

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikace Application agent

Příručka pro uživatele



POZNÁMKA:

Specifikace produktů uvedené v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění. Produkty a služby popsané v tomto dokumentu nemusejí být nabízeny ve všech zemích. Chcete-li získat nejnovější informace, obraťte se na místního zástupce společnosti Alcatel nebo na svého prodejce.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Všechna práva pro veškeré země vyhrazena. Tento dokument jako celek ani žádnou jeho část není dovoleno reprodukovat bez písemného souhlasu společnosti Alcatel.

Alcatel® a logo Alcatel jsou registrované ochranné známky společnosti Alcatel. Všechny ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků.

Tato příručka byla aktualizována pro verzi R3.1.

Značka CE udává, že tento produkt splňuje požadavky následujících směrnic:

- 89/336/CEE (o elektromagnetické kompatibilitě),
- 73/23/CEE (o elektrické bezpečnosti),
- 1999/5/CE (R&TTE).



Příručka pro uživatele

1	Aplikace Application agent - Použití	5
1.1	Úvod k aplikaci Application agent	5
1.2	Popis Aplikace	5
1.2.1	Rozhraní aplikace Application agent	5
1.2.2	Spuštění aplikace Application agent	6
1.2.3	Ukončení aplikace Application agent	8
1.2.4	Nastavení parametrů pracovního prostředí	8
1.3	Popis funkcí	9
1.3.1	Řízení aktivity agenta	9
1.3.2	Informace o volání	11
1.3.3	Seznam volání	12
1.3.4	Správa informací o klientech	13
1.3.5	Aktivace obrazovky	15
1.3.6	Statistika aktivit	16
2	Aplikace Application agent - Konfigurace	21
2.1	Úvod do konfigurace aplikace Application agent	21
2.2	Spuštění konfigurace	21
2.3	Obecná konfigurace aplikace Application agent	21
2.4	Konfigurace práv agenta	25

Aplikace Application agent - Použití

1.1 Úvod k aplikaci Application agent

Aplikace Application agent je software, který se nainstaluje na pracovní stanici agenta. Tento software umožňuje trvalou komunikaci s Call Centrem připojeným ke komunikačnímu serveru.

Při přijetí volání je aplikace Application agent informována v reálném čase o přidělení ACD (automatická distribuce volání) a agent si může prohlížet statistiky provozu. Současně s přijetím volání na stanici agenta aplikace Application agent přijímá všechny informace o zpracovávané komunikaci: doba čekání volajícího, volání čísla atd. . Aplikace Application agent může vzájemně komunikovat s externími informačními systémy pro zobrazení informací o klientech.

Při přenosu aplikace Application agent slouží agentovi jako ergonomický doplněk k jeho telefonnímu přístroji. Může se přihlašovat jednodušším způsobem (ve službě, mimo službu), ale také určovat své kompetence (skupiny ACD), hlásit se na kterékoliv stanici (volné místo) a přiřazovat typ volání.

1.2 Popis Aplikace

1.2.1 Rozhraní aplikace Application agent

Rozhraní aplikace Application agent se skládá z následujících oblastí:

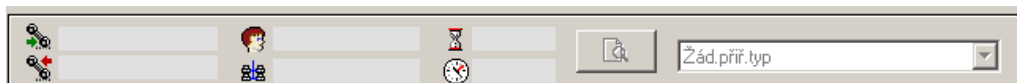
- Panel nástrojů
- Informační panel o volání
- Grafy
- Stavový řádek

1.2.1.1 Panel nástrojů



Panel nástrojů slouží jako nabídka a umožňuje využívat funkce řízení, informovat agenta na novou informační zprávu, zobrazit nebo skrýt grafy a zvolit předvolby.

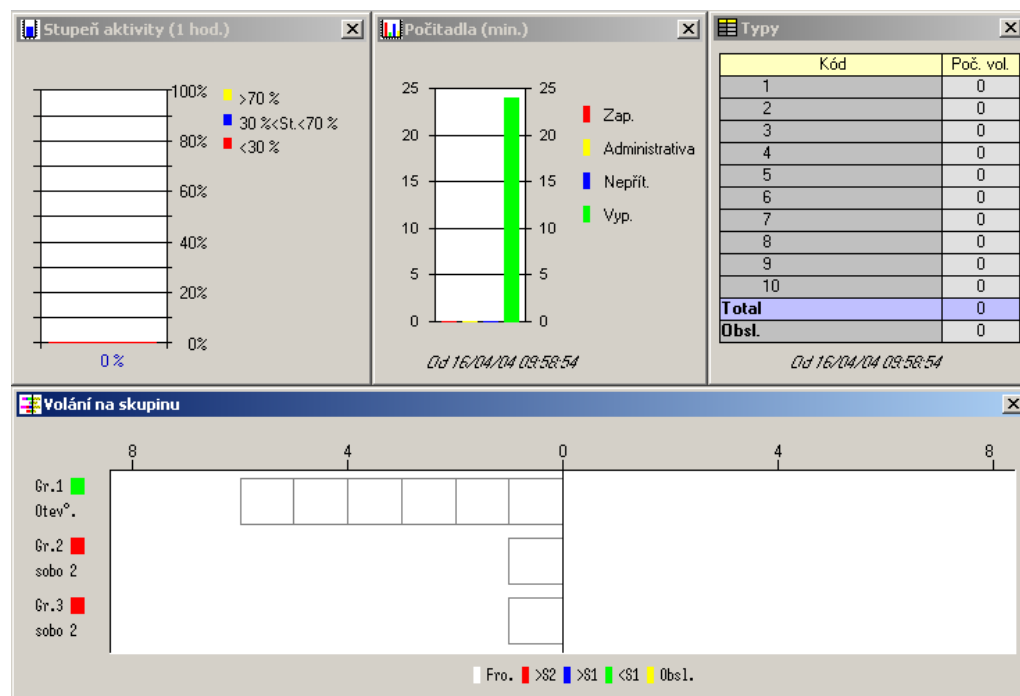
1.2.1.2 Informační panel o volání



Aplikace Application agent - Použití

Informační panel o volání poskytuje všechny informace o přiděleném volání. Umožňuje také ručně zobrazit informace o klientech a přiřadit typ volání.

Grafy



Grafy udávají agentovi informace o jeho aktivitě: úroveň aktivity, počítadla času pro každý stav, přiřazení typu odpovězeným voláním a informace v reálném čase o objemu čekajících a odpovězených volání pro každou skupinu.

1.2.1.3 Stavový řádek

Mimo sl.	Linka 102		2004-07-15	14:42
----------	-----------	--	------------	-------

Stavový panel udává následující informace:

- stav agenta,
- přiřazená stanice,
- stav spojení sítě s komunikačním serverem
(indikátor spojení navázáno, indikátor spojení přerušeno)
- Datum a hodinu.

1.2.2 Spuštění aplikace Application agent

Při prvním spuštění aplikace Application agent se zobrazí okno spojení.

