

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Supervisoranwendung

Benutzerhandbuch



HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in diesem Dokument beschriebenen Produkte und Services werden eventuell nicht in allen Ländern angeboten. Bitte wenden Sie sich an Ihren Alcatel-Vertreter oder an Ihren Verkaufsstützpunkt, um diese neuesten Informationen zu erhalten.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. Dieses Dokument darf selbst teilweise nicht ohne die ausdrückliche Genehmigung von Alcatel vervielfältigt werden.

Die Logos Alcatel® und Alcatel sind gesetzlich geschützte Warenzeichen im Besitz von Alcatel. Sämtliche weiteren zitierten Warenzeichen sind das Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Diese Anleitung ist aktualisiert worden für die Version R3.1 aktualisiert.

Die CE-Kennzeichnung gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien der EU erfüllt:

- 89/336/CEE (Elektromagnetische Kompatibilität)
- 73/23/CEE (Niederspannungssicherheit)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Kapitel 1
Supervisoranwendung

1-1	Überblick zur Supervisoranwendung	1. 1
1-1-1	Verbindungen herstellen und trennen	1. 2
1-1-2	Benutzeroberfläche der Supervisoranwendung	1. 3
1-2	Agentenüberwachung	1. 7
1-2-1	Agentenparameter.....	1. 7
1-2-2	Agentenaktivität	1. 10
1-3	Überwachung von Anrufern und Gruppen	1. 12
1-3-1	Gruppenparameter	1. 12
1-3-2	Anrufverteilung	1. 13
1-4	Leistungsbeobachtung	1. 16
1-4-1	Leistungsstatus beobachten	1. 16
1-5	Anpassung der Anzeige	1. 17
1-5-1	Bildschirm Anrufverteilung anpassen.....	1. 17
1-5-2	Agenten auswählen: nach der Gruppe	1. 18
1-5-3	Agenten auswählen: Einzelauswahl	1. 19
1-5-4	Anzeige der Aktivitätsrate der Agenten anpassen.....	1. 19

Kapitel 2

Verwendung von Ansagen

2-1	Beschreibung der Ansagen	2. 1
2-2	Auswahl von Ansagen	2. 1
2-3	Erstellung von Ansagen	2. 3
2-3-1	Aufnahme von Ansagen (.wav) mit dem PC	2. 3
2-3-2	Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem Telefon.....	2. 4
2-3-3	Umwandlung einer Ansagedatei.....	2. 4
2-3-4	Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem professionellen Studio	2. 5

1-1 Überblick zur Supervisoranwendung

Die Supervisoranwendung ermöglicht Ihnen eine Echtzeitanzeige von Informationen zur Call Center-Aktivität sowie eine direkte Änderung von Call Center-Parametern und des Zuordnungsstatus von Agenten, Gruppen und ACD-Anrufen (Automatic Call Distribution - Automatische Anrufverteilung).

Außerdem erhalten Sie einen Echtzeitzugriff auf Informationen wie beispielsweise die Anzahl der verbundenen Agenten, die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange, der Anzahl der zurückgestellten oder verlorenen Anrufe sowie der Gruppenzusammensetzung.

Funktionen

Mit der Supervisoranwendung können die folgenden Vorgänge ausgeführt werden:

Beobachten der Call Center-Aktivität

Mit der Supervisoranwendung verfügen Sie über ein Tool, mit dem Sie den Status Ihres Teams unmittelbar kontrollieren können. Mögliche Echtzeitaktivitäten:

- Agentenparameter beobachten.
- Beobachtung des Status der Agenten, die den Apparaten zugeordnet sind: Frei, Pause, Nachbearbeitung oder Besetzt.
- Agentenaktivität beobachten.
- Aktivitätsrate von Agenten beobachten (grafische Anzeige).
- Anrufverteilung beobachten (Anzahl der Anrufe in der Warteschlange sowie der angenommenen, bearbeiteten, abgebrochenen, zurückgestellten Anrufe und der ausgeführten Transaktionen).
- Leitungsstatus beobachten (ACD-Ports).

Call Center-Aktivität verwalten

Außerdem können Sie die folgenden Eingriffe vornehmen:

- Agentenstatus erzwingen (willkürliches An- und Abmelden).
- Gruppenstatus erzwingen (Öffnen und Schließen).
- Agenten mehreren Gruppen zuordnen.
- Prioritätsreihenfolge von Agenten in Gruppen ändern.

Anzeige der Call Center-Beobachtungsfenster anpassen

Die folgenden Aktivitäten sind möglich:

- Bildschirm Anrufverteilung anpassen.
- Anzeige der Aktivitätsrate der Agenten anpassen.

Bemerkung: Der Supervisor kann auch die Funktion eines Agenten übernehmen. Unter keinen Umständen kann die Supervisoranwendung jedoch ein Ersatz für die Agentenanwendung sein.

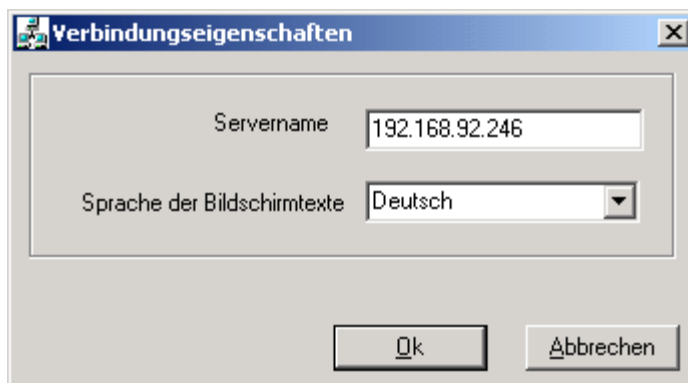
1-1-1 Verbindungen herstellen und trennen

1-1-1-1 Verbindung zur Supervisoranwendung herstellen

Verfahren

1. Klicken Sie auf das Symbol Supervisor Console.

Das Verbindungsfenster wird angezeigt.



2. Geben Sie im Feld **Servername** den Namen oder die IP-Adresse des Servers ein.
3. Wählen Sie im Menü **Sprache der Bildschirmtexte** die Sprache für die Bildschirmanzeige aus.
4. Bestätigen Sie mit **OK**.

Das Überwachungsfenster wird angezeigt. Sie sind verbunden.

Jetzt können Sie die Aktivität des Call Centers überwachen.

