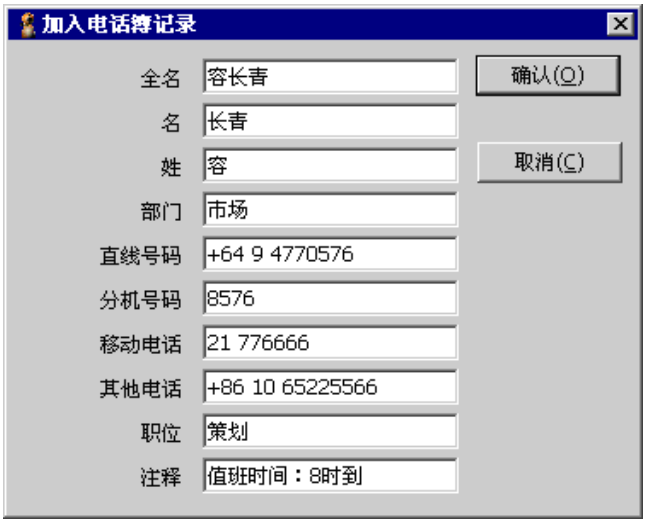
私人电话簿标签

私人电话簿允许你输入私人电话号码用于快速拨号。

使用者如果希望同时访问多个电话簿，请参照 Agent Developer Guide.pdf 进行编程。



1 单击[增加]按钮或 Alt+A 以增加电话簿纪录。将出现一个"加入电话簿记录"对话框。



2 录入各项内容的相应信息。

如果希望使用智能拨号，请遵从如下规则：

- 在输入电话号码时请省略所有 PSTN、STD 和 IDD 代码。（PSTN 是拨打外线时所需要的前缀号码，STD 是拨打国内长途时所需要的前缀号码，IDD 是拨打国际长途时所需要的前缀号码。）
- 用一个空格或英文括号将区号和本地号分隔开。例如：10 65225566，(10) 65225566 或(10)65225566。
- 在国家号前加上英文加号（+）。例如：+86 10 65225566，+86 (10) 65225566 或+86(10)65225566。
- 如果你不打算使用智能拨号功能，在录入电话号码时敲入与你实际在话机上拨打的完全相同的号码，包括 PSTN、STD 和 IDD 代码以及国家号和区号。例如：965225566，9010 65225566 或 90086 10 65225566。

3 击[确认]关闭此对话框并存储纪录。

4 按照以下步骤激活并设定智能拨号功能：

a) 选择"使用智能拨号"旁边的选择框。

智能拨号功能会自动为在 Agent 电话簿中选择的号码添补 PSTN,IDD 和 STD 代码。

b) 在相应输入框中录入你的本地拨号信息。

- IDD 代码是拨打国际长途时所需要的前缀号码。
- STD 代码是拨打国内长途时所需要的前缀号码。
- 内部分机号位数是你内部分机电话号码的位数。
- PSTN 代码是拨打外线时所需要的前缀号码。

5 如果希望修改一条个人电话簿记录，请选择次记录并击[编辑]按钮或 Alt+E 组合键，然后修改相关内容。

6 如果希望删除一条个人电话簿记录，请选择次记录并击[删除]按钮或 Alt+D 组合键。

共享电话簿标签

"共享电话簿"标签确定共用电话簿的位置并使访问有效化。共享电话簿通常包括员工或者客户的通讯信息。

共享电话簿是一个 MS Access 数据库，它是在安装过程中选择性安装的。对该数据库中内容的添加和修改应该由系统管理员通过 MS Access 直接进行。

使用者如果希望同时访问多个电话簿，请参照 Agent Developer Guide.pdf 进行编程。



遵照以下步骤设定 Agent 访问共享电话簿：

1 选择"使用共享电话簿"旁边的选择框。

2 击[浏览]按钮或 Alt+B 组合键寻找在共享资源里的数据库并予以选择。文件的路径名将输入到标明"共享数据库的位置"的输入框中。

3 击[检查合法性]按钮或 Alt+V 组合键可以检查所选数据库是否正确，然后显示相应信息的对话框将弹出。最后击[确认] 按钮。

4 按照以下步骤激活并设定智能拨号功能：

a) 选择"使用智能拨号"旁边的选择框。

如果希望使用智能拨号，请遵从如下规则：

- 省略所有 PSTN、STD 和 IDD 代码。
- 用一个空格或英文括号将区号和本地号分隔开。例如：10 65225566，(10) 65225566 或(10)65225566。

- 在国家号前加上英文加号（+）。例如：+86 10 65225566，+86 (10) 65225566 或+86(10)65225566。

智能拨号功能会自动为在 Agent 电话簿中选择的号码添补 PSTN,IDD 和 STD 代码。

b) 在相应输入框中录入你的本地拨号信息。

- IDD 代码是拨打国际长途时所需要的前缀号码。
- STD 代码是拨打国内长途时所需要的前缀号码。
- 内部分机号位数是你内部分机电话号码的位数。
- PSTN 代码是拨打外线时所需要的前缀号码。

如果你数据库中的电话号码不遵从"智能拨号"所要求的格式，请勿使用"智能拨号"功能。

业务代表标签

业务代表标签可以配置 Agent 的业务代表功能。

- "非专家业务代表选择"可以允许业务代表登录到单独的组群（一个组群是一组具有某项服务技能的业务代表，例如客户服务，销售）。到一个组群的呼叫自动分配到已经登录至该组群的业务代表。组群需要在 Definity/MultiVantage/Avaya CM 设置。
- "专家业务代表选择"允许业务代表登录到技能，该技能在 Definity/MultiVantage/Avaya CM 被分配给业务代表的登录号码。业务代表可被分配给多达 20 个不同的技能，每一个技能可有多达 16 个不同的优先等级。 到技能上的呼叫被路由至优先等级最高的业务代表。



1 点击所需要的业务代表功能模式旁边的选择按钮。

2 如果你选择了"非专家业务代表选择"：

a) 点击[增加]按钮或者按 Alt+A 键。"增加组群"对话框将出现：



b) 在"组群号码"文本框中输入一个组群目录号码。

c) 在"组群名称"文本框中输入组群的名字。

d) 要激活组群，检选"激活"旁边的复选框。

e) 点击[确认]按钮以关闭对话框并存储记录。

f) 重复以上步骤，直到加入全部所有需要的组群。

3 要编辑组群的内容，选择相应行，点击[编辑]按钮或者按 Alt+E 键，即可改变相应的数据。

4 要删除一个组群，选择相应行，点击[删除]按钮或者按 Alt+D 键。

5 要使用组群业务代表 ID 登录，检选"为非 EAS 使用业务代表 ID"旁的复选框。

注：非专家业务代表 登录 ID 是数字，其长度小于 60 个字符，通常是 6 个字符。

原因码标签

原因码标签用来使原因码有效和输入原因码说明。当启用原因码后，业务代表选择 AUX 状态或者退出登录状态时必须标明原因。原因码只有在"专家业务代表选择"功能有效。



1 如果你想：

- 禁止 AUX 状态和退出登录状态使用原因码，则从下拉框中选择"禁用原因码"。
- 只有在改变AUX状态使用原因码，则从下拉框中选择"为 AUX 使用原因码"。
- 只有在退出登录情况下使用原因码，则从下拉框中选择"为退出登录使用原因码"。
- 在 AUX 和退出登录情况下使用原因码，则从下拉框中选择"为 AUX 和退出登录使用原因码"。

2 如果启用原因码，在"原因码"数字文本框中输入原因码。你最多可在文本框中输入 60 个字符。

语言 Tab 键

Language tab 键允许您从下拉列表列表内选择语言。



注意：Contact Center Express提供给客户一种语言管理能力，使他们能够修改现存语言，以便适合公司特定操作或当地方言，或者选择把全部字符串转化为一种全新的语言。 利用修改字符串，您能够定制按钮、卷标、Tab 键、功能显示屏及文本框以及菜单、指令和错误报文的名称。 (注意：接口上的空间量可能会限制你能显示的字符数。)若希望利用客户管理功能，您需要把它指定为一个含有您选择的文字的文本文件，然后在配置中特别指明该文件。 有关渐进式步骤，请参阅***Customize the Language*** (在该页 41)。

特定语言

预设使用的顾客语言管理文本文件是‘StringDataDoc.txt’，一个含有 Contact Center Express 英文字符串的抽样文件。

1 定位您想在创建特定语言时使用的文本文件。 **注意：**该文本文件目前位于相同目录，作为Agent可执行档，通常位于C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent。

- StringDataDoc.txt (英文)
- StringDataDocCh.txt (中文简体)
- StringDataDocFr.txt (法文)
- StringDataDocGm.txt (德文)
- StringDataDocIta.txt (意大利文)
- StringDataDocJp.txt (日文)
- StringDataDocKr.txt (韩文)
- StringDataDocPort.txt (葡萄牙文：巴西)
- StringDataDocRu.txt (俄文)
- StringDataDocSp.txt (西班牙文：西班牙)
- StringDataDocSpCol.txt (西班牙文：哥伦比亚)
- StringDataDocTradCh.txt (中文繁体)

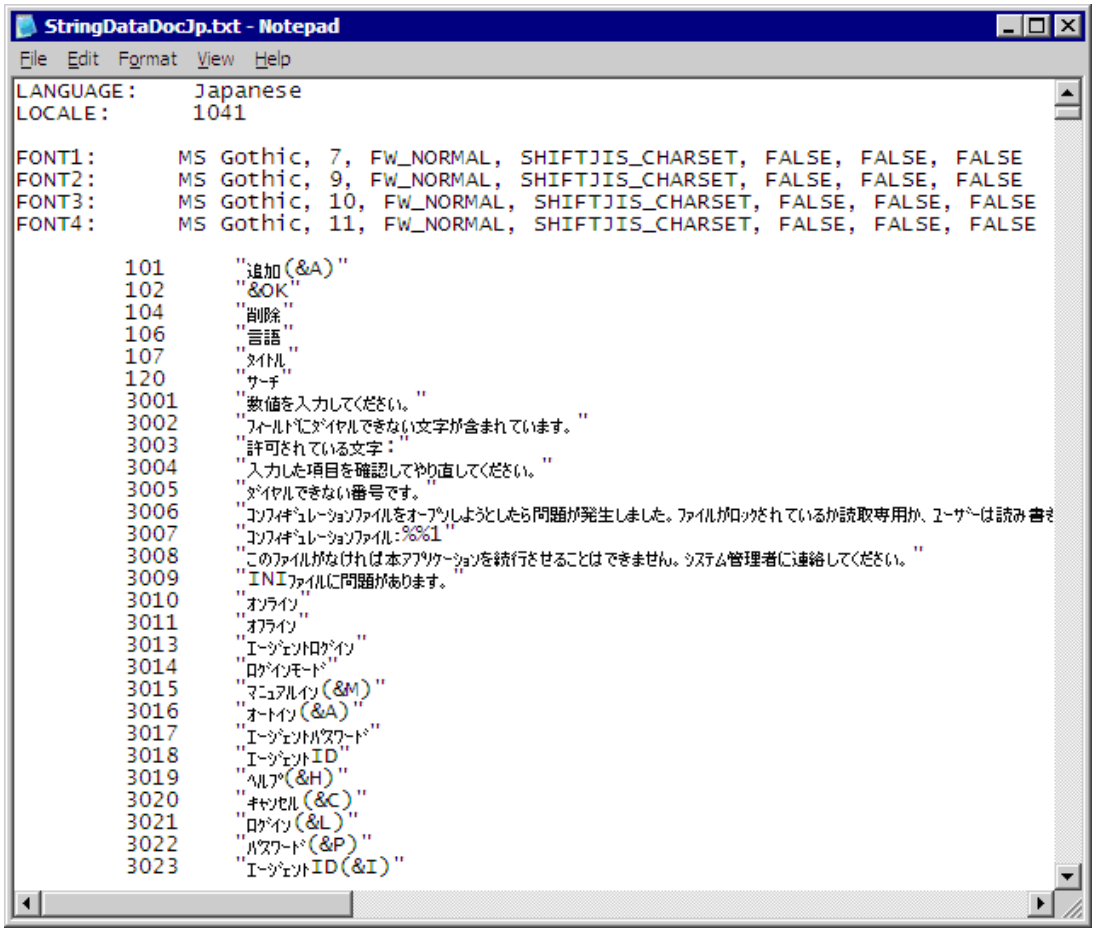
2 如果您想使用英文字符串，请去步骤 4。

3 如果您想使用下列语言字符串之一：

a) 重新命名‘StringDataDoc.txt’，例如 StringDataDocEng.txt。

b) 重新命名您想使用‘StringDataDoc.txt’的档并把它保存在您发现该档的地方。

4 打开‘StringDataDoc.txt’文件。 如果我们忽略以分号开始的评论。这个典型的文本文件看上去像这个：



项目的顺序总是语言、本地化语言、字体和字符串。 格式总是[左边的连续词组]、[空格或 tab 键]、[右边的词组]。

- 左边的词必须是一个关键词，或者是 LANGUAGE、LOCALE 或 FONT、或一个号码，例如 3001。
- 右边的词 - 字符串 - 可包括任何东西。 当您按Enter键时，字符串结尾会发出信号并开始一个‘新行’。
- 词组必须用一个空格或 tab 键分开。

5 改变语言名称。

注意：名称可以使用任何东西。 如果您创建一个全新语言，例如荷兰文，请把该语言命名为“荷兰文”。 如果您修改现有语言以便适合一种方言，例如日语方言，您可以仍然保持“日文”名称或给出一个新名。

6 如果适当，改变本地化语言以便适合新语言。

注意：您可以按照您的喜好使用Hex值，例如 0x0409 可被用于代替 1033。

如果改变本地化语言，您的机器应该具有适合该语言操作的系统及配套字符。

7 如果适当，请改变字体。 这里是一个举例：

Lucida Sans Unicode, 7, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE

- Lucida Sans Unicode 是该字体的名称。
- FW_NORMAL 意指该字体的深浅粗细度(大值使其变粗)。
- SHIFTJIS_CHARSET 是字体的配套字符(这种情况下是一个日文配套字符)。
- FALSE, FALSE, FALSE 分别指斜体字、下划线和删除线。

注意：应至少有一种字体，而多于四种字体则被忽略不计。

8 适当翻译现有字符串。

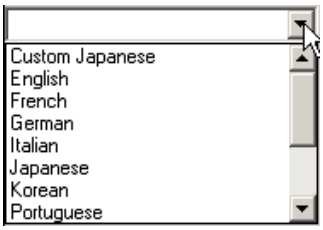
注意：您可以只翻译现有号码以外的字符串。 虽然您可以增加新号码，但该管理将不会识别它们。

9 保存该档。

10 如果您正在为 Agent 设定语言：

a) 打开 Agent Administrator 并点击语言 tab 键。

b) 从下拉列表框内选择您的设定语言。 如果您的设定语言名称是“日文”，它在选项列表内以“设定日文”出现。



如果“Custom Unknown”出現在表内，这意味着出现下列情况之一：

- 该文本文件没有语言名称或语言关键词被删除。
- 该文本文件未被命名为‘StringDataDoc.txt’。
- 该文本文件没有在正确的位置上(可执行应用程序旁)。
- 正确的格式未被遵守。

11 如果正在为 Agent 设定语言：

a) 打开应用程序的配置文件，ActiveAgent.ini。

b) 在Language参数内输入您设定语言的名称。 您必须把“Custom”一词放在名称之前。 例如：如果您设定的语言名称是“日文”，请输入‘Custom Japanese’。

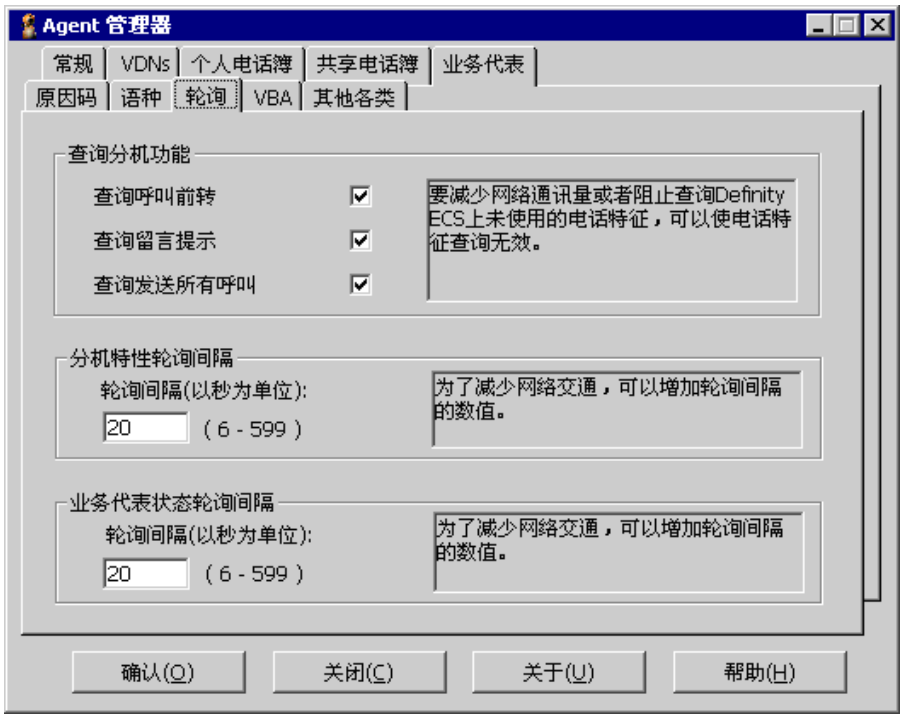
```
Language = Custom Japanese
```

12 打开应用程序来显示您设定的卷标和留言。

如果您显示字体的方式有问题，您的机器可能没有适合该语言操作的系统和配套字符。

轮询标签

轮询标签能够减少网络的信息传输量。



1 如果你想：

- 在所监视的话机上查询呼叫前转，检选"查询呼叫前转"复选框。
- 在所监视的话机上查询留言提示，检选"查询留言提示"复选框。
- 在所监视的话机上查询发送所有呼叫，检选"查询发送所有呼叫"复选框。

