

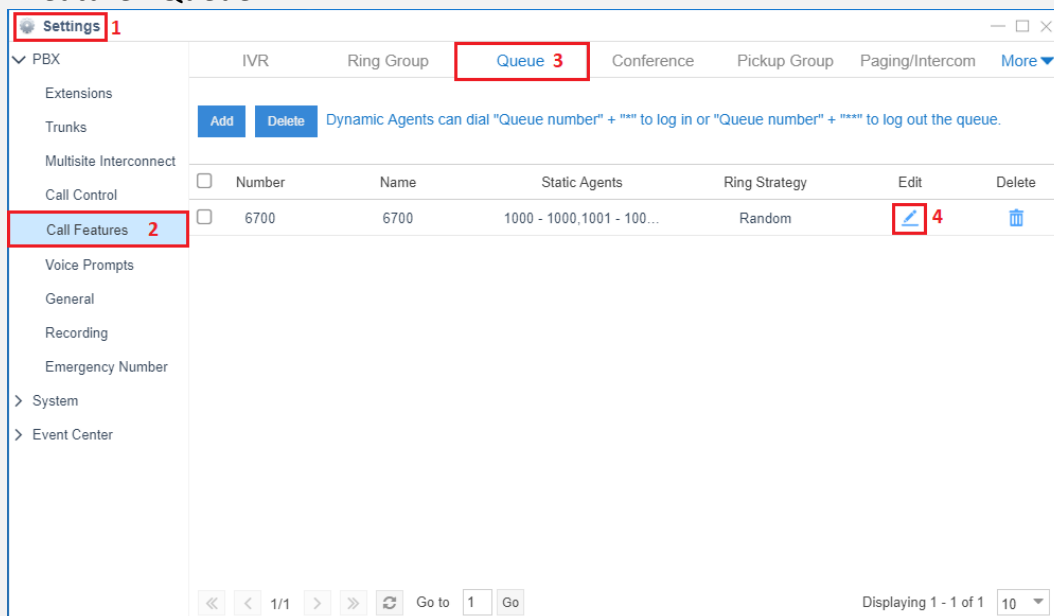
اعلام شماره‌ی اپراتور در مراکز تلفن یستار

یکی از قابلیت‌هایی که بیشتر در مراکز تماس مورد نیاز می‌باشد، اعلام کد اپراتور به تماس گیرنده قبل از پاسخ‌دهی به تماس است. از طریق این قابلیت، تماس گیرنده می‌تواند در صورت بروز هر گونه مشکل و نیاز به پیگیری مجدد، از طریق کد اپراتور، اقدامات لازم را انجام دهد. در مراکز تلفن سری S شرکت یستار، می‌توان این قابلیت یعنی Agent ID Announcement را به سادگی برای هر یک از صف‌های مورد نظر در منوی صوتی IVR خود فعال نمود که در ادامه تنظیمات مربوطه را بررسی خواهیم کرد.

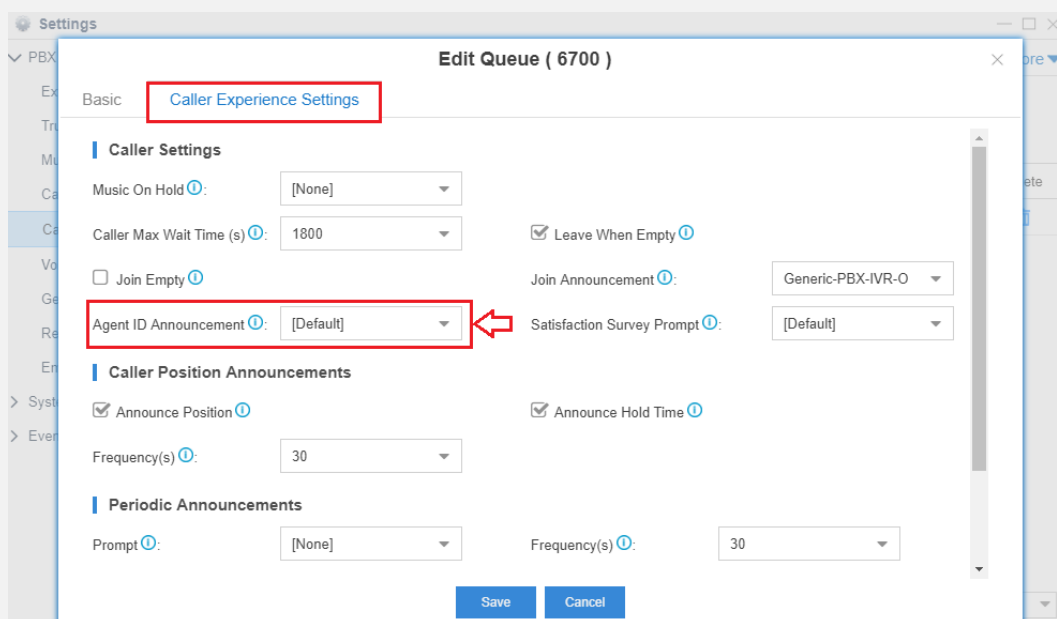
تنظیمات:

برای این کار ابتدا پس از ورود به محیط گرافیکی وب مرکز تلفن، وارد مسیر زیر شوید:

Setting > Call Feature > Queue



سپس مانند تصویر بالا Queue یا همان صف مورد نظر را Edit کنید. در مرحله بعد روی لبه Caller Experience Settings کلیک نمایید:



در این صفحه همانطور که در تصویر بالا مشخص می‌باشد با فعال‌سازی Agent ID Announcement می‌توان این قابلیت را فراهم کرد به طوری که پس از پاسخگویی تماس توسط یکی از اپراتورها، ابتدا پیام مورد نظر برای مشتری پخش شده و سپس ارتباط با کارشناس برقرار می‌شود. در صورت بارگذاری فایل صوتی، ابتدا شماره‌ی داخلی اپراتور و سپس پیام صوتی مورد نظر پخش می‌گردد.