1-1-1-2 Verbindung zur Supervisoranwendung trennen

Verfahren

Klicken Sie auf die Schaltfläche  rechts oben in der Fensterecke, um das Anwendungsfenster zu schließen.

Die Verbindung zur Supervisoranwendung ist getrennt.

1-1-2 Benutzeroberfläche der Supervisoranwendung

1-1-2-1 Überblick zur Benutzeroberfläche

Die Supervisoranwendung verfügt über drei Typen von Bildschirmen:

- Ein Bildschirm zur Beobachtung von Agenten und Gruppen.
- Ein Bildschirm zur Anpassung der Anzeige von Beobachtungsfenstern.
- Ein Bildschirm zur Beobachtung des Leitungsstatus (ACD-Ports).

1-1-2-2 Bildschirm zur Beobachtung von Agenten und Gruppen

Dieser Bildschirm enthält spezielle Echtzeitinformationen zu Agententelefonen und Gruppen. Außerdem zeigt er die Agenten-Aktivitätsrate an (Aktualisierung einmal pro Sekunde).

Er besteht aus den folgenden Bereichen:

- Oberer Bereich
- Bereich Agenten-Aktivitätsrate
- Bereich Anrufverteilung

Oberer Bereich

Der obere Bereich enthält allgemeine Informationen zu den Agenten in Tabellenform, wie Nummer, Nebenstellenummer und Name. Daneben zeigt er Echtzeitinformationen an (Gruppenzugehörigkeit, Prioritätsreihenfolge, Aktivitätsrate, Agentenstatus, Verbindung der Agentenanwendung).

Agenten-Nr.	Nebenstell.	Name	Gruppe	Rang	Rate	Status	PC
1		Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	FEHLER	
3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Abgemeldet	
5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Abgemeldet	
6		John	1 2	02 02	0 %	Abgemeldet	
7	106	Toto	1 2	02 05	0 %	FEHLER	

Mit dieser Tabelle können Sie:

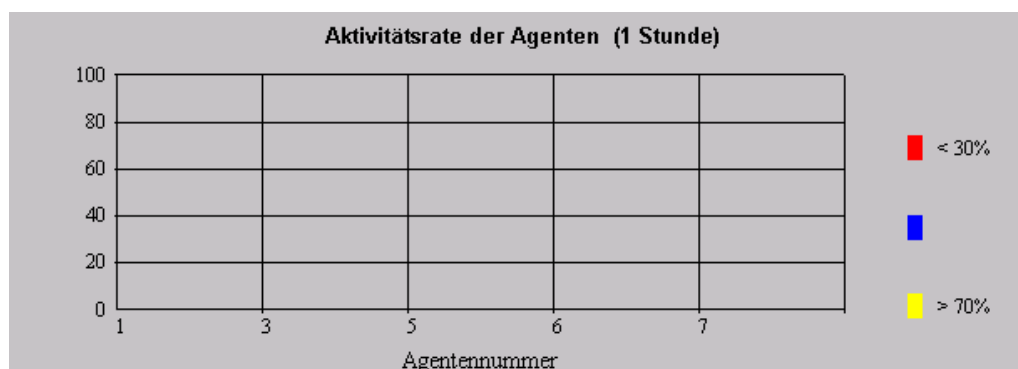
- Agentenparameter beobachten
- Agentenstatus in Echtzeit beobachten.

Daneben haben sie die Möglichkeit, bei Bedarf die folgenden Aktivitäten auszuführen:

- Status für einen oder mehrere Agenten erzwingen
- Agenten mehreren Gruppen zuordnen
- Priorität von Agenten in Gruppen ändern.

Bereich Agenten-Aktivitätsrate

Dieser Bereich enthält ein Balkendiagramm oder eine benutzerdefinierte Grafik mit Angaben zur Agenten-Aktivitätsrate:



Mit dieser Tabelle können Sie:

- Aktivitätsrate von Agenten beobachten.

Bemerkung: Der Bildschirm lässt sich anpassen.

Bereich Anrufverteilung

Dieser Bereich enthält Angaben zur Verteilung von ACD-Anrufen auf ACD-Gruppen in Tabellenform:

- Die Spalten enthalten die unter Anzeigeparameter ausgewählten Gruppen.
- Die Zeilen enthalten die Anruf- und Gruppenparameter.

	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3	Gruppe 4	Gruppe 5	Gruppe 6	Gruppe 7	Gruppe 8
Angen. Anrufe	0							
Anrufe in der Vermittlung	0							
Anrufe mit 'Wartezeit < Überlaufzeit	0							
Anrufe mit 'Wartezeit > Überlaufzeit	0							
Anrufe mit 'Wartezeit > S1	0							
Anrufe mit 'Wartezeit > S2	0							
Zurückgestellte Anrufe	0							
Anrufe außerhalb Öffnungszt.	0							
Gruppenstatus	Offen (M)							
Gruppe ausgelastet								
Wartende Anrufe								
Zurückgestellte Anrufe								

Mit dieser Tabelle können Sie:

- Anrufverteilung beobachten (Echtzeitverkehr).
- Gruppenstatus erzwingen (falls erforderlich).

Bemerkung: Um vom Bildschirm Agenten zum Bildschirm Gruppen zu wechseln, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche im unteren Bereich des Beobachtungsbildschirms.

1-1-2-3 Bildschirm zur Anpassung

Auf diesem Bildschirm können Sie die Anzeige der Beobachtungsfenster anpassen.

Er besteht aus den folgenden Bereichen:

- Auswahlbereich für Agenten und Gruppen
- Anzeigebereich für ausgewählte Agenten und Gruppen
- Bereich mit den Anzeigeparametern für die Aktivitätsrate der Agenten

Auswahlbereich für Agenten und Gruppen

In diesem Bereich können Sie die Agenten und Gruppen auswählen, die in den Beobachtungsfenstern angezeigt werden.

The screenshot shows a selection interface with two main sections: 'Agent' and 'Gruppe'. The 'Agent' section has two radio buttons: 'Nach Gruppe' (selected) and 'Speziell'. The 'Gruppe' section has a grid of checkboxes for groups 1 through 8. Group 1 is checked, while groups 2 through 8 are unchecked.