Následující pole musí být vyplněna:

- název komunikačního serveru viditelného ze sítě,

Aplikace Application agent - Použití

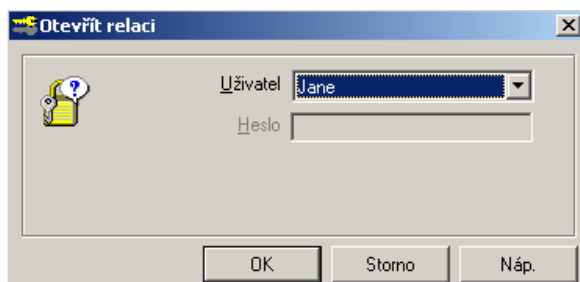
- používaný port IP (standardně 20772),
- číslo telefonního přístroje přiřazeného k PC agenta.

Tyto parametry jsou uloženy v počítači agenta a budou znovu použity při příštím spuštění.

Poznámka: Spojení s aplikací Application agent se nemusí zdařit, pokud je počet licencí aplikace Application agent nižší než počet agentů, kteří se chtějí k aplikaci přihlásit.

1.2.2.1 Heslo

Agent se identifikuje mezi agenty nahlášenými v Call Centru.



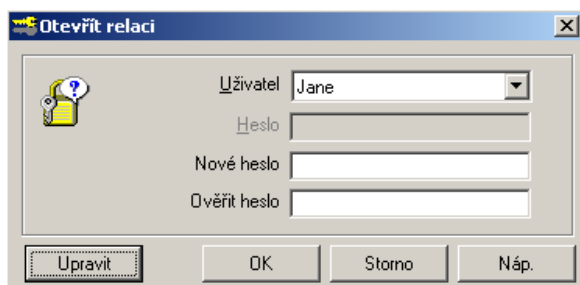
Po identifikaci agent může zadat své heslo. Tímto způsobem se lze přihlásit na kterékoliv pracovní stanici (využití volného místa).

Když je vstupní pole hesla neaktivní, znamená to, že agent nemá heslo; po klepnutí na **OK** se spustí aplikace Application agent.

Poznámka: Otevření relace se nemusí zdařit, pokud je agent přihlášen již na jiné stanici, nebo pokud je stanice již používána jiným agentem. Agent nicméně otevřít relaci může. V takovém případě se buď agent musí odpojit od stanice, k níž je již přihlášen, nebo pokud je stanice užívána jiným agentem, musí ji agent uvolnit.

1.2.2.2 Upravit heslo

Agent má možnost změnit heslo aplikace. Jestliže bylo stávající heslo zadáno, objeví se tlačítko **Upravit**. Po klepnutí na tlačítko **Upravit** se zobrazí nové okno s možností zadat a potvrdit nové heslo agenta.



Po klepnutí na **OK** se uloží nové heslo a spustí se aplikace Application agent.

*Poznámka: Tlačítko **Upravit** je přístupné, pokud vedoucí Call Centra povolil tuto volbu na obrazovce **Práva agenta** programu **Konfigurace aplikace Application agent**.*

Aplikace Application agent - Použití

Vedoucí Call Centra může smazat heslo. V takovém případě agent může spustit aplikaci Application agent bez hesla nebo změnit heslo.

1.2.3 Ukončení aplikace Application agent

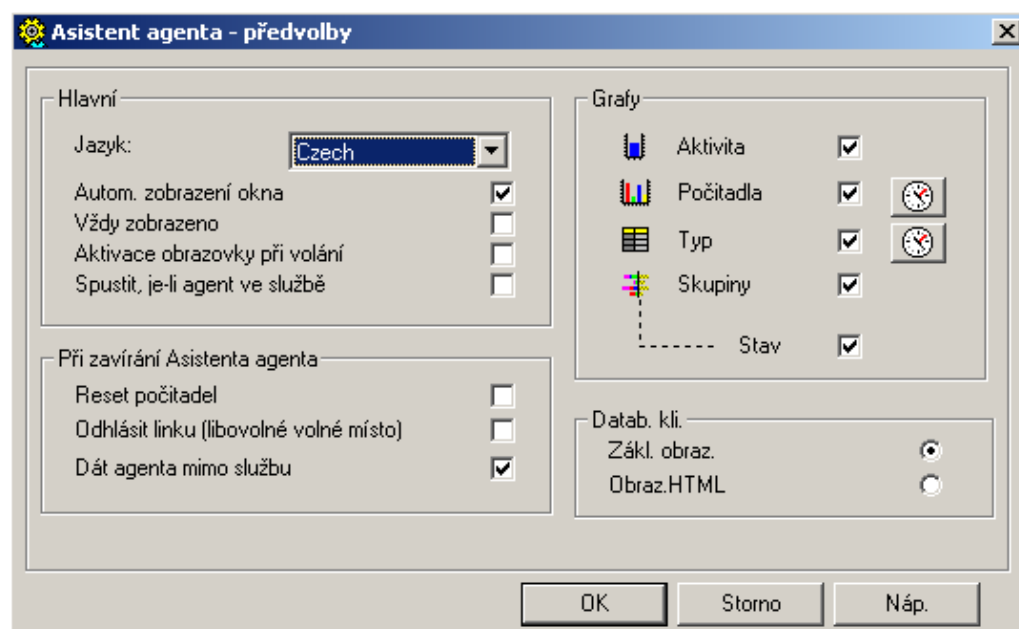
Když agent ukončuje aplikaci Application agent, otevře se okno pro potvrzení. Při potvrzení ukončení aplikace se stav agenta změní podle nastavení parametrů pracovního prostředí. V závislosti na obrazovce Nastavení parametrů pracovního prostředí mohou nastat následující situace:

- Žádné políčko není zaškrtnuto, stav agenta se při odpojení od aplikace Application agent nezmění.
- Je zaškrtnuto políčko **Mimo službu**: Aplikace Application agent se ukončí a stav agent je automaticky nastaven mimo službu. Agent má nicméně možnost aktivovat režim Ve službě ze svého telefonu.
- Jsou zaškrtnuta políčka **Odhlásit** a **Mimo službu**: Agent je automaticky nastaven mimo službu a přiřazená stanice už není spravována z Call Centra. Aby agent mohl znovu používat tento terminál (jako stanici spravovanou z Call Centra), musí použít aplikaci Application agent k přihlášení k terminálu a mohl mít následně stav ve službě.

1.2.4 Nastavení parametrů pracovního prostředí

Předvolby umožňují agentovi konfigurovat své pracovní prostředí.

Předvolby se otevrou tlačítkem .



Agent může vybrat parametry v následujících polích:

Obecné

- Jazyk používaný v aplikaci Application agent.

- Automatické zobrazení okna (pokud je k dispozici na základě práv).
- Zobrazení aplikace Application agent vždy nahoře ("vždy viditelné").
- Zobrazení aplikace Application agent nahoře při volání:
 - Pokud je aplikace Application agent minimalizovaná, nebo je aktivní jiné okno v popředí, Application agent se zobrazí v popředí.
 - Pokud je přijato volání, informační zpráva nebo když došlo k nucené změně stavu.
- Zařazení agenta do služby při spuštění aplikace Application agent. Pokud toto políčko není zaškrtnuto, agent bude standardně mimo službu.

Při zavírání aplikace Application agent

- Vynulování počítadel při zavírání aplikace, nebo podle potřeby.
- Určení volného místa.
- Volitelné nahlášení stavu mimo službu při ukončení aplikace Application agent.