2 要改变 Agent 查询分机特性的间隔，编辑"分机特性轮询间隔"文本框中的文本。为了减少网络交通，可以增加轮询间隔的数值。

3 要改变 Agent 查询业务代表状态的间隔，编辑"业务代表状态轮询间隔"文本框中的文本。为了减少网络交通，可以增加轮询间隔的数值。

VBA 标签

VBA 标签使你能选择不同类型的 VBA 功能与 Agent 一起运行。

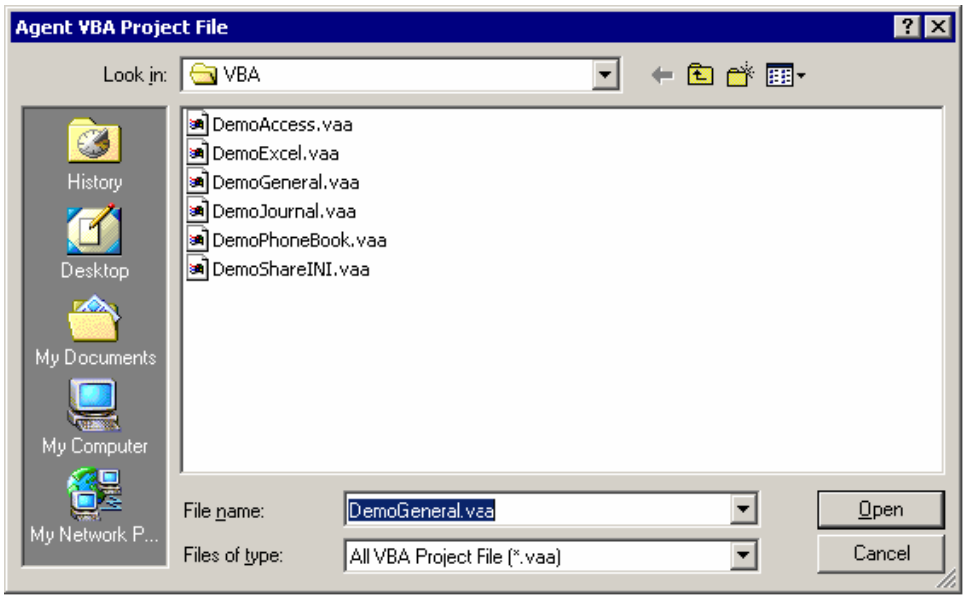


1 如果你想：

- 禁止所有 Agent 中的 VBA 功能，选择"禁止 VBA"。
- 运行 VBA 项目，选择"从指定的文档路径运行 VBA 项目"。该选项可以运行项目但不能进入宏或编辑项目中的 VBA。
- 运行 VBA 项目文件中所包含的宏，选择"仅从宏列表中运行宏"。该选项可以运行项目并进入宏列表，但不能编辑项目中的 VBA。
- 运行并编辑 VBA 项目文件，选择"运行在宏列表中的宏以及在 VBA 集成开发环境中编辑宏。该选项可以运行项目，进入宏列表并编辑项目的 VBA。

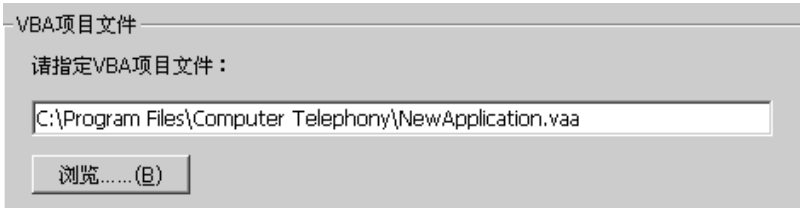
2 如果你想运行或编辑已有的 VBA 项目文件，点击[浏览]按钮，从"文件类型"下拉框中选择"所有 VBA 项目文件(*.vaa)"，然后载入相应文件。

下面范例程序被缺省安装在目录：C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent\Samples\VBA.

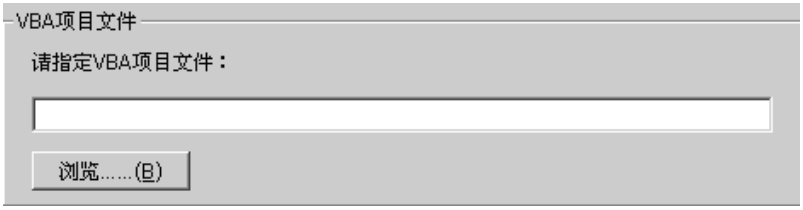


3 如果你想生成一个与 Agent 相关联的新的 VBA 程序 (用 Agent 物体作为基本的建筑模块)，或者：

- 点击[浏览]按钮，找到一个目录存储新的项目文件，在"文件名称"文本框中输入文件名，点击[确认]。



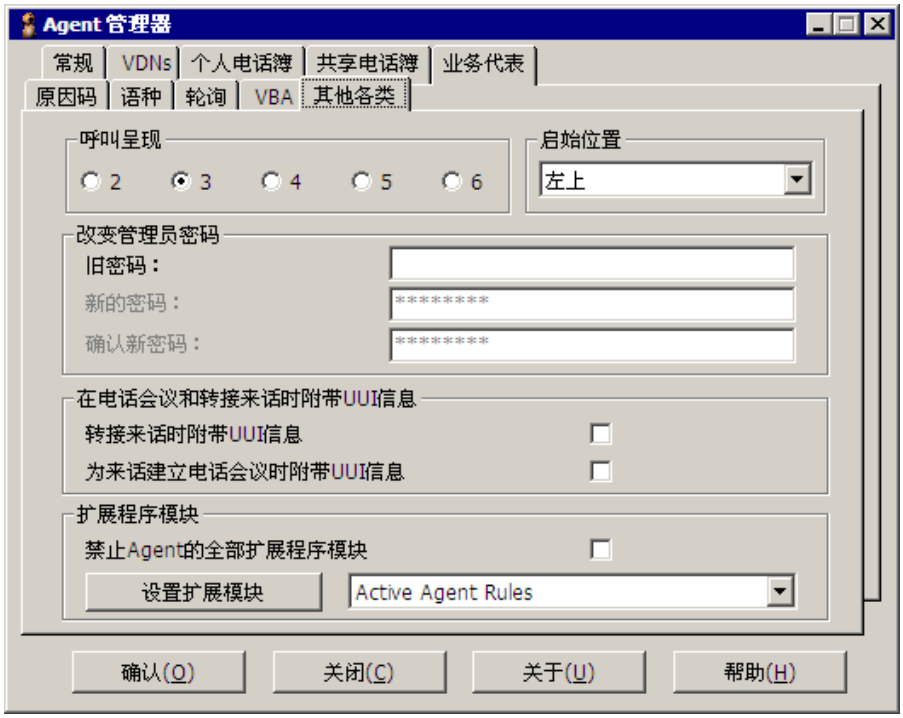
- 或者从上面的文本框中全部移去路径。



当你进入 Agent VBA 集成环境时，两项选择都自动打开一个缺省的空文件-ActiveAgent.vaa。但是第一项选择产生一个缺省的文件名和路径存储 VBA 文件。

杂项 Tab 键

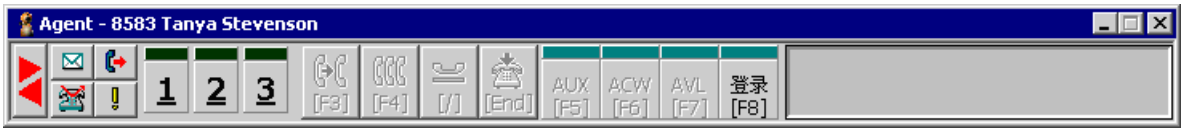
Miscellaneous tab 允许您改变可进入 Agent Administrator 的密码，启用扩展程序模块，并改进用户对用户信息的观看方式。



Call Appearances

1 配置在Agent电话面板中显示呼叫出现号码，请点击适当号码旁的选项按钮。 **注意：**在Agent电话面板中的呼叫出现号码应该与Definity/MultiVantage/Avaya CM server中配置的线路号码一致。

Agent 现在配置成显示指定的呼叫出现号码：



AgentCallbar with Three Call Appearances (预设)



AgentCallbar with Six Call Appearances

Startup Position

1 从 Startup Position 下拉表框选择 Agent 的启始位置。

Administrator Password

1 在 Old 密码文字框内输入当前密码。

2 在New密码及Confirm新密码文字框内输入新密码。 **注意：**如果这两个文字框内的文字不一致，在您试着退出Agent Administrator时会出现一个错误报文。 点击[OK]按钮回到Miscellaneous tab，然后输入正确的信息。

UUI with Transfer or Conference

1 启用传递接收方来观看用户对用户信息，请点击转接来话时附带 UUI 信息旁的核对框。

2 启用电话会议方来观看用户对用户信息，请点击 Send inbound UUI with transfer call 旁的核对框。

Programmable Extension

1 为呼叫时间设定自动执行动作的规定，请从下拉菜单中选择Active Agent Rules并参考*Rules WizardUser Guide*。

2 在VDNs、技能或分离以及附在Agentmarquee window内的业务代表中显示实时统计信息，请从下拉菜单中选择Wallboard并参考*WallboardUser Guide*。

3 在 IP 功能给 Agent 声音(这使业务代表能够通过连接在个人计算机上的耳机而不是手握电话与其它各方讲话和接听)：

a) 从下拉菜单中选择Active Agent iClarity Extension。

b) 点击Setup Extension按钮。

c) 完成***iClarity Configuration procedure*** (on page 49)。

4 禁止扩展功能，请点击Disable allAgent扩展旁的核对框。

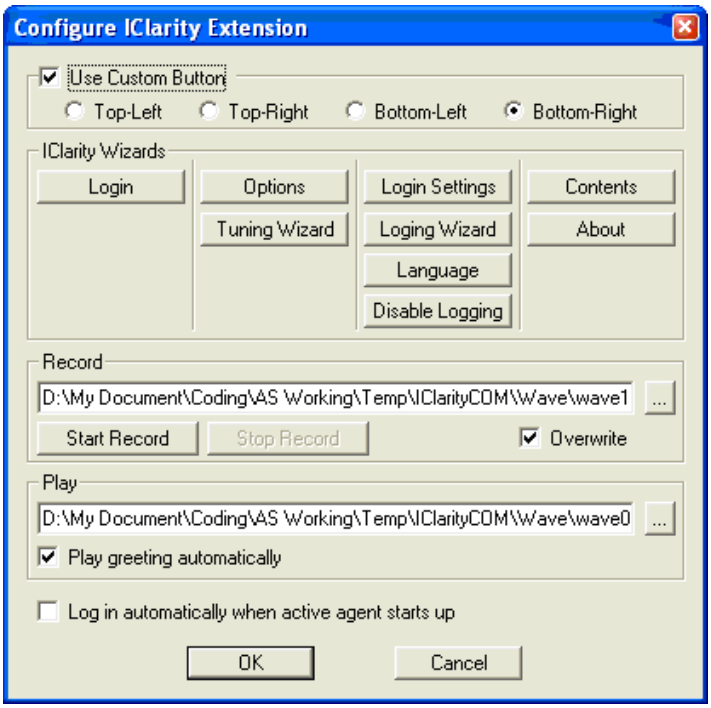
5 对任何tab控制应用变化并退出Agent Administrator，请点击OK按钮。

如果 Agent 已打开，将出现下列对话框：



请点击OK按钮。

iClarity 配置



Use Custom Button

1 在应用程序接口控制 iClarity 按钮的位置，请点击四个选项之一旁边的无线电按钮。

iClarity Wizards

这部份含有下列按钮：

- Log in。 允许您登录到服务器。
- Audio Option。 允许您调整扬声器/耳机音量。
- Tuning Wizard。 允许您配置声频设定。
- Login Settings。 允许您修改登录信息。
- Login Wizard。 允许您配置iClarity以便登录到服务器。
- Language。 允许您为iClarity选择语种。
- Enable Logging。 允许您为iClarity监控事件日志。
- Contents。 显示iClarity在线帮助。
- About。 显示iClarity的版权和其它信息。

1 配置 iClarity 的各方面配置：

a) 点击一个按钮(例如：Audio Options)。

b) 点击Help按钮。 Avaya iClarity帮助窗口在相关页打开。

c) 在 Help 栏按说明做。

d) 重复上述步骤直到完成 iClarity 配置的各个方面。

Record

1 点击 并浏览一个含有问候内容的.wav文件。 如果您在Overwrite核对框打勾号，并且特定文件名称已存在，您录制的任何新的问候语将覆写现有档。 如果核对框没有被打勾号或者特定文件名称不同，将创建一个新的问候档。

2 点击Start Record并对着计算机扬声器录制问候语。 完成录音时，点击Stop Record。

Play

1 点击 并浏览你希望顾客接听的问候档。

2 回答来话呼叫时即刻播放问候语，请在Play greeting automatically旁边的核对框内打勾号。

3 Agent启动时把业务代表登录到呼叫服务器，请在Log in automatically when agent starts up旁边的核对框内打勾号。

通过 Ini 文件或 Configuration Server 配置 Agent

如果你选择通过 Configuration Server 或其配置文件(ActiveAgent.ini)配置 Agent，请参考下列参数定义。 如果你使用 Configuration Server，你还需要阅读 Configuration Server 用户指南。

[MyPhone]

MyDN. **基站DN**。 该应用程序将联系的电话号码。 有关设备号码通常是用户的电话号码。

VoicemailDN. **语音邮件DN**。 当业务代表在用户工具栏上启用发送全部呼叫按钮时，所有来话呼叫的电话号码将被自动转移。 这个DN把呼叫者带到业务代表的语音邮件。

MyAgentFunction. 一个决定应用程序将使用的值机员功能的值。 0=None, 1=Non-Expert Agent Selection, 2=Expert Agent Selection.

NonEASUseAgentID. 决定应用软件是否将为Non-EAS组群登录使用一个业务代表的标识符的一个数值。 0=不使用业务代表标识符(错误)，1=使用业务代表标识符(正确)。

[TServices]

ServerName. **主要链接名称**。 这个应用程序将用于连接到Avaya电话服务器和交换台的主要链接名称。

UserName. 主要Avaya CT伺服器上的有效用户名(与Avaya CT安全数据库输入的一样)。

Password. 这个密码与上述用户名有关联。 因为预设，该Contact Center Express应用程序将对这个数据加密。 有关更多信息，请参阅 *Contact Center Express Installation Guide* (Configuration Commands)。

ServerNameSec. **次要链接名称**。 这个应用程序将用于连接到Avaya电话服务器和交换台的次要链接名称。

UserNameSec. 次要Avaya CT伺服器上的有效用户名(与Avaya CT安全数据库输入的一样)。

PasswordSec. 这个密码与上述用户名有关联。 因为预设，该Contact Center Express应用程序将对这个数据加密。 有关更多信息，请参阅 *Contact Center Express Installation Guide* (Configuration Commands)。

[Options]

UseSharedPhonebook. 一个决定应用程序将是否使用一个分享电话簿的值。0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

SharedPhonebookPath.到分享电话簿的文件路由。

AutoPopup. 决定应用软件是否将在前景中显示收到一个来话呼叫的一个数值。 0=应用软件将不会显示(错误)，1=应用软件将显示(正确)。

PopupAddn。 决定包含呼叫者电话号码和任何用户对用户信息或者呼叫者输入数字的一个对话框是否将显示收到一个来话呼叫的一个数值。 0=对话框将不显示(错误)，1=对话框将显示 (正确)。

AlwaysOnTop 决定应用软件是否总是显示为前景窗口的一个数值。 0=应用软件不总是前景窗口(错误)，1=应用软件总是显示为前景窗口(正确)。

AutoHide。 决定应用软件是否将在静止一分钟后消失(缩小)的一个数值。0=应用软件将不会缩小(错误)，1=应用软件将缩小(正确)。

StartupPos。 决定启动时应用软件在屏幕上位置的一个数值。 0=左上，1=右上，2=左下，3=右下，4=最后的位置。

AdminPassword。 使管理器进入Agent Administrator的密码。 因为预设，该Contact Center Express应用程序将对这个数据加密。 有关更多信息，请参阅*Contact Center Express Installation Guide* (Configuration Commands)。

DebugMode。 决定是否把更多的信息输入到错误记录文件中的一个设置。0=无额外的调试工具信息(错误)，1=更多的调试工具信息 (正确)。

PasswordRequired。 决定是否要求一个密码才能进入Agent Administrator的一个参数。 如果参数被注解(;PasswordRequired)，一个对话框出现，要求一个密码。 如果参数未被注解(PasswordRequired)，应用软件打开，不需要提示。

MaxLines。 在应用软件界面上显示的呼叫出现号码。 注意：该号码应该与交换台配置的线路号码相同。

ReasonCodeSetting。 决定是否禁用原因码的一个数值，如果是这样，什么业务代表行为触发它们的用途。 0=禁用原因码，1=当改变辅助模式时使用原因码模式，2=为退出登录使用原因码，3=为改变辅助模式和退出登录使用原因码。

UUITransfer。 决定应用软件是否在传递一个呼叫时将传递用户对用户信息的一个数值。 0=信息未被传递(错误)，1=信息被传递(正确)。

UUIConference。 决定应用软件是否在传递一个呼叫时将传递用户对用户信息的一个数值。 0=信息未被传递(错误)，1=信息被传递(正确)。

PSAreaCode。 Local Area Code。 您的当地地区码(或适用的当地地区码)。地区码表由一个逗号和空格分开。 例如：9, 3, 4(适用于个人电话簿)。

