

## Innføring i Solidus eCare og BluStaragenten

### Hva er Solidus eCare?

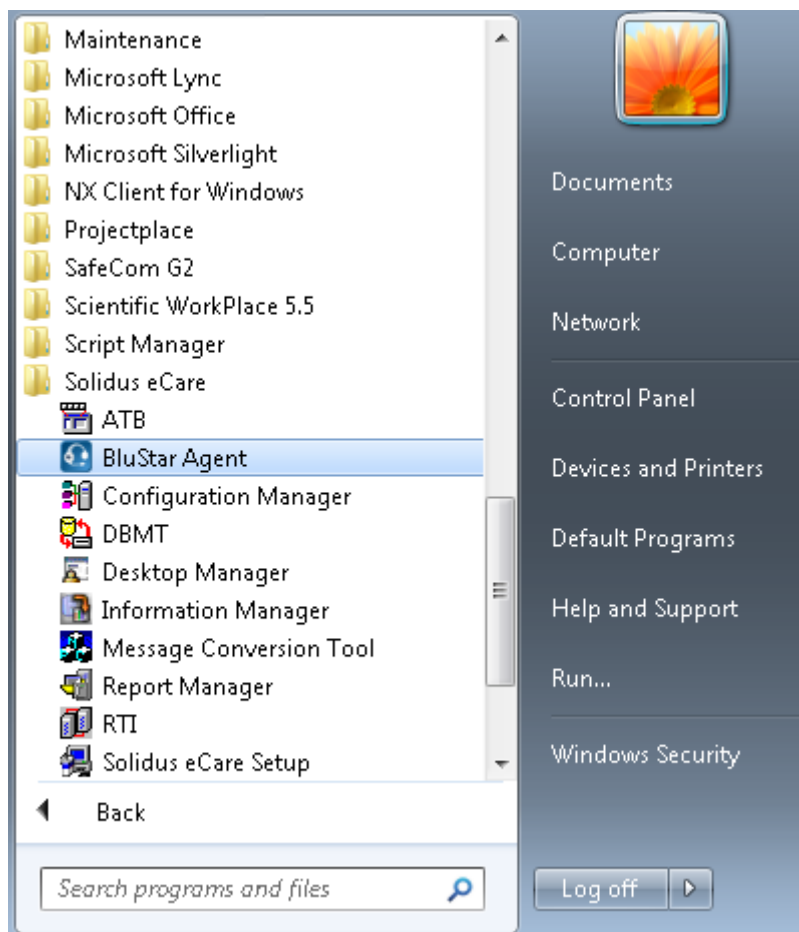
Solidus eCare er en programvareløsning for å køe og organisere innkomne telefonsamtaler. Når en bruker ringer et (felles) telefonnummer som håndteres av Solidus, vil systemet holde orden på køen, og sette samtalen over til en ledig saksbehandler.

### 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 er «Extension Password» det samme som pinkodene for det aktuelle telefonnummer. (Password feltet vil bli fylt inn av seg selv uten mulighet til å endre dette. Tidligere hadde en eget Soliduspassord som bare gjaldt for Blustar.)

BluStar Agent Logon

Logon ID: st0

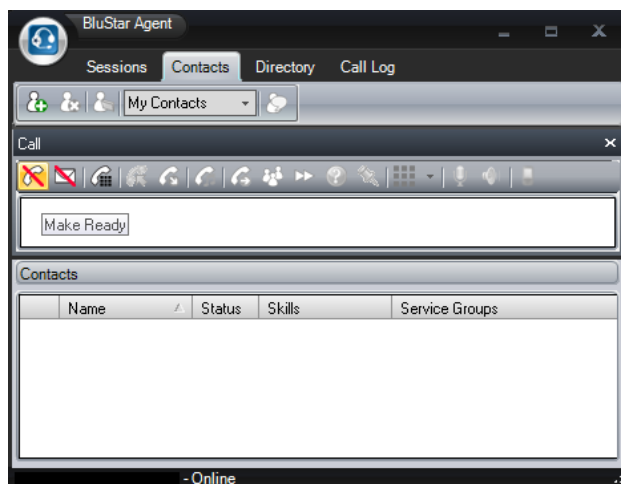
Password: .....

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 .

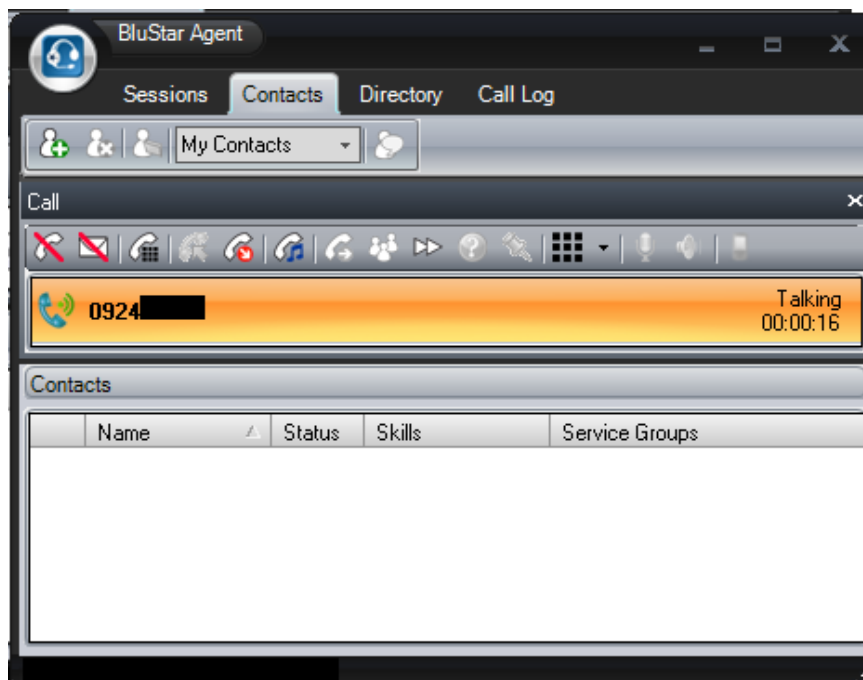
## Ring et nummer


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 risikerer 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»

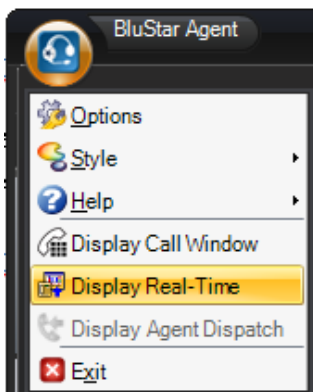
før du blir satt til «Not Ready». Ikonet blir deretter forandret til  for å markere at du ikke skal få innkommende samtaler fra telefonkøen. Det kan være lurt å sette seg «Not Ready» dersom du vet at ett minutt er for lite tid før neste samtale fra køen kommer.

## 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»