Agent	
☒	Nach Gruppe
☐	Speziell

Gruppe	
☒	1
☐	2
☐	3
☐	4
☐	5
☐	6
☐	7
☐	8

- **Agent:** ermöglicht eine Festlegung des Auswahlmodus für Agenten und Gruppen.
 - **Nach Gruppe:** ermöglicht eine Auswahl der Agenten nach Gruppen.
 - **Speziell:** ermöglicht eine Einzelauswahl der Agenten.
- **Gruppe:** ermöglicht eine Auswahl der Gruppen, die im Gruppen-Beobachtungsbildschirm angezeigt werden.

Anzeigebereich für ausgewählte Agenten und Gruppen

In diesem Bereich werden die auf den Beobachtungsbildschirmen für die Anzeige ausgewählten Agenten angezeigt. Wenn im Auswahlbereich für Agenten und Gruppen die Option **Speziell** aktiviert wurde, ist außerdem eine Liste aller Agenten zu sehen.

Bereich mit den Anzeigeparametern für die Aktivitätsrate der Agenten

In diesem Bereich kann die Grafik Aktivitätsrate der Agenten angepasst werden.

Schwellenwert

☒ Anzeige

T1 = 30 %

T2 = 70 %

Raster

☐ Keine

☐ Vertikal

☐ Horizontal

☒ Beide

- **Schwellenwert:** ermöglicht eine Änderung des Prozentsatzes für die Anzeige der Aktivitätsschwellenwerte T1 und T2 in der Grafik:
 - **Anzeige:** ermöglicht das Ein- und Ausblenden der Anzeigeschwellenwerte.
 - **T1 =:** ermöglicht eine Eingabe des Anzeigeschwellenwerts T1.
 - **T2 =:** ermöglicht eine Eingabe des Anzeigeschwellenwerts T2.
- **Raster:** ermöglicht eine Änderung des Rasters der Grafik:
 - **Keine:** ermöglicht eine Anzeige der Grafik ohne Raster.
 - **Vertikal:** ermöglicht eine Anzeige der Grafik ohne vertikales Raster.
 - **Horizontal:** ermöglicht eine Anzeige der Grafik mit vertikalem Raster.
 - **Beide:** ermöglicht eine Anzeige der Grafik mit vertikalem und horizontalem Raster.

1-1-2-4 Bildschirm zur Beobachtung des Leitungsstatus

Dieser Bildschirm zeigt den Status der Leitungen in Echtzeit an (Aktualisierung einmal pro Sekunde).

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	☐				

Um vom Bildschirm zur Beobachtung des Leitungsstatus zum Bildschirm zur Beobachtung von Agenten und Gruppen zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltflächen **Leitungen** oder **Supervisor Console** im unteren Bereich des Beobachtungsbildschirms.

1-2 Agentenüberwachung

1-2-1 Agentenparameter

1-2-1-1 Agentenparameter beobachten

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor.

Überblick

Die Agentenparameter werden in Tabellenform angezeigt:

ent-	Lebenstell	Name	Gruppe	Rang	Rate	Status	PC
1		Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	FEHLER	
3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Abgemeldet	
5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Abgemeldet	
6		John	1 2	02 02	0 %	Abgemeldet	
7	106	Toto	1 2	02 05	0 %	FEHLER	

- **Nr.:** die Identifikationsnummer des Agenten.
- **Nummer:** die Rufnummer des Agentenapparats.
- **Name:** den Namen des Agenten.
- **Gruppen:** die Gruppen, denen der Agent angehört.
- **Rang:** Prioritätsrang des Agenten in den einzelnen Gruppen, denen er angehört.
- **Rate:** Aktivitätsrate des Agenten.
- **Status:** der Betriebsstatus des Agenten.
- **PC:** der Verbindungsstatus der Agentenanwendung. Wenn der Agent mit der Agentenanwendung verbunden ist (über einen PC), wird das betreffende Kontrollkästchen grün.

1-2-1-2 Agentenstatus beobachten

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor. Die Agentenaktivität wird in der vorletzten Tabellenspalte angezeigt.

Überblick

Die Spalte **Status** zeigt den Status der einzelnen Agentenapparate in Echtzeit an.

Ein Apparat kann die folgenden Zustände haben:

- **Angemeldet**

Der Agent sitzt sich an seinem Apparat. Ein angemeldeter Apparat kann je nach Agentenaktivität einen von mehreren Zuständen annehmen.

- **Momentan abwesend**

Der Agent hat sich für einen Moment abgemeldet, zum Beispiel um eine Pause zu machen.

- **Nachbearbeitung**

Nach einem ACD-Gespräch kann der Agent dazu aufgefordert werden, den Anruf zusammenzufassen und beispielsweise eine Aktennotiz anzufertigen. Dazu meldet er sich kurzzeitig bei der ACD-Kette ab.

- **Abgemeldet**

Entweder hat der Agent sich bei allen ACD-Gruppen abgemeldet oder ihm ist kein Endgerät zugeordnet.

Bemerkung: Ein zeitweilig abgemeldeter Agent kann in der aktuellen Beobachtungsstunde durchaus eine Aktivitätsrate von 80 % erreichen.

1-2-1-3 Agentenstatus erzwingen

Die Supervisoranwendung ermöglicht Ihnen eine Änderung des Agentenstatus in Echtzeit. Wenn eine große Anzahl von Anrufen eingeht, können Sie den Agentenstatus erzwingen, damit die Agenten angemeldet bleiben und die Anrufe annehmen.

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor.

Verfahren

1. Klicken Sie in der Spalte **Status** auf die Zelle des Agenten, dessen Parameter Sie ändern möchten.

Das Fenster **Parameter der Agenten-Nr.** wird angezeigt.

Parameter der Agenten-Nr. 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Gruppe	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1
Nebenstelle								
Name	Mikes							
Status	Abgemeldet							

2. Wählen Sie im Pulldown-Menü **Status** den Status aus, den Sie dem Agenten zuweisen möchten: **Abgemeldet, Angemeldete, Nachbearbeitung, Momentan abwesend**.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen. Klicken Sie dann auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Die Änderungen werden vom System übernommen und in der Tabelle werden die neuen Agentenparameter angezeigt.

1-2-2 Agentenaktivität

1-2-2-1 Agentenaktivität beobachten

Sie können die zur Anzeige in den Beobachtungsfenstern ausgewählten Agenten in Echtzeit beobachten um zu erfahren, ob für einen Agenten Anrufe ankommen oder ob er ein Gespräch führt, Pause macht oder nicht verfügbar ist.

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor. Die Agentenaktivität ist aus der Spalte **Status** (vorletzte Spalte der Tabelle) zu ersehen.

