

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikaci Superviseur

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 Supervisor	5
1.1	Prezentace aplikace Supervisor	5
1.1.1	Připojení a odpojení	6
1.1.2	Rozhraní aplikace Supervisor	7
1.2	Supervize agentů	10
1.2.1	Parametry agentů	10
1.2.2	Aktivita agentů	12
1.3	Supervize volání nebo skupin	14
1.3.1	Parametry skupin	14
1.3.2	Distribuce volání	16
1.4	Sledování linek	19
1.4.1	Sledování stavu linek	19
1.5	Nastavení zobrazení	20
1.5.1	Nastavení displeje Distribuce volání	20
1.5.2	Volba agentů: pro každou skupinu	20
1.5.3	Volba agentů: jednotlivě	21
1.5.4	Nastavení zobrazení stupně aktivity agentů	21
2	Používání oznámení	23
2.1	Popis oznámení	23
2.2	Volba oznámení	23
2.3	Vytváření oznamovacích zpráv	25
2.3.1	Nahrávání oznámení (s příponou wav) prostřednictvím počítače	25
2.3.2	Nahrávání zprávy ACD prostřednictvím terminálu	26
2.3.3	Konverze souboru oznámení	26
2.3.4	Nahrávání zpráv ACD v profesionálním nahrávacím studiu	27

Aplikace Supervisor

1.1 Prezentace aplikace Supervisor

Aplikace Supervisor vám umožní zobrazovat informace o aktivitě střediska Call Centre v reálném čase a současně upravovat parametry, stav a přiřazení agentů, skupin a volání ACD (Automatická distribuce volání).

Takto budete mít v reálném čase přístup k informacím o počtu a stavu připojených agentů, počtu čekajících volání, neumožněných či ztracených voláních a stavu a složení skupin.

Funkce

Aplikace Supervisor umožňuje vykonávat následující operace:

Sledování aktivity střediska Call Centre

S aplikací Supervisor máte k dispozici nástroj okamžité kontroly týmu. V reálném čase můžete:

- sledovat parametry agentů;
- sledovat stav agentů přiřazených k linkám: volným, v pauze, po zpracování nebo obsazeným;
- sledovat aktivitu agentů;
- sledovat stupeň aktivity agentů (grafické zobrazení);
- sledovat distribuci volání (počet čekajících, přijatých, zpracovávaných, skončených a neumožněných volání, počet uskutečněných transakcí);
- sledovat stav linek (porty ACD);

Řízení aktivity střediska Call Centre

Můžete také zasáhnout v případě, že chcete:

- nastavit stav agentů jejich postavením do služby nebo mimo službu;
- nastavit stav skupiny při otevření nebo zavření;
- přiřadit agenty ke skupinám;
- změnit přednostní pořadí agentů ve skupinách.

Nastavení zobrazení oken sledování střediska Call Centre

Umožňuje:

- nastavení displeje Distribuce volání;
- nastavení zobrazení stupně aktivity agentů.

Pozor: Supervizor může také plnit roli agenta. Aplikace Superviseur neumožňuje v žádném případě nahradit aplikaci Application Agent.

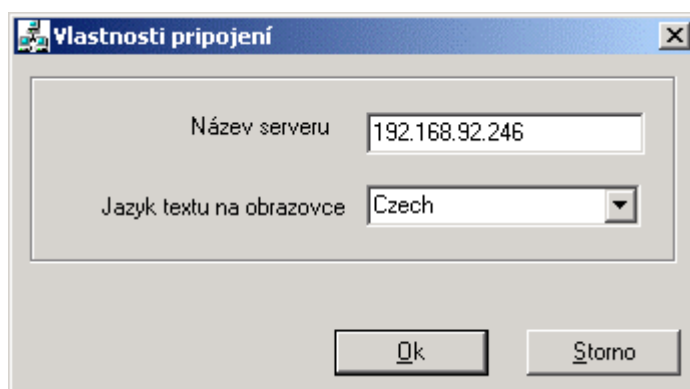
1.1.1 Připojení a odpojení

1.1.1.1 Připojení aplikace Superviseur

Postup

1. V linkovém voliči klepněte na ikonu Konzola supervizora.

Zobrazí se okno spojení.



2. Do pole **Jméno serveru** zadejte jméno nebo IP adresu serveru.
3. V nabídce **Jazyk textů na displejích** zvolte požadovaný jazyk pro texty, které se zobrazují na displejích.
4. Potvrďte tlačítkem **OK**.

Zobrazí se okno supervize; jste připojeni.

Nyní můžete provádět supervizi aktivity střediska Call Centre.

1.1.1.2 Odpojení aplikace Superviseur

Postup

Klepnutím na  pravý horní roh okna aplikace okno zavřete.

Aplikace Superviseur je nyní odpojena.

1.1.2 Rozhraní aplikace Superviseur

1.1.2.1 Prezentace rozhraní

Aplikace Superviseur obsahuje tři typy displejů:

- displej sledování agentů nebo skupin,
- displej nastavení pro zobrazení oken sledování,
- displej sledování stavu linek (porty ACD).

1.1.2.2 Displej sledování agentů nebo skupin

Na tomto displeji se zobrazují specifické informace o linkách agentů, skupinách a stupni aktivity agentů (aktualizace probíhá každou sekundu).

Obsahuje následující pole:

- horní pole
- pole Stupeň aktivity agentů
- pole Distribuce volání

Horní pole

Horní pole obsahuje seznam obecných informací o agentech v tabulce (například číslo, číslo linky a jméno) a také informace v reálném čase (příslušné skupiny, přednostní pořadí ve skupinách, stupeň aktivity, stav agenta, připojení aplikace Application agent).