Poznámka: Funkce nahlášení mimo službu je užívána v pevném režimu, kdy je agent přihlášen trvale na tomtéž terminálu.

Databáze klientů

- Typ zobrazení informací o klientech ve formátu HTML, nebo standardní.

Grafy

- Typy grafů, které pracují s úrovněmi aktivity, počítadly, tabulkou typů a skupinami (agent může zobrazit frontu se sestavy skupin nebo bez nich).

Tlačítka  vpravo od zaškrťovacích políček **Počítadla** a **Typ** umožňují resetovat odpovídající hodnoty počítadel.

1.3 Popis funkcí

1.3.1 Řízení aktivity agenta

Funkce řízení umožňuje agentovi přihlásit se na ACD a změnit stav ze svého počítače jedním klepnutím myši. Nepotřebuje se tedy přihlašovat pomocí svého telefonního přístroje. K řízení slouží tlačítka panelu nástrojů.

1.3.1.1 Změna stavu

Tyto funkce změny stavu jsou přístupné z panelu nástrojů:

- Ve službě



Agent čeká na volání, připraven zpracovat eventuální volání ACD.

Aplikace Application agent - Použití

– Administrativa



Agent nekomunikuje, ale vykonává následnou administrativu po volání ACD. Během této doby se agentovi nedoručuje žádné volání.

– Dočasná nepřítomnost



Žádné volání se nedoručuje, protože agent je na okamžik nepřítomen; má pauzu.

– Mimo službu



Agent nepřijímá volání ACD; již není ve službě, ale je stále připojen k terminálu.

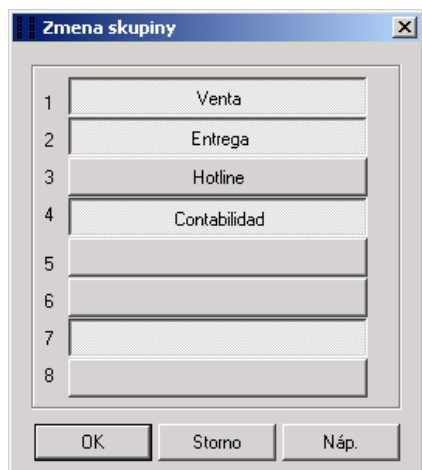
Stavový řádek dole na panelu nástrojů jasně udává stav agenta v reálném čase. Tento stavový řádek rovněž ukazuje číslo telefonního přístroje přiřazeného aplikaci Application agent:

Poznámka: Pokud agent není přiřazen k žádné skupině, všechna tlačítka změny stavu jsou neaktivní.

1.3.1.2 Skupiny

Volání jsou směrována na agenty v závislosti na skupinách kompetence.

Tlačítko  umožňuje agentovi hlásit se v nových skupinách a odhlásit se z určitých skupin.



Seznam skupin je v podobě tlačítek. Stisknuté tlačítko (světle šedé) udává, že je agent součástí skupiny. Pokud tlačítko není stisknuté, agent nepatří ke skupině.

Skupiny, ke kterým je agent přiřazen, se ukazují v liště v názvu aplikace v závorkách.

*Poznámka: Tato funkce je dostupná, pouze pokud vedoucí Call Centra nastavil tuto volbu na obrazovce **Práva agenta**.*

1.3.1.3 Informace

Tento blikající obrázek  označuje, že agentovi přišla zpráva.

Klepnutím na ikonu se objeví okno zprávy.

Změna je provedena bez agentova vědomí: nucená změna stavu, nové přiřazení skupiny ACD. To se stává například v případě, když vedoucí Call Centra změní přiřazení skupiny agenta pomocí aplikace konfigurace Call Centra.

Obrázek bliká, dokud si agent neprohlédl zprávu a neklepl na tlačítko **Vyrovnat**.

1.3.2 Informace o volání

Když je agentovi doručeno volání, na displeji se objeví informační panel o volání.



Popis informací

Tento informační panel o volání udává:

- : číslo volajícího
- : volané číslo
- : kód klienta (tento kód zadá agent)
- : volaná skupina ACD
- : doba čekání na volání ve frontě
- : doba konverzace aktualizovaná v reálném čase od okamžiku, kdy agent přijme hovor

Typ volání

Agent může přiřadit typ volání ACD během konverzace.

Pro přiřazení typu volání agent vybírá kód typu v rozevírací nabídce na informačním panelu o volání, která obsahuje všechny kódy typů.

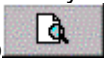
Agent může během konverzace ACD přiřadit více typů, ale volání bude přiřazen pouze typ aktivní v okamžiku, kdy agent zavěsí.

Poznámka: Po skončení komunikace už není možno přiřadit volání typ. Typ musí být přiřazen během komunikace ACD.

*Poznámka: Tato funkce je dostupná, pokud vedoucí Call Centra nastavil parametry této volby na obrazovce **Práva agenta**.*

Zobrazit okno

Když je aktivace obrazovky dostupná, ale není automatická, agent může zobrazit okno

klepnutím na tlačítko .

Toto tlačítko slouží také k opětovné aktivaci již zobrazeného okna nebo jeho opětovnému otevření, pokud bylo zavřeno před ukončením konverzace ACD.

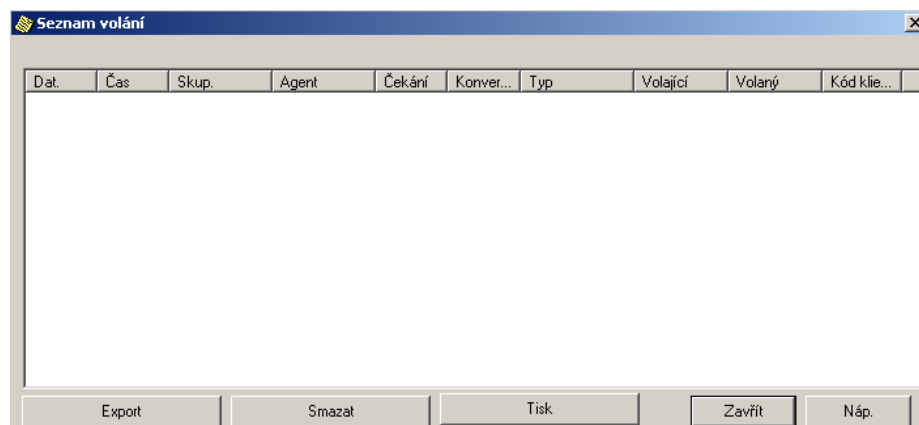
Chcete-li se dozvědět více o nastavení parametrů okna, viz Nastavení parametrů pracovního prostředí.

1.3.3 Seznam volání

Seznam volání je dostupný pomocí tlačítka  na panelu nástrojů.

Agent může prohlížet seznam volání ACD, která mu byla doručena Call Centrem :

- volání, při nichž došlo ke konverzaci, jsou zapsána černě,
- volání, při nichž nedošlo k žádné odpovědi, jsou zapsána červeně.