PSCountryCode。 Local Country Code。 您的国家码。(适用于个人电话簿)。

PSIDDAccess。 International Access。 拨打国际电话所需的密码。(适用于个人电话簿)。

PSInternalExtensionLength。 组成内部分机号码的数字数。(适用于个人电话簿)。

PSPSTNAccess。 Outside Access。 该码要求拨打外线。(适用于个人电话簿)。

PSSTDAccess。 拨打国内长途时所需要的前缀号码。(适用于个人电话簿)。

PSEnableSmartDial。 决定应用软件是否将为个人电话簿使用智能拨号功能的一个数值。 0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

SHAreaCode。 Local Area Code。 您的当地地区码(或适用的当地地区码)。 地区码表由一个逗号和空格分开。 例如：9, 3, 4(适用于共享电话簿)。

SHCountryCode。 Local Country Code。 您的国家码。(适用于共享电话簿)。

SHIDDAccess。 International Access。 拨打国际电话所需的密码。(适用于共享电话簿)。

SHInternalExtensionLength。 组成内部分机号码的数字数。(适用于共享电话簿)。

SHPSTNAccess。 Outside Access。 该码要求拨打外线。(适用于共享电话簿)。

SHSTDAccess。 拨打国内长途时所需要的前缀号码。(适用于共享电话簿)。

SHEnableSmartDial。 决定应用软件是否将为共享电话簿使用智能拨号功能的一个数值。 0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

UseLocalAreaCode。 如果使用，这个参数强迫智能拨号在所有情况下都要插入当地地区码。 0=禁用这个功能，1=使用这个功能。 注意：这个功能不是通过Agent Administrator设置的。

UseLongDistanceAccessForLocalAreaCode。 如果使用，这个参数强迫智能拨号在所有情况下都要插入长途进入码(STD 进入)。 0=禁用这个功能，1=使用这个功能。 注意：这个功能不是通过Agent Administrator设置的。

LocalExchangeCodesThatRequireAreaCode。 如果你键入当地交换码，使用这个参数并强迫智能拨号无论在哪里探测到当地交换码都要插入当地地区码。 空置这个功能可以禁用这项功能。 注意：这个功能不是通过Agent Administrator设置的。

DisableAllExtensions。 决定应用软件是否将使用或禁用扩展程序模块的一个数值。 0=使用(错误)，1=禁用(正确)。

VDNDN。 应用程序能够监视的一个VDN号码表。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

VDNName。 用于上述VDN号码的VDN姓名表。 项目的顺序与VDNDN表内的项目顺序有关联。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

VDNActive。 决定应用程序是否有效地监视上述VDNs的一个数值表。 项目的顺序与VDNDN表和VDN姓名表内的项目顺序有关联。 0=有效，1=未激活。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

SplitDN。 业务代表可以登录的组群目录号码表。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

SplitName。 用于上述组群的姓名表。 项目的顺序与SplitDN内的项目顺序有关联。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

SplitActive。 决定上述组群是否有效并且能够让业务代表登录的一个数值表。 项目的顺序与SplitDN表和Split姓名表内的项目顺序有关联。 0=有效，1=未激活。 项目被逗号分开。 表内没有空间。

PHBFirstName。 首先联系的名字表。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBLastName。 首先联系的姓氏表。 项目的顺序与PHBFirstName表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBFullName。 首先联系的全名表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBDepartment。 用于上述联系人的部门名称表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBPosition。 用于上述联系人的工作职位表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBPhoneNumber1。 用于上述联系人的工作直拨号码表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBPhoneNumber2。 用于上述联系人的内部分机号码表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBPhoneNumber3。 用于上述联系人的手机号码表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBPhoneNumber4。 用于上述联系人的可选电话号码表。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

PHBNotes。 与上述联系人有关的有用的注释。 项目的顺序与上述表内的项目顺序有关联。 项目被称为管道的垂直线(|)分开。 表内没有空间。

HideErrorDialog。 应用程序决定是否将隐藏严重错误对话框的一个数值。 0=对话框未被隐藏(错误)，1=对话框被隐藏(正确)。

ReplaceUUIandCDwithOCIInfo。 决定应用软件在一个呼叫被传递两次时怎样处理用户对用户信息(UUI)和收集的数字(CD)的一个数值。 如果一个含有用户信息的呼叫被传递一次，这个信息就被传递了。 但是如果该呼叫被第二次传递，而传递该呼叫的人输入了某些新的用户信息，ReplaceUUIandCDwithOCIInfo参数决定传递哪套用户信息。 如果该参数被设定在 0(错误)，那么，应用软件发送新的用户信息。 如果设定在 1(正确)，那么，应用软件用原始用户信息(称为原始呼叫信息或OCI)重写(替换)新的信息。.

SplitNumberWidth。 非专家业务代表选择工具栏内组群栏的宽度(以象素表示)。

SplitModeWidth。 非专家业务代表选择工具栏内模式栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos1。 在个人电话簿内全名栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth1。 在个人电话簿内全名栏的宽度(以象素表示)。)。

PBColumnPos2。 在个人电话簿内名字栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth2。 在个人电话簿内名字栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos3。 在个人电话簿内姓氏栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth3。 在个人电话簿内姓氏栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos4。 在个人电话簿内部门栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth4。 在个人电话簿内部门栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos5。 在个人电话簿内工作直拨栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth5。 在个人电话簿内工作直拨栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos6。 在个人电话簿内分机号码栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth6。 在个人电话簿内分机号码栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos7。 在个人电话簿内手机号码栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth7。 在个人电话簿内手机号码栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos8。 在个人电话簿内其它电话栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth8。 在个人电话簿内其它电话栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos9。 在个人电话簿内职位栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth9。 在个人电话簿内职位栏的宽度(以象素表示)。

PBColumnPos10。 在个人电话簿内职位栏的位置(出现顺序)。

PBColumnWidth10。 在个人电话簿内注释栏的宽度(以象素表示)。

[ReasonCodes]

1. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

2. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

3. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

4. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

5. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

6. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

7. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

8. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

9. 业务代表为什么可能变换到辅助模式或退出的解释文字。

[WinPos]

Top。 应用软件上一次关闭时，距离屏幕上部的距离(以象素表示)。

Left。 应用软件上一次关闭时，距离屏幕左边的距离(以象素表示)。

[Polling]

QueryFWDStatus。 决定是否使用呼叫前转功能的一个数值。 0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

QueryMWTStatus。 决定是否使用呼叫前转功能的一个数值。 0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

QuerySACStatus。 决定是否使用发送所有呼叫功能的一个数值。 0=禁用(错误)，1=使用(正确)。

PollingSpeedAgentInfo。 应用软件查询用户业务代理模式功能的轮询间隔(以秒为单位)。 为了减少网络交通，可以增加这个数值。

PollingSpeedFeatures。 应用软件查询用户分机功能的轮询间隔(以秒为单位)。 为了减少网络交通，可以增加这个数值。

[VBA]

DisableEvents。 决定是否使用VBA事件的一个数值。 0=使用(错误)，1=禁用(正确)。

VBASetting。 决定使用何种VBA事件功能的一个数值。 0=禁用VBA，1=运行经特定文件路径的VBA项目文件，2=只能运行在宏列表中的宏，3=运行在宏列表中的宏以及在VBA集成开发环境中编辑宏。

[Language]

Language 应用软件将显示的语言。 Agent可选语言是English, French, German, Italian, Japanese, Korean, Portuguese, Russian, Simplified Chinese, Spanish, Spanish Columbia, Traditional Chinese.

[ASG Rules Engine]

Client Enabled。 如果已被使用(设定在正确)，控制应用软件将在启动时上载Rules Plug-in。 被禁用=错误。

Client Library Name。 一般插件程序名称：ASGRules.dll

Display Name。 显示客户用户界面的文本。 *例如：*Display Name=规则工具

Display ICON。 在客户用户界面显示的表示其运行过程的图像。 *例如：* Display ICON=someicon.ico

Event Type。 如果希望进行维护工作或实际工作，指明服务器正在上载插件程序。 使用Event Type=本地通知服务器，插件程序希望与本地服务器的功能连接。

[Customise Buttons]

Customised1。 如果设定在“正确”，这个参数允许你自选按钮替换Agent的语音信箱指示器。 你可以改变图像(参阅参数Picture1)、工具提示(Tooltips1)和功能(参考Agent开发商指南内*的FunctionButtonClicked* 事件。

Tooltips1。 用于上述用户化按钮的工具提示文本。

Picture1。 一个 16 x 16 象素图像名称在上述用户化按钮上出现。 注意：该图像必须保存在缺省目录中(C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent)。 如果没有，你必须键入该图像的全部文件路径。

Customised2。 如果设定在“正确”，这个参数允许你自选按钮替换Agent的呼叫前转按钮。 你可以改变图像(参阅参数Picture2)、工具提示(Tooltips2)和功能(参考Agent开发商指南内*的FunctionButtonClicked* 事件。

Tooltips2。 用于上述用户化按钮的工具提示文本。

Picture2。 一个 16 x 16 象素图像名称在上述用户化按钮上出现。 注意：该图像必须保存在缺省目录中(C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent)。 如果没有，你必须键入该图像的全部文件路径。

Customised3。 如果设定在“正确”，这个参数允许你自选按钮替换Agent的发送所有呼叫按钮。 你可以改变图像(参阅参数Picture3)、工具提示(Tooltips3)和功能(参考Agent开发商指南内*的FunctionButtonClicked* 事件。

Tooltips3。 用于上述用户化按钮的工具提示文本。

Picture3。 一个 16 x 16 象素图像名称在上述用户化按钮上出现。 注意：该图像必须保存在缺省目录中(C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent)。 如果没有，你必须键入该图像的全部文件路径。

Customised4。 如果设定在“正确”，这个参数允许你自选按钮替换Agent的错误指示器。 你可以改变图像(参阅参数Picture4)、工具提示(Tooltips4)和功能(参考Agent开发商指南内*的FunctionButtonClicked* 事件。

Tooltips4。 用于上述用户化按钮的工具提示文本。

Picture4。 一个 16 x 16 象素图像名称在上述用户化按钮上出现。 注意：该图像必须保存在缺省目录中(C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent)。 如果没有，你必须键入该图像的全部文件路径。

使用 Agent

本章包含了启动和使用 Agent 的步骤和方法。

本章概述

启动Agent 60
Agent 呼叫面板 61
Agent 热键 64
产生呼叫 65
结束呼叫 66
从电话簿中产生呼叫 67
应答呼叫 68
有通话呼叫时的应答呼叫 69
保留呼叫 70
偏转呼叫 71
发送DTMF音频 72
转移呼叫 73
电话会议呼叫 75
将我从呼叫中挂断 77
挂断其它方 78
接听保留 79
发送所有呼叫 80
前转呼叫 81
进入语音信箱 82
变换呼叫面板的特征 83
运行或者编辑已有的VBA应用程序 84
产生新的VBA应用程序 86
显示错误报文 88
使用iClarity 89

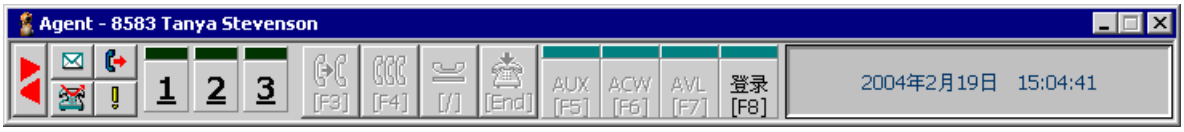
启动 Agent

- ***启动业务代表，或者：***
  - 双击桌面上的图示(只有在安装时已做选取该图标才会显示)。
  - 在 Windows Taskbar 点击[启动]按钮并从弹出菜单选择程序 > Avaya Contact Center Express > Desktop > Agent > Agent。
  - 打开 Windows Explorer，查找包括 Agent 的程序组，双击该 Agent 图像。

  用 Agent Administrator 设定的配置信息启动 Agent。

Agent 呼叫面板

Agent 呼叫面板是你的所有电话活动的主要显示区域。电话活动，业务代表功能和去话拨号都在呼叫面板上执行。



带有EAS 选项的Agent 呼叫面板

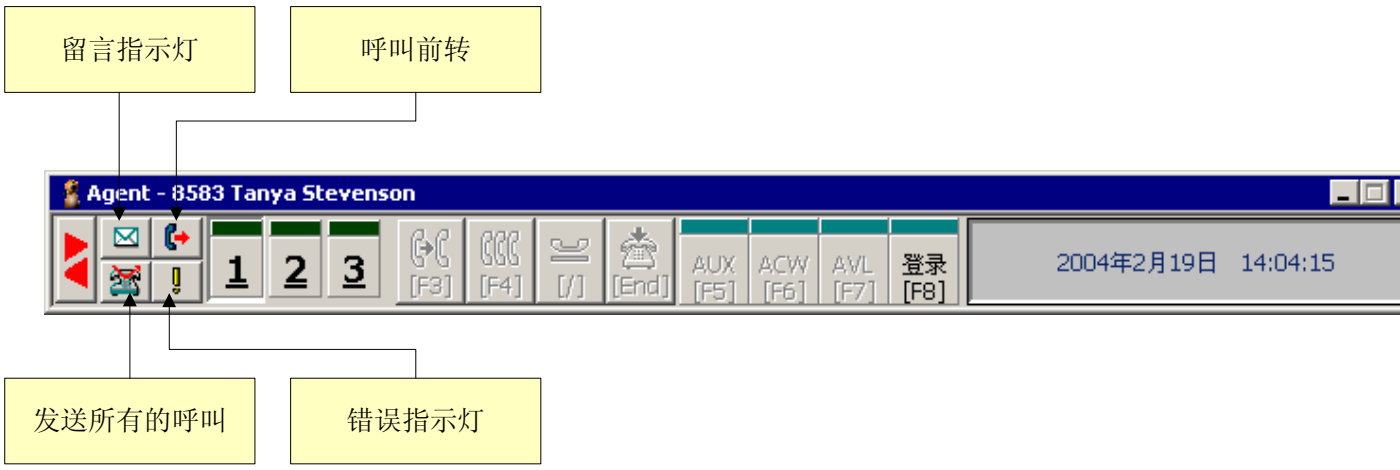


带有非EAS 选项的Agent 呼叫面板

"专家业务代表选择（EAS）"和"非专家业务代表选择（NONEAS）"呼叫面板均由下列六部分组成：

- 切换菜单按钮，显示了第二套呼叫面板的选项。
- 激活状态框，代表了特定的电话功能。
- 呼叫呈现按钮，显示呼叫特征。
- 固定功能按钮，代表了电话控制。
- 业务代表功能，显示业务代表状态并允许状态改变。
- 状态显示窗口，显示与呼叫面板有关的电话信息。

Active Status 按钮



四个 Active Status 按钮是：

- Voicemail Message Indicator。 您接到语音邮件时指示。

- Call Forward。 前转所有呼叫至你指定的接收方。
- Send All Calls。 发送所有来话呼叫至 Definity/MultiVantage/Avaya CM server 指定的接收方，通常是您的语音邮件号码。
- Error Indicator。 在您的 Error Log 窗口内有报文时指示。

注意：如果 Agent 已被配置成与另一个应用程序整合，例如：Avaya iClarity，Active Status 按钮可能已被重新编程，来显示可提供的应用程序的功能。

