

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Application agent

Kezelési útmutató



MEGJEGYZÉS

Az itt található termékleírás tartalma külön értesítés nélkül módosulhat. Az itt leírt termékek és szolgáltatások nem állnak rendelkezésre minden országban. Naprakész információkért forduljon a helyi Alcatel képviselőhöz, illetve az Ön Alcatel szolgáltatójához.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Minden jog minden országra fenntartva. Ennek az útmutatónak a részeit, illetve annak teljes egészét reprodukálni kizárólag az Alcatel engedélyével lehet.

Az Alcatel ® név és az Alcatel embléma az Alcatel bejegyzett védjegye. Minden más védjegy a megfelelő tulajdonos tulajdona.

Ennek az útmutatónak a frissítése az R3.1-es verzióhoz készült.

A CE jel tanúsítja, hogy ez a termék megfelel az Európai Unió következő direktíváinak:

- 89/336/CEE (az elektromágneses kompatibilitásra vonatkozóan)
- 73/23/CEE (az elektromos érintésvédelemre vonatkozóan)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Kezelési útmutató

1	Application agent - Felhasználás	5
1.1	Bevezetés az Application agent használatába	5
1.2	Az alkalmazás leírása	5
1.2.1	Az Application agent interfésze	5
1.2.2	Az Application agent indítása	6
1.2.3	Az Application agent bezárása	8
1.2.4	Munkakörnyezet beállításai	8
1.3	Funkciók leírása	9
1.3.1	Az ügyintéző tevékenységének figyelése	9
1.3.2	Hívások adatai	11
1.3.3	Hívásnapló	12
1.3.4	Ügyfélfájlok kezelése	13
1.3.5	Képernyő megjelenítése	15
1.3.6	Tevékenységek statisztikája	17
2	Application agent – Konfiguráció	21
2.1	Az Application agent konfigurálásának bevezetője	21
2.2	A konfigurálás indítása	21
2.3	Az Application agent általános konfigurálása	22
2.4	Ügyintéző jogosultságának beállítása	25

Application agent - Felhasználás

1.1 Bevezetés az Application agent használatába

Az Application agent az ügyintéző számítógépes állomására települő program. Ez a program lehetővé teszi a folyamatos kommunikációt a kommunikációs központba integrált hívásközponttal.

Fogadásakor, az Application agent valós időben kap információt az ACD (Automatic Call Distribution) változásairól, és az ügyintéző tanulmányozhatja a forgalmi statisztikákat. Amikor egy hívás megjelenik az ügyintéző állomásán, az Application agent minden feldolgozandó forgalmi adatot megkap: a hívó várakozási ideje, a hívó fél száma Az Application agent ezenkívül a képernyő megjelenítésekor külső informatikai rendszerekhez is kapcsolódni tud.

Adásban, az Application agent teljesen ergonomikus munkafelületet biztosít az ügyintéző számára. Ez utóbbi valóban könnyen ki- és bejelentkezhet (szolgálatban, üzemén kívül...), de nyomon követheti a jogosultságait (ACD csoportok), bejelentkezhet bármelyik melléken (free-seating) és besorolhatja a hívásokat.

1.2 Az alkalmazás leírása

1.2.1 Az Application agent interfésze

Az Application agent interfésze három részből áll:

- Az eszköztár
- A hívás információs ablak
- A grafikonok
- Az állapotsor

1.2.1.1 Az eszköztár



Az eszköztár menükén működik és lehetővé teszi a hozzáférést a vezérlő funkciókhoz, tájékoztatja az ügyintézőt, hogy üzenete érkezett, lehetővé teszi a grafikonok megjelenítését, illetve elrejtését, a saját beállítások megadását.

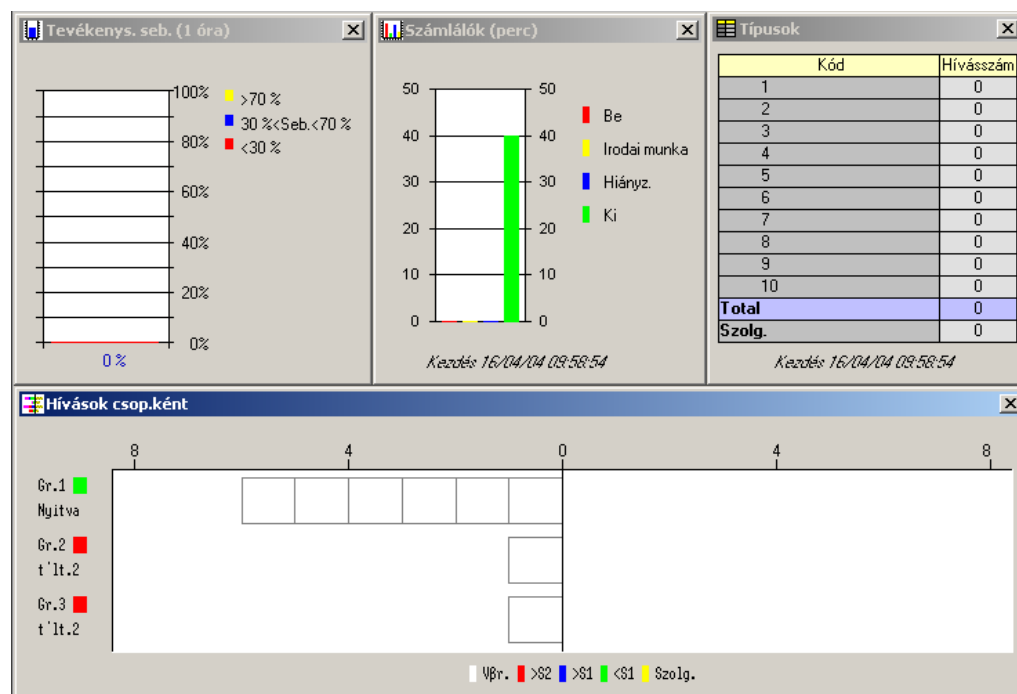
1.2.1.2 A hívás információs ablak



Application agent - Felhasználás

A hívás információs ablak tartalmazza a megjelenített hívás minden adatát. Lehetővé teszi még a képernyő manuális megjelenítését és a hívás besorolását.