Überblick

Wenn ein Agentenapparat angemeldet ist kann er sich in einem der folgenden Zustände befinden:

- **Bereit zur Anrufannahme**

Der einer ACD-Gruppe zugeordnete Agent kann den nächsten ACD-Anruf entgegennehmen.

- **Keine Antwort**

Ein Anruf wurde an einen Agenten weitergeleitet, der jedoch nicht abnimmt.

Es sind zwei verschiedene Fälle möglich:

- Wenn die Option **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** aktiviert ist, wird der Agent abgemeldet.
- Wenn die Option **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** nicht aktiviert ist, bleibt der Agent für die im Feld **Dauer des vorübergeh. Ausschl. eines Agenten bei Nichtantwort** angegebene Dauer abgemeldet und wechselt anschließend in den Status **Bereit zur Anrufannahme**.

*Bemerkung: Die Option **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** und das Feld **Dauer des vorübergeh. Ausschl. eines Agenten bei Nichtantwort** werden vom Systemadministrator konfiguriert.*

- **Anruf wird vermittelt**

Der Agentenapparat ist für einen Anruf reserviert, der gerade verbunden wird (der Apparat klingelt noch nicht).

- **Allgemeiner**

Nach Vermittlung des ACD-Anrufs klingelt der Agentenapparat.

- **Im Gespräch**

Der Agent führt ein ACD-Gespräch.

- **Gespräch beendet**

Der Agent hat ein ACD-Gespräch soeben durch Auflegen beendet. Bevor ihm ein neuer Anruf angezeigt wird, steht ihm eine Ruhezeit zu.

Bemerkung: Die Ruhezeit wird vom Systemadministrator konfiguriert.

- **Nicht verfügbar**

Der Agentenapparat ist bei Eingang eines ACD-Anrufs besetzt.

- **Fehler**

Der Agentenapparat wird zurzeit nicht von ACD verwaltet.

- **Besetzt**

Der Hörer des Agentenapparats wurde abgenommen, ohne dass gewählt wurde oder der Agent einen ACD-externen Anruf getätigt hat.

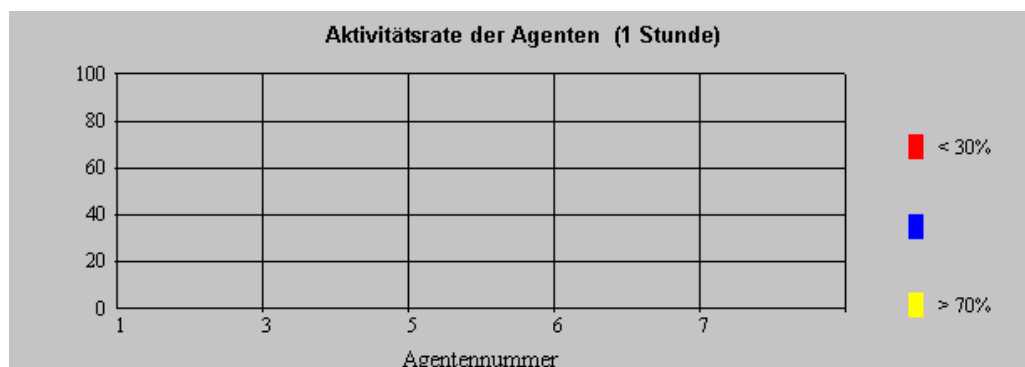
1-2-2-2 Aktivitätsrate der Agenten beobachten

Zugriff

Das Fenster zur Überwachung des Agentenstatus enthält den Bereich **Aktivitätsrate der Agenten**.

Überblick

Die Aktivitätsrate der Agenten wird als Grafik dargestellt.



Bei der Aktivitätsrate der Agenten handelt es sich um das Verhältnis zwischen der Zeit, die ein Agent innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs mit ACD-Gesprächen verbringt, und der Dauer des Berechnungszeitraums der Aktivitätsrate (eine Stunde oder eine halbe Stunde).

Sie können die Anzeige der Daten zur Aktivitätsrate der Agenten durch Anpassung der Grafik Aktivitätsrate der Agenten ändern.

Bemerkung: Die Aktivitätsrate der Agenten wird in der Spalte Rate der Agenten-Beobachtungstabelle (im oberen Fensterbereich) auch noch als Prozentsatz angezeigt.

1-3 Überwachung von Anrufern und Gruppen

1-3-1 Gruppenparameter

1-3-1-1 Agenten mehreren Gruppen zuordnen

Mit der Supervisoranwendung können Sie den Aufbau von Gruppen ändern, indem Sie Agenten je nach Auslastung der Warteschlange, Dauer der beobachteten Anrufe oder der gemessenen Arbeitsbelastung zwangsweise zwischen den Gruppen versetzen.

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor.

Verfahren

1. Klicken Sie in der Spalte **Status** auf die Zelle des Agenten, dessen Parameter Sie ändern möchten.

Das Fenster **Parameter der Agenten-Nummer** wird angezeigt.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Gruppe	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1

Nebenstelle:

Name:

Status:

Buttons:

2. Aktivieren Sie im Feld **Gruppe** die Kontrollkästchen der Gruppen, denen der ausgewählte Agent zugeordnet werden soll.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen. Klicken Sie dann auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Die Änderungen werden vom System übernommen und in der Tabelle werden die neuen Agentenparameter angezeigt.

1-3-1-2 Priorität von Agenten in Gruppen ändern

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im oberen Bereich mit den Agentenparametern die entsprechenden Einstellungen vor.

Verfahren

1. Klicken Sie in der Spalte **Status** auf die Zelle des Agenten, dessen Parameter Sie ändern möchten.

Das Fenster **Parameter der Agenten-Nummer** wird angezeigt.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Gruppe	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1

Nebenstelle:

Name:

Status:

Buttons:

2. Geben Sie unter jeder Gruppe im Feld **Rang** eine Ziffer ein, die den Rang des Agenten innerhalb der Gruppe bestimmt.

Bemerkung: Sie können den Rang eines Agenten auch für Gruppen angeben, bei denen der Agent gar nicht Mitglied ist.

3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen. Klicken Sie dann auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Die Änderungen werden vom System übernommen und in der Tabelle werden die neuen Agentenparameter angezeigt.

1-3-2 Anrufverteilung

1-3-2-1 Anrufverteilung beobachten

Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im Bereich **Anrufverteilung** die entsprechenden Einstellungen vor.