Č.	Stanice	Náz	Skupina	Míst	St.	Stav	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Mimo sl.	
2		Paul	1	02	0 %	Mimo sl.	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Mimo sl.	
4	104	Julian	1	04	0 %	Administrativa	
5	105		1	05	0 %	Čeká na volání	
6	106		1	06	0 %	Čeká na volání	
7	107		1	07	0 %	Čeká na volání	
8	108		1	08	0 %	Čeká na volání	
9	109		1	09	0 %	Mimo sl.	
10	110		1	10	0 %	Čeká na volání	

V této tabulce:

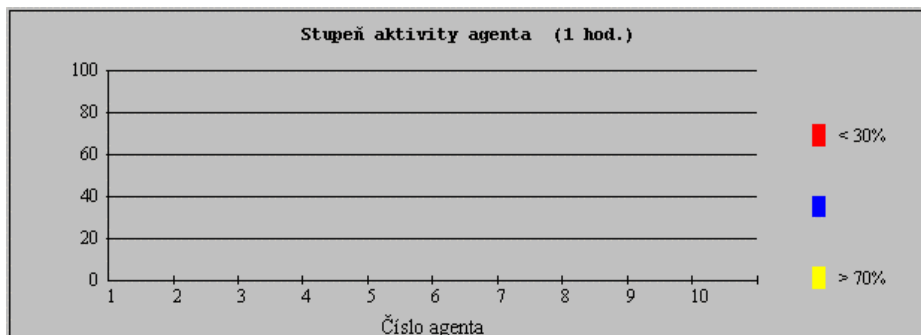
- sledovat parametry agentů,
- sledovat stav agentů v reálném čase.

Můžete také dle potřeby:

- nastavit stav jednoho nebo více agentů,
- zařadit agenty do skupin,
- upravit přednostní pořadí agentů ve skupinách.

Pole Stupeň aktivity agentů

V tomto poli se zobrazuje stupeň aktivity agentů v nastavitelné formě histogramu nebo diagramu:



V této tabulce můžete:

- sledovat stupeň aktivity agentů.

Pozor: Nastavení tohoto displeje můžete změnit.

Pole distribuce volání

V tomto poli se zobrazuje distribuci volání ACD skupin ACD v tabulce:

- Ve sloupcích se zobrazují vybrané skupiny v parametrech zobrazení.
- Na řádcích se zobrazují parametry volání a skupin.

	Skupina 1	Skupina 2	Skupina 3	Skupina 4	Skupina 5	Skupina 6	Skupina 7	Skupina 8
Odpověz. vol.	0	0	0	0				
Směrovaná volání	0	0	0	0				
Čas čekání < čas přetečení	0	0	0	0				
Čas čekání > čas přetečení	0	0	0	0				
Ve frontě > S1	0	0	0	0				
Ve frontě > S2	0	0	0	0				
Neumož. volání	0	0	0	0				
Sl. volání zavřena	0	0	0	0				
Stav skupiny	Otevř. (R)	Zavřeno	Zavř.	Otevř. (R)				
Přet. skupina								
Čeká na volání								
Neumož. volání								

V této tabulce můžete:

- sledovat distribuci volání (provoz v reálném čase).
- nastavit stav skupin v případě potřeby.

Pozor: Chcete-li z displeje Agent přejít k displeji Skupina, klepněte na příslušné tlačítko dole na displeji sledování.

1.1.2.3 Displej nastavení

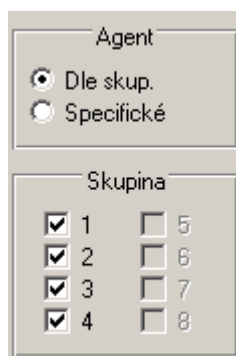
Tento displej umožňuje nastavit zobrazení okna sledování.

Obsahuje následující pole:

- pole volby agentů a skupin,
- pole zobrazení zvolených agentů a skupin,
- pole parametrů zobrazení stupně aktivity agentů.

Pole volby agentů a skupin

Toto pole umožňuje zvolit agenty a skupiny, kteří mají být zobrazeni v okně sledování.



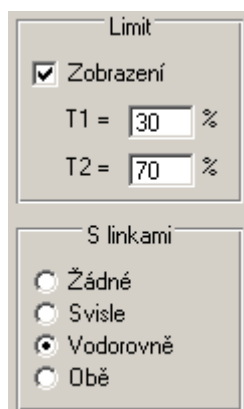
- **Agent:** umožňuje vybrat režim volby agentů a skupin.
 - **Pro každou skupinu:** umožňuje zvolit agenty pro každou skupinu.
 - **Specifický:** umožňuje volit agenty jednotlivě.
- **Skupina:** umožňuje volit skupiny pro zobrazení na displeji sledování skupin.

Pole zobrazení zvolených agentů a skupin

Pokud byla v poli volby agentů a skupin zvolena možnost **Specifický**, zobrazí se v tomto poli seznam agentů zvolených k zobrazení na displeji sledování a také seznam všech agentů.

Pole parametrů zobrazení stupně aktivity agentů

Toto pole umožňuje nastavit diagram Stupeň aktivity agentů.