A grafikonok



A grafikonok az ügyintézőt a saját aktivitásáról tájékoztatják: tevékenységi sebesség, számlálók minden állapotra vonatkozóan, a kezelt hívások besorolása, valamint valós időben a várakozó hívások és a csoportban kiszolgált hívások mennyiségét.

1.2.1.3 Az állapotsor

Üzemen kív	Mellék 102		2004-07-15	14:48
------------	------------	--	------------	-------

Az állapotsor a következőkről tájékoztat:

- Ügyintéző állapota
- A hozzárendelt állomás száma
- A hálózati csatlakozás és a kommunikációs szerver állapotát (a kapcsolat él, a kapcsolat megszakadt)
- A hívás dátuma és időpontja.

1.2.2 Az Application agent indítása

Az Application agent első alkalmazásakor megjelenik egy csatlakozó ablak.

A következő mezőket kell kitölteni:

- A hálózathálóból látható szerver neve
- A használt IP-port (alapértelmezésben 20772)

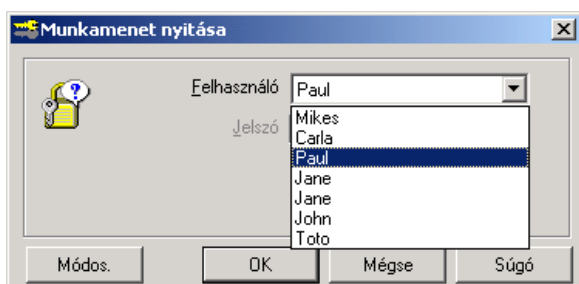
- Az ügyintéző számítógépéhez rendelt telefon állomás száma

Ezek a paraméterek az ügyintéző számítógépén kerülnek rögzítésre és a következő indításkor automatikusan alkalmazásra kerülnek.

Mejegyzés: Az Application agent alkalmazásba való belépés sikertelen lehet, amennyiben több ügyintéző kíván bejelentkezni, mint amennyi az Application agent licenceinek a száma.

1.2.2.1 Jelszó

Az ügyintézőnek azonosítania kell magát, mint a hívasközpontban regisztrált ügyintézőt.



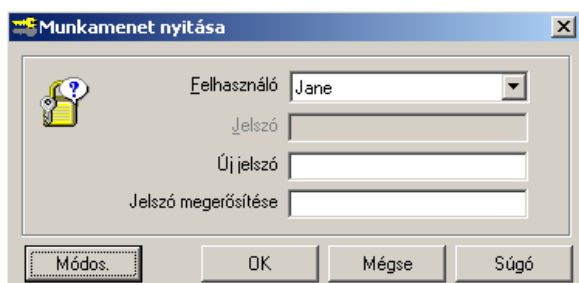
Ha már beazonosításra került, az ügyintéző megadhatja a jelszavát. Így bármelyik munkaállomáson bejelentkezhet (free-seating kihasználás).

Ha a jelszó megadási mező inaktív, az azt jelenti, ennek az ügyintézőnek nincs jelszava; az **OK** gombra kattintva léphet be az Application agent alkalmazásba.

Mejegyzés: A munkamenet megnyitása sikertelen lehet, ha az ügyintéző már bejelentkezett egy másik állomásra, illetve, ha azt az állomást már egy másik ügyintéző használja. Ennek ellenére az ügyintéző megnyithatja a munkamenetet. Ebben az esetben, az ügyintéző kapcsolata megszűnik azzal az állomással, ahova már bejelentkezett, illetve, ha az állomást már más használja, az felszabadításra kerül.

1.2.2.2 A jelszó módosítása

Az ügyintéző megváltoztathatja az alkalmazás jelszavát. Amikor a már létező jelszó megadásra került, megjelenik a **Módosítás** gomb. A **Módosítás** gombra kattintva, megjelenik egy új ablak, ahol meg lehet adni és megerősíteni az ügyintéző új jelszavát.



Az **OK** gombra kattintva, az új jelszó regisztrálásra kerül, és az Application agent elindul.

Application agent - Felhasználás

*Mejegyzés: A **Módosítás** gomb akkor elérhető, ha a hívásközpont felelőse engedélyezte ezt az opciót az **Ügyintéző jogosultsága** képernyőn a **Az Application agent konfigurálása** programban.*

A hívásközpont felelőse kitörölheti a jelszót. Ebben az esetben az ügyintéző jelszó nélkül elindíthatja az alkalmazást, illetve módosíthatja a jelszavát.

1.2.3 Az Application agent bezárása

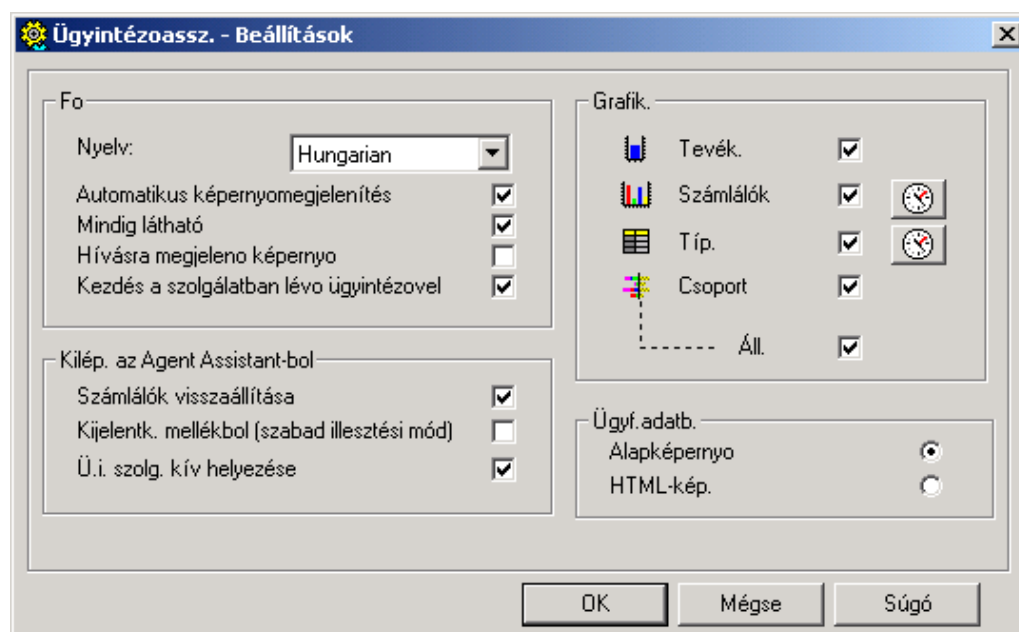
Amikor az ügyintéző kilép az Application agent programból megnyílik egy megerősítő ablak. Az alkalmazás bezárásának megerősítésével, az ügyintéző állapota a munkakörnyezet beállításainak függvényében módosul. A Munkakörnyezet beállításai ablakban, ha:

- Egyetlen jelölőnégyzet sincs bejelölve, az ügyintéző állapota nem módosul az Application agent bezárása után.
- Ha az **üzemen kívül** jelölőnégyzet be van jelölve : az Application agent bezárásra kerül és az ügyintéző automatikusan üzemben kívül kerül. Ennek ellenére az ügyintézőnek módja van a telefonja útján üzembe helyezni magát és aktívvá válni.
- Ha a **kijelentkezve** és az **üzemen kívül** jelölőnégyzet be van jelölve : az ügyintéző automatikusan üzemben kívül kerül és a hozzá kapcsolódó állomást a hívásközpont nem kezeli. Ahhoz, hogy egy ügyintéző újból használhassa ezt az állomást (mint a hívásközpont által kezelt állomást), az ügyintézőnek az Application agent alkalmazásával kell, hogy bejelentkezzen, majd üzembe helyezze magát.

1.2.4 Munkakörnyezet beállításai

A saját beállításokkal az ügyintéző konfigurálhatja a saját munkakörnyezetét.

A saját beállítások a  gombbal érhetők el.



Az ügyintéző a következő mezők paraméterei közül választhat:

Általános

- Az Application agent által használt nyelv.
- A képernyő automatikus megjelenítése (amennyiben rendelkezésre áll és jogosultság szerint).
- Az Application agent mindig előtérben legyen („mindig látható”).
- Hívás esetén az Application agent legyen előtérben:
 - ha az Application agent kis méretben van vagy másik aktív ablak van előtte, az Application agent előtérbe kerül.
 - ha jelentkezik így hívás, ha információs üzenet jelenik meg, vagy ha kényszerű állapot módosítás történt.
- Az ügyintéző szolgálatba léptetése az Application agent indításakor. Ha ez az opció nincs bejelölve, az ügyintéző alapértelmezésben üzemen kívül van.

Kilépés az Application agent programból

- Számlálók nullázása kilépéskor vagy kérésre.
- Free-seating szabályozása.
- Kérésre, üzemen kívül helyezés, az Application agent programból való kilépéskor.

Megjegyzés: Az üzemen kívül helyezés funkció a fix módban használható, vagyis amikor az ügyintéző folyamatosan ugyanarra az állomásra jelentkezik be.

Ügyfél adatbázis

- Az ügyfélállap megjelenítési módjai: HTML vagy szabvány.

Grafikonok

- A kívánt grafikon típusa a tevékenységi sebesség, a számlálók, a besorolási táblázatok, a csoportok (az ügyintéző a várósort a csoport megjelölése nélkül is megjelenítheti) megtekintésére.

A  gombok, melyek a **Számlálók** és a **Besorolás** jelölőnégyzetektől jobbra találhatók, ezek lehetővé a számlálók értékének lenullázását.

1.3 Funkciók leírása

1.3.1 Az ügyintéző tevékenységének figyelése

A figyelő funkció lehetővé teszi az ügyintéző számára hogy bejelentkezzen az ACD-re és a számítógépéről egyetlen kattintással megváltoztassa az állapotát. Így, ehhez már nincs szüksége a telefonállomása használatára. Az eszköztár gombjai segítik a figyelést.

1.3.1.1 Az állapot módosítása

Az állapot módosításainak funkciót a parancsgombsorból lehet elérni:

- Szolgálatban



Az ügyintéző a hívások fogadására vár, készen áll egy ACD hívás kezelésére.

- Irodai munka



Az ügyintéző éppen nem elérhető, de éppen egy ACD hívással kapcsolatos feladatot végez el. Ezen időszak alatt egyetlen hívás sem kerül ehhez az ügyintézőhöz.

- Átmeneti hiányzás



Egy hívás sem kerül ehhez az ügyintézőhöz, mert pillanatnyilag nem érhető el; szünetet tart

- Üzemen kívül



Az ügyintéző nem kap ACD hívást; már nincs szolgálatban, de még mindig kapcsolódik a rendszerhez.

Az eszköztár alsó részében található státuszsor világosan és valós időben mutatja az ügyintéző aktuális állapotát. Ebben a státuszsorban ezenkívül megtalálható még az Application agent alkalmazáshoz rendelt telefonszám is:

Mejegyzés: Ha az ügyintéző egyetlen csoporthoz sem tartozik, az állapot módosító gombok inaktívak.

1.3.1.2 A csoportok

A hívások az ügyintézők kompetencia csoportjai szerint kerülnek elosztásra.

Ez a  gomb teszi lehetővé az ügyintéző számára, hogy új csoportokba jelentkezzen vagy kilépjen bizonyos csoportokból.



A csoportok listája gombok formájában jelenik meg. A lenyomott (világos szürke) gomb mutatja, hogy az ügyintéző tagja egy csoportnak. Ha a gomb nincs lenyomva, az ügyintéző nem tartozik ahhoz a csoporthoz.

Azok a csoportok, amelyekhez az ügyintéző tartozik, zárójelben feltüntetésre kerülnek az Application agent fejlécében.

*Mejegyzés: Ez a funkció akkor elérhető ha a hívasközpont felelősebeállította ezt az opciót az alábbi képernyőn **A rendszergazda jogosultsága**.*

1.3.1.3 Információ

Ez a villogó kép  jelzi, hogy az ügyintézőnek hívása van.

Ha rákattint az ikonra, megjelenik egy párbeszédablak.

