



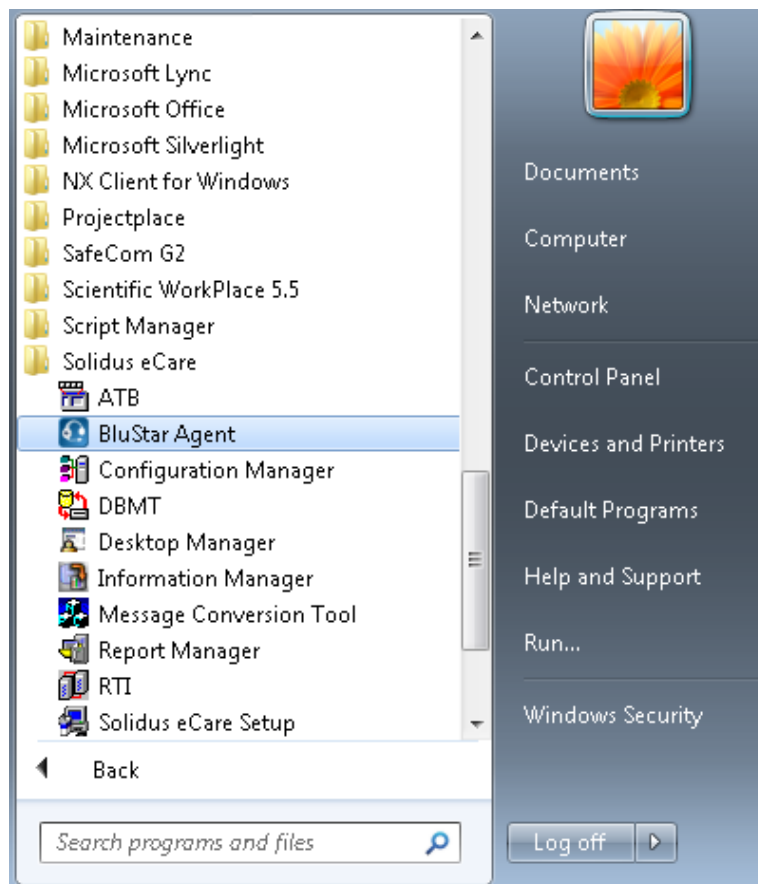
Innføring i Solidus eCare og BluStaragenten

Hva er Solidus eCare?

Solidus eCare er en programvareløsning for å kjøpe og organisere innkomne telefonsamtaler. Når en bruker ringer et (felles) telefonnummer som håndteres av Solidus, vil systemet holde orden på køen, og sette samtalen over til en ledig saksbehandler.

Hva er Blustar?

Blustar er et program som kjøres på din PC og kobler deg til Solidus køordnings systemet.



Åpne BluStar programmet

Start – Solidus eCare – BluStar Agent (tidligere brukte vi Desktop Manager)

Logg deg på med telefonnummer (Extension Number) og «Extension Password».

- For **ip-telefon** (typisk Astra 6753i) er «Extension Password» det samme som pinkodene for det aktuelle telefonnummer. Når du logger deg inn med et ip-telefonnummer blir du **utlogget** av den fysiske telefonen. «Password»- og «Login ID»- feltet vil bli fylt inn av seg selv uten mulighet til å endre dette. (Tidligere hadde en eget Soliduspassord som bare gjaldt for Blustar).
- For eldre telefoner trenger en ikke «Extension Password» (typisk Ericsson).
- I noen tilfeller kan det være oppgitt et felles passord for en serie med telefonnumre som det går an å logge seg inn med.

BluStar Agent Logon

Logon ID: st0

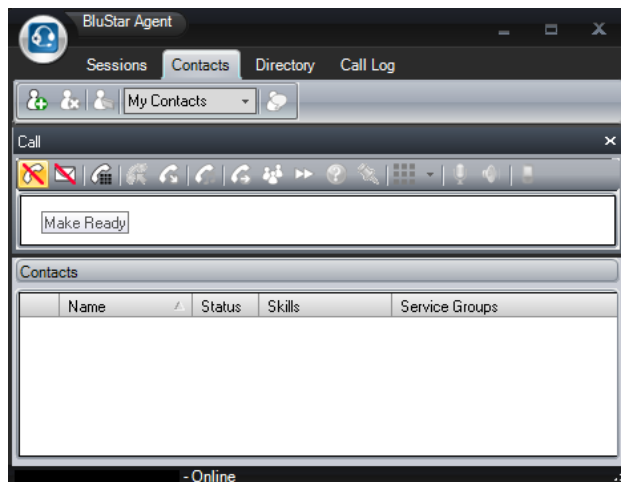
Password:

Extension Number: 84123

Extension Password:

OK Cancel

Du får deretter opp «BlueStar Agent»-en



Kort forklaring av knappene:



Trykk på denne knapp for å gjøre deg klar til å ta imot samtaler. Ikonet vil da forandres. Dette symbolet vil du også kunne se nede til høyre når du **ikke** er klar til å motta samtaler.



Trykk på denne for å kunne taste et nummer.



Trykk På denne for å ta imot en innkommende samtale.



Trykk på denne for å legge på.



Trykk på denne for å sette en samtale på Hold.



Trykk på denne for å «Mute»/slå av mikrofonen din.