- **Prahová hodnota:** umožňuje upravovat zobrazení prahových hodnot aktivity T1 a T2 v diagramu v procentech:

- **Zobrazení:** umožňuje zobrazit nebo skrýt prahové hodnoty zobrazení.
- **T1 =:** umožňuje zadat prahovou hodnotu zobrazení T1.
- **T2 =:** umožňuje zadat prahovou hodnotu zobrazení T2.
- **S linkami:** umožňuje upravovat diagram s linkami:
 - **Žádný:** umožňuje zobrazit diagram bez linek.
 - **Svislý:** umožňuje zobrazit diagram se svislými linkami.
 - **Vodorovný:** umožňuje zobrazit diagram s vodorovnými linkami.
 - **Obojí:** umožňuje zobrazit diagram se svislými a vodorovnými linkami.

1.1.2.4 Displej sledování stavu linek

Na tomto displeji se zobrazuje stav linek v reálném čase (aktualizace probíhá každou sekundu).

1	13	25
2	14	26
3	15	27
4	16	28
5	17	29
6	18	30
7	19	31
8	20	32
9	21	
10	22	
11	23	
12	24	

Chcete-li přejít z displeje sledování stavu linek k displeji sledování agentů nebo skupin, klepněte na tlačítko **Linky** nebo **Konzola supervizora** dole na displeji sledování.

1.2 Supervize agentů

1.2.1 Parametry agentů

1.2.1.1 Sledování parametrů agentů

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole seznamu parametrů agentů.

Úvod

Parametry agentů jsou zobrazeny v tabulce:

Č.	Stanice	Náz	Skupina	Míst	St.	Stav	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Mimo sl.	
2		Paul	1	02	0 %	Mimo sl.	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Mimo sl.	
4	104	Julian	1	04	0 %	Administrativa	
5	105		1	05	0 %	Čeká na volání	
6	106		1	06	0 %	Čeká na volání	
7	107		1	07	0 %	Čeká na volání	
8	108		1	08	0 %	Čeká na volání	
9	109		1	09	0 %	Mimo sl.	
10	110		1	10	0 %	Čeká na volání	

- **Č.:** Udává identifikační číslo agenta.
- **Číslo:** Udává číslo linky agenta v telefonním seznamu.
- **Jméno:** Udává jméno agenta.
- **Skupiny:** Udává skupinu nebo skupiny, k nimž je agent přiřazen.
- **Místo:** Udává místo přednostního pořadí agenta v každé z jeho skupin.
- **Stupeň:** Udává stupeň aktivity agenta.
- **Stav:** Udává provozní stav agenta.
- **PC:** Udává stav připojení aplikace Application Agent. Pokud je agent připojen k aplikaci Application Agent (z některého PC), příslušné políčko se zobrazí zeleně.

1.2.1.2 Sledování stavu agentů

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole seznamu parametrů agentů. Stav agentů se zobrazí v předposledním sloupci tabulky.

Úvod

Sloupec **Stav** udává stav linky každého agenta v reálném čase.

Linka může mít následující stavy:

- **Ve službě**
Agent je na své lince. Linka ve službě může mít různé stavy podle aktivity agenta.
- **Dočasná nepřítomnost**
Agent se momentálně stáhl ze služby, například kvůli pauze.
- **Administrativa**
Následně po konverzaci ACD agent například vytvoří bilanci volání (vyplní dokumentaci...), jestliže se momentálně stáhl z řetězu distribuce volání.

– Mimo službu

Agent se stáhl ze všech skupin ACD nebo nemá připojený terminál.

Pozor: Sledovaný agent v okamžiku, kdy je mimo službu, může mít v probíhající hodině sledování stupeň aktivity 80 %.

1.2.1.3 Nastavení stavu agentů

Aplikace Superviseur umožňuje zasahovat v reálném čase do stavu agentů podle potřeby. Jestliže například přichází mnoho hovorů, lze stav agentů nastavit tak, aby zůstali ve službě a přijímali volání.

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole se seznamem parametrů agentů.

Postup

1. V tabulce ve sloupci **Stav** klepněte na buňku agenta, jehož parametry chcete upravit.

Zobrazí se okno **Parametry agenta X**.

Č. parametrů agenta 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Míst	1	1	1	1	1	1	1	1
Stanice	102							
Název	Jane							
Stav	Mimo sl.							

Ok Storno Použít

2. V rozevírací nabídce **Stav** zvolte stav, který chcete k agentovi přiřadit: **Mimo službu**, **Ve službě**, **Administrativa**, **Dočasná nepřítomnost**.
3. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **Použít** a tlačítkem **OK** zavřete okno.

Úpravy budou uloženy do systému a nové parametry agenta se zobrazí v tabulce.

1.2.2 Aktivita agentů

1.2.2.1 Sledování aktivity agentů

Lze sledovat aktivitu zvolených agentů v reálném čase, zobrazovat je v oknech sledování a zjistit, zda má agent například příchozí volání, konverzaci, pauzu nebo není dostupný.

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole se seznamem parametrů agentů. Aktivitu agentů lze sledovat ve sloupci **Stav** v předposledním sloupci tabulky.

Úvod

Když je agent ve službě, jeho linka může být v jednom z následujících stavů:

– Čekání na volání

Agent zařazený do skupiny ACD je schopen přijmout příští volání ACD.

– Žádná odpověď

Volání se zobrazilo agentovi, který neodpovídá.

Jsou možné dva případy zobrazení:

- Pokud byla aktivována možnost **Žádná odpověď agenta vede automaticky k postavení mimo službu**, agent je postaven mimo službu.
- Pokud možnost **Žádná odpověď agenta automaticky vede k postavení mimo službu** aktivována nebyla, agent před obnovením stavu **Čekání na volání** zůstává mimo službu po dobu definovanou v poli **Doba dočasného postavení mimo službu v důsledku žádné odpovědi**.