Az ügyintéző tudtán kívül. állapota módosult: kényszerű állapot váltás, úgy ACD csoportba tartozás. Például, amikor a hívasközpont felelőse megváltoztatja az ügyintéző csoporttagságát a hívasközpont konfigurálása alkalmazásból.

A kép addig villog, míg az ügyintéző el nem olvasta az üzenetet és rá nem kattintott a **Rendezve** gombra.

1.3.2 Hívások adatai

Amikor egy hívás megjelenik az ügynöknél, a hívások adatait tartalmazó ablak jelenik meg a képernyőn.



Adatok leírása

Az ablakban megtalálható:

- : a hívó fél száma.
- : a hívott szám.
- : az ügyfél kódja (ezt a rendszergazda adja meg).
- : a kért ACD csoport.
- : mennyi ideje várakozik a hívás.
- : a beszélgetés időtartama valós időben onnét kezdve, hogy az ügyintéző fogadta a hívást.

Hívás minősítése

Egy ACD hívást az ügyintéző beszélgetés közben sorolhat be.

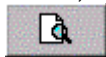
Egy hívás minősítéséhez, az ügyintéző a hívások adatait tartalmazó ablakból legördülő listából, mely tartalmazza az összes besorolási kódot, kiválasztja a hívás besorolási kódját.

Az ügyintéző az ACD hívás során több besorolási kódot is életbe léptethet, de csupán a hívás megszakítás pillanatában érvényes kód kerül rögzítésre.

Mejegyzés: Ha a hívásnak vége, azt már nincs mód besorolni. A hívást az ACD-hívás alatt kell besorolni.

*Mejegyzés: Ez a funkció akkor elérhető ha a hívasközpont felelősebeállította ezt az opciót az alábbi, **Ügyintéző jogosultsága** képernyőn.*

Képernyő megjelenítése

Amikor a képernyőmegjelenítése elérhető, de nem automatikus, az ügyintéző megjelenítheti a képernyőt, ha a következő gombra kattint .

Ezzel a gombbal lehet a már megjelent képernyőt előtérbe helyezni, illetve, az ACD hívás vége előtt, lehet a már bezárt képernyőt újból előhívni.

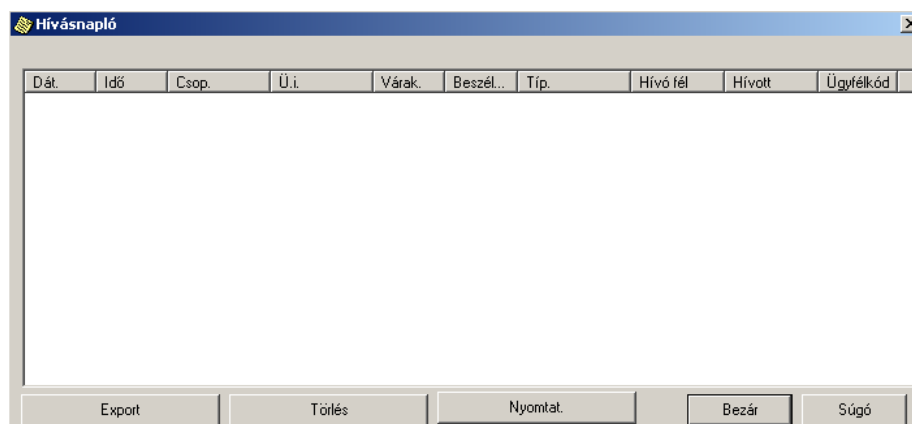
További információkért az oldal beállításáról, lásd.

1.3.3 Hívásnapló

A hívásnapló a  gomb révén érhető el, mely a parancsgombsorban található.

Az ügyintéző tanulmányozhatja az ACD hívásoknak a hívasközpont által összeállított listáját:

- azok a hívások, melyek beszélgetést is eredményeztek feketén jelennek meg,
- azok a hívások, melyek nem eredményeztek beszélgetést, pirosan jelennek meg.

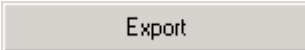


A hívásokkal kapcsolatban rendelkezésre álló információk a következők:

- A hívás dátuma.

- A hívás ideje.
- A kért ACD csoport (az ügyintéző több csoporthoz is tartozhat).
- A hívást fogadó ügyintéző neve.
- Mennyi időt töltött az ügyfél a várósortban.
- Az ügyintézővel való beszélgetés időtartama.
- Típuskód.
- A fogadott szám (hívó fél száma).
- Az ügyfél által hívott szám (a hívásközpontszáma).
- Az ügyfélkódot, amennyiben híváskor az ügyintéző megadta azt.

A hívások időrendben kerülnek feltüntetésre. A napló rendezéséhez, kattintson a rendezendő oszlop címére. A csökkenő sorrend az alapértelmezett sorrend. Ha ugyanarra az oszlopra ismételten rákattint, a sorrend növekvő lesz.

A  gombbal létrehozhat egy **journal.txt** fájlt (a név alapértelmezett), mely a hívásnapló információit tartalmazza. Ennek a szövegfájlknak minden mezőjét tabulátor választja el egymástól. A név és a fájl útvonala módosítható.

A  gombbal üríthető ki a hívásnapló tartalma. A hívásközpont felelőse beállíthatja az automatikus vagy időszakos törlést is, azzal, hogy az Application agent konfigurációs képernyőjének **Általános** regiszterfűlőre kattintva, megadja az archiválás maximális időtartamát napokban.

A  gombbal nyomtathatja ki a hívásnapló tartalmát.

Megjegyzés: Ez a funkció csak akkor elérhető, ha a hívásközpont felelőse beállította ezt az opciót az ügyintéző jogosultságainak beállításakor.