Überblick

Der Bereich **Anrufverteilung** enthält die folgenden Informationen in Tabellenform:

- Anrufparameter
- Gruppenparameter

1-3-2-2 Gruppenparameter

Überblick

Gruppenparameter können die folgenden Werte annehmen:

- **Gruppenstatus:**

Der erzwungene Status bei Öffnung oder Schließung wird auf den Beobachtungsbildschirmen durch den Indikator M (für manuell) angezeigt. Um diese Zustände anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld **Gruppenstatus** der gewünschten Gruppe.

Die Statusindikatoren für Gruppen sind:

- OFFEN M: Die Gruppe ist zwangsweise geöffnet.
- GESCHLOSSEN M: Die Gruppe ist zwangsweise geschlossen.
- OFFEN: Die Gruppe ist offen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).
- GESCHLOSSEN: Die Gruppe ist geschlossen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).

- **Gruppe ausgelastet:** Die Anzahl der Anrufe ist zu hoch. Die Gruppe ist überlastet.

Die Überlastungsindikatoren für einzelne Gruppen lauten:

- Gruppe <Gruppen-Nr.> ausgelastet (orange): In der Gruppe ist kein einziger Agent mehr frei. Der nächste Anruf wird in die Warteschlange umgeleitet.
- Gruppe <Gruppen-Nr.> ausgelastet (rot): Die Dauer der Auslastung der Gruppe übersteigt den vom Systemadministrator in **Wartezeit bis zum Blinken der Anzeige für den Anrufüberlauf** festgelegten Wert.

- **Wartende Anrufe:** Die Warteschlange enthält mindestens einen Anruf.

- **Zurückgestellte Anrufe:** Es liegt mindestens ein zurückgestellter Anruf vor.

Bemerkung: Alle Prozentsätze in der Tabelle werden anhand der ankommenden ACD-Anrufe berechnet.

1-3-2-3 Anrufparameter

Überblick

Die Anrufparameter sind möglich:

- **Angenommene Anrufe:**

Die Anzahl der ACD-Anrufe, die an einen Agenten weitergeleitet und verbunden wurden, auch wenn die Gesprächsdauer 0 Sekunden betragen hat. Dabei spielt die Gruppe keine Rolle (gewünschte Gruppe oder Überlaufgruppe).

- **Anrufe in der Vermittlung:**

Die Anzahl der Anrufe, die gerade mit einem Agenten verbunden werden, aber noch nicht angenommen wurden.

- **Anrufe mit Wartezeit < Überlaufzeit:**

Die Anzahl der Anrufe, die noch nicht länger als **Überlaufzeit** warten.

Überlaufzeit der vom Systemadministrator für eine ACD-Gruppe festgelegte Überlauf-Timer.

Bemerkung: Die Suche nach einem Agenten erfolgt ausschließlich innerhalb der gewünschten Gruppe.

- **Anrufe mit Wartezeit > Überlaufzeit:**

Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit die **Überlaufzeit** überschritten hat.

Bemerkung: Die Agentensuche erstreckt sich auf die gewünschte Gruppe und eventuell auch auf die Überlaufgruppe, falls angegeben.

- **Anrufe mit Wartezeit > S1:**

Wenn der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit(*)** aktiviert ist:

- **Anrufe mit Wartezeit > S1:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **S1** überschritten hat. **S1** ist ein vom Systemadministrator festgelegter Schwellenwert, mit dem sich QoS-Kriterien definieren lassen.

In diesem Falle beginnt die statistische Wartezeit mit der Aufnahme in die Warteschlange.

Wenn der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit(*)** nicht aktiviert ist:

- **Anrufe mit Wartezeit > S1:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit länger als (**S1** + **Überlaufzeit**) ist.

In diesem Falle beginnt die statistische Wartedauer mit dem Ablauf der Überlaufwartezeit. Die Wartedauer vor Erreichen des Schwellenwerts wird ignoriert.

- **Anrufe mit Wartezeit > S2:**

Wenn der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit(*)** aktiviert ist:

- **Anrufe mit Wartezeit > S2:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **S2** überschritten hat. **S2** ist ein vom Systemadministrator festgelegter Schwellenwert, mit dem sich QoS-Kriterien definieren lassen.

Wenn der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit(*)** nicht aktiviert ist:

- **Anrufe mit Wartezeit > S2:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit länger als (**S2** + **Überlaufzeit**) ist.

Bemerkung: Der Parameter Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit wird vom Systemadministrator konfiguriert.

- **Zurückgestellte Anrufe:**

Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet werden, weil die Warteschlange ausgelastet war oder für die betreffende Gruppe kein Agent definiert wurde.

- **Anrufe außerhalb Öffnungszt.:**

Die Anzahl der Anrufe, die eingegangen sind, während eine Gruppe geschlossen war.

1-3-2-4 Gruppenstatus erzwingen

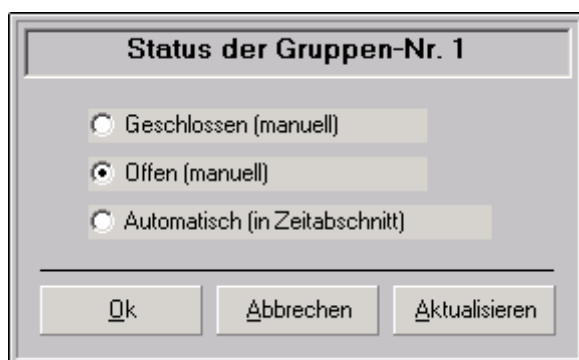
Zugriff

Öffnen Sie den Agenten-Beobachtungsbildschirm und nehmen Sie im Bereich **Anrufverteilung** die entsprechenden Einstellungen vor.

Verfahren

1. Klicken Sie in der Tabelle auf die Spalte der Gruppe, die Sie ändern möchten.

Das Fenster **Status der Gruppe <Gruppen-Nr.>** wird angezeigt.



2. Wählen Sie einen der folgenden Zustände aus:

- **Offen** (manuell): Die Gruppe ist zwangsweise geöffnet.
- **Geschlossen** (manuell): Die Gruppe ist zwangsweise geschlossen.
- **Automatisch** (in Zeitabschnitt): Die Gruppe ist in den betreffenden Zeitbereichen geöffnet.