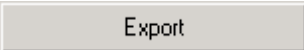


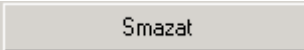
Dostupné jsou následující informace o volání:

- datum volání,
- hodina volání,
- volaná skupina ACD (agent může patřit k více skupinám),
- jméno agenta, který zpracoval volání,
- doba, kterou klient strávil ve frontě,
- doba rozhovoru s agentem,
- kód typu,
- přijaté číslo (volání čísla),
- číslo volané klientem (číslo Call Centra),

- kód klienta (pokud ho agent při volání zadal).

Volání se zobrazují chronologicky. Pro třídění seznamu klepněte na název sloupce, který se má třídit. Třídění je standardně sestupné. Nové klepnutí na stejný sloupec změní třídění na vzestupné.

Tlačítko  umožňuje vytvořit soubor **journal.txt** (standardní název) s informacemi o seznamu volání. Každé pole tohoto textového souboru je odděleno tabulátorem. Název a cestu vytvořeného souboru lze upravit.

Tlačítko  umožňuje vyprázdnit obsah seznamu volání. Vedoucí Call Centra může také zadat automatické nebo periodické odstraňování seznamu a specifikovat maximální počet dní archivace na kartě **Obecné** obrazovky konfigurace v aplikaci Application agent.

Tlačítko  umožňuje tisk seznamu volání.

Poznámka: Tato funkce je dostupná, pouze pokud vedoucí Call Centra nastavil parametry této volby v konfiguraci práv agentů.

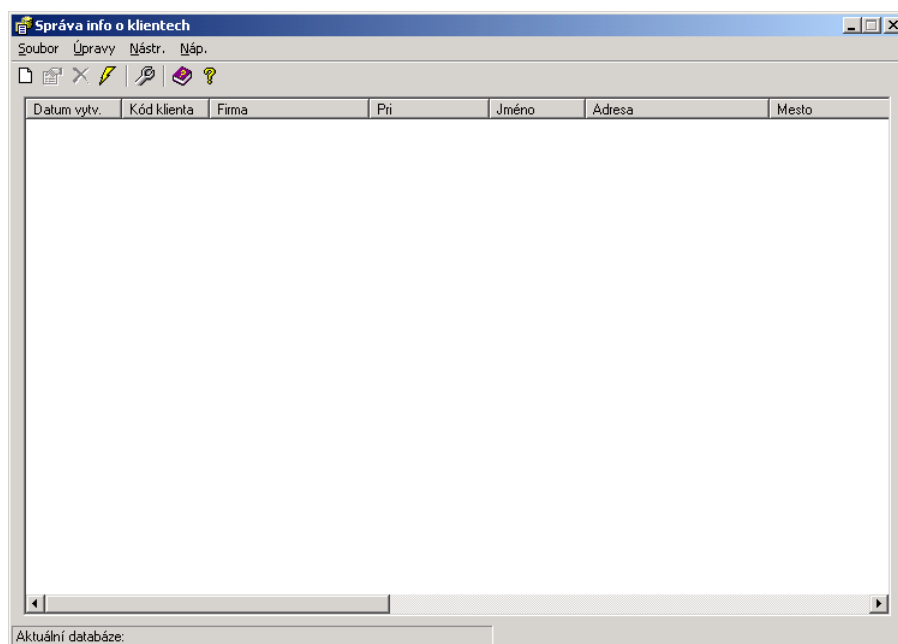
1.3.4 Správa informací o klientech

Pro otevření Správy informací o klientech klepněte na  . Uživatel má práva agenta ACD, který spustil aplikaci Application agent; jsou to práva upravovat okna a komentáře, která přidělil vedoucí Call Centra.

1.3.4.1 Rozhraní správy informací o klientech

Tento displej umožňuje spravovat informace o klientech, upravovat, vytvářet a odstraňovat okna.

Poklepáním myší, nebo potvrzením klávesou Enter se objeví Informace o klientech.



Aplikace Application agent - Použití

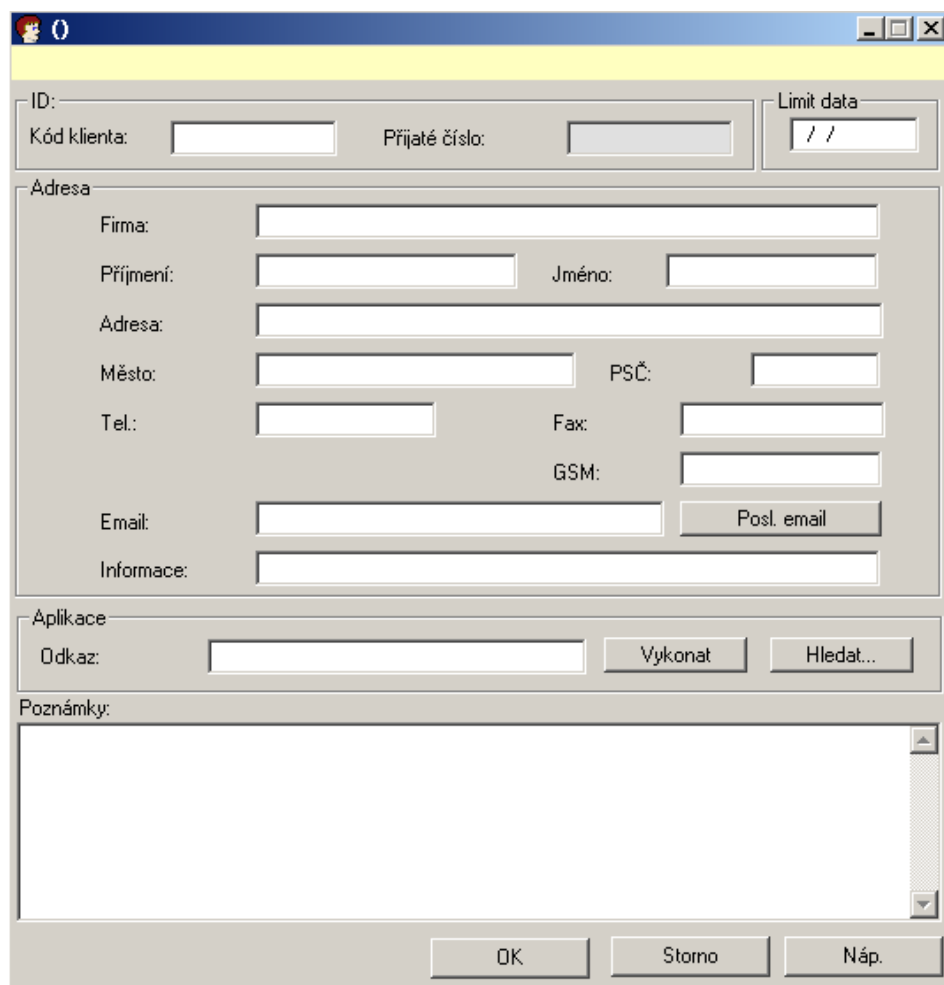
Panel nástrojů a menu nabízejí následující funkce:

- : vytvořit nový záznam
- : upravit záznam
- : odstranit záznam
- : aktualizace seznamu záznamů
- : komprimace a oprava databáze
- : nápověda

Seznam záznamů lze třídit klepnutím na záhlaví sloupců.

1.3.4.2 Základní obrazovka informací o klientech

Tato obrazovka umožňuje zadávat nebo upravovat informace o klientovi nebo externí firmě.