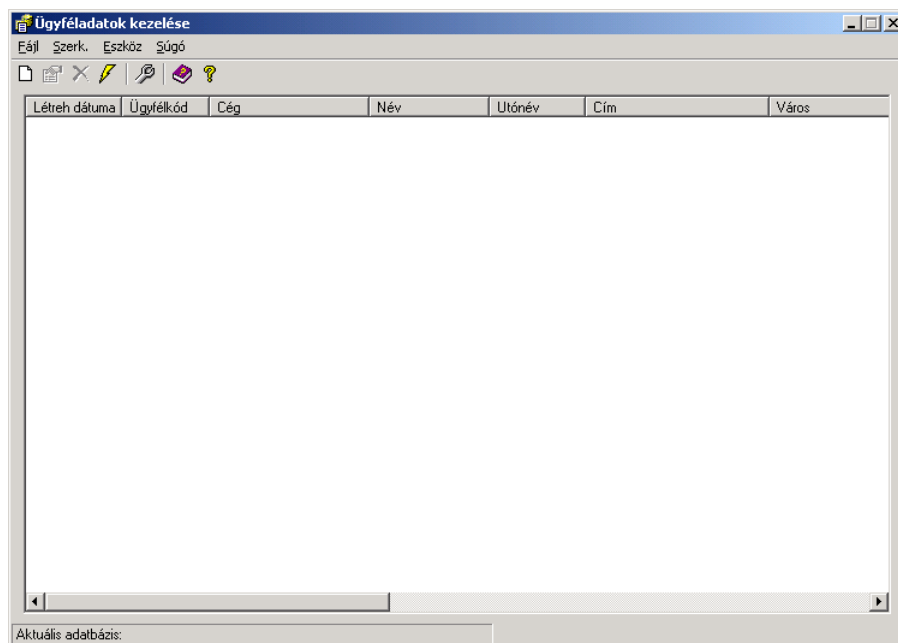
1.3.4 Ügyfélfájlok kezelése

Az Ügyfélfájlok kezelése megnyitásához, kattintson a  gombra. A felhasználó ekkor megkapja annak az ACD ügyintézőnek a jogait, aki elindította az Application agent programot; vagyis módosíthatja a fájlokat és a megjegyzéseket, melyek jogokra a hívásközpont felelőse feljogosította.

1.3.4.1 Az Ügyfélfájlok kezelésének interfésze

Ezen a képernyőn lehet az Ügyfélfájlokat módosítani, létrehozni, illetve törölni.

Egy duplakattintással vagy az Enter gomb lenyomására megjelenik az Ügyfél mappa.



Az eszköztár és a menü a következő lehetőségeket kínálja:

- : új lap létrehozása
- : lap módosítása
- : lap törlése
- : lapok listájának frissítése
- : adatbázisok tömörítése és javítása
- : súgó

A laplistát az oszlopfejlécre való kattintással lehet rendezni.

1.3.4.2 Szabvány Ügyféllap

Ezen a lapon lehet az egy ügyféllel vagy egy külső céggel kapcsolatos információkat megadni, illetve módosítani.

The screenshot shows a Windows-style application window titled 'Application agent'. It contains several sections of input fields:

- Azonosító:** Fields for 'Ügyfél kód:' (Customer code), 'Fogadott szám:' (Received number), and 'Dátumkorl.' (Date limit).
- Cím:** Fields for 'Cég:' (Company), 'Név:' (Name), 'Utónév:' (Surname), 'Cím:' (Address), 'Város:' (City), 'Irányítószám:' (Postal code), 'Telefon:' (Phone), 'Fax:', 'GSM:', 'E-mail:', and 'Információ:'.
- Alkalmazás:** A field for 'Alkalm.kapcs.:' (Application connection) and buttons for 'Végreh.' (Execute) and 'Keresés...' (Search).
- Megjegyzés:** A large text area for notes.

At the bottom are buttons for 'OK', 'Mégse' (Cancel), and 'Súgó' (Help).

Az **Azonosítás** mezőben található az ügyfél kódja, a hívó száma.

A **Határidő** mező csupán tájékoztató jellegű. Semmilyen más funkcióhoz nem kapcsolódik; de használható például egy ügyféllel kötött szerződés végdátumának jelzésére.

A **Koordináták** mezőben található az ügyfél összes koordinátája (cég, cím, telefonszám, e-mail cím, ...).

Az **Alkalmazás** mezőből lehet összeköttetést teremteni egy fájjal vagy egy programmal, például egy Excel munkalappal vagy egy Word dokumentummal.

1.3.4.3 HTML Ügyféllap

A szabvány ügyféllapnak létezik egy alternatívája: a HTML lap.

Ez a lap a Windows alapértelmezett internetböngészőjén jelenik meg. Fő tulajdonsága, hogy nem módosítható. Az oldal megjelenítési módját az Application agent Munkakörnyezet beállításai pontban lehet beállítani.

1.3.5 Képernyő megjelenítése

Amikor megjelenik egy ACD hívás, az Application agent felkínálja a képernyő megjelenítését.

Application agent - Felhasználás

A hívasközpont felelőse választja ki a képernyő megjelenítési módját, az Application agent általános konfigurálása ablak **Általános regiszterfűlében**.

A képernyő automatikusan megjelenik, ha az ügyintéző bejelölte a **Képernyő automatikus megjelenítése** opciót a munkahelyi környezet beállításai képernyőn. Amúgy az ügyintéző egy ACD hívás esetén a képernyő megjelenítéséhez bármikor rákattinthat a hívás információs ablak megfelelő gombjára.

A képernyő háromféle módon jeleníthető meg: integrált mód, kapcs mód és speciális mód.

Integrált mód

Az Application agent tartalmazza az **Ügyfeladatok kezelése** eszközt, mely lehetővé teszi a képernyő integrált módban való megjelenítését. Ekkor kétféle lap használható:

- a szabvány lap
- a HTML lap

A lap kiválasztása a munkahelyi környezet beállításai képernyőn állítható be. Minden ügyintéző beállíthatja a saját paramétereit.

A jogosultságot a lapoknak és azoknak **megjegyzés** mezőjét megváltoztatni a hívasközpont felelőse *határozza meg*.

A képernyő a hívó fél száma alapján jelenik meg: Ha még egyetlen lap sem tartalmazza ennek a hívónak az alapadatait, egy új lap jelenik meg. Az ügyintéző ekkor kiegészítheti és megadhatja az alapadatokat, még abban az esetben is, ha a hívasközpont felelőse nem adott neki jogosultságot a lapok tartalmának megváltoztatására..