3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen. Klicken Sie dann auf **OK**, um das Fenster zu schließen. Der Gruppenstatus wird in Echtzeit geändert.

1-4 Leitungsbeobachtung

1-4-1 Leitungsstatus beobachten

Die Anwendung **Supervisor** ermöglicht Supervisoren einen Echtzeitzugriff auf leitungsbezogene Informationen (ACD-Ports), um Wartungsaufgaben auszuführen.

Zugriff

Klicken Sie im Beobachtungsbildschirm auf **Leitungen**.

Überblick

Dieser Bildschirm zeigt die Aktivität der Serverleitungen in Echtzeit an (Aktualisierung einmal pro Sekunde). Angezeigt werden:

- Die Leitungsnummer (von 1 bis 8).
- Der Leitungsstatus. Er wird durch ein Farbquadrat rechts neben der Leitungsnummer signalisiert.

Die Leitungen können einen der folgenden vier Zustände annehmen:

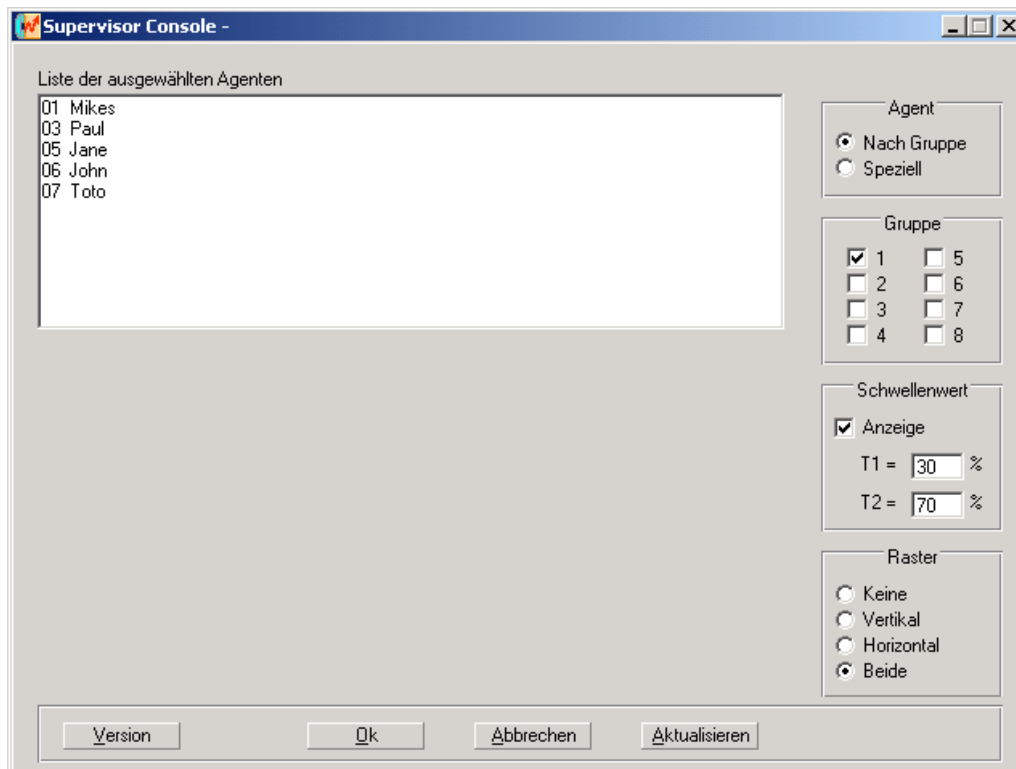
- **frei**: wird durch ein grünes Quadrat dargestellt.
 - **Ankommender Anruf**: wird durch ein gelbes Quadrat mit dem Zeichen > dargestellt.
 - **Abgehender Anruf**: wird durch ein gelbes Quadrat mit dem Zeichen < dargestellt.
 - **Standard**: wird durch ein rotes Quadrat dargestellt.
- Bei ACD-Anrufen erfolgt die Leitungsbeobachtung in Echtzeit.

1-5 Anpassung der Anzeige

1-5-1 Bildschirm Anrufverteilung anpassen

Zugriff

Klicken Sie auf **Parameter**. Der Anpassungsbildschirm wird angezeigt.



Verfahren

Sie können den Bildschirm **Anrufverteilung** anpassen:

- Durch Auswahl der Agenten nach Gruppen (Bereich **Agent**, Option **Nach Gruppe**).
- Durch Einzelauswahl der Agenten unabhängig von ihrer Gruppe (Bereich **Agent**, Option **Speziell**).

1-5-2 Agenten auswählen: nach der Gruppe

Verfahren

Auf dem Anpassungsbildschirm der **Supervisor Console**:

1. Wählen Sie im Bereich **Agent** die Option **Nach Gruppe** aus. Wählen Sie dann die zu beobachtenden Gruppen aus, indem Sie im Bereich **Gruppe** die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
2. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Die Agenten in den ausgewählten Gruppen werden im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen.

Der Beobachtungsbildschirm der Supervisor Console wird angezeigt. Die Daten in der Tabelle richten sich nach den ausgewählten Anpassungsparametern.

1-5-3 Agenten auswählen: Einzelauswahl

Bei dieser Auswahlart werden die Agenten unabhängig von ihren Gruppen einzeln ausgewählt.

Verfahren

Auf dem Anpassungsbildschirm der **Supervisor Console**:

1. Wählen Sie im Bereich **Agent** die Option **Speziell** aus.

Im Bereich **Liste aller Agenten** im unteren Teil des Fensters werden alle konfigurierten Agenten angezeigt.

- So fügen Sie einen Agenten hinzu:

Wählen Sie im Bereich **Liste aller Agenten** die Agenten aus, die Sie im Beobachtungsfenster anzeigen möchten. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Agent hinzufügen**. Oder doppelklicken Sie im Bereich **Liste aller Agenten** auf den betreffenden Agenten.

Der Agent wird im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** angezeigt.

Bemerkung: Jeder Agent muss einzeln ausgewählt werden.

- So löschen Sie einen Agenten:

Wählen Sie den betreffenden Agenten im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** aus und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Einen Agent löschen**. Oder doppelklicken Sie im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** auf den betreffenden Agenten.

Der Agent wurde im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** gelöscht.

- So löschen Sie alle Agenten:

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle Agenten löschen**. Alle Agenten im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** wurden gelöscht.

2. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen.

Das Beobachtungsfenster der **Supervisor Console** wird angezeigt. Die Anpassung wird in der Tabelle angezeigt.

1-5-4 Anzeige der Aktivitätsrate der Agenten anpassen

Die Anpassung der Grafik **Aktivitätsrate der Agenten (%)** umfasst die folgenden Schritte:

- Prozentsatz für die Anzeige der Aktivitätsschwellenwerte T1 und T2 ändern.
- Raster der Grafik ändern.

Zugriff

Klicken Sie auf **Parameter**. Das Anpassungsfenster wird angezeigt.

Verfahren

- Im Bereich **Schwellenwert**:
 1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anzeige**, um die Schwellenwerte T1 und T2 in der Grafik der Aktivitätsrate anzuzeigen.
 2. Geben Sie in den Feldern **T1 =** und **T2 =** den gewünschten Wert ein. T1 und T2 sind Orientierungspunkte für die Dienstqualität und ermöglichen eine schnelle Analyse der Aktivitätsrate.

Bemerkung: T1 und T2 ermöglichen eine Veränderung der Anzeigeschwellenwerte für die Aktivitätsrate der Agenten.

- Im Bereich **Raster**:
 3. Wählen Sie den gewünschten Rastertyp aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Kein**, **Vertikal**, **Horizontal** oder **Beide** aktivieren.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen.

Das Beobachtungsfenster der Supervisor Console wird angezeigt. Die Grafik wird in der neuen Form angezeigt.

Bei der Verarbeitung von Telefonieverkehr werden Ansagen abgespielt. Das Call Center verfügt über Standardansagen. Sie haben jedoch auch die Möglichkeit, neue Ansagen zu erstellen.

2-1 Beschreibung der Ansagen

Sie können zwischen den folgenden vier Ansagetypen wählen:

- **Begrüßungsansage**

Diese Ansage wird bei der Annahme von Anrufen durch die Gruppe abgespielt. (max. 60 Sekunden)

- **Warteansagen**

Die erste Ansage wird abgespielt, wenn der Anruf das erste Mal in die Warteschlange eingestellt wird. Die Wiedergabe erfolgt nur einmal. (max. 60 Sekunden) Die zweite Ansage wird nach der ersten Warteansage abgespielt und solange wiederholt, bis der Anruf die Warteschlange verlassen hat. (max. 300 Sekunden)

- **Ablehnungsansage**

Diese Ansage wird abgespielt, wenn die Warteschlange voll ist. (max. 60 Sekunden)

- **Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage**

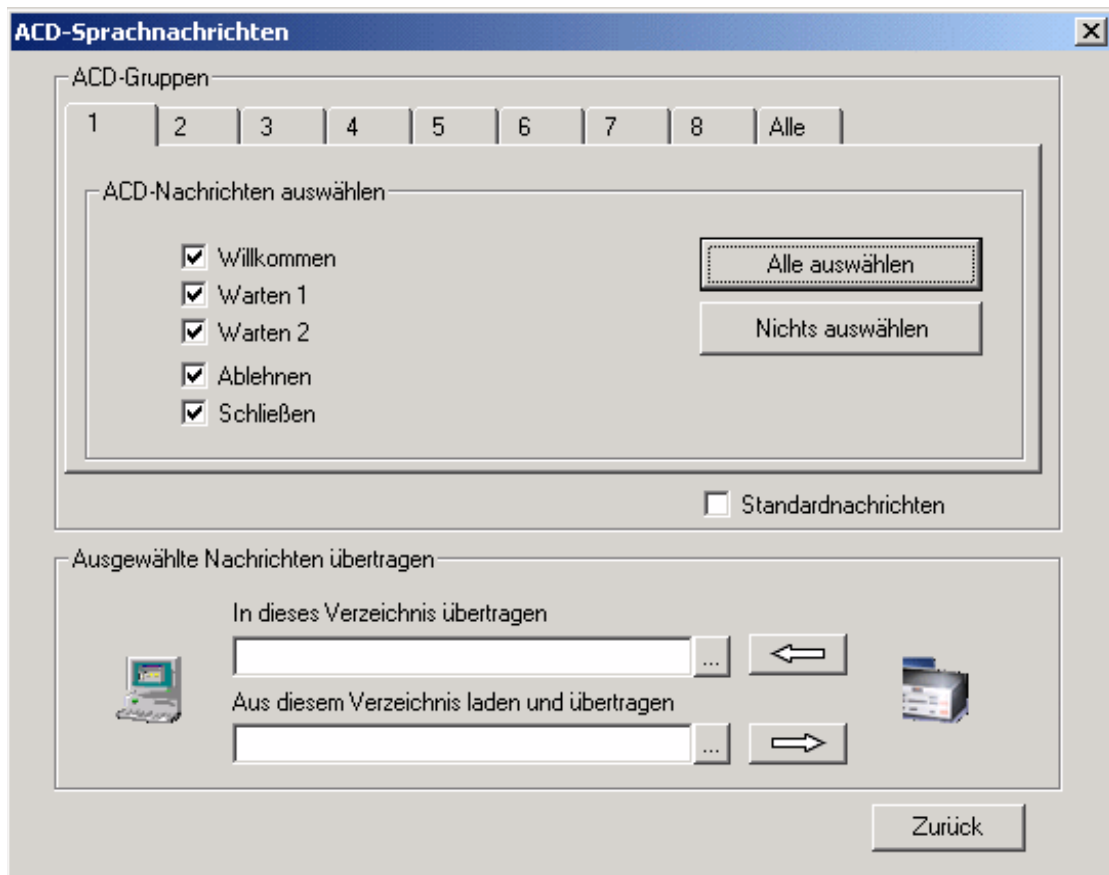
Diese Ansage wird abgespielt, wenn die ACD-Gruppe geschlossen ist. (max. 60 Sekunden)

Bemerkung: Die Mindestlänge der ersten Warteansage und der Begrüßungs-, Ablehnungs und Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansagen beträgt 0 Sekunden. Die Mindestlänge der zweiten Warteansage beträgt 20 Sekunden. Durch Konfigurieren einer Ansagelänge von 0 Sekunden wird die Ansage gelöscht.