Trykk på denne for å få frem numeriske taster som du kan klikke på med musen.




Trykk på denne for å justere volum for mikrofon og hodetelefon.

Forandre din status fra «Not Ready» til «Ready»


Når du klikker på  forandres ikonet til . Tilsvarende forandres ikonet nede til høyre til .

Dette markerer at du nå er klar til å motta innkommende samtaler. Du klikker på  for å endre status til «Not Ready» slik at du ikke mottar innkommende samtale (typisk når du trenger en pause). Du får da beskjed om å velge «Not Ready Reason» (Hvorfor du vil gjøre deg utilgjengelig for innkommende samtaler i køen). Velg det valget som passer best. Deretter forandres ikonet tilbake til .

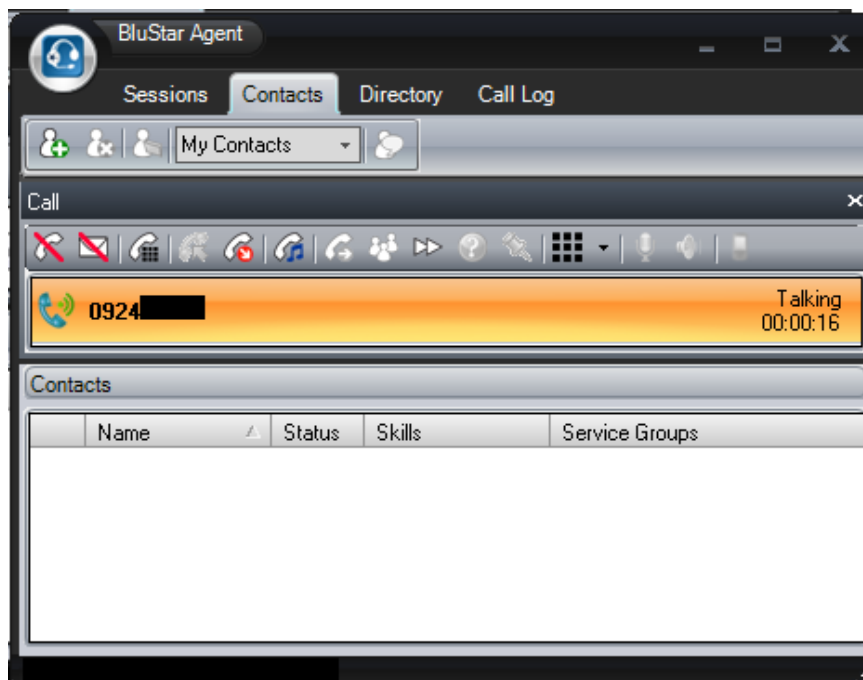
Ring et nummer


Trykk  og tast et nummer. Dersom du har krysset av for «Perform Number Translation» slipper du å taste 0 først for utgående samtaler og du slipper å taste 555 foran interne UiB-numre.

Ta en samtale


Trykk på  for å ta imot en innkommende samtale.

Når du er i en samtale har du denne dialogboksen oppe:





Trykk på  for å legge på. Når du er ferdig med samtalen får du vanligvis ett minutt før du kan risikere å få inn nye samtaler dersom det er noen i telefonkøen. Du får bare inn nye samtaler dersom du står markert som

«Ready» . Trykker du på denne knappen  får du beskjed om å velge «Not Ready Reason»

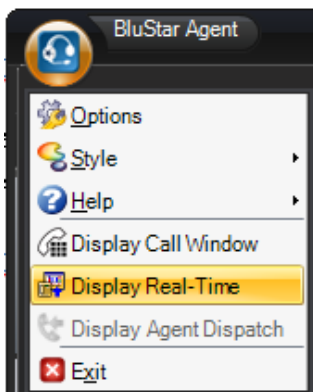
før du blir satt til «Not Ready». Ikonet blir deretter forandret til  for å markere at du ikke skal få innkommende samtaler fra telefonkøen. Det kan være lurt å sette seg «Not Ready» dersom du vet at ett minutt er for lite tid før neste samtale fra køen kommer.

Viderekoble en samtale du holder på med:

Mens du er i en samtale trykk , tast nytt nummer, trykk  enten før eller etter at du har oppnådd kontakt med ny kontakt.

Vise Køinfo serviceprosent ned mer

Velg  - «Display Real-Time»



Velger du arkafanen «Table» her får du følgende oversikt over din telefonkø:




Service Group	Queue	Wait	Service Level %	Idle	Busy	Partially Busy	Busy Other	Not Ready
Brita	0	00:00	100	1	0	0	0	0

Her ser en blant annet at:

- At det er ingen i kø («Queue 0») og at det ikke er noen innringere som venter på at noen skal ta i mot en samtale («Wait 00:00»).
- Service prosent på 100%, hvilket sier noe om hvor godt en klarer å ta innkommende samtaler, uten at noen trenger å vente i kø, eller at noen legger på underveis.
- «Idle 1» betyr at en saksbehandler er ledig til å ta i mot samtaler.
- «Busy 0» betyr at ingen av de påloggede er i en samtale.
- «Not Ready 0» betyr at ingen av de innloggede har satt statusen til «Not Ready».

Mere hjelp?

Mer fyldig hjelp kan en finne dersom du trykker

på  oppe til venstre og velger:

«Help» - «Contents»