Mejegyzés: A HTML lapon semmilyen módosítás sem eszközölhető.

Az integrált mód hálózatban is működik (Ügyfeladatok megosztása). A kivitelezés a meglévő hálózati infrastruktúra kapacitásától és jellemzőitől függ.

Kapcs mód

Az Application agent része egy script, mely lehetővé teszi egy MS Outlook lap megjelenítését.. Ez a script (script.vbs fájl az Application agent telepítő könyvtárban) VBScript módban íródott. Ez a mód nagy rugalmasságot biztosít a felhasználás során, mivel a scriptfájlt az Application agent módosítása nélkül lehet módosítani.

Mejegyzés: Ebben a módban a lapok módosítása nem alkalmazható.

Speciális mód

Ez az utolsó mód lehetővé teszi az Application agent kapcsolódását egy harmadik alkalmazáshoz. Számos vállalat a saját „Ügyfélkapcsolatok nyilvántartása” programát használja.

Egy Application agent alkalmazásnak egy másik ügyfél alkalmazáshoz való kapcsolásához, a hívasközpont felelősemeghatároz egy alkalmazást, melyhez egy ACD hívás megjelenésekor az Application agent csatlakozik. Amikor egy hívás egy ügyintézőhöz kerül, a hozzákapcsolódó Application agent végrehajtja az ebben a mezőben megadott parancssort, melyet két, a híváshoz kapcsolódó paraméter, a hívó fél száma és a hívott szám, követ.

A szintaxis a következő:

program [opció] /1:hívó_száma /2:hívott_szám

Alapértelmezésben, a mintában megadott cím, „program [opció]”
„Wscript.exe.post_it.vbs”

1.3.6 Tevékenységek statisztikája

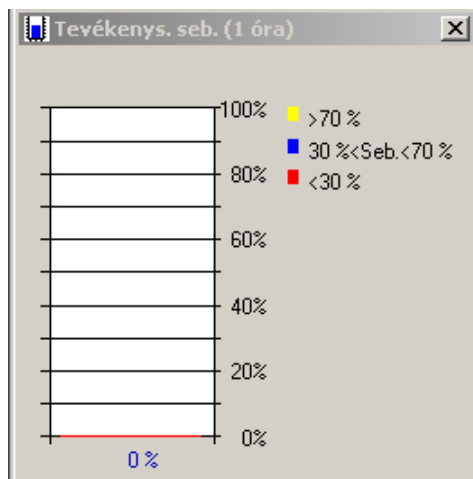
A **Monitorozás** gomb lehetővé teszi az ügyintéző számára, hogy megjelenítse vagy elrejtse a statisztikákat, melyeket a munkakörnyezet beállításai pontban kiválasztott. Ezek a statisztikák a valóst időt követően változnak.

A grafikonok megjelenítése akkor lehetséges, ha a hívasközpont felelőse beállította ezt az opciót a **Ügyintéző jogosultsága** képernyőn az **Application agent konfigurálása** programban. A megjelenítési ablak mérete automatikusan beáll a kért statisztikák méretéhez.

1.3.6.1 Tevékenység

Ez a grafikon az ügyintéző tevékenységi sebességét mutatja az elmúlt fél- vagy egy órában. Az ügyintéző tevékenységi sebességét egy adott időszakban ACD kommunikációval eltöltött időtartam osztva a vizsgált időtartam hosszával. Az alapul vett időtartam hosszát a hívasközpont felelőse adja meg a hívasközpont konfigurációs alkalmazásában.

Az ablak címe mutatja a vizsgált időtartamot (1/2 óra vagy óra).



A grafikon a színe a sebesség függvényében változik.
Az alapértelmezett színek a következők:

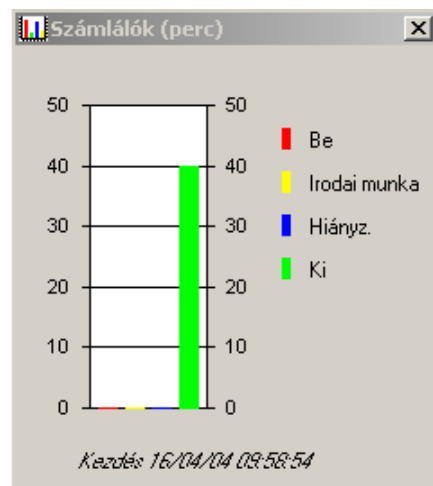
- Piros ha a sebesség T1-nél alacsonyabb
- Kék ha a sebesség T1 és T2 között van
- Sárga T2-nél nagyobb sebesség esetén

A hívasközpont felelőse megváltoztathatja a ennek a grafikonnak a színét a **Színek** regiszterfülrel, akár csak a T1 és a T2 értékét az **Általános** regiszterfülrel az Application agent általános konfiguráló képernyőjén.

1.3.6.2 Számlálók

A **Számlálók** grafikon megadja az ügynöknek a következő négy állapotban eltöltött idejét:

- Szolgálatban
- Irodai munka
- Átmeneti hiányzás
- Üzemen kívül.



A grafikon a számláló legmagasabb értékének függvényében perc, óra vagy nap (24 órás nap) beosztású.

Az ügyintéző bármikor nullára állíthatja a munkahelyi környezet beállítása képernyőn a számlálókat. Nullára állíthatja aszámlálóket kérésre, illetve választhatja azt, hogy minden alkalommal, amikor kilép az Application agent alkalmazásból, a számlálók nullára álljanak. Ekkora nullázás dátuma az Application agent utolsó indításának dátuma.

Mejegyzés: Az ügyintéző állapotát jelző számláló az Application agent indításakor frissíti magát.

1.3.6.3 Besorolás

A **Besorolás** tábla megadja a kategóriákénti hívások számát. A hívások száma szintén megjelenik.