2-2 Auswahl von Ansagen

So wählen Sie die gewünschte Ansage aus:

1. Klicken Sie auf **ACD-Ansagen**. Das Fenster **ACD-Ansagen** wird angezeigt. Es enthält die folgenden zwei Bereiche:
 - Der Bereich **ACD-Gruppe** ermöglicht die Auswahl von Ansagen für einzelne Gruppen oder alle Gruppen.
 - Der Bereich **Übertragung der ausgewählten Ansagen** ermöglicht den Import oder Export von Ansagen in Call Center oder System.



2. Klicken Sie im Bereich **ACD-Gruppe** auf die Registerkarten **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** oder **8**, wenn Sie die Ansagen für jede Gruppe einzeln auswählen möchten. Oder klicken Sie auf **Alle**, um Ansagen für alle Gruppen auszuwählen.

2. 1 Um den Ansagetyp einzeln auszuwählen, aktivieren oder deaktivieren Sie die betreffenden Kontrollkästchen:

- **Begrüßung:** Diese Ansage wird beim Eintreffen in der Gruppe abgespielt.
- **Wartezeit 1:** Diese Ansage wird einmal abgespielt, wenn der Anrufer in die Warteschlange aufgenommen wird.
- **Wartezeit 2:** Diese Ansage wird nach der ersten Wartedaueransage immer wieder abgespielt.
- **Geschlossen:** Diese Ansage wird beim Eintreffen in der Gruppe abgespielt um anzuzeigen, dass die Gruppe geschlossen ist.
- **Ablehnen:** Diese Ansage wird abgespielt, wenn die Warteschlange voll ist.

2. 2 Um die fünf Ansagen auszuwählen, klicken Sie auf **Alles markieren**.

Bemerkung: Um die Auswahl rückgängig zu machen, klicken Sie auf **Auswahl rückgängig machen**.

3. Klicken Sie im Bereich **Übertragung der ausgewählten Ansagen** auf die Schaltfläche rechts neben dem Feld **Aus diesem Verzeichnis laden und übertragen**. Das Fenster **Verzeichniswahl** wird angezeigt. Die Standardansagen sind im folgenden Verzeichnis

gespeichert: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Sie stehen nur auf Englisch zur Verfügung.

Es sind 40 Ansagen verfügbar (fünf pro ACD-Gruppe). Jede Ansage liegt als Datei mit den drei Zeichen x, y und z sowie der Erweiterung .wav vor.

- **x** gibt die Nummer der ACD-Gruppe (1 bis 8) an.
- **y** hat immer den Wert 0.
- **z** gibt der Ansage der ACD-Gruppe (1 bis 5) an.

Es existieren die folgenden Nachrichtentypen:

- **1** Begrüßungsansage
- **2** Warteansage 1
- **3** Warteansage 2
- **4** Ablehnungsansage
- **5** Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage

Beispielsweise enthält die Datei 305.wav die Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage für Gruppe 3.

Bemerkung: Beim Start von ACD enthält das System keinerlei Ansagen. Um Versuche durchführen zu können, müssen deshalb die Standard-ACD-Ansagen geladen werden.

4. Wählen Sie die Ansagen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **=>**. Die ausgewählten Ansagen werden in das Call Center übertragen.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster **ACD-Ansagen** wird ausgeblendet.

2-3 Erstellung von Ansagen

Um Ihre eigenen Ansagen zu erstellen, können Sie die Aufnahmesoftware auf Ihrem PC (Windows/ Zubehör/Unterhaltungsmedien/Audiorecorder) oder eine beliebige Multimedia-Anwendung verwenden.

2-3-1 Aufnahme von Ansagen (.wav) mit dem PC

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Starten Sie auf Ihrem PC ein Aufnahmetool, indem Sie auf **Start > Alle Programme > Zubehör > Multimedia (oder Unterhaltungsmedien) > Audiorecorder** klicken. Das folgende Fenster wird angezeigt:



Um die Ansage aufzunehmen, muss Ihr Computer über eine Soundkarte verfügen. Sonst erhalten Sie die Meldung, dass der Audiorecorder nur im eingeschränkten Modus betrieben wird.

2. Wenn die Karte verfügbar ist und konfiguriert wurde, können Sie mit der Aufnahme Ihrer Ansage beginnen, indem Sie auf die rote Schaltfläche rechts unten im Fenster klicken.
3. Um die Aufnahme anzuhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Rechteck.
4. Wenn Sie die Aufnahme überprüfen und abhören möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Dreieck.
5. Wenn die Ansage Ihren Vorstellungen entspricht, klicken Sie auf **Datei > Speichern**, um sie abzuspeichern. Geben Sie einen Dateinamen ein und überprüfen Sie das Format der Ansage.

Vorsicht: Ansagen müssen das folgende Format haben: CCITT A/MU-Law, 8 kHz, 8 Bit, Mono. Die erstellten Ansagen müssen die gleichen Namen wie die Standardansagen tragen.

6. Wenn das Format nicht stimmt, klicken Sie auf **Ändern** und wählen Sie das Format CCITT A/MU-Law, 8 KHz, 8 Bit, mono. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen. Klicken Sie dann erneut auf **OK**, um die Ansage zu speichern.

2-3-2 Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem Telefon

Wenn Sie die ACD-Nachrichten nicht mit einem PC aufnehmen können, können Sie die Info-Ansagen auch mit einem Reflexes-Apparat aufnehmen (Menü/System/Install/MV/inFMsg 1 bis 50) und anschließend mit PM5/Automatisierte Rufbehandlung/Info-Ansage/Übertragung exportieren. Nach dem Export wandeln Sie die Ansagen in das ACD-kompatible Format um, ändern die Namen und importieren sie wieder in ACD.

2-3-3 Umwandlung einer Ansagedatei

Wenn das Format Ihrer Datei nicht kompatibel ist, können Sie es wie folgt umwandeln:

- Öffnen Sie die zu ändernde .wav-Datei mit **Audiorecorder** und klicken Sie auf **Datei > Eigenschaften**, um das Dateiformat zu überprüfen.
- Wenn sie nicht das Format CCITT A/MU-Law, 8 KHz, 8 Bit, mono hat, klicken Sie auf **Convert Now...**. Ein Fenster wird angezeigt. Wählen Sie das Format CCITT A-Law oder CCITT MU-Law

und klicken Sie zum Bestätigen auf **OK**.

- Speichern Sie die Datei.

2-3-4 Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem professionellen Studio

Um eine optimale Tonqualität zu erreichen, sollten Sie die Dienste eines professionellen Aufnahmestudios in Anspruch nehmen. Berücksichtigen Sie dabei die Dateiformate.