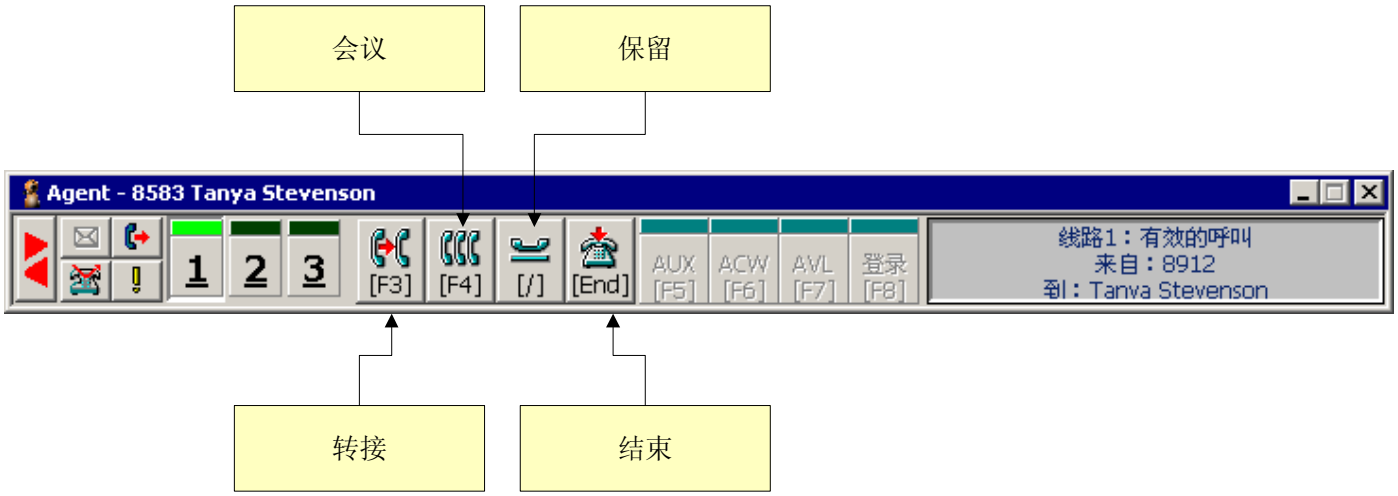
呼叫呈现

"呼叫呈现"显示呼叫的不同状态。在每个呼叫呈现按钮上端的指示器将以不同颜色和/或者闪烁来表示不同的状态。

下表中列出了各种颜色和它们所代表的不同状态：

固定黑色	空闲状态
固定黄色	正发起去话呼叫
固定绿色	呼叫已被接通
快闪红色	呼叫失败
快闪黄色	呼叫被保留
慢闪红色	来话呼叫而使 Agent 振铃

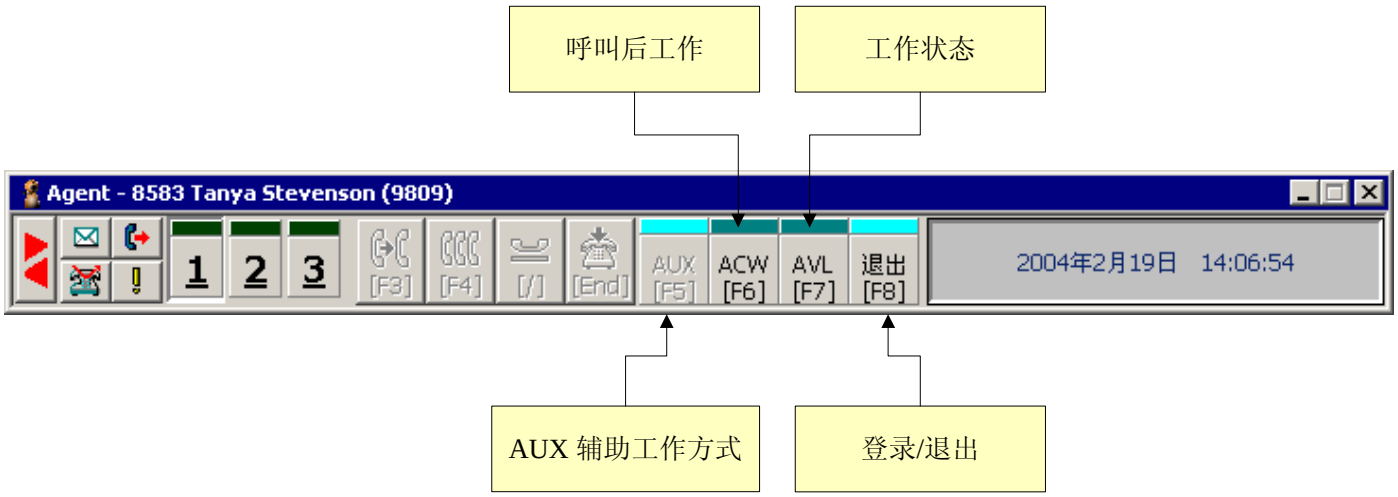
固定特征按钮



共有四个固定特征按钮：

- 转接: 转移呼叫至另一个分机。
- 会议：可建立一个多达六方的电话会议。
- 保留：置接通的呼叫为保留状态。
- 结束：挂断呼叫所有成员。

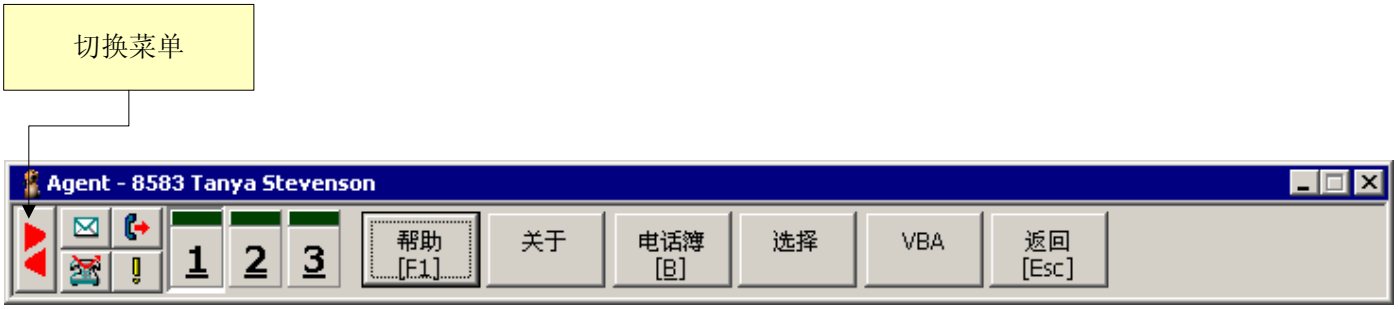
业务代表功能按钮



四种业务代表工作模式按钮是：

- 工作状态：可以接收 ACD 呼叫。
- 呼叫后工作：不能接收 ACD 呼叫，以便完成象填表之类与呼叫有关的工作。
- 辅助工作状态：不能接收 ACD 呼叫，可以做一些与呼叫无关的事情，如休息，午餐等。
- 登录/退出：进入或退出业务代表工作模式。

切换菜单按钮



通过切换菜单可得到六类按钮：

- 帮助：显示 Agent 帮助文件。
- 关于：显示正在使用的 Agent 版本。
- 电话簿：可以进入共享电话簿和个人电话簿。
- 选择：变换 Agent 显示方式。
- VBA：可以进入 VBA 功能。
- 返回：回到 Agent 最初的呼叫面板。

Agent 热键

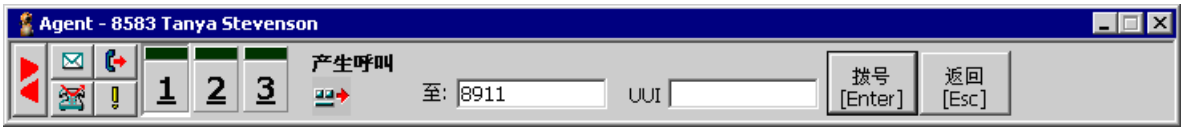
要...	按...
显示帮助文件	F1
打开转移面板	F3
打开会议面板	F4
完成未预约转移或会议电话 打开组群登录面板 以自动进入模式登录技能 进入辅助工作模式 (EAS) 打开呼叫前转	F5
初始化预约转移或会议电话 以手动模式登录至技能 进入呼叫后工作状态(EAS) 关闭呼叫前转	F6
完成预约转移或会议电话 进入工作状态(EAS)	F7
中断转移或电话会议 打开技能登录面板	F8
打开产生呼叫面板	Insert
拨号或应答呼叫	Enter
保留或解除保留	/
释放呼叫	End
返回	Esc
选择一条线路	Alt+*n* (这里 *n* =线路号)
显示切换菜单	Shift+>
隐藏切换菜单	Shift+<

产生呼叫

1 要产生呼叫有两种方式：

- 点击一个呼叫线路按钮，或者
- 按Alt+*n*键（这里n 线路号码，1-6）

产生呼叫面板将出现在 Agent 呼叫面板上：



2 在"至"文本框中输入目的号码（即要拨打的号码）。

注：Agent 不认可号码字符串中的空格，非字母字符，如：+ (/ $ and % 。

Agent 认可字母数字，如果你输入"1800Avaya"，程序将转换为"180028292"。

3 若需要，在"UUI"文本框中输入用户对用户信息（UUI）。

注：用户对用户信息是与呼叫相关的信息，例如，名字或帐号。它可以在公共电话网中通过 ISDN 线路传输。但是，不是所有的网络提供者都可以使 UUI 域工作，请向你的网络提供者查询并确认。

目前 Definity ECS 的 UUI 信息最多可达 96 个字符（假设你有 Release 8 或者更高版本的 Definity ECS 以及 CTI 服务器上装有 Avaya Computer Telephony Release 3.30 Version 2.0 或更高版本，否则 Release 8 以前的版本只支持 32 位字符）。

4 点击[拨号]按钮或者按[Enter]键。当呼叫被应答时，呼叫线路变为绿色。



注：下一次产生呼叫时，前次所拨打的号码将显示在"至"文本框中。若呼叫不同的号码，输入该号码。

如果所有的呼叫线路空闲，要产生呼叫，你可以直接输入目的地号码（该号码显示在 Agent 呼叫面板状态窗口中），然后按[Enter]键。

结束呼叫

➢ *断开双向呼叫的双方或多向会议呼叫的各方：*

1 或者：

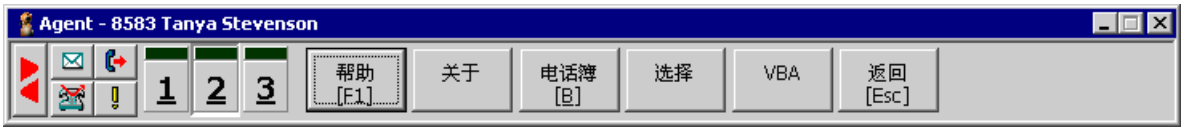
- 点击 

，或
- 按[End]键。

从电话簿中产生呼叫

采用如下步骤用个人电话簿或共享电话簿中的一个号码产生呼叫。

1 击  显示 Agent 的设置和辅助功能窗口：



2 击[电话簿]按钮。Agent 电话簿对话框将显示。



3 选择你需要的电话簿。

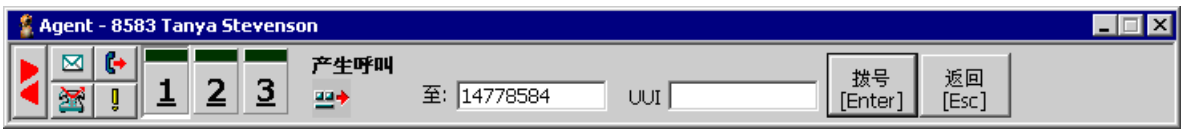
注：如果需要可以调整电话簿各列的位置，用鼠标击标题然后拖拉至新的位置。你也可以拖曳列的边缘使其加宽。Agent 将保持改变后电话簿的界面。

4 然后采用如下方法之一：

- 双击你要拨打的记录。
- 单击你选择的记录并敲[Insert]键。或者
- 右击你要拨打的记录并在弹出菜单中选择"拨号"功能。

此人的某一个电话号码将被自动填充到"产生呼叫"功能框的"至"输入框中。

注：如果在 Agent 管理器中选择了智能拨号功能，需要时 STD、IDD 和 PSTN 代码将被自动添加到电话号码上。



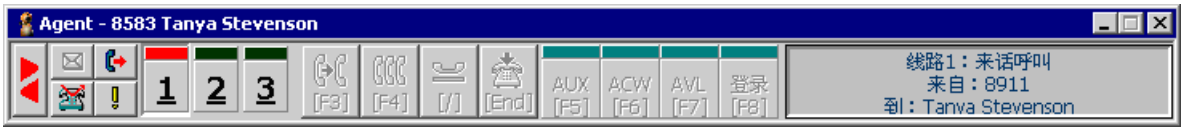
5 再次双击这条记录或者敲[Insert]键将拨打此人的下一个电话号码。

6 如果需要，在"UUI"输入框中录入用户到用户信息(UUI)。

7 最后击[拨号]按钮。

应答呼叫

当一个呼叫在振铃时，呼叫呈现指示器将呈红色并闪烁。



要应答呼叫，可以

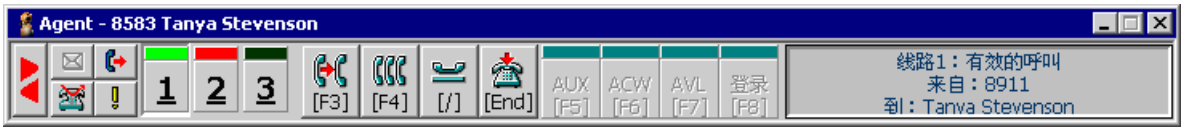
- 点击处于振铃状态的呼叫线路，或者
- 按[Enter]键。

当呼叫应答时，呼叫呈现指示器将变为绿色。



有通话呼叫时的应答呼叫

当你有通话呼叫时收到另一个呼叫，已接通呼叫的呼叫呈现指示器将显示为绿色，振铃呼叫的呼叫呈现指示器将为红色闪烁。



1 要应答呼叫，可以

- 点击振铃状态的呼叫呈现，或者
- 按[Enter]键。

Agent 将接通的呼叫置为保留（呼叫呈现指示器将为黄色闪烁），振铃呼叫将被接通（呈现指示器将变为绿色）。



2 当呼叫结束时，点击[End]按钮。

3 点击处于保留状态的呼叫呈现，接通最初的呼叫。

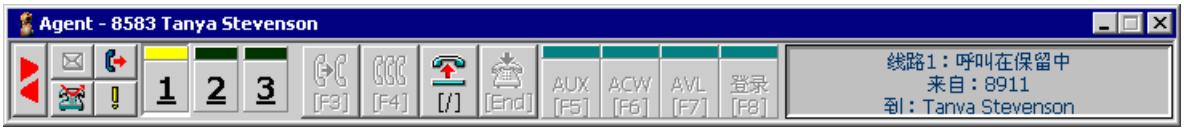
保留呼叫

1 要设置一个呼叫为保留，可以

- 点击  按钮
- 按[/]键，或者
- 右击接通的呼叫呈现，从弹出菜单中选择"保留呼叫"。

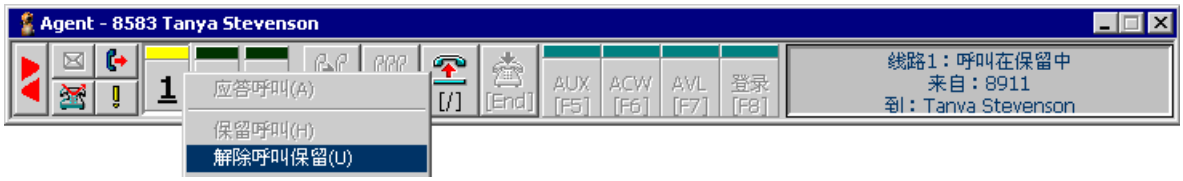


绿色的呼叫呈现指示灯则变为快速闪动的黄色。



2 要解除呼叫保留，可以

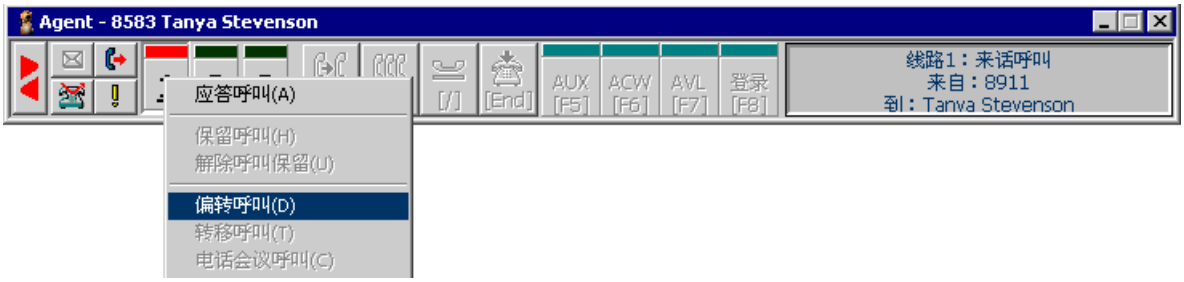
- 点击  按钮
- 按[/]键
- 右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择"解除呼叫保留"。



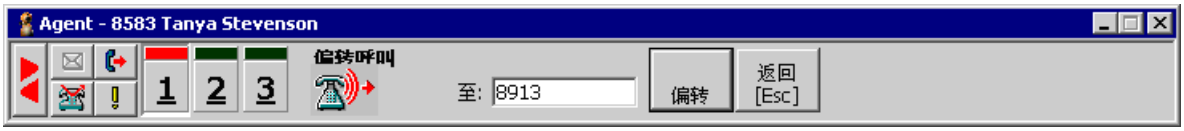
偏转呼叫

要将来话发送至另外的目的地：

1 右击处于振铃状态的呼叫呈现，从弹出菜单中选择"偏转呼叫"。



偏转呼叫面板则会出现在 Agent 呼叫面板上。



2 在"至"文本框中输入目的地号码。

3 点击[偏转]按钮。

发送 DTMF 音频

发送双音多频（DTMF）需要有交互式语音应答（IVR）系统，如电子银行，语音信箱提示。

当你选择数字来回答提示或指令（它可能是密码，帐号或者客户选择），该数字被转换为容易在电话网络上传输的音频。

1 呼叫一个有 IVR 系统的公司，这可能是银行，政府部门或者保险公司。

2 当 IVR 应答后，右击接通的呼叫呈现，从弹出的菜单中选择"发送 DTMF 音频"。



"发送 DTMF 音频"面板出现在 Agent 呼叫面板上：



3 在"发送"文本框中输入相应的数字。



4 点击[发送]按钮。

5 重复第四步，第五步直到根据 IVR 系统的提示完成呼叫。

注：Agent 自动加亮 DTMF 数字，当下一项选择输入数字时将被覆盖。

转移呼叫

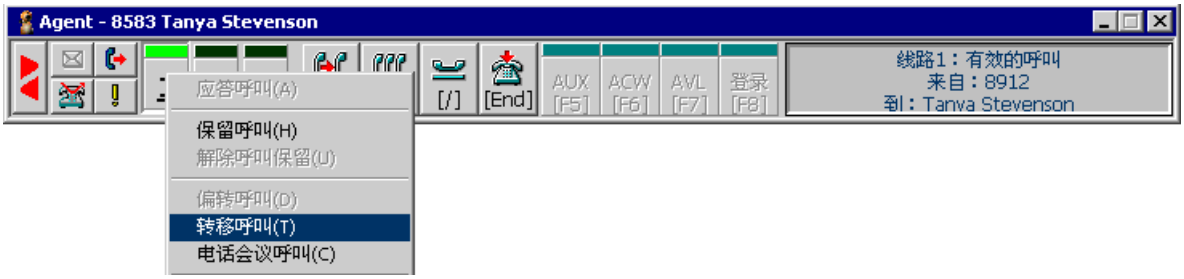
Agent 提供两种方式来转移呼叫：

- 未预约转移：呼叫被立即转移至目的地。
- 预约转移：呼叫只有在与目的地预约后方转移。

1 要转移呼叫，可以

- 点击 

按钮
- 按[F3]键，或者
- 右击接通呼叫呈现，从弹出菜单中选择"转移呼叫"。



"转移呼叫"面板将会显示在 Agent 呼叫面板上：



2 在"至"文本框中输入目的地号码。

3 若要立即转移呼叫，点击[未预约]按钮或者按[F5]键。

4 若要在转移呼叫前检查目的地是否有效：

a) 点击[预约]按钮或者按[F6]键。Agent 将置你想转移的呼叫为保留（呼叫呈现为黄色闪烁），并产生另一呼叫至目的地。



b) 如果目的地号码有效（例如，有人应答），点击[完成]按钮或者按[F7]键，Agent 转移该呼叫。

c) 如果目的地号码无效（例如，线路占用，无人应答，或者接通语音信箱等），点击放弃按钮或者按[F8]键，Agent 将结束预约呼叫。

要预约转移至另外的目的地，右击闪烁的黄色呈现，从弹出菜单中选择"解除呼叫保留"，一旦呼叫接通，重复以上步骤。

注：如果在 Agent 管理器中"转接来话时附带 UUI 信息有效"，任何来话的 UUI 信息均可被转移到新的目的地。

电话会议呼叫

Agent 提供了两种电话会议呼叫：

- 未预约电话会议：有效呼叫立即接入电话会议目的地。
- 预约电话会议：有效呼叫只有在与目的地协商后才被接入电话会议目的地。

1 要电话会议一个有效的呼叫，可以

- 点击 

按钮
- 按[F4]键，或者
- 右击有效呼叫的呼叫呈现并从弹出菜单中选择"电话会议呼叫"。



"电话会议呼叫"面板显示在 Agent 呼叫面板上：



2 在"至"文本框中输入电话会议方的号码。

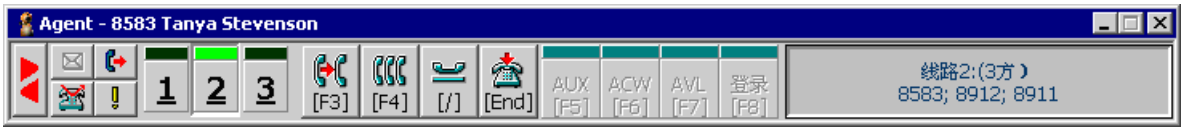
3 要立即将应答方加入电话会议，点击[未预约]按钮或者按[F5]键。

4 在加入电话会议之前检查目的地号码是否有效：

a) 点击[预约]按钮或者按[F6]键。Agent 将置最初的呼叫呈现为保留状态（该呼叫呈现为黄色闪烁），并对要加入电话会议方产生呼叫。



b) 如果目的地有效（例如，有人应答），点击[完成]按钮或者按[F7]键。该线路变为有效的电话会议，各呼叫方的号码都显示在状态窗口中。



c) 如果目的地无效（例如，线路占用，无人应答或者语音信箱接通等），点击[放弃]按钮或者按[F8]键，Agent 结束该预约呼叫。要解除原始呼叫的保留状态，右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择"解除呼叫保留"。

5 重复步骤 1 至步骤 4，直到所有各方加入电话会议。注：一个电话会议最多可包括六方。

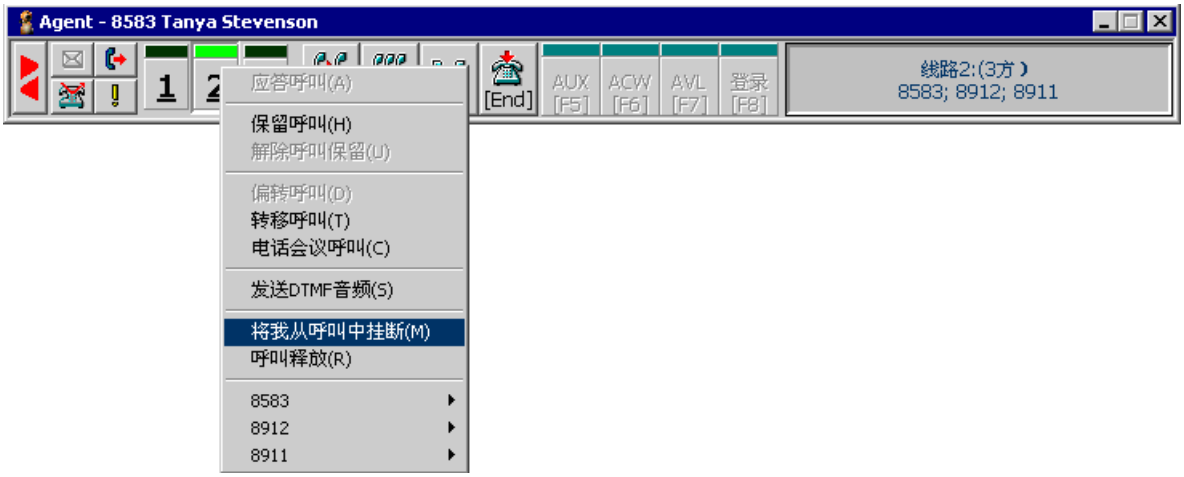
6 当呼叫结束时，右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择"释放呼叫"即可解除所有呼叫。

注：如果在 Agent 管理器中"为来话建立电话会议时附带 UUI 信息"有效，电话会议各方均可得到最初来话的 UUI 信息。

将我从呼叫中挂断

该功能可使你自己从多方电话会议中挂断，而电话会议继续进行。

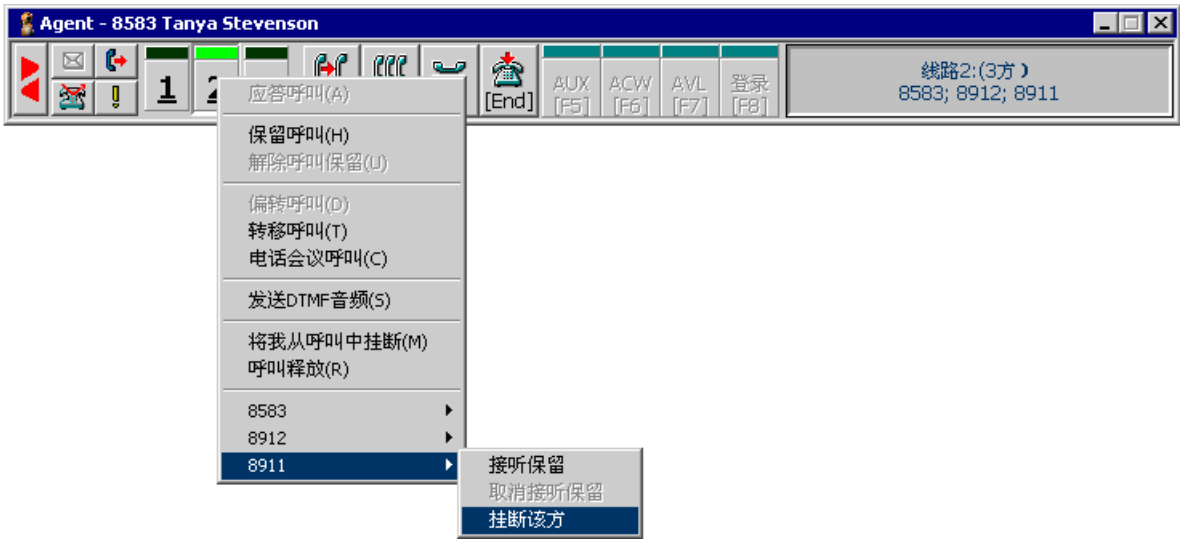
要将自己从电话会议中挂断，右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择"将我从呼叫中挂断"。



挂断其它方

如果你是多方电话会议成员，该功能允许你从呼叫中挂断其它方，而不必是电话会议发起者。

要从电话会议挂断其它方，右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择呼叫方号码，然后选择"挂断该方"。



接听保留

接听保留是暂时将呼叫方置于保留状态但不是挂断。呼叫中的其它方（可以是两方或者多方的电话会议）在继续的谈话中仍可听到接听保留方。

要在一个有效的呼叫中置一方为接听保留：

1 右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择呼叫方号码，然后"接听保留"。



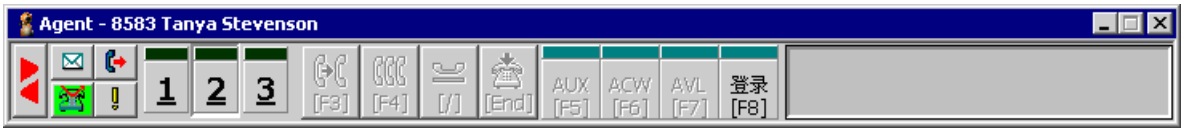
2 要释放接听保留方，右击呼叫呈现，从弹出菜单中选择呼叫方号码，然后选择"取消接听保留"。



发送所有呼叫

➢ *自动发送所有来话呼叫至交换台指定的接收方(通常是您的语音邮件号码)：*

1 点击 Agent 上的电话面板或者按[F11]键。 当被启动时，该按钮转绿灯。



2 禁止 Send All Calls，点击。

前转呼叫

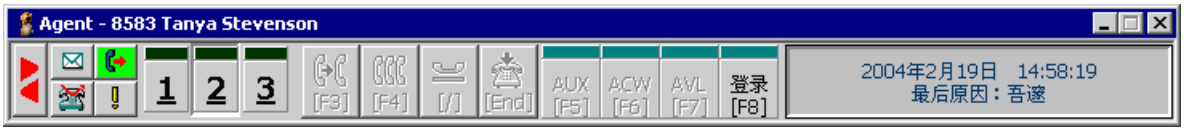
➢ *自动前转所有来话呼叫至另一个接收方：*

1 点击 或按[F10]键。 Call Forward 面板在 Agent 电话面板上出现：



2 在 To 文字框内输入呼叫前转接收方号码。

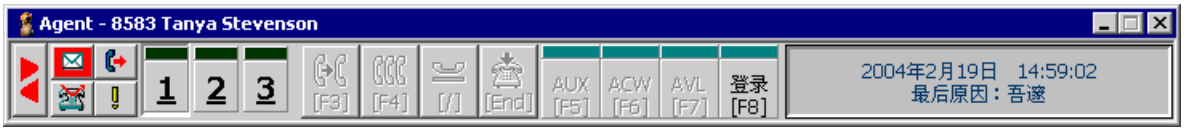
3 点击[On]按钮或按[F5]键。 Call Forward 启动状态按钮转绿灯，Agent 自动把所有来话呼叫转至呼叫前转接收方。



4 禁止所有呼叫前转， 点击 并点击[Off]按钮或按[F6]键

进入语音信箱

当您有一条新报文时，Voice Message Indicator 转红灯。



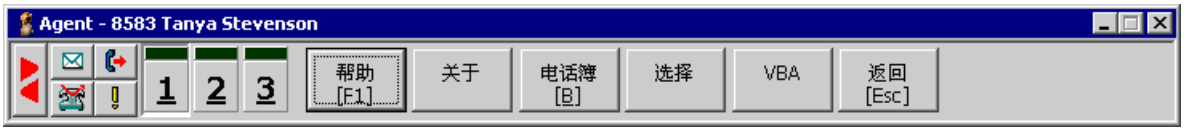
➢ *进入您的语音邮件：*

1 点击 或按[F9]键。 Agent 拨 Agent Administrator 指定的语音邮件接收方号码。

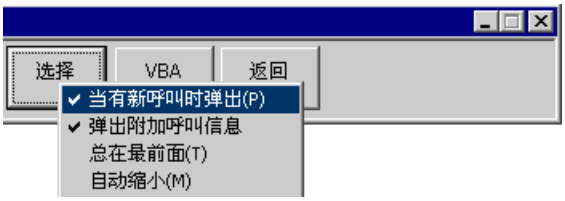
变换呼叫面板的特征

要变换 Agent 呼叫面板的显示特征：

1 点击  按钮或者按 Shift+>键，第二个呼叫面板选项出现。



2 点击[选择]按钮。



3 如果你想要 Agent：

- 有呼叫振铃时自动弹出，在"当有新呼叫时弹出"前挑勾。
- 出现一个对话框显示呼叫人电话号码，UUI 信息，呼叫方输入的数字信息，呼叫人的名字，在"弹出附加呼叫信息"前挑勾。
- 一直是最前面的窗口，在"总在最前面"挑勾。
- 静止一分钟后消失（极小化），在"自动缩小"前挑勾。

4 点击[返回]或者按[Esc]键，则返回至 Agent 最初的呼叫面板。

运行或者编辑已有的 VBA 应用程序

在你启动该步骤前，要确保 Agent 管理器中 VBA 功能有效并选择项目文件。（详细内容，参阅"管理：VBA 标签"）

1 点击  按钮或者按 Shift+>键，第二个呼叫面板选项将出现。

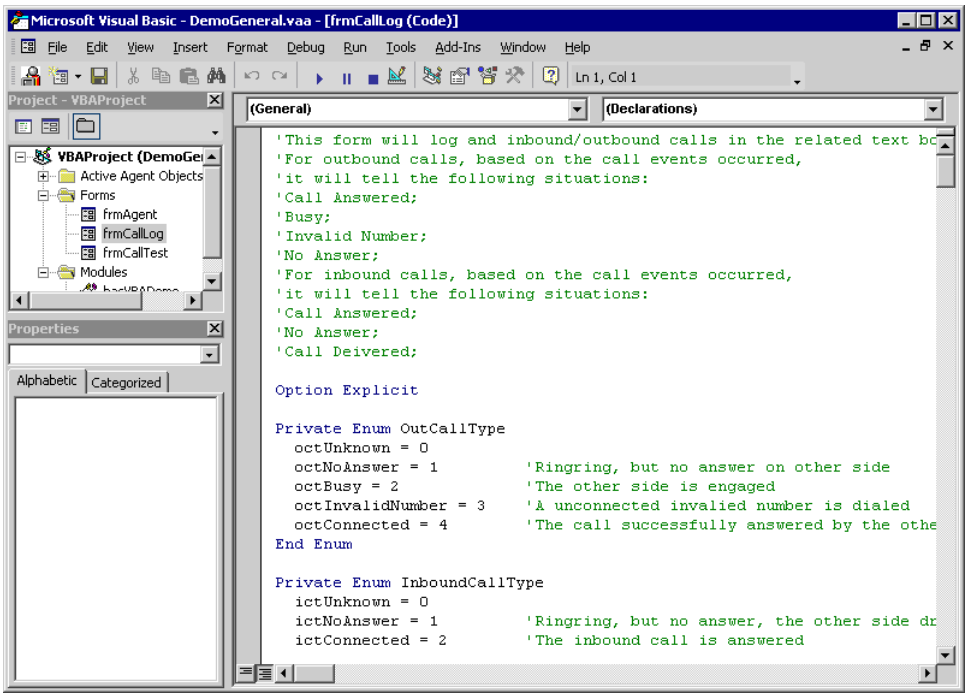
2 点击[VBA]按钮显示一个弹出菜单。

菜单包含两项，宏列表和 VBA 编辑器，根据在 Agent 管理器中的设置，他们可以是有效或者无效（详细内容，参阅"管理：VBA 标签"）。



如果在 Agent 管理器中"运行宏列表中的宏及在 VBA 集成开发环境中编辑宏"有效，项目文件则可编辑。

3 要编辑项目文件的 Visual Basic 源代码，从弹出菜单中选择"Visual Basic 编辑器"，VBA 集成开发环境如下所示：

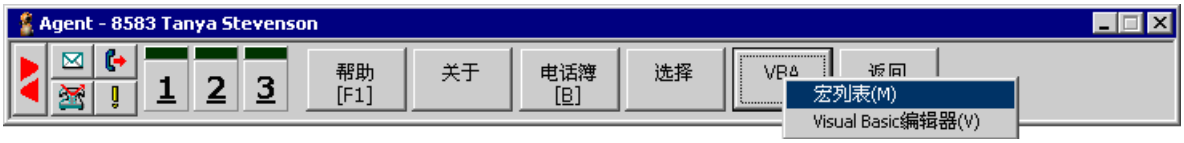


VBA 集成开发环境（IDE）与 Visual Basic 环境相似，你可以编辑已有的 VBA 项目文件，包括安装盘上所提供的演示 VBA 应用程序。

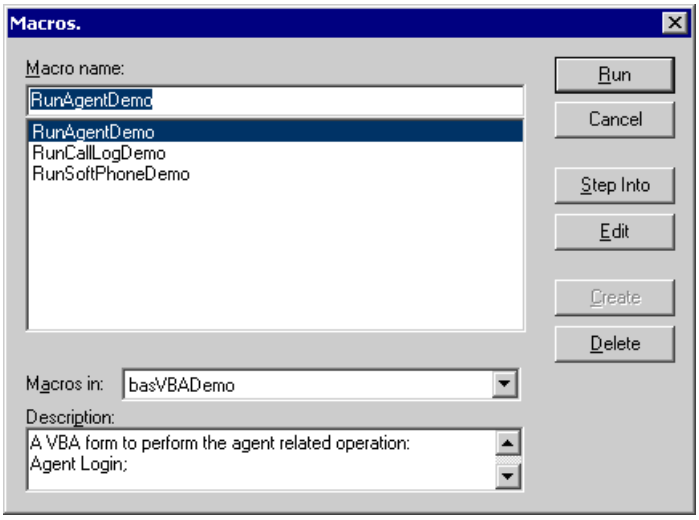
与 Agent 在一起的 VBA 应用程序的基础是 Agent 物体。它的类声明中包含了所有可能从 Agent 返回至 VBA 应用程序的事件。

关于如何使用 Agent 的 VBA 集成开发环境的详细内容，参阅 CD 盘上的 Agent Developer Guide.pdf 文件。

4 要运行或者编辑项目文件中的宏，从弹出菜单中选择"宏列表"。



宏列表对话框将出现：



5 从"Macros in"下拉框中选择项目文件。

6 从所列宏中点击你想运行的宏。

7 点击[Run]按钮运行之。

8 要看宏中 Visual Basic 的源代码，点击[Step Into]按钮。

注：如果在 Agent 管理器中"从宏列表中运行宏"有效，[Step Into]和[Edit] 按钮无效。如果你选择了任何一个按钮，下列信息将出现：



9 要编辑宏的源代码，点击[Edit]按钮。Agent 的 VBA 集成开发环境打开，光标缺省指向指定宏的源代码。

产生新的 VBA 应用程序

在你启动该步骤前，要确保 Agent 管理器中"运行在宏列表中的宏以及在 VBA 集成开发环境中编辑宏"有效，及 Agent 缺省的空项目文件 ActiveAgent.vaa 被选择。（更多信息，参阅"管理：VBA 标签"。）

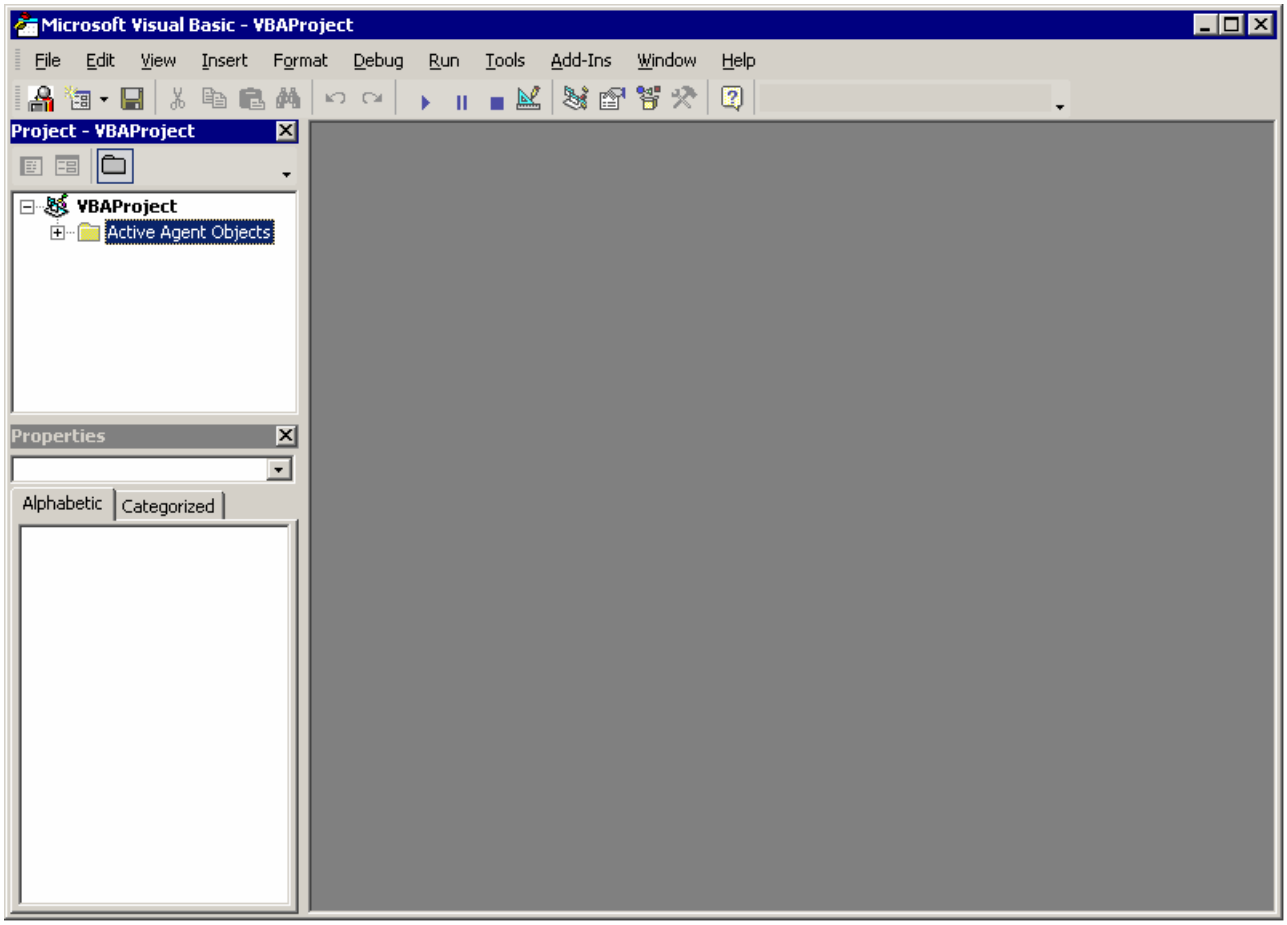
要产生新的 VBA 应用程序，联合运行 Agent:

1 点击  按钮或者按 Shift+> 键，第二个呼叫面板选项出现。

2 点击[VBA]按钮，从弹出菜单中选择"Visual Basic 编辑器"。



Agent 的 VBA 集成开发环境出现：



VBA 的 IDE 环境与 Visual Basic 环境相似，通过 Agent 的缺省空白项目文件 ActiveAgent.vaa，你可以产生自己的与 Agent 一起运行的 VBA 项目文件。

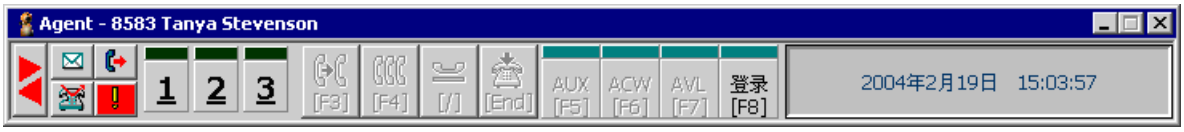
与 Agent 在一起的 VBA 应用程序的基础是 Agent 物体。它的类声明中包含了所有可能从 Agent 返回至 VBA 应用程序的事件。

关于如何使用 Agent 的 VBA 集成开发环境的详细内容，参阅 CD 盘上的 Agent 开发指南（Agent Developer Guide.pdf）。

注：如果新的项目文件的路径和名称在 Agent 管理器中被指定，在存储文件时 Agent 自动缺省使用。

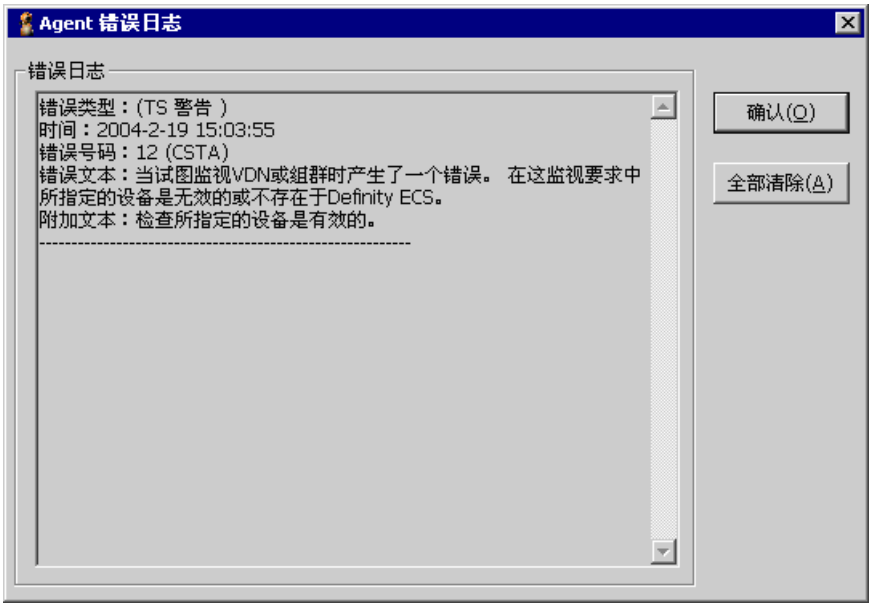
显示错误报文

当 Agent 探测到一个错误时，Error Indicator 框转红灯。



➢ *观看错误报文：*

1 点击 或按[F12]键。 Agent 错误日志窗口显示错误详情、发生原因和可能的解决方案。



2 若需要，复制文字并粘贴到另一个应用程序内。

3 关闭 Error Log 窗口，并且不清除错误日志内容，点击[OK]按钮。

4 清楚错误日志内容，点击[Clear All]按钮或重新启动 Agent。

某些通常出现错误的情况是因为：

- 用户名或密码是无效的。
- 主要设备扩展号码是无效的。
- 监控设备扩展号码或 VDN 是无效的。
- Telephony Server 不正确或找不到。
- License Director 不提供或者没有免费许可。

使用 iClarity

在 IP 功能给 Agent 声音。 当您打一个或接听一个呼叫，它使您能够通过连接在个人计算机上的耳机或个人计算机的麦克风和扬声器与另一方通话。

当 iClarity 与 Agent 成功整合后，iClarity 菜单透过 Active Status 按钮在屏幕上显示.

用 iClarity 管理呼叫

- *使用 iClarity：*

1. 如果你启动Agent时不自动登录到iClarity，请选择从下拉菜单Login。
2. 拨打、接收并管理呼叫通常使用 Agent(请参考本用户指南操作部分内的其它步骤。)
3. 如果在通话中您希望呼叫不发出声音(接听人听不到您的声音但您能听到呼叫着的声音)，请从下拉菜单中选择Mute Microphone。 解除呼叫静音，请选择Unmute Microphone。

改变 iClarity 的配置

- *改变 iClarity 设定的任何配置：*

1. 请从下拉菜单中选择一个选项。(例如：Volume Settings)。
2. 在出现的对话框内点击Help按钮。 Avaya iClarity帮助窗口在相关页打开。
3. 在 Help 栏按说明做。

配置文件位置业务代表功能

本章提供了有关"专家业务代表选择"和"非专家业务代表选择"的信息。它包括了呼叫如何被分配至技能和组群，业务代表如何登录，使用和变换工作模式。

本章概述

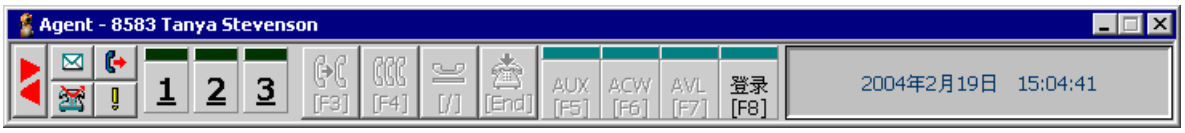
业务代表登录 91
专家业务代表选择 92
非专家业务代表选择 93
具有呼叫引导的自动呼叫分配（ACD） 94
业务代表登录模式 95
登录至技能（EAS） 97
登录至组群（非EAS） 99

业务代表登录

业务代表登录种类是在 Agent 管理器中设置的。业务代表可以被设置为：

- 专家业务代表选择 (EAS)，或者
- 非专家业务代表选择 (非 EAS)。

Agent 呼叫面板显示对各种业务代表登录形式的业务代表功能控制：



带有EAS 选项的Agent 呼叫面板



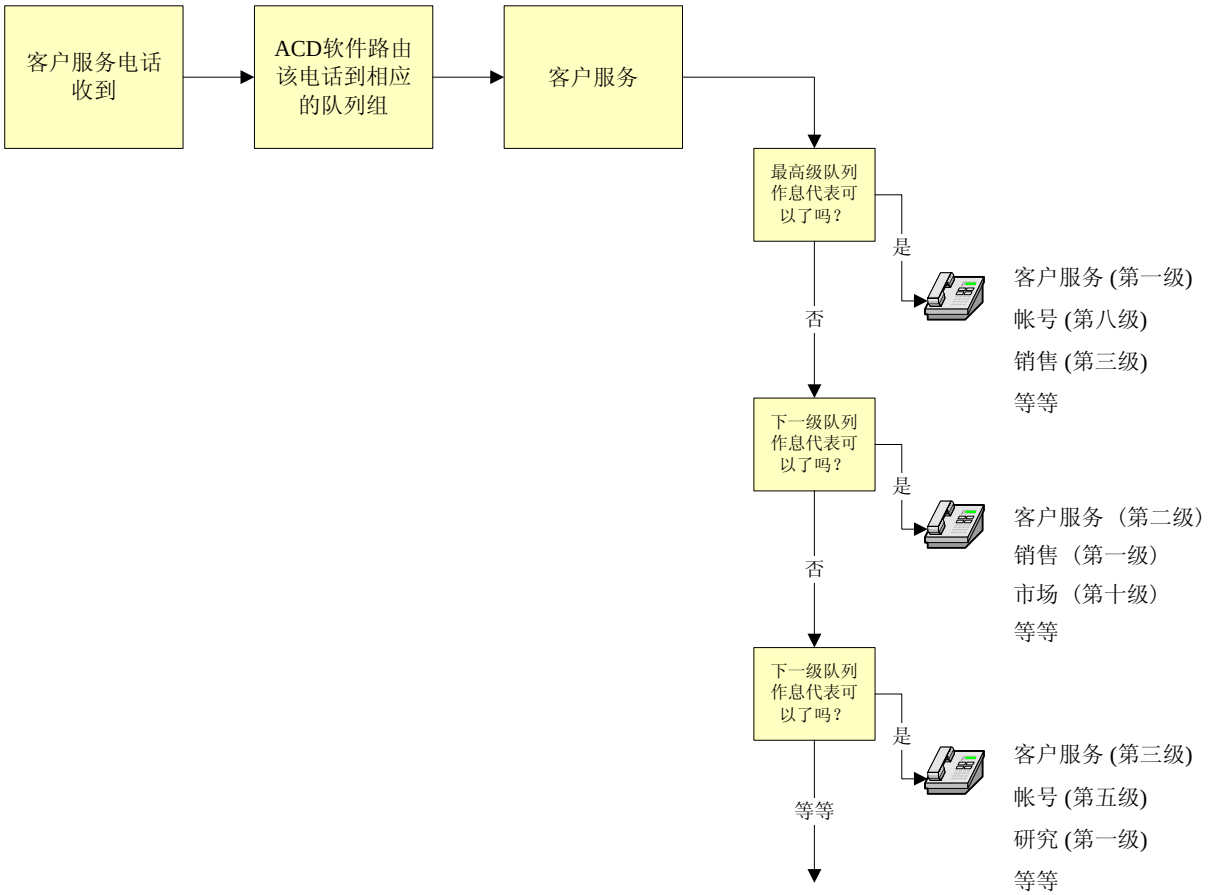
带有非EAS 选项的Agent 呼叫面板

专家业务代表选择

"专家业务代表选择(EAS)"允许业务代表以在 Definity/MultiVantage/Avaya CM 上分配的登录号码登录到技能。技能具有某一领域的知识，例如客户服务，销售或者会计。业务代表可以被分配 20 种不同的技能，每个技能可有 16 个不同的优先等级。

到技能上的呼叫被路由最高优先级别的业务代表。技能第一级的业务代表先被选择，如果第一级业务代表没准备好，则选择技能第二级，依此类推。业务代表最多有 16 级。

由技能组的业务代表应答的呼叫称 ACD 呼叫。ACD（自动呼叫分配）是交换机的一项特征，它能够疏通大量的来话至业务代表技能组。



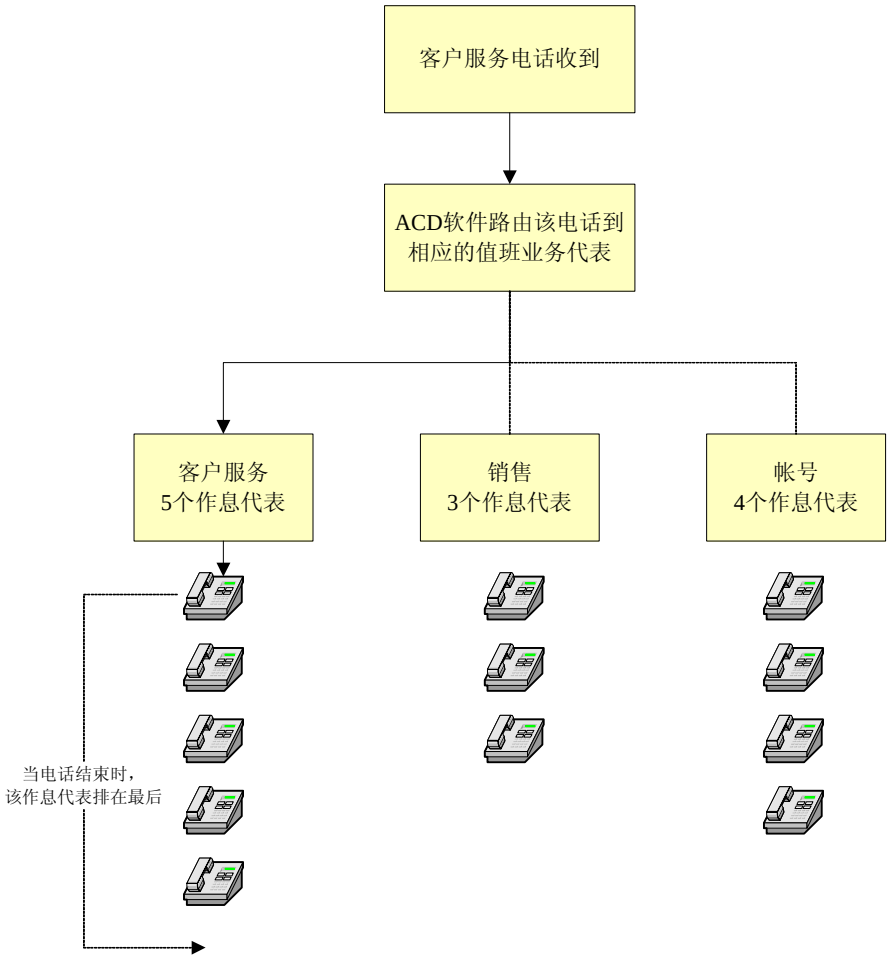
非专家业务代表选择

"非专家业务代表"允许业务代表登录至个人组群（一个组群是具有某项知识的一组业务代表如客户服务，销售，会计）。一个业务代表最多可登录至四个组群。

到一个特定组群的呼叫通常被平均分配给登录至该组群的业务代表。处于工作状态最长的业务代表被置为最高级，最近完成呼叫的业务代表被转至最低级。

由组群中业务代表应答的呼叫称为 ACD 呼叫。ACD（自动呼叫分配）是交换机的一项特征，它能够疏通大量的来话至业务代表组群。

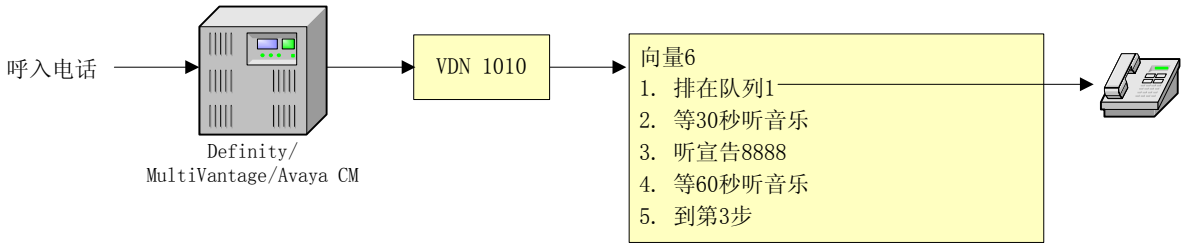
组群在 Definity/MultiVantage/Avaya CM 上设置，通过 Agent 管理器可以使登录有效。（详细内容，参阅"管理：业务代表标签"）。



具有呼叫引导的自动呼叫分配（ACD）

当 Definity/MultiVantage/Avaya CM 收到来话，先判别所拨打的号码的中继线组的形式，然后自动连接到与该中继线组相关联的引导目录号码（VDN）。

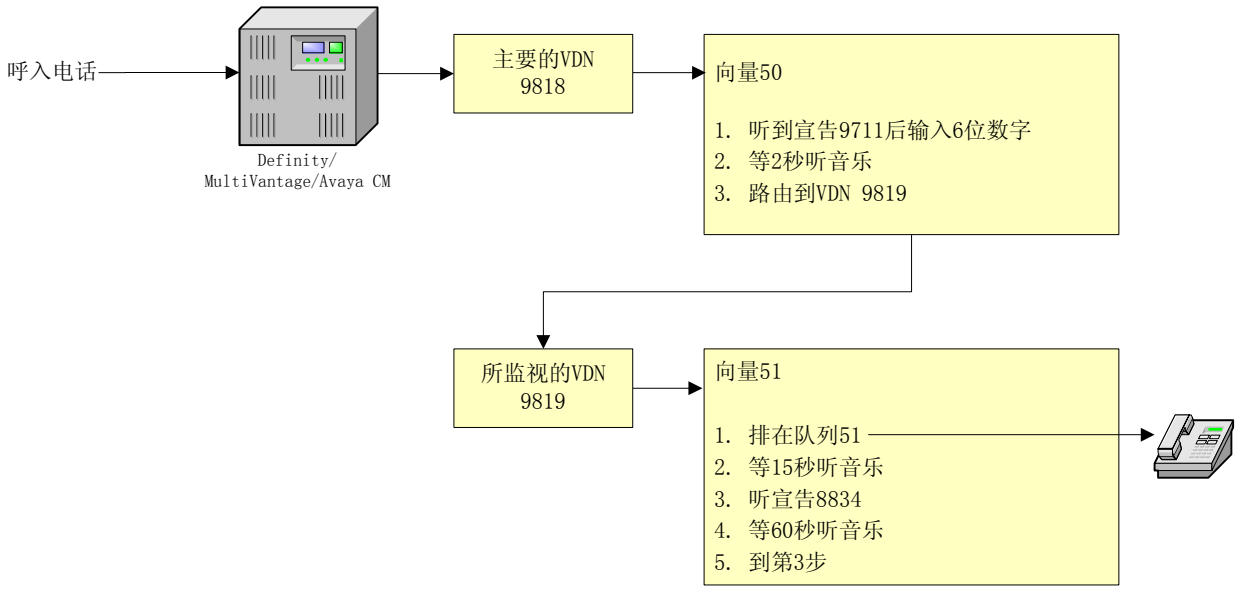
一旦呼叫连接到 VDN，即被送到一个向量进行处理，发送该呼叫至组群或技能，播放宣告和音乐，挂断呼叫，给呼叫一个繁忙信号，然后发送呼叫至另外目的地。



数字收集

呼叫人回答语音宣告系统而输入的数字被 VDN 收集，并在业务代表接收到呼叫时显示在计算机屏幕上。

因为 Definity/MultiVantage/Avaya CM 不允许负责收集的 VDN 释放数字，所以需要第二个 VDN 被监视。



业务代表登录模式

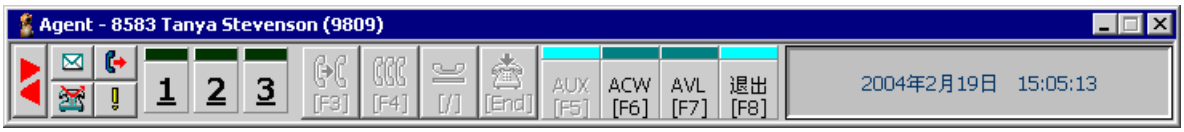
业务代表有两种登录模式：

- 手动模式（MI）：在结束一个呼叫后不能接收另外的呼叫，在挂断呼叫后自动置业务代表于"呼叫后工作（ACW）"模式。
- 自动模式（AI）：在结束一个呼叫后可以立即接收另外的呼叫，在挂断后自动置业务代表于"有效工作（AVL）"模式。

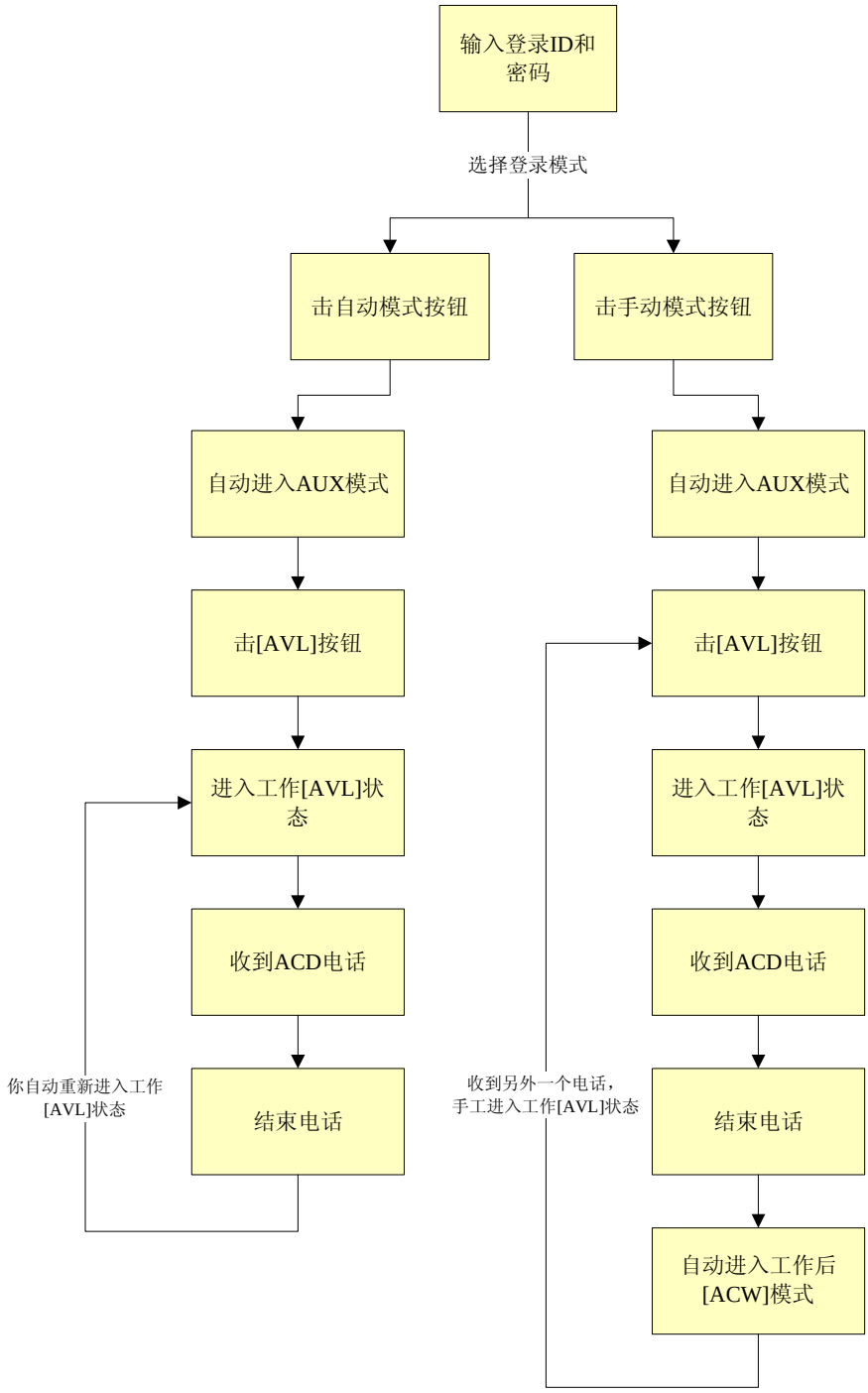


四种业务代表工作模式：

- 有效工作（AVL）：可以接收 ACD 呼叫。
- 呼叫后工作（ACW）：不能接收 ACD 呼叫以便与呼叫有关的工作如填表。
- 辅助工作（AUX）：不能接收 ACD 呼叫，可以做与呼叫有关的工作如休息，午餐等。
- 登录/退出：进入或者退出业务代表模式。



下面的流程展示了自动和手动登录不同的工作流程。



登录至技能（EAS）

1 按照下列步骤操作：

- 点击[登录]按钮或：
- 敲 [F8] 键

Agent 面板将变成登录业务代表面板：



2 在"标识符" 编辑框中输入你的业务代表标识符号码。

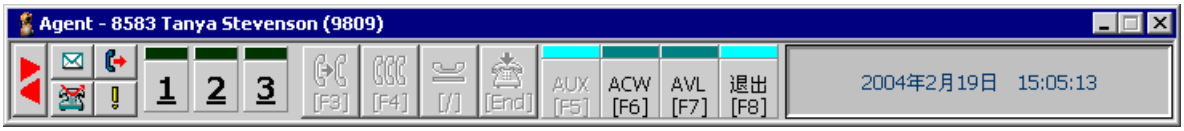
3 如果可选的业务代表密码已在 DEFINITY/MULTIVANTAGE/AVAYA CM 呼叫中心中被设定管理，那么在"密码"域中输入该密码。

4 通过点击[自动进入]按钮或者按 [F5] 键来选择"自动进入"以登录到所管理的技能，它使业务代表在挂断前一个呼叫后能立刻接收一个新的 ACD 呼叫。

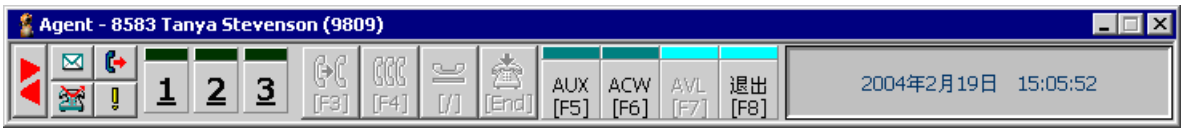
5 通过点击[人工进入] 按钮或者按 [F6] 键以选择人工进入，登录到所管理的技能，它使业务代表挂断前一个呼叫后，能立刻进入 ACW 模式。

改变业务代表状态

一旦登录后，你将被置于 AUX 模式中。在此状态下你不会接收到 ACD 呼叫，可以进行与电话无关的活动，比如休息，午饭或发起一个向外的呼叫。



6 点击[AVL]或者按[F7]键使你自己能够接收 ACD 呼叫。

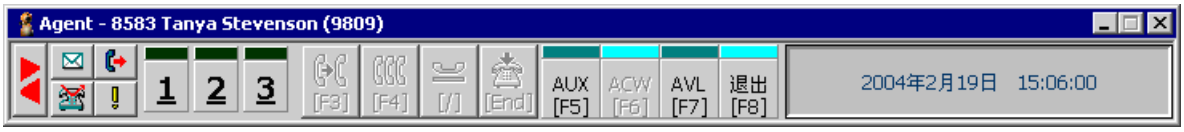


现在你可以应答来话。

如果你使用[自动进入]模式登录，在结束一个 ACD 呼叫后 Agent 将把你置于可应答来话（AVL）状态。

如果你使用[人工进入]模式登录，在结束一个 ACD 呼叫后 Agent 将把你置于可话后工作（ACW）状态。如果你需要应答 ACD 呼叫请击[AVL]键。

7 如果你不希望应答 ACD 呼叫而准备从事一些其他与话务有关的工作比如填写表格等，可以点击[ACW]按钮或敲[F6]键，你将被置于呼叫后工作（ACW）状态。



8 如果你不希望应答 ACD 呼叫而准备从事一些其他与呼叫无关的工作比如午饭休息等，可以点击[AUX]按钮或敲[F6]键，你将被置于 AUX 状态。

如果原因码在 Agent 管理器中被启用了，那么 Agent 将显示如下的 AUX 状态面板：



从下拉菜单中选择一个原因码然后点击[AUX]按钮。（如果你不选择原因码，Agent 缺省状况下将选择 0）

预设业务代表状态改变

9 如果你在某個呼叫接通的状态下想要改变业务代表状态，你可预设当呼叫结束后自动地改变业务代表状态。例如，当你在 AUX 模式中应答一个呼叫，而你想在该呼叫结束时立刻改变成 ACW 模式，点击 ACW 按钮。

注： 在 Release 8 之前的 DEFINITY 版本不支持通话时改变业务代表状态。

退出技能登录

10 点击[退出]按钮或敲[F8]键。

如果原因码在 Agent 管理器中被启用了，那么 Agent 将显示如下的"退出登录"面板：



11 从下拉菜单中选择一个原因码然后点击。（如果你不选择原因码，Agent 缺省状况下将选择 0）

12 按[退出登录]按钮。

注： 如果已经登入到技能并处于 AUX 或话后工作（ACW）状态下，你还可以街道非 ACD 呼叫，非 ACD 呼叫可以来自内部其他的业务代表处，如果你的话机设定了直线号码，也可能是朋友或家人打来的外线电话。

登录至组群（非 EAS）

1 点击 [F5] 或敲[F5]键将使 Agent 呼叫面板变化成非 EAS 登录框。注：如果需用您可以拖拉表格的边缘以改变列的宽度。



2 如果"标识符"输入框显示，请输入你的业务代表标识符号码。注：只有在 Agent 管理器中选择了"为非 EAS 使用业务代表 ID"，此"标识符"输入框才会显示。

3 选择要登录的组群。

注：点击[全部]按钮选择在框中表上的全部组群 (最多四个)，或者按下[Ctrl]键并点击在组群状态框中的组群以逐一选择。



4 通过点击[AI]按钮来选择"自动进入"以登录到所管理的组群，它使业务代表在挂断前一个呼叫后置于 AVL 状态以接收一个新的 ACD 呼叫。

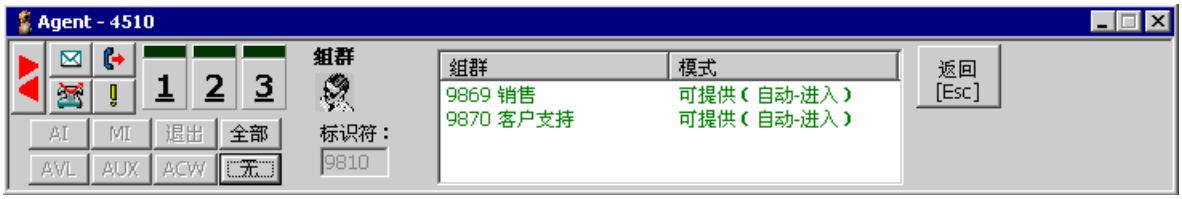
5 通过点击[MI] 按钮以选择人工进入，登录到所管理的组群，它使业务代表挂断前一个呼叫后，能立刻进入 ACW 模式。

改变业务代表状态

当你刚登录到组群后，Agent 将你置于 AUX 状态，这时不能应答 ACD 呼叫，此状态允许你从事与呼叫无关的活动，比如休息或午饭等，也可以产生向外的呼叫。



6 点击[AVL]按钮使你自己能够接收 ACD 呼叫。这时你被置于 AVL 状态。



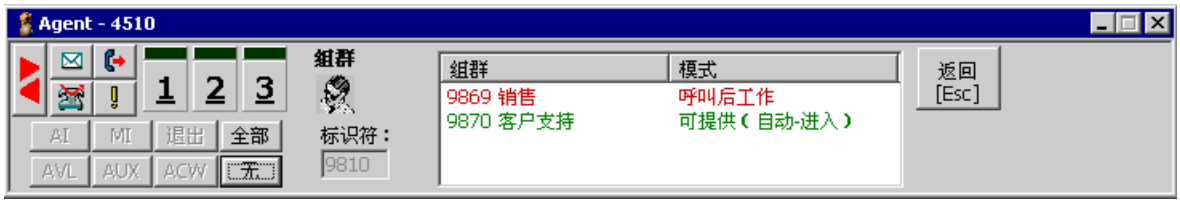
现在你可以应答来话。

如果你使用自动进入（AI）模式登录，在结束一个 ACD 呼叫后 Agent 将把你置于可应答来话（AVL）状态。

如果你使用人工进入（MI）模式登录，在结束一个 ACD 呼叫后 Agent 将把你置于可话后工作（ACW）状态。如果你需要应答 ACD 呼叫请击[AVL]键。

7 如果你不希望应答 ACD 呼叫而准备从事一些其他与话务有关的工作比如填写表格等，可以点击[ACW]按钮，你将被置于呼叫后工作（ACW）状态。

注：某一时刻只能有一个组群被置于呼叫后工作（ACW）状态。



8 如果你不希望应答 ACD 呼叫而准备从事一些其他与呼叫无关的工作比如午饭休息等，可以点击[AUX]按钮，你将被置于 AUX 状态。

预设业务代表状态改变

9 在通话中如果你希望改变业务代表状态，你可预设当该呼叫结束后自动地改变业务代表状态。例如，当你在 AI 模式中应答一个呼叫，而你想在该呼叫结束时立刻改变成 ACW 模式，点击 ACW 按钮。

注： 在 Release 8 之前的 DEFINITY 版本不支持通话时改变业务代表状态。

退出组群登录

10 点击[退出登录] 按钮，所选的组群退出登录。

注： 如果已经登入到技能并处于 AUX 或话后工作（ACW）状态下，你还可以街道非 ACD 呼叫，非 ACD 呼叫可以来自内部其他的业务代表处，如果你的话机设定了直线号码，也可能是朋友或家人打来的外线电话。

术语

ACD

见"自动呼叫分配"。

ACD 呼叫

一种排队到组群/技能并且已由组群/技能中的某业务代表所应答的呼叫。或者作为直接业务代表呼叫而排队等候并由所等候的该业务代表应答的呼叫。

ACW 模式

见"呼叫后工作"。

辅助/交换机应用程序接口(ASAI)

一种用于辅助设备和通信系统间接口的，基于 CCITT Q.932 规范的用于第三层的 AT&T 建议。ASAI 支持事件通知和呼叫控制等活动。

呼叫后工作 (ACW) 模式

在此模式下，业务代表不能接收 ACD 呼叫。业务代表应进入 ACW 模式以执行与 ACD 相关的活动， 例如在 ACD 呼叫后填写表格等。如果业务代表是在"人工进入"模式并且挂断了一个 ACD 呼叫，他们将自动进入 ACW 模式。通常使用"自动进入"模式的业务代表，可以在处于 ACD 呼叫时通过按 ACW 按钮而进入 ACW 状态。

业务代表 (或者 ACD 业务代表)

一位在 ACD 组群/技能中应答呼叫的人员。业务代表通过在一个话音终端键入其登录标识为 CMS 所识别。

Agent 管理器

一个应用程序，用于配置 Agent，如建立与电话服务器的连接，监视 VDNs，电话簿，设置原因码和业务代表功能。

业务代表登录标识

为激活该位置，业务代表在 ACD 分机上输入的一个 1 到 9 位数字的号码。所有由 CMS 监测的业务代表都需要有业务代表登录。

业务代表状态

一种业务代表呼叫处理功能。业务代表状态是那些业务代表可能处于的不同的呼叫工作模式 (ACD, ACW，AVAIL，AUX)。为进一步信息参阅各个状态的定义。

AI (自动进入)

见"自动进入"。

ANI

见"自动号码识别"。

ASAI

见"辅助/交换机应用程序接口"。

ASCII 字符

美国信息交换标准代码字符。ASCII 是一个 7 彼特的二元数代码代表了 128 字符，其中包括字母数字字符，标点符号以及控制代码，比如字符的结尾。

自动进入 (AI)

一种 ACD 工作模式使得业务代表可接收呼叫并且允许业务代表在挂断前一个呼叫后，立即接收一个新的 ACD 呼叫。

自动呼叫分配 (ACD)

一种交换机功能，自动呼叫分配 (ACD) 是用来分导高来话呼叫话务量至业务代表组(组群或者技能)的软件。

自动号码识别 (ANI)

一个用来指主叫号码(CPN)信息的通用工业术语。当主叫方是交换机的用户时，所提供的号码可以是交换机的计帐号码或者是分机标识号码。

AUX 模式

见"辅助工作"模式。

辅助工作 (AUX) 模式

在这个模式中，业务代表不能接收 ACD 呼叫。当从事非 ACD 活动，例如工间休息，午饭，或者产生一个去话呼叫时，业务代表应该进入 AUX 工作模式。业务代表可以通过按 [AUX] 按钮或者从话音终端拨打一个适当的接入代码进入此状态。在 AVL 模式或者有一个保留的呼叫时，业务代表摘机发起或应答一个分机呼叫，也可进入此状态。

可提供的 (AVL) 模式

一种业务代表状态。分机能够接收 ACD 呼叫。

可提供的业务代表

一个处于"自动进入" (AI) 或者"人工进入"(MI)的，已登录的业务代表，没有振铃的，接通的，或者保留的呼叫呈现。

Avaya CM

Avaya 通讯管理器(Avaya CM)是一个电话软件可以用来驱动 Avaya MultiVantage 通讯应用程序。它可以增强电话呼叫处理，呼叫控制功能，以及与其它增值程序整合在一起。

Avaya Computer Telephony 安全数据库

电话服务器上的数据库应用程序。它可存储有关用户，电话和电话服务器的信息。

AVL 模式

见"可提供的"模式。

未预约电话会议

未先预约即将一方加入电话会议呼叫。

未预约转移

未先与目的地预约即转移呼叫。

呼叫呈现

一个按钮，可直接显示呼叫状态。一个呼叫呈现的颜色或者特征（无论是否闪烁）告知业务代表呼叫是来话，拨出，连接，保留或者失败。

呼叫管理系统（CMS)

一种在辅助处理器上运行的应用程序，它从自动呼叫分配 (ACD) 单元收集信息。通过产生关于业务代表，组群，中继线群，引导程序和引导程序目录号码 (VDNs)的状态报告，CMS 使得客户能够监视和管理电话销售中心，同时使客户能够部分地管理通信系统的 ACD 功能。

收集的数字

呼叫方在回答语音宣告系统而输入的数字。该数字被 VDN 收集并在业务代表接收到呼叫时显示在计算机屏幕上。

计算机电话集成（CTI）

电话和计算机技术的集成。通过计算机应用程序和 PBX 的连接，使用者可以通过计算机键盘和鼠标来管理电话，同时显示存储在应用程序中的呼叫人信息。

预约电话会议

在加入一方至电话会议呼叫前先与之预约。

预约转移

在转移呼叫前先与目的地预约。

CSTA

由电脑支持的电话系统。一个由欧洲电脑厂商协会(ECMA)制定的标准，目的是将电脑和电话系统连接在一起。基本的 CSTA 就是一组由 ECMA 认可了的 API 函数。

CTI

见"计算机电话集成"。

自定义语言控件

可以用于自定义 Agent 的语言字符串以满足需要。你可以编辑已有的语言以适合本地方言，或者翻译所有的字符串产生一个全新的语言。

Device

一个电话机。

拨打的号码识别业务(DNIS)

一种以呼叫者所拨打的号码为基础，使得呼叫可以被选定路由的 ACD 功能(例如，为进行推销业务设立一个特殊的 800 号码)。

DN（目录号码）

是 Directory Number 的缩写。通常是电话号码或者电话分机。

DNIS

见"拨打的号码识别业务"。

挂断

从一个呼叫中断开某一方。如果是从多方电话会议中断开某一方，其余各方可继续通话。

DTMF（双音多频）

是 Dual Tone Multi Frequency 的缩写，用于描述按键或者拨打音频的术语。当你按照提示或者指令从按钮上输入数字（可以是帐号，密码或者客户选择），该数字被转换成容易在电话网络上传输的音频。

EAS

见"专家业务代表选择"。

专家业务代表选择 (EAS)

专家业务代表选择 (EAS)是一种可选的交换机功能，它建筑在功能强大的交换机的呼叫引导程序和 ACD 功能之上，将至少具有一种呼叫者所要求的技能的业务代表与为处理一个特定的呼叫所要求的技能对应起来。ACD 排队和引导程序指令"Quene-to-Main"和"Check-Backup" 是用来将呼叫引导到一个具有处理该呼叫所需的相应技能的业务代表处。对于 EAS，呼叫分配是以技能为基础的。你可将至少具有一种呼叫者所要求的技能的业务代表与为处理一个特定呼叫所要求的技能对应起来。

保留

暂时搁置一个电话呼叫而不是断开。当处于保留状态，呼叫方通常是听音乐，与此同时被叫方应答或者产生另一个呼叫。被叫方可以随时返回处于保留状态的呼叫。

热键组合

键盘上的组合键。同时按下组合键，计算机可完成某项功能。例如，Ctrl+S 热键组合可以存储你的文件。

IDD 进入

拨打国际长途的前缀代码。

空闲

当电话机不用时的状态。

交互式语音应答系统（IVR）

"语音计算机"，提前录入语音，数字化存在硬盘上以给呼叫人提示信息或者指令。IVR 广泛应用于电子银行。

综合业务数字网 (ISDN)

一种用于电话的数字化标准，它使得电话，电视，和计算机信号能够一起在同一条线路上传送。有那么一天该系统可能会取代现存的电话线路。

接听保留/解除保留

DEFINITY/MULTIVANTAGE/AVAYA CM 接听保留功能允许 Agent 用户防止某个通话方听到电话上所有其他各方的对话。设置为接听保留的一方仍然可以继续在电话上说话而被的其他各方所听到。

手动进入(MI)

ACD 工作模式。MI 使业务代表能够接收一个 ACD 呼叫并且当该呼叫被释放后，自动地将业务代表设置成 ACW 状态。

MI(手动登入)

参见手动登入。

模式

见"业务代表模式"。

MI (手动进入)

见"手动进入"。

非 ACD 呼叫

任何由业务代表产生的呼叫（包括呼叫其它的业务代表以建立电话会议或者转移）；任何业务代表回答的内线，或者如果业务代表有直线（DDI），任何由朋友或者家庭成员打入的呼叫。

非 EAS

见"非专家业务代表选择"。

非专家业务代表选择（非 EAS）

是交换机的一项特征。它允许业务代表登录至个人组群（一个组群是一组具有某项知识的业务代表，例如客户服务，销售，会计）。到特定组群的呼叫自动分配到已经登录至该组群的业务代表，到繁忙分机上的呼叫会重新路由到组群中闲置的分机。

PBX

是 Private Branch Exchange 的缩写。是在建筑物中的交换机，它控制哪个来话被接通。一个 PBX 提供了广泛的特征，公司可以用来定制自己的电话系统。

PSTN 进入

拨打外线的前缀代码。

队列

用于等待呼叫被应答的保留区域，按照呼叫被接收的顺序存放。在队列中的呼叫可以具有不同的优先等级，在这种情况下，具有较高优先级的呼叫将被首先应答。

原因码

一个原因列表，它解释了业务代表退出登录或者不接 ACD 呼叫的原因。当业务代表选择 AUX 模式或者退出模式，他们必须选择原因。原因码只适用于"专家业务代表选择"。

释放

从某一特定呼叫中断开各方，包括已建立起电话会议的所有成员。

技能

具有某一领域的知识，例如客户服务，销售或者会计。业务代表可以被分配 20 种不同的技能，每个技能可有 16 个不同的优先等级。到一特定技能的呼叫被路由至最高的优先级。

智能拨号

向您即将拨打的电话号码自动添加所需 PSTN、IDD 和 STD 码的功能。

组群

具有某一服务知识的一组业务代表。例如，客户服务，销售，会计。到一个组群的呼叫自动分配到已经登录至该组群的业务代表，到繁忙分机上的呼叫会重新路由到组群中闲置的分机。业务代表最多可登录四个组群。

呼叫台

一部电话机

STD 代码

国内长途使用的前缀。

字符串

一串序列字符，通常是可读的，计算机认做一个整体。

交换机

一个用户交换机系统。为在客户所在地的一组终端仅提供话音或者提供话音和数据通信业务(包括接入公用和专用网络)。

电话

物理电话话机，另见语音终端。

电话服务器

运行 Avaya Computer Telephony 服务器软件的服务器，它在 Definity/MultiVantage/Avaya CM 和企业应用环境之间集成了语音和数据。见 Avaya Computer Telephony 服务器或者 Telephony Services 服务器。

切换菜单

第二个呼叫面板选项，当业务代表点击[切换菜单]按钮时出现。通过切换菜单，业务代表可以进入帮助文件，VBA 项目文件，电话簿和变换 Agent 呼叫面板显示方式功能选项。

中继线

在两个交换机之间，在电话局(CO)和交换机之间，或者在 CO 和电话之间承载呼叫的电话电路。

中继线群

被赋予同一拨打号码－电话号码，或者是直接入局拨号 (DID)的前缀的一组中继线。

UUI

用户到用户信息。任何与呼叫有关的数据，例如，个人的名字或者帐号。UUI 可以在相同交换机上的两台话机间传递，或者通过 ISDN 连接的不同交换机上的两台话机间传递。

VDN

见"引导程序目录号码"。

引导程序

一个以用户定义的方法处理呼叫的步骤列表。引导程序中的这些步骤可以发送呼叫到组群，放送通告和音乐，挂断呼叫，给呼叫一个忙信号或者引导呼叫到其他目的地。呼叫通过 VDNs 进入引导程序处理过程，VDNs 可以从指定的中继群，从其他引导程序，或者从与交换机相连的分机接收到呼叫。

引导程序目录号码 (VDN)

一个分机号码使得呼叫可连接到引导程序进行处理。不能赋予 VDN 一个设备地址。VDN 被设定至一个引导程序。当呼叫来自设为自动进入中继群或者当呼叫来自重复拨打 (DID) 中继群并且其最后几位数字与 VDN 相同时，VDN 可以将呼叫连接至引导程序。VDN 可以在任何与交换机相连接的分机上被拨打以进入引导程序。

附录

A

ACD 101
ACD 呼叫 101
Active Status按钮 61
ACW 模式....101
Agent 呼叫面板 61
Agent 软件包内容 25
Agent 热键 64
Agent 管理器 26
Agent 管理器热键 28
Agent是如何工作的 12
Agent管理器 101
AI (自动进入)....101
ANI....101
ASAI....101
ASCII 字符 101
AUX 模式 101
Avaya CM 102
Avaya Computer Telephony 安全数据库...102
AVL 模式....102

C

CentreVu Agent 应用程序....21
Contact Center Express规格 16
CSTA....102
CTI 102

D

Device....102
DN（目录号码） 103
DNIS....103
DTMF（双音多频） 103

E

EAS 103

I

iClarity配置....48, 49
IDD进入....103
ISDN UUI 21
ISDN UUI 域 21

M

MI(手动登入)....103

P

PBX 104
PSTN 进入 104

S

STD代码....104

U

UUI....105

V

VBA 标签....45
VDN 105
VDNs标签 31

Y

一般Tab键 29

Z H

专家业务代表选择 92
专家业务代表选择 (EAS)....103
中继线 104
中继线群 104

J

介绍 9

C

从电话簿中产生呼叫 67

Q

切换菜单 104
切换菜单按钮 63

Y

引导程序 105
引导程序目录号码 (VDN)....105

S H

手动进入(MI) 103

Z H

支持的语言 15

J

计算机电话集成（CTI） 102

D

队列 104

Y

业务代表 (或者 ACD 业务代表) 101
业务代表功能按钮 63
业务代表状态 101
业务代表标签 37
业务代表登录 91
业务代表登录标识 101
业务代表登录模式 95

F

发送DTMF音频 72
发送所有呼叫 80

K

可提供的 (AVL) 模式 102
可提供的业务代表 102

W

未预约电话会议 102
未预约转移 102

Y

用iClarity管理呼叫 89

D

电话 104
电话会议呼叫 75
电话机 21
电话服务器 104

J

交互式语音应答系统（IVR） 103
交换机 104

C H

产生呼叫 65
产生新的VBA应用程序 86
产品名称改变 8

G

共享电话簿标签 35
关于 Agent 10

Z

字符串 104

A

安装 22
安装应用程序 23
安装和配置 24

S H

收集的数字 102

Y

有通话呼叫时的应答呼叫 69

Z

杂项Tab键 47
自动号码识别 (ANI) 101
自动进入 (AI) 101
自动呼叫分配 (ACD) 101
自定义语言控件 102

X

许可 13

Q

启动Agent 60

Y

应答呼叫 68

J

技能 104

G

改变iClarity的配置 89

S

私人电话簿标签 33

X

系统需求.....14

Y

运行或者编辑已有的VBA应用程序.....84

J

进入语音信箱.....82

S H

使用 Agent.....59
使用iClarity.....89

J

具有呼叫引导的自动呼叫分配（ACD）...94

H

呼叫台.....104
呼叫后工作 (ACW) 模式.....101
呼叫呈现.....62, 102
呼叫管理系统（CMS).....102

G

固定特征按钮.....62

B

拨打的号码识别业务(DNIS).....102

Z H

知识库.....8

K

空闲.....103

Z

组群.....104

Z H

转移呼叫.....73

L

轮询标签.....44

R

软件交互.....20

F

非ACD呼叫 103
非EAS..... 103
非专家业务代表选择 93
非专家业务代表选择（非EAS） 104

B

保留 103
保留呼叫 70

Q

前言 6
前转呼叫 81

B

变换呼叫面板的特征 83

J

将我从呼叫中挂断 77

G

挂断 103
挂断其它方 78

X

显示错误报文 88
相关文档 7

J

结束呼叫 66

Y

语言Tab键 40
原因码 104
原因码标签 39

R

热键组合 103

T

特定语言 15, 40, 41
通过Ini文件或Configuration Server配置Agent 51

P

配置文件位置业务代表功能 90

Y

预约电话会议 102
预约转移 102

P

偏转呼叫.....71

J

接听保留.....79
接听保留/解除保留.....103

Z

综合业务数字网 (ISDN).....103

F

辅助/交换机应用程序接口(ASAI).....101
辅助工作 (AUX) 模式.....102

Z H

智能拨号.....104

D

登录至技能（EAS） 97
登录至组群（非EAS） 99

S H

释放.....104

M

模式.....103