Típusok	
Kód	Hívásszám
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Szolg.	0

Kezdés: 16/04/04 09:58:54

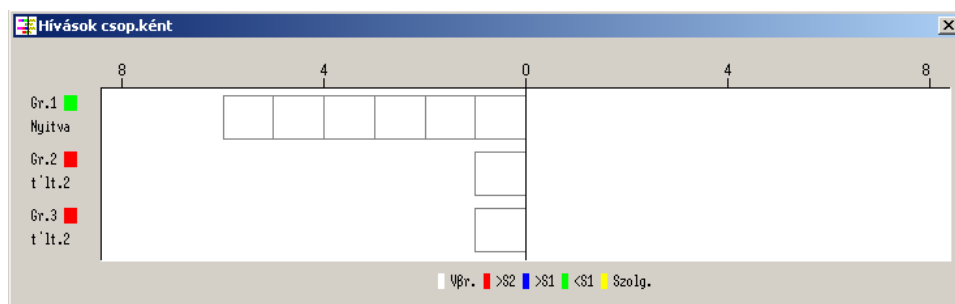
Az ügyintéző, amikor csak kívánja lenullázhatja a számlálókat a munkahelyi beállítások képernyőn. A számlálók kérésre, illetve minden alkalommal, amikor kilép az Application agent alkalmazásból, lenullázódnak. Ekkora nullázás dátuma az Application agent utolsó indításának dátuma.

További információkért az oldal beállításáról, lásd Munkakörnyezet beállításai.

1.3.6.4 A csoportok

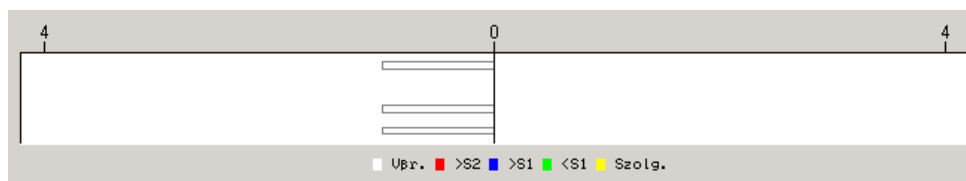
Ezen a valós időben változó grafikon látszik a

- Az ügyintéző csoport állapota
- A várósort maximális hossza
- A csoportok által kezelt hívások száma (vízszintes hisztogram).



1.3.6.5 Várósort

Itt, különböző színekben a várósort állapotát tekinthető meg.



Application agent - Felhasználás

A váró sor és a várakozó hívások száma az S1 és S2 küszöbök függvényében a 0 vonal balján található. A küszöbök a hívasközpontból lehet beállítani. A már kezelt hívások a 0 vonal jobb oldalán jelennek meg.

Az S1 és S2 küszöbök azt az időpontot határozzák meg, melytől kezdve a várakozó hívások számát számolják.

Az alapértelmezett színek a következők:

- Fehér: a váró sor maximális hosszának megjelenítése
- Piros: S2 értékénél régebb óta várakozó hívások
- Kék: S1 értékénél régebb óta várakozó hívások
- Zöld : S1 értékénél rövidebb ideje várakozó hívások
- Sárga: kezelt hívások száma

Az alapul vett időtartam hosszát a hívasközpont felelőse a **Színek** regiszterfüllel állíthatja be az Application agent általános konfigurációja képernyőn.

1.3.6.6 Csoportok állapota

Egy színes négyzet jelenik meg a csoport fejléce mellett, a hisztogram baloldalán. A négyzet színe mutatja a csoport állapotát.



Az alapértelmezett színek a következők:

- Szürke : zárt csoport
- Zöld : nyitott csoport
- Narancssárga: túlterhelt csoport a túlterhelést okozó üzenetek fokozatos halogatásával, 20 másodpercnél rövidebb ideig
- Piros: túlterhelt csoport az üzenetek fokozatos halogatásával, 20 másodpercnél rövidebb ideig

Az alapul vett időtartam hosszát a hívasközpont felelőse a **Színek** regiszterfülben módosíthatja az Application agent általános konfigurálása képernyőn.

Az ügyintéző elrejtetheti a csoport állapotát a Munkakörnyezet beállításai képernyőn.

Application agent – Konfiguráció

2.1 Az Application agent konfigurálásának bevezetője

Az **Application agent konfigurálása** alkalmazás használata a hívasközpont felelősenek feladata. Egy egyedi és használható interfészt kínál fel az Application agent paramétereinek módosítására.

Mejegyzés: Ennek az alkalmazásnak csupán egy elemét kell elindítani a hálózaton.

Ez az alkalmazás a következő funkciókat kezeli:

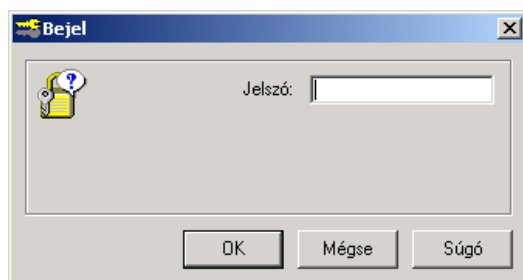
- Az 'Application agent általános paramétere (ilyen a az Ügyfelek alap adatainak illesztése),
- Az ACD statisztikák grafikonjainak színei (minden ügyintéző esetében azonos)
- A Minden ACD ügyintéző jogosultsága.

2.2 A konfigurálás indítása

Ahhoz, hogy konfigurálni lehessen az Application agent alkalmazást, megjelenik egy **Bejelentkezés** ablak, mely lehetővé teszi a hívasközpont felelősenek, hogy azonosítsa magát. A kapcsolat létrehozásához jelszó szükséges. Az alapértelmezett jelszó help1954.

Mejegyzés: Ha a jelszó elveszett, lehetőség van annak kiderítésére alapértelmezésben a PM5-ön keresztül eljutva az ACD általános paraméterek és Karbantartás menübe.

A jelszó megadásának hatására megjelenik a **Módosítás gomb**.