Pole **ID**: informuje o kódu klienta a přijatém čísle.

Pole **Limit data** má pouze informativní hodnotu. Není mu přiřazena žádná funkce; může se použít například k uložení data ukončení smlouvy s klientem.

Pole **Adresa** uvádí všechny osobní údaje klienta (firma, adresa, telefonní číslo, e-mail atd.).

Pole **Odkaz na aplikaci** umožňuje propojení se soubory nebo s programy, jako jsou list Excel nebo dokument Word.

1.3.4.3 Informace o klientech ve formátu HTML

K základní obrazovce informací o klientech existuje i alternativa: obrazovka ve formátu HTML.

Tato obrazovka se zobrazuje ve standardním prohlížeči Windows. Její hlavní vlastností je, že v ní nelze provádět úpravy. Typ zobrazení obrazovky volí agent v nastavení parametrů pracovního prostředí aplikace Application agent.

1.3.5 Aktivace obrazovky

Když je přiděleno volání ACD, aplikace Application agent umožňuje zobrazit informace o klientovi.

Vedoucí Call Centra volí režim zobrazení okna v obecné konfiguraci aplikace Application agent, na kartě **Obecné**.

Informace o klientech se zobrazuje automaticky, pokud agent zaškrtl volbu **Automatické zobrazení okna** na obrazovce nastavení parametrů pracovního prostředí. Jinak agent může klepnout na tlačítko zobrazení okna v informačním panelu o volání, když probíhá volání ACD.

Okno se může zobrazovat ve třech režimech: integrovaný režim, režim spojení a určitý režim.

Integrovaný režim

Aplikace Application agent je dodávána s nástrojem **Správa info o klientech**, který umožňuje zobrazit okno v integrovaném režimu. Mohou být použity dva druhy okna:

- standardní okno
- okno ve formátu HTML

Typ okna se volí v nastavení parametrů pracovního prostředí. Každý agent má vlastní nastavení.

Právo upravovat záznamy a právo upravovat pole **poznámky** v okně je udělováno vedoucím Call Centra.

V zobrazeném okně se zobrazí volané číslo. Pokud žádný záznam databáze klientů neobsahuje volané číslo, objeví se nové okno. Agent je může vyplnit a uložit do databáze, i když mu vedoucí Call Centra nepovolil právo upravovat záznamy.

Poznámka: Okno ve formátu HTML neumožňuje zadávání, úpravy ani aktualizace informací o klientech. Integrovaný režim je také dostupný v síťové konfiguraci (sdílení informací o klientech). Uvedení do činnosti závisí na kapacitě a charakteristice infrastruktury stávající sítě.

Režim spojení

Aplikace Application agent je dodávána se skriptem umožňujícím zobrazit okno kontaktu v aplikaci MS Outlook. Tento skript (soubor script.vbs v adresáři instalace aplikace Application agent) je napsán v jazyce VBScript. Tento režim nabízí velkou pružnost použití, protože všechny úpravy mohou být vloženy do skriptu bez úpravy aplikace Application agent.

Poznámka: Práva úpravy okna se v tomto pracovním režimu neuplatňují.

Specifický režim

Tento poslední režim umožňuje zajistit vzájemné propojení aplikace Application agent s třetí aplikací. Mnoho organizací používá svůj vlastní software Správy spojení s klientem.

Ke spojení aplikace Application agent s jinou aplikací klienta vedoucí Call Centra určí aplikaci, která bude volána aplikací Application agent při přijetí volání ACD. Při přiřazení volání agentovi aplikace Application agent spustí příkazový řádek přiřazené aplikace zadaný v této části následovaný dvěma vlastními parametry volání: volání čísla a volané číslo.

Syntaxe je následující:

program [volba] /1:volání čísla /2:volané číslo

Standardně například "program [volba]" odpovídá "Wscript.exe post_it.vbs"

1.3.6 Statistika aktivit

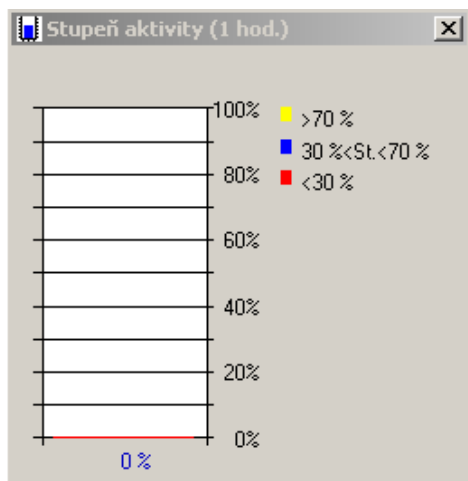
Tlačítko **Monitoring** umožňuje agentovi zobrazit nebo skrýt statistiky volené v nastavení parametrů pracovního prostředí. Tyto statistiky se vyvíjejí v reálném čase.

Zobrazení grafů je dostupné, pokud vedoucí Call Centra nsatavil tuto volbu na obrazovce **Práva agenta** programu **Konfigurace aplikace Application agent**. Velikost okna zobrazení se automaticky přizpůsobuje podle požadovaných statistik.

1.3.6.1 Aktivita

Teto graf zobrazuje úroveň aktivity agenta vypočítanou za poslední půlhodinu nebo hodinu. Úroveň aktivity agenta je definována jako čas strávený komunikací ACD za danou dobu děleno posuzovanou dobou. Délka období výpočtu je určena vedoucím Call Centra v aplikaci konfigurace Call Centra.

Název okna určuje období výpočtu (1/2 hodiny nebo hodina).



Barva grafu se mění v závislosti na hodnotě poměru. Standardně jsou barvy následující:

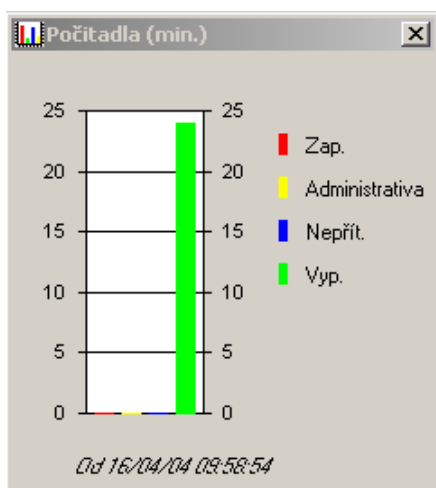
- Červená – pokud je poměr nižší než T1
- Modrá je poměr mezi T1 a T2
- Žlutá pro hodnota vyšší než T2

Vedoucí Call Centra má možnost upravit barvy tohoto grafu na kartě **Barvy** a také hodnoty T1 a T2 na kartě **Obecné** na obrazovce obecné konfigurace aplikace Application agent.

1.3.6.2 Počítadla

Grafy **Počítadla** udávají dobu, kterou agent strávil v každém ze čtyř stavů 4:

- Služba
- Administrativa
- Dočasná nepřítomnost
- Mimo službu



Aplikace Application agent - Použití

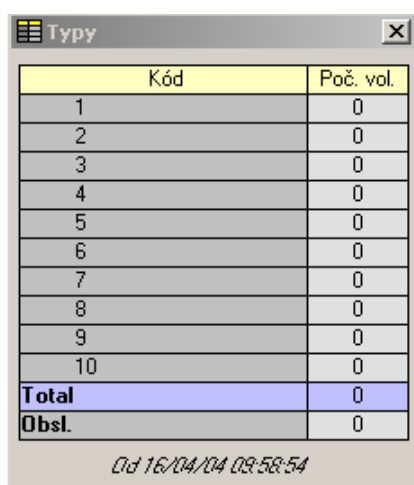
Graf je vyjádřen v minutách, hodinách nebo dnech (24 hodin) podle nejvyšší hodnoty počítadla.