*Pozor: Možnost **Žádná odpověď agenta automaticky vede k postavení mimo službu** a pole **Doba dočasného postavení mimo službu následkem žádné odpovědi** jsou nastaveny administrátorem systému.*

– Směrování

Linka agenta je rezervována pro volání, které je mu předáváno (linka ještě nezvoní).

– Zvonění

Linka agenta zvoní po předání volání ACD.

– Obsazeno ACD

Agent má konverzaci ACD.

– Nečinný

Agent právě zavěsil po komunikaci ACD. Má k dispozici čas nečinnosti, než se mu zobrazí další volání.

Pozor: Čas nečinnosti je nastaven administrátorem systému.

– Nedostupný

Linka agenta je obsazena mimo volání ACD.

– Chybné

Linka agenta není momentálně řízena ACD.

– **Obsazeno Odchozí volání**

Agent zavěsil, aniž provedl tuto volbu nebo uskutečnil volání mimo ACD.

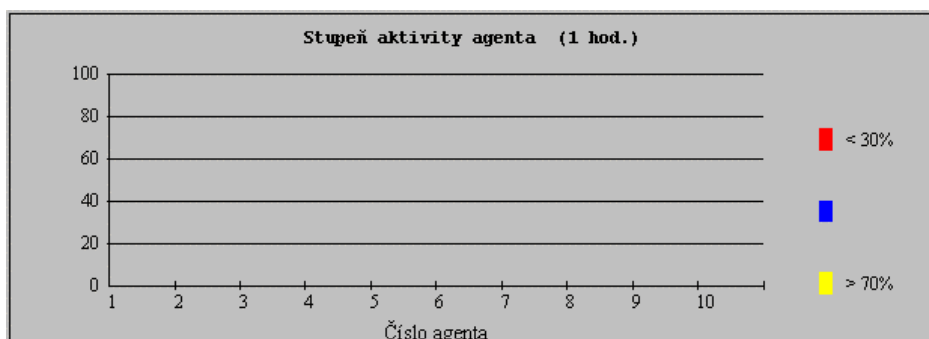
1.2.2.2 Sledování stupně aktivity agentů

Otevření

V okně supervize stavu agentů otevřete pole **Stupeň aktivity agentů**.

Úvod

Stupeň aktivity agentů se zobrazuje v diagramu.



Stupeň aktivity každého agenta odpovídá vztahu mezi dobou komunikace ACD ve zvoleném časovém úseku a trváním periody výpočtu stupňů aktivity (1 hodina nebo 1/2 hodiny).

Zobrazené údaje o stupních aktivity agentů lze upravit nastavením diagramu Stupeň aktivity agentů.

Pozor: Stupeň aktivity agentů je rovněž zobrazen v procentech ve sloupci Stupeň tabulky sledování agentů v horním poli okna.

1.3 Supervize volání nebo skupin

1.3.1 Parametry skupin

1.3.1.1 Přiřazení agentů do skupin

Aplikace Superviseur umožňuje upravovat uspořádání skupin autoritativním přemístěním agenta z jedné skupiny do jiné z důvodu přetížení fronty, doby sledovaných volání nebo zjištěného přetížení práce.

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole se seznamem parametrů agentů.

Postup

1. V tabulce ve sloupci **Stav** klepněte na buňku agenta, jehož parametry chcete upravit.

Zobrazí se okno **Parametry agenta <č. agenta>**.

Č. parametrů agenta 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Míst	1	1	1	1	1	1	1	1
Stanice	102							
Náz	Jane							
Stav	Mimo sl.							

Ok Storno Použít

2. V poli **Příslušné skupiny** zaškrtněte nebo zrušte políčka odpovídající skupinám, k nimž chcete zvolené agenty přiřadit.
3. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **Použít** a tlačítkem **OK** zavřete okno.

Úpravy budou uloženy do systému a nové parametry agenta se zobrazí v tabulce.

1.3.1.2 Úprava přednostního pořadí agentů ve skupinách

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete horní pole se seznamem parametrů agentů.

Postup

1. V tabulce ve sloupci **Stav** klepněte na buňku agenta, jehož parametry chcete upravit.

Zobrazí se okno **Parametry agenta <č. agenta>**.

Č. parametrů agenta 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Místo	1	1	1	1	1	1	1	1
Stanice	102							
Náz	Jane							
Stav	Mimo sl.							

Ok Storno Použít

2. V poli **Místo** zadejte pod každou příslušnou skupinou číslo odpovídající místu, které má obsadit agent v této skupině.

Pozor: Můžete upřesnit místo agenta i pro skupiny, k nimž není aktuálně přiřazen.

3. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **Použít** a tlačítkem **OK** zavřete okno.

Úpravy budou uloženy do systému a nové parametry agenta se zobrazí v tabulce.

1.3.2 Distribuce volání

1.3.2.1 Sledování distribuce volání

Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete pole **Distribuce volání**.

Úvod

Pole **Distribuce volání** obsahuje tabulku, v níž jsou uvedeny:

- parametry volání,
- parametry skupin.

1.3.2.2 Parametry skupin

Úvod

Parametry skupin mohou mít následující hodnoty:

- **Stav skupiny:**

Stav nastavení při otevření nebo ukončení je signalizován na displeji sledování indikací písmene M ("manuální"). Chcete-li tyto stavy zobrazit, klepněte na pole **Stav skupiny** a zvolte požadovanou skupinu.