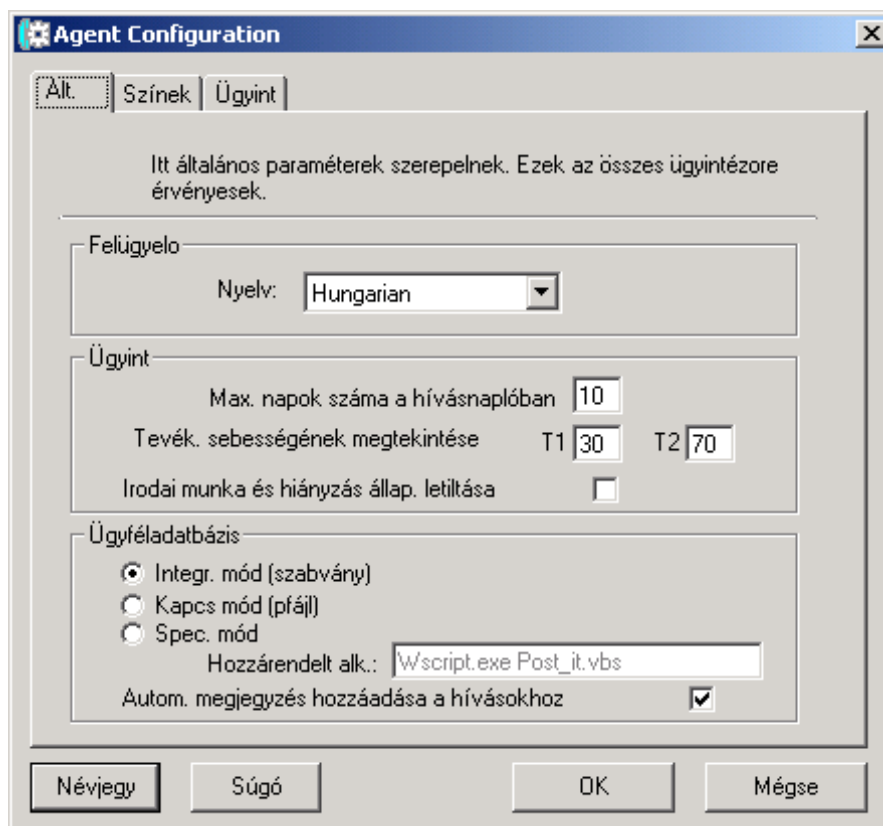
Ha a jelszó üres, a **Módosítás** gomb kötelezően megjelenik és a jelszó megadási terület inaktíválásra kerül. Ennek ellenére tanácsos mindig megadni a hívasközpont felelőse jelszót és azt nem nyilvánosságra hozni.

A hívasközpont felelőse rákattinthat a **Módosítás** gombra, hogy megadja az új jelszót, majd azt megerősítse.

2.3 Az Application agent általános konfigurálása

Az Application agent konfigurációs ablaka három regisztrterföltre oszlik:

- **Általános**
- **Színek**
- **Ügyintézők**



Általános regisztrterföľ

Három részből tevődik össze:

– Felügyelő

A felügyelő (a hívasközpont felelőse) a legördülő menüből a **Nyelv** pontot használja, hogy kiválassza, melyik nyelvet kívánja alkalmazni a programban.

– Ügyintézők

Le hívasközpont felelőse megadja **azt a maximális időtartamot napokban**, amíg a hívásnapló tárolja az adatokat. Minden ügyintéző rendelkezik egy naplóval, amelyben ellenőrizheti az utolsó hívásokat. A „0” érték megadásával a napló tartalma sohasem kerül ürítésre, illetve megadható időközönkénti ürítés. Tanácsos a hívásnaplókat csupán néhány napig tárolni, hogy azok ne foglaljanak el túl sok szabad területet az ACD ügyintézők számítógépén. Az engedélyezett értékek 0 – 30 között vannak.

- Az **tevékenységi sebesség megjelenítése** rész lehetővé teszi a hívásközpont felelősenek hogy megváltoztassa a tevékenységi sebesség grafikonjának T1 és T2 határértékét. Ezek az értékek százalékban kerülnek kifejezésre és a grafikonban a színek változásának határát határozzák meg.

- **Irodai munka és hiányzás állapot. letiltása**, ez a jelölőnégyzet teszi lehetővé annak letiltását, hogy az ügyintézők az „Irodai munka” és az „Átmeneti hiány” állapotokat alkalmazzák. Fontos, hogy az „Irodai munka” és az „Átmeneti hiány” állapotú ügyintézőket a rendszer számításba veszi a várósor hosszának kalkulálásakor, míg az „Üzemen kívül” állapotúakat nem.

Mejegyzés: Ezek a paraméterek minden ACD ügyintéző esetében azonosak.

– Ügyfelek alapadatai

A hívásközpont felelőse adja meg az Ügyfelek adatbázisának kapcsolódási módját. A következő három mód javasolt:

- **Integrált mód** (szabvány): Ez az alapértelmezett mód. Az Application agent programhoz tartozik egy Ügyféladatok kezelése program(GestFiche.exe), mely lehetővé teszi az ügyfelek legfontosabb adatainak tárolását és biztosítja a képernyő megjelenítését (*Screen popup*) egy hívás fogadásakor.
- **Kapcs mód** (pfájl): ez a mód teszi lehetővé egy script végrehajtását (Windows Scripting Host) egy hívás fogadásakor és amikor az ügyintéző az **Adatok kezelése** gombra kattint az Application agent programban. Az Application agent alapértelmezett tartozéka egy scriptfájl. A használt nyelv a VBScript. Ezzel szemben, a hívásközpont felelőse tetszése szerint módosíthatja a scriptfájlt, hogy azt a saját alkalmazásaival működtesse. Ezt a módot általában arra használják, hogy az MS Outlookban található Ügyfelek adatbázisához hozzáférjenek. Ez a csatlakozási mód nagy rugalmasságot biztosít a felhasználás során, mivel a scriptfájlt az Application agent módosítása nélkül lehet módosítani. A személyre szabott scriptfájlokkal kapcsolatos további információkért forduljon a kereskedőhöz.
- **Speciális mód**: ez az utolsó mód teszi lehetővé az Application agent kapcsolódását egy harmadik alkalmazáshoz. Számos vállalat a saját „Ügyfélkapcsolatok nyilvántartása” programját használja. Pontosabban, a hívásközpont felelőse megadhat egy alkalmazást, melyet az Application agent minden ACD hívás fogadásakor felhív. Amikor egy hívás egy ügyintézőhöz kerül, a hozzákapcsolódó Application agent végrehajtja az ebben a mezőben megadott parancssort, melyet két, a híