

Kurzanleitung ACD-Routing

Grundsätzliches:

Es kann ausschließlich vom Diensttelefon telefoniert werden (mittels Hörer, Headset oder Lautsprecher).

Es ist keine Weiterleitung zum Handy oder dem zweiten Apparat im Schlafzimmer möglich.

Der Hörer ist immer aufgelegt (außer Sie telefonieren gerade)

Die An- bzw. Abmeldung (=Bereit-meldung) funktioniert über zwei programmierte Tasten am Telefon:

Sie melden sich durch Drücken der Taste „**ACD an**“ auf dem Telefon an und hören die Ansage: „Sie sind jetzt angemeldet“. Ab sofort kommen Anrufe herein.

Nach jedem abgeschlossenen Gespräch melden Sie sich bitte durch Drücken der Taste „**ACD aus**“ auf dem Telefon ab. Sie hören die Ansage: „Sie sind jetzt abgemeldet“. Jetzt schreiben Sie in Ruhe das Protokoll, erholen sich etc. und wenn sie bereit für ein nächstes Gespräch sind melden Sie sich bitte wieder an (erneutes Drücken der Taste „ACD an“).

Achtung Besonderheiten:

Telefonate, die länger als 90 Minuten dauern, führen dazu, dass die TS-Stelle automatisch (aus technischen Gründen) von der ACD abgemeldet wird. Sie können Ihr Telefonat ohne Unterbrechung zu Ende führen, sind danach allerdings nicht mehr an der ACD angemeldet, d.h. Sie bekommen keine weiteren Anrufe durchgestellt.

Bitte in diesem Fall erneut anmelden (Drücken der Taste „ACD an“). Immer wenn man unsicher ist, kann man sich einfach anmelden.

Wenn Sie angemeldet sind, ACD ein Gespräch durchstellt, Sie dieses aber nicht annehmen, wird die TS-Stelle automatisch für eine Minute gesperrt und die Anrufer werden in dieser Zeit zu keiner anderen Stelle weitergeschaltet, bekommen keine Ansage und kein Besetztzeichen!

Bitte auf jeden Fall vermeiden!

Gleiches gilt für den Fall, dass Sie nach Beendigung des Gespräches den Hörer nicht auf die Gabel sondern daneben legen (wie bisher praktiziert). Das System erkennt dann einen Fehler im System und der/die AnruferIn wird weder zu einer anderen Stelle geleitet noch bekommt er/sie eine Ansage oder ein Besetztzeichen!

Das ist also ebenfalls auf jeden Fall zu vermeiden!

Ganz wichtig:

ACD betrifft nur das telefonieren!

Am PC in Bussi anmelden, Protokolle schreiben, abmelden von Bussi nach Beendigung der Schicht, bleiben wie bisher.