Údaje o stavu skupiny:

- OTEVŘENÁ M : skupina nastavená při otevření.
 - UKONČENÁ M : skupina nastavená při zavření.
 - OTEVŘENÁ: otevřená skupina (podle časového úseku nebo kontaktu).
 - UKONČENÁ: ukončená skupina (podle časového úseku nebo kontaktu).
- **Plná skupina** : počet volání je příliš vysoký, došlo k přetížení skupiny.
- Údaje o přetížení v dané skupině:
- Skupina <č. skupiny> je plná (oranžová): ve skupině není žádný volný agent, další volání se zařadí do fronty.
 - Skupina <č. skupiny> je plná (červená): Doba, od níž je skupina plná, je vyšší než hodnota **Časové zpoždění před zprávou přetížení** definované administrátorem systému.
- **Čekající volání**: ve frontě čeká nejméně jedno volání.
- **Neumožněná volání**: nejméně jedno volání není umožněno.

Pozor: Všechny procentuální hodnoty v tabulce byly jsou vypočteny vzhledem k voláním vstupujícím do ACD.

1.3.2.3 Parametry volání

Úvod

Parametry volání mohou mít následující hodnoty:

- **Servis volání**:
Počet volání ACD předaných agentovi, která vedla ke spojení konverzace (i v případě, že doba konverzace činila 0 sekund), ve kterékoli skupině (volané skupině či skupině přetečení).
- **Směrovaná volání**:
Počet volání v průběhu spojení s agentem, která ještě nevedla ke konverzaci.
- **Čas čekání < čas přetečení**:
Počet volání čekajících kratší dobu, než je **čas přetečení**, kde **čas přetečení** představuje zpoždění přetečení definované pro každou skupinu ACD administrátorem systému.

Pozor: Hledání agenta se uskutečňuje výhradně ve volané skupině.

- **Čas čekání > čas přetečení**:
Počet volání čekajících delší dobu, než je **čas přetečení**.

Pozor: Hledání agenta se uskutečňuje ve volané skupině, případně ve skupině přetečení, pokud je tato vyplněna.

- **Čas čekání > S1**:

Pokud je zadána hodnota **Čekání začíná před zpožděním přetečení**:

- **Čas čekání > S1:** Počet volání čekajících delší dobu než **S1**, kde **S1** je prahová hodnota definovaná administrátorem systému, která umožňuje definovat kritéria kvality služby.

V takovém případě odpočet doby čekání z úrovně statistik začíná od okamžiku vstupu do fronty.

Pokud hodnota **Čekání začíná před zpožděním přetečení** zadána není:

- **Čas čekání > S1:** Počet volání čekajících delší dobu než (**S1** + **čas přetečení**)

V takovém případě odpočet doby čekání z úrovně statistik začíná ve lhůtě zpoždění přetečení, čekání před dosažením této prahové hodnoty je ignorováno.

– **Čas čekání > S2:**

Pokud je zadána hodnota **Čekání začíná před zpožděním přetečení**:

- **Čas čekání > S2:** Počet volání čekajících delší dobu než **S2**, kde **S2** je prahová hodnota definovaná administrátorem systému, která umožňuje definovat kritéria kvality služby.

Pokud hodnota **Čekání začíná před zpožděním přetečení** zadána není:

- **Čas čekání > S2:** Počet volání čekajících delší dobu než (**S2** + **čas přetečení**)

Pozor: Možnost Čekání začíná před zpožděním přetečení je nastavena administrátorem systému.

– **Neumožněná volání:**

Počet neumožněných volání, když je fronta plná nebo není definován žádný agent v dané skupině.

– **Skupina volání při zavření:**

Počet volání ve skupině během zavření skupiny.

1.3.2.4 Nastavení stavu skupin

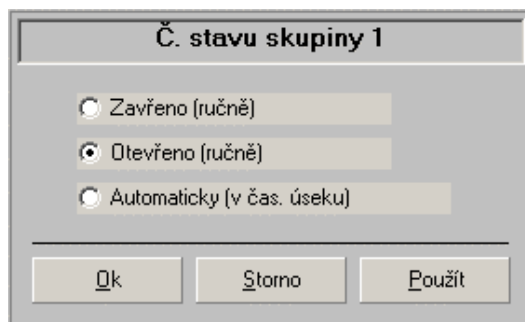
Otevření

Na displeji sledování agentů nebo skupin otevřete pole **Distribuce v olání**.

Postup

1. V tabulce klepněte na sloupec odpovídající skupině, kterou chcete upravit.

Zobrazí se okno **Stav skupiny <č. skupiny>**.



2. Zvolte jeden z následujících stavů:
 - **Otevřená** (manuálně): skupina nastavená při otevření
 - **Zavřená** (manuálně): skupina nastavená při zavření
 - **Automatická** (v časovém úseku): skupina otevřená podle časových úseků
3. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **Použít** a tlačítkem **OK** zavřete okno. Stav skupiny je upraven v reálném čase.

1.4 Sledování linek

1.4.1 Sledování stavu linek

Aplikace **Superviseur** umožňuje supervizorům v reálném čase přístup k informacím o linkách (porty ACD) a provádění údržby.

Otevření

Displej sledování otevřete klepnutím na položku **Linky**.

Úvod

Na tomto displeji se zobrazuje aktivita linek serveru v reálném čase (aktualizace probíhá každou sekundu). Displej udává:

- číslo linky od 1 do 8,
- stav linky, signalizovaný barevným čtverečkem vpravo od čísla linky.

Linky mohou mít následující čtyři stavy:

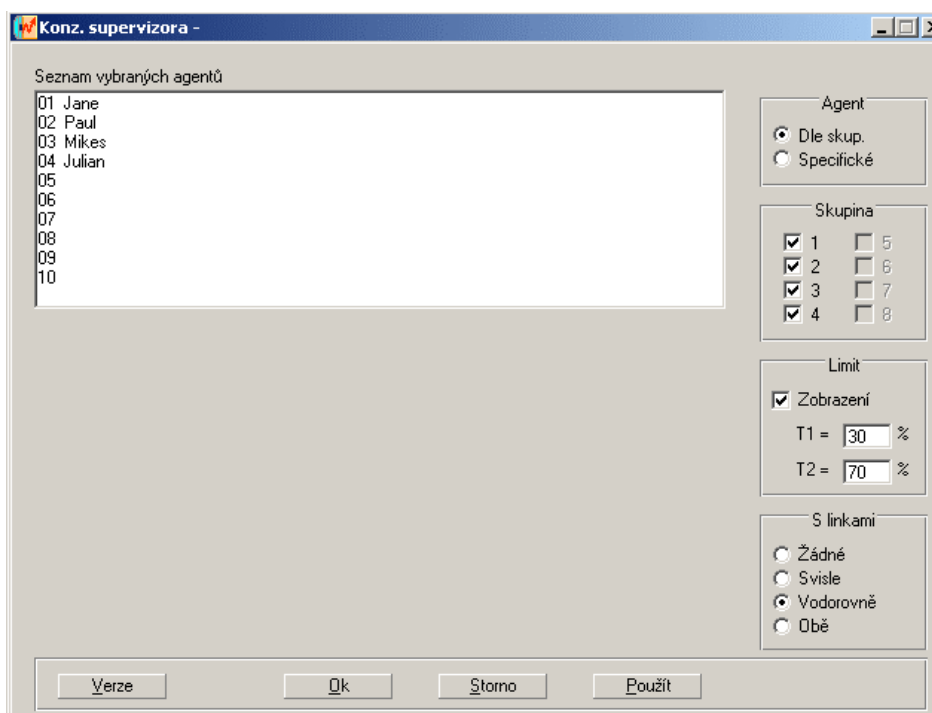
- **Volná:** Je zobrazena zeleným čtverečkem.
 - **Příchozí volání:** Je zobrazena žlutým čtverečkem obsahujícím znak >.
 - **Odchozí volání:** Je zobrazena žlutým čtverečkem obsahujícím znak <.
 - **Výchozí:** Je zobrazena červeným čtverečkem.
- Aplikace je používána linkami v reálném čase v případě volání ACD.

1.5 Nastavení zobrazení

1.5.1 Nastavení displeje Distribuce volání

Otevření

Klepněte na tlačítko **Parametry**. Zobrazí se displej nastavení.



Postup

Displej **Distribuce volání** lze nastavit:

- volbou agentů pro každou skupinu (pole agenta, možnost **Pro každou skupinu**);
- volbou agentů jednotlivě v jakékoliv příslušné skupině (pole agent, možnost **Specifický**).

1.5.2 Volba agentů: pro každou skupinu

Postup

Na displeji nastavení **konzoly supervizora**:

1. V poli **Agent** zvolte možnost **pro každou skupinu** a potom v poli **Skupina** zvolte skupiny, které chcete sledovat zaškrtnutím příslušných políček.
2. Klepněte na tlačítko **Použít**.

Agenti přiřazení ke zvoleným skupinám se zobrazují v poli **Seznam zvolených agentů**.

3. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **OK** okno nastavení zavřete.

Zobrazí se displej sledování konzoly supervizora. Údaje v tabulce závisejí na parametrech nastavení.

1.5.3 Volba agentů: jednotlivě

Tento typ volby se provádí jednotlivě v kterékoli příslušné skupině.

Postup

Na displeji nastavení **Konzoly supervizora**:

1. Zvolte možnost **Specifický** v poli **Agent**.

V poli **Seznam všech agentů** v dolní části okna se zobrazí soubor nakonfigurovaných agentů.

- Přidání agenta:

Zvolte agenty, které chcete zobrazit v poli **Seznam všech agentů** v okně sledování, a klepněte na tlačítko **Přidat agenta**, nebo dvakrát poklepejte na daného agenta v poli **Seznam všech agentů**.

Agent se zobrazí v poli **Seznam zvolených agentů**.

Pozor: Každý agent musí být zvolen jednotlivě.

- Odstranění agenta:

Zvolte daného agenta v poli **Seznam zvolených agentů** a klepněte na tlačítko **Odstranit agenta**, nebo dvakrát poklepejte na požadovaného agenta v poli **Seznam zvolených agentů**.

Agent se v poli **Seznam zvolených agentů** již nezobrazí.

- Odstranění všech agentů:

Klepněte na tlačítko **Odstranit všechny agenty**. Agent se v poli **Seznam zvolených agentů** již nezobrazí.

2. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **OK** a okno nastavení zavřete.

Zobrazí se okno sledování v **Konzole supervizora**. Nastavení se zobrazí v tabulce.

1.5.4 Nastavení zobrazení stupně aktivity agentů

Nastavení diagramu **Stupeň aktivity agentů** zahrnuje:

- úpravu zobrazení prahových hodnot aktivity T1 a T2 v procentech,
- úpravu linek diagramu.

Otevření

Klepněte na tlačítko **Parametry**. Zobrazí se okno nastavení.

Postup

– V poli **Prahové hodnoty**:

1. Zaškrtněte políčko **Zobrazení** pro zobrazení prahových hodnot T1 a T2 v diagramu stupňů aktivity.
2. Do polí **T1 =** a **T2 =** zadejte požadovanou hodnotu. T1 a T2 jsou značky kvality služby pro rychlou analýzu stupňů aktivity.

Pozor: T1 a T2 umožňují upravovat prahové hodnoty zobrazení stupně aktivity agentů.

– V poli **S linkami**:

3. Zvolte typ požadovaných linek zaškrtnutím políček **Žádné**, **Svislé**, **Vodorovné** nebo **Obojí**.
4. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **OK** okno nastavení zavřete.

Zobrazí se okno sledování v konzole supervize. Zobrazí se diagram s novým nastavením.

Používání oznámení

Oznámení jsou rozesílána během zpracovávání telefonního provozu. V centru Call Center je dáno výchozí nastavení oznámení. Lze také vytvářet nová oznámení.

2.1 Popis oznámení

Existují čtyři typy oznámení:

- **Uvítací oznámení**

Toto oznámení se rozesílá při přijetí volání do skupiny (max. 60 sekund).

- **Oznámení Čekajte**

První oznámení Čekajte se rozesílá, když je volání poprvé přijato do fronty; rozesílá se pouze jednou (max. 60 sekund). Druhé oznámení Čekajte je po odeslání první zprávy Čekajte rozesíláno nepřetržitě, dokud volání neopustí frontu. (max. 300 sekund).

- **Oznámení o odmítnutí hovoru**

Toto oznámení se rozesílá, pokud je fronta plná (max. 60 sekund).

- **Oznámení o zavření**

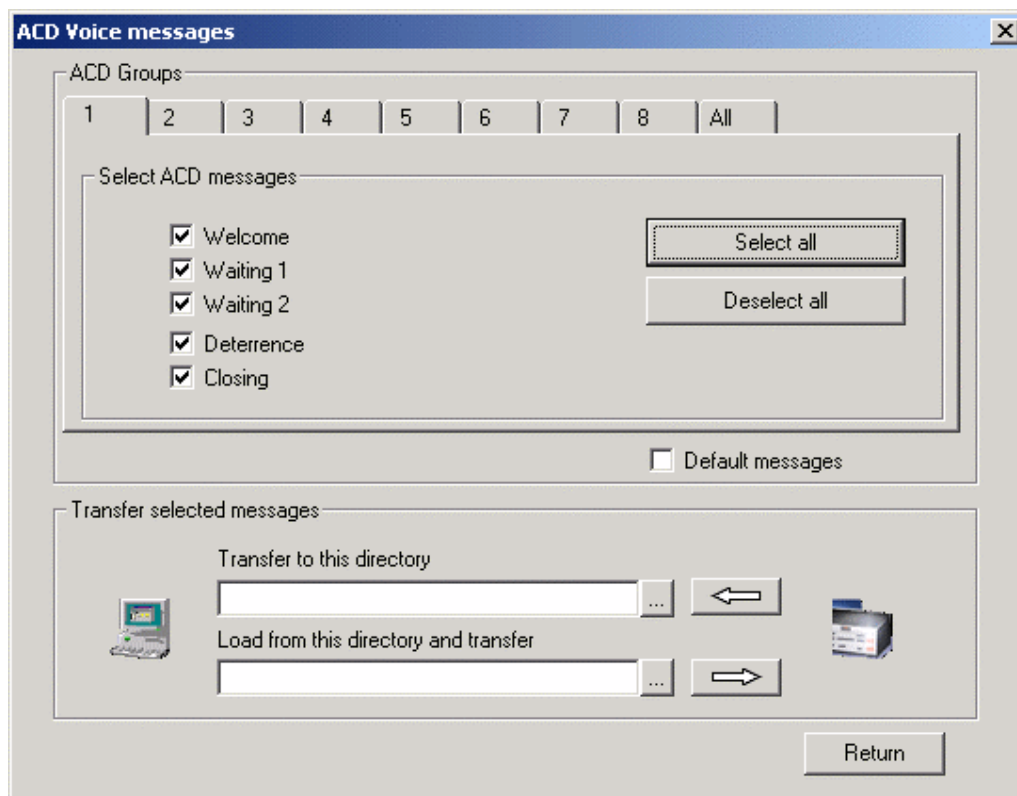
Toto oznámení se rozesílá, pokud je skupina ACD zavřená (max. 60 sekund).

Poznámka : Minimální délka prvního oznámení Čekajte, uvítacího oznámení, oznámení o odmítnutí hovoru a oznámení o zavření činí 0 sekund. Minimální délka druhého oznámení Čekajte činí 20 sekund. Pokud délku oznámení nastavíte na 0 sekund, oznámení bude vynecháno.

2.2 Volba oznámení

Požadované oznámení lze zvolit následujícím způsobem:

1. Klepněte na tlačítko **Zprávy ACD**. Objeví se okno **Hlasové zprávy ACD**. V tomto okně jsou následující dvě pole
 - V poli **Skupina ACD** lze zvolit oznámení pro každou skupinu nebo pro soubor skupin.
 - V poli **Přenos zvolených** zpráv lze importovat nebo exportovat oznámení do centra Call Center nebo do systému.



2. Pokud chcete vybrat oznámení pouze pro některou skupinu, klepněte v poli **Skupina ACD** na záložku **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** nebo **8**; pokud chcete vybrat oznámení pro všechny skupiny, klepněte na položku **Vše**.

2.1 Chcete-li vybrat typy oznámení jednotlivě, zaškrtněte tato políčka (nebo u nich zaškrtnutí zrušte):

- **Uvítání:** Toto oznámení se rozesílá při příchodu volání do skupiny.
- **Čekejte 1:** Toto oznámení se rozesílá pouze jednou, když se volající připojí k frontě.
- **Čekejte 2:** Toto oznámení se rozesílá nepřetržitě po odeslání prvního oznámení Čekejte.
- **Zavření:** Toto oznámení se rozesílá při příchodu do skupiny a oznamuje zavření skupiny.
- **Odmítnutí:** Toto oznámení se rozesílá, když je fronta plná.