Agent může počítadla podle potřeby resetovat na obrazovce nastavení parametrů pracovního prostředí. Může rovněž resetovat počítadlo na vyžádání nebo zvolit resetování hodnot při každém ukončení aplikace Application agent. Datum vynulování je tedy datum posledního spuštění aplikace Application agent.

Poznámka: Hodnota počítadla odpovídající stavu agenta se zvyšuje pouze tehdy, když je aplikace Application agent spuštěna.

1.3.6.3 Přirazení typu

Tabulka **Typ** udává počet volání na každé přiřazení typu. Objeví se také počet odpovězených volání.



Kód	Poč. vol.
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Obsl.	0

Od 16/04/04 09:58:54

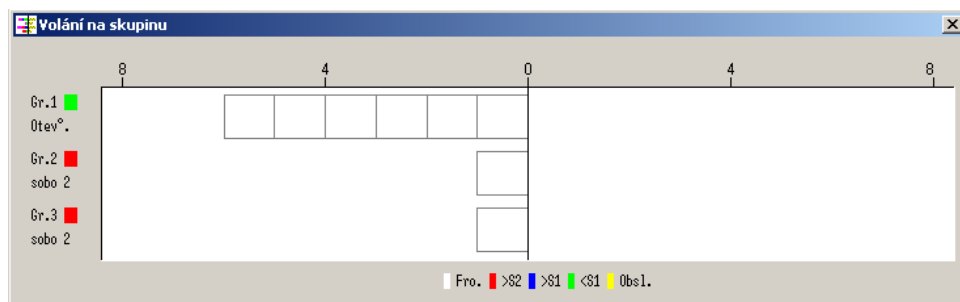
Agent může vynulovat počítadla podle potřeby na obrazovce nastavení parametrů pracovního prostředí. Počítadla jsou nulována podle potřeby nebo při každém ukončení aplikace Application agent. Datum vynulování je tedy datum posledního spuštění aplikace Application agent.

Pro další informace o přiřazení typu volání, viz část Informace o volání.

1.3.6.4 Skupiny

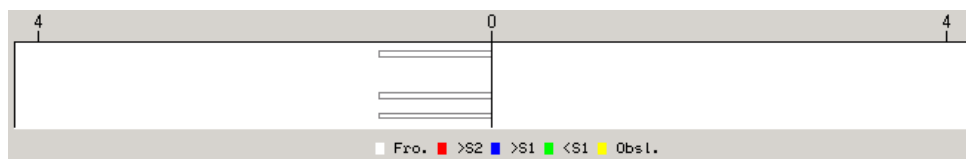
Tento graf aktualizovaný v reálném čase udává následující informace:

- Stav skupin agenta
- Maximální délku fronty
- Počet odpovězených volání pro každou skupinu (horizontální sloupec).



1.3.6.5 Fronta

Fronta umožňuje barevné zobrazení stavu fronty.



Fronta a počet volání ve frontě distribuované podle limitů S1 a S2 se zobrazují vlevo na řádku 0. Parametry limitů mohou být nastaveny v Call Centru. Odpovězená volání se zobrazují vpravo na řádku 0.

Meze S1 a S2 definují časy, od nichž je vypočítán počet volání ve frontě.

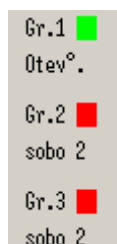
Výchozí barvy jsou následující:

- Bílá: znázornění maximální velikosti fronty
- Červená: počet volání, jejichž fronta je větší než S2
- Modrá: počet volání, jejichž fronta je větší než S1
- Zelená: počet volání, jejichž fronta je nižší než S1
- Žlutá: počet odpovězených volání

Barvy může upravit vedoucí Call Centra na kartě **Barvy** v okně Obecná konfigurace aplikace Application agent.

1.3.6.6 Stav skupin

Vedle záhlaví skupiny, vlevo v histogramu, se zobrazuje barevný obdélník. Barva obdélníku udává stav skupiny.



Výchozí barvy jsou tyto:



Aplikace Application agent - Použití

- Šedá: zavřená skupina
- Zelená: otevřená skupina
- Oranžová: přetížená skupina před stupňujícím zpožděním zpráv přetížení o méně než 20 sekund
- Červená: přetížená skupina po stupňovaném zpoždění zpráv přetížení o více než 20 sekund

Barvy může upravit vedoucí Call Centra na kartě **Barvy** v okně Obecná konfigurace aplikace Application agent.

Agent může skrýt stav skupin v nastavení parametrů pracovního prostředí.

Aplikace Application agent - Konfigurace

2.1 Úvod do konfigurace aplikace Application agent

Aplikace **Konfigurace aplikace Application agent** je určena pro vedoucí Call Centra. Nabízí jedinečné a pohodlné rozhraní k úpravě všech parametrů aplikace Application agent.

Poznámka: V jednom okamžiku může být spuštěna jen jedna instance této aplikace v síti.

Tato aplikace spravuje následující funkce:

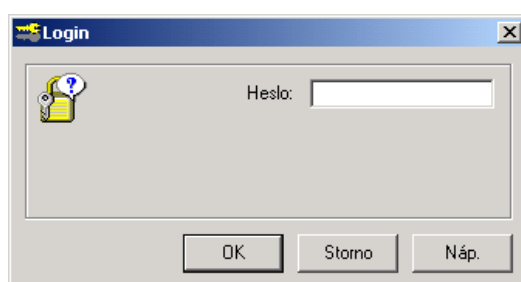
- obecné parametry aplikace Application agent (režim připojení k databázi klientů),
- barvy statistických grafů ACD (shodné pro všechny agenty),
- práva každého agenta ACD.

2.2 Spuštění konfigurace

Okno **Login** umožňuje vedoucímu Call Centra autorizovat se a otevřít konfiguraci aplikace Application agent. Navázání spojení vyžaduje heslo. Výchozí heslo je help1954.

Poznámka: V případě ztráty hesla je možno znovu inicializovat standardní heslo prostřednictvím PM5 otevřením Obecných parametrů a Údržby v nabídce ACD.

Po zadání hesla se zobrazí tlačítko **Upravit**.



Jestliže je heslo prázdné, tlačítko **Upravit** se objeví povinně a pole zadání hesla je deaktivováno. Nicméně doporučujeme vedoucímu Call Centra zadávat heslo vždy a uchovávat je v tajnosti.

Vedoucí Call Centra může po klepnutí na tlačítko **Upravit** zadat nové heslo a pak je potvrdit.

2.3 Obecná konfigurace aplikace Application agent

Okno konfigurace Aplikace agent se skládá ze tří karet:

- Obecné
- Barvy
- Agenti

The screenshot shows the 'Agent Configuration' window with the 'Obecné' tab selected. The window title is 'Agent Configuration'. Below the tabs, there is a text box stating 'Zde jsou obecné parametry. Platí pro všechny agenty.' (Here are general parameters. Valid for all agents). The 'Supervizor' section contains a 'Jazyk:' dropdown menu set to 'Czech'. The 'Agenti' section includes 'Max. počet dní v seznamu volání' (0), 'Zobr. stupeň aktivity (%)' with 'T1' (30) and 'T2' (70) input fields, and a checkbox 'Zakázat stav administrativy a nepřítomnosti' which is unchecked. The 'Databáze klientů' section has three radio buttons: 'Integr. režim (standard)' (selected), 'Rež. spoj. (skript)', and 'Určitý režim'. Below these is a text field 'Přiřazená aplikace:' containing 'Wscript.exe Post_it.vbs' and a checked checkbox 'Autom. přidání komentáře ke každému volání'. At the bottom are buttons: 'O aplik.', 'Náp.', 'OK', and 'Storno'.

Karta Obecné

Tato karta je rozdělena do tří oblastí:

– Supervizor

Supervizor (vedoucí Call Centra) používá rozevírací nabídku **Jazyk** k určení jazyka, který se má používat v tomto programu.

– Agenti

Vedoucí Call Centra určuje **maximální počet dní**, které jsou uloženy v seznamu volání. Každý agent má k dispozici jeden seznam, který mu umožňuje prohlížet poslední zpracovaná volání. Tento seznam nemůže být nikdy smazán nebo být mazán periodicky, pokud se použije hodnota "0". V seznamu volání je lépe uchovávat pouze několik dní, aby seznam nezabíral příliš velkou kapacitu disku na počítačích Agentů ACD. Povolené jsou hodnoty od 0 do 30.

- Část **zobrazení stupně aktivity** umožňuje vedoucímu Call Centra měnit hodnoty limitu T1 a T2 v grafu úrovně aktivity. Tyto hodnoty jsou vyjádřeny v procentech a určují limity změny barvy v grafu.

- **Zakázat stav administrativy a nepřítomnosti**: Toto zaškrtnuté políčko umožňuje zakázat agentům používat stavy "Administrativa" a "Dočasná nepřítomnost". Všimněte si, že agenti ve stavu „Administrativa“ a „Dočasná

Aplikace Application agent - Konfigurace

nepřítomnost“ jsou zahrnuti do výpočtu délky fronty hovorů, zatímco agenti „Mimo službu“ nikoliv.

Poznámka: Tyto parametry jsou stejné pro všechny agenty ACD.

– Databáze klientů

Vedoucí Call Centra určuje režim připojení k databázi klientů. K dispozici jsou následující tři režimy:

- **Integrovaný režim** (standard): Standardní režim. Aplikace Application agent je dodávána s programem Správa informací o klientech (GestFiche.exe), který umožňuje ukládat základní informace o klientech a zajistit aktivaci obrazovky (obrazovka popup) při přijetí volání.
- **Režim spojení** (skript): Tento režim umožňuje spuštění skriptu (Windows Scripting Host), když je přijato volání a když agent klepne na tlačítko **Správa informací** aplikace Application agent.
Aplikace Application agent je standardně dodávána se souborem skriptů. Používá se jazyk VBScript. Vedoucí Call Centra nicméně může upravovat soubor skriptů podle potřeby, aby soubor pracoval s používanými aplikacemi. Tento provozní režim je zpravidla užíván k přístupu do databáze klientů obsažené v aplikaci MS Outlook. Tento režim spojení nabízí velkou pružnost použití, protože všechny úpravy mohou být vloženy do skriptu aplikace Application agent bez úpravy. Jakékoli další informace o použití vlastních skriptů vám sdělí váš distributor.
- **Určitý režim**: Tento poslední režim umožňuje zajistit vzájemné propojení aplikace Application agent s třetí aplikací. Mnoho organizací používá svůj vlastní software "Správy spojení s klientem". Vedoucí Call Centra konkrétně určí aplikaci, která bude volána aplikací Application agent při přijetí volání ACD. Při přiřazení volání agentovi aplikace Application agent spustí příkazový řádek přiřazené aplikace zadaný v této části následovaný dvěma vlastními parametry volání: volání čísla a volané číslo.

Syntaxe je následující:

program [volba] /1:volání čísla /2:volané číslo

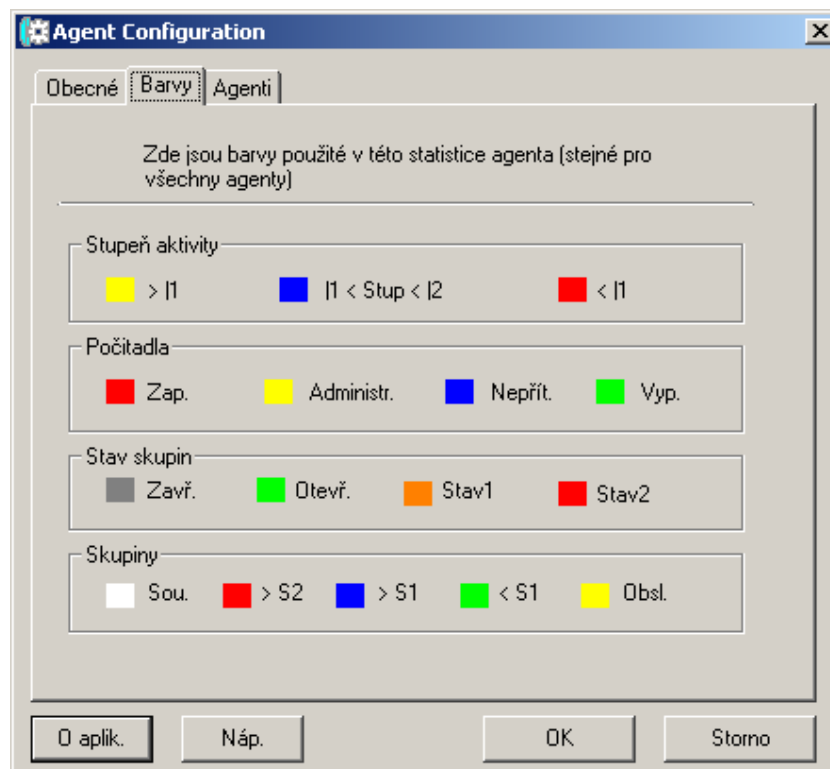
Standardně například "program [volba]" odpovídá "Wscript.exe post_it.vbs"

Přidat automatický komentář ke každému volání. Pokud je toto políčko zaškrtnuto, při přijetí volání ACD je automaticky vyplněno pole komentáře v databázi (před eventuálním zobrazením okna) textovým řádkem určujícím datum, hodinu a agenta, jemuž je volání doručeno.

Poznámka: Tyto parametry jsou stejné pro všechny agenty ACD.

Karta Barvy

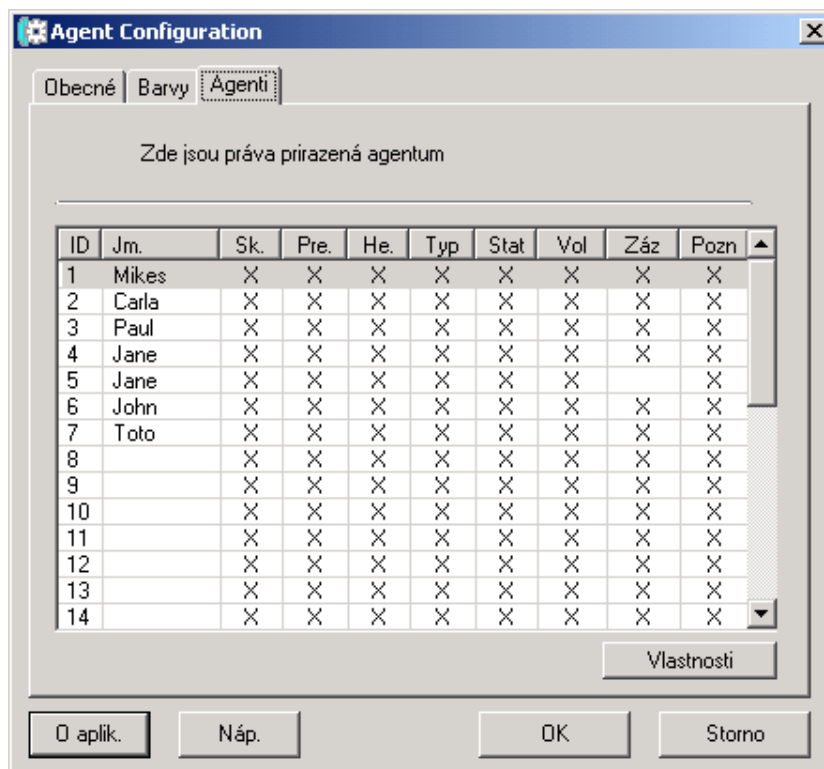
Karta **Barvy** umožňuje zvolit všechny barvy grafů používaných ve statistikách aplikace Application agent. Jsou to grafy **Úroveň aktivity** agentů, **Počítadla** času pro každý stav, stavy skupin a jejich fronty.



Poznámka: Tyto parametry jsou stejné pro všechny agenty ACD.

Karta Agenti

Všichni agenti jsou na seznamu v tomto okně. Aplikace Application agentsprauje standardně 32 agentů ACD. Každý agent je přesně určen svým **ID** a svým **Jménem**. Tyto parametry upravuje výhradně vedoucí Call Centra pomocí modulu konfigurace Call Centra.



Zkratky užívané v záhlavích sloupců mají následující význam:

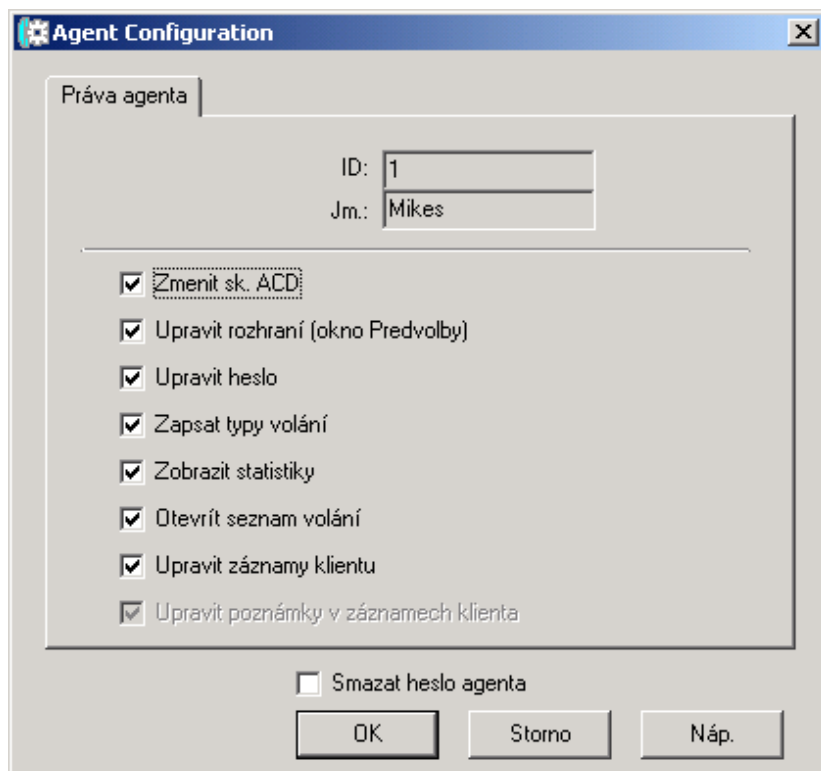
- **Pref:** Nastavit vlastní rozhraní (okno Předvolby)
- **He.:** Změnit heslo
- **Typ:** Přiřadit typy volání
- **Stat:** Zobrazit statistiky
- **App:** Přístup do seznamu volání
- **Záz:** Upravit informace o klientech
- **Pozn:** Upravit pouze pole komentáře s informacemi o klientech

K úpravě **Práva Agentů** je třeba vybrat agenta ACD, který má být upraven, a klepnout na tlačítko **Vlastnosti**.

2.4 Konfigurace práv agenta

Zaškrtnutí políčka na kartě **Práva agenta** umožňují potvrdit nebo zrušit přiřazené právo.

Poznámka: Vedoucí Call Centra může pomocí modulu konfigurace Call Centra změnit jméno agenta.



- **Změnit skupinu ACD**

Agentům s tímto právem se na panelu nástrojů aplikace Application agent zobrazuje tlačítko , které otevírá okno pro změnu Skupin.

- **Upravit rozhraní (okno Předvolby)**

Agentům s tímto právem se na panelu nástrojů aplikace Application agent zobrazuje tlačítko , které otevírá nastavení parametrů pracovního prostředí.

- **Upravit heslo**

Toto právo umožňuje agentovi upravit své heslo spojení při spuštění aplikace Application agent.

- **Zapsat typy volání**

Agentům s tímto právem se na informačním panelu o volání aplikace Application agent zobrazuje rozevírací seznam typů volání umožňující přiřadit typ volání.

- **Zobrazit statistiky**

Agentům s tímto právem se na panelu nástrojů aplikace Application agent zobrazuje tlačítko , které umožňuje zvětšit okno aplikace Application agent a zobrazit grafy z údajů statistiky aktivit ACD ("Stupeň aktivity", "Počítadla", "Typy" a "Skupiny").

- **Otevřít seznam volání**

Agentům s tímto právem se na panelu nástrojů aplikace Application agent zobrazuje tlačítko , které otevírá okno Seznam volání.

- **Upravit záznamy klientů**

Toto právo je používáno pouze v Integrovaném režimu (standard). Agent bude mít přístup ke čtení a zápisu na obrazovce databáze klientů. Agent může prohlížet databázi klientů a používat aktivaci obrazovky, i když toto právo není zaškrtnuto.

- **Upravit poznámky v záznamech klienta**

Toto právo je používáno pouze v Integrovaném režimu (standard). Agent bude mít přístup ke čtení záznamů databáze klientů a může upravovat pole příslušných komentářů.

- **Smazat heslo agenta**

Toto právo umožňuje vedoucímu Call Centra smazat heslo agenta.