2.2 Chcete-li vybrat všech těchto pět oznámení, klepněte na tlačítko **Vybrat vše**.

*Poznámka: Chcete-li zrušit výběr, klepněte na tlačítko **Zrušit volbu všech**.*

3. V poli **Přenos zvolených zpráv** klepněte na tlačítko vpravo v poli **Načtení z této složky a přenos**. Zobrazí se okno **Zvolit složku**. Oznámení jsou ve výchozím nastavení umístěna v následující složce: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Jsou dostupná pouze v angličtině.

Existuje 40 dostupných zpráv (5 v každé skupině ACD). Každé zprávě odpovídá jeden soubor se 3 číslicemi x, y a z v názvu a s příponou wav:

- **x** odpovídá číslu skupiny ACD (1 - 8);
- **y** se vždy rovná 0;
- **z** odpovídá zprávě ve skupině ACD (1 - 5).

Existují následující typy zpráv:

- **1** odpovídá uvítací zprávě,
- **2** odpovídá zprávě Čekajte 1,
- **3** odpovídá zprávě Čekajte 2,
- **4** odpovídá zprávě o odmítnutí hovoru,
- **5** odpovídá zprávě o zavření.

Například soubor 305.wav představuje zprávu o zavření skupiny 3.

Poznámka: Při spuštění ACD systém neobsahuje žádnou zprávu. Chcete-li provést zkoušku, je nezbytné načíst zprávy ACD ve výchozím nastavení.

4. Chcete-li vybrat oznámení, klepněte na tlačítko =>. Zvolené zprávy jsou přenášeny do centra Call Center.
5. Klepněte na tlačítko **OK**. Okno **Hlasové zprávy ACD** se zavře.

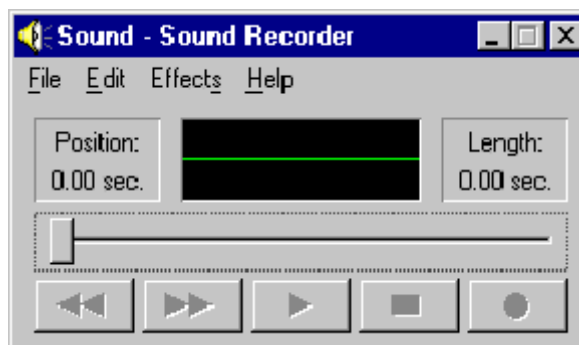
2.3 Vytváření oznamovacích zpráv

Chcete-li vytvořit oznamovací zprávy, použijte nahrávací software dostupný na vašem počítači (Window/accessories/Multimedia /Magnetophone ...) nebo kteroukoli multimediální aplikaci.

2.3.1 Nahrávání oznámení (s příponou wav) prostřednictvím počítače

Postupujte následujícím způsobem:

1. Z počítače otevřete nástroj pro nahrávání klepnutím na položku **Start > Programs > Accessoires > Multimedia (nebo Entertainment) > Sound recorder**. Zobrazí se následující okno:



Chcete-li nahrát zprávu, musí být počítač vybaven zvukovou kartou. Jinak vás upozorní, že aplikace pracuje v omezeném režimu.

2. Je-li zvuková karta dostupná a připravená, začněte nahrávat zprávu klepnutím na červené tlačítko vpravo dole v okně.
3. Nahrávání lze zastavit klepnutím na obdélníkové tlačítko.
4. Chcete-li nahranou zprávu poslechnout a zkontrolovat, klepněte na trojúhelníkové tlačítko.
5. Vyhovující zprávu uložte klepnutím na položku **File > Save**. Pojmenujte soubor a ověřte formát zprávy.

Pozor:

Oznámení musí být ve formátu CCITT A-law 8 KHz, 8 bit, mono. Vytvořená oznámení musejí mít stejný název jako zprávy ve výchozím nastavení.

6. Není-li formát správný, klepněte na tlačítko **Change** a vyberte formát CITT A-law 8 KHz, 8 bit, mono. Klepnutím na tlačítko **OK** zprávu potvrďte a novým klepnutím na tlačítko **OK** ji uložte.

2.3.2 Nahrávání zprávy ACD prostřednictvím terminálu

Jestliže zprávy ACD nelze nahrávat prostřednictvím počítače, můžete je nahrávat prostřednictvím terminálu Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1 a 50) a pak je exportovat pomocí nabídky PM5/application vocale/message d'information/transfert. Po exportování lze zprávy přejmenovat a konvertovat do formátu kompatibilního s ACD a poté je do ACD importovat.

2.3.3 Konverze souboru oznámení

Jestliže formát souboru není kompatibilní, proveďte následujícím způsobem jeho konverzi:

- V nabídce **Sound Recorder** otevřete soubor s příponou wav, který chcete upravit, klepněte na položku **File > Properties** a ověřte formát souboru.
- Jestliže se uvedený formát liší od formátu CCITT A-Law 8 KHz, 8 bit, mono, klepněte na položku **Convert Now....** V aktivním okně zvolte formát CCITT A-Law iou CCITT -law a klepnutím na tlačítko **OK** jej potvrďte.
- Soubor uložte.

2.3.4 Nahrávání zpráv ACD v profesionálním nahrávacím studiu

K dosažení optimální kvality zpráv je nutné využít služeb profesionálního nahrávacího studia. V takovém případě respektujte formát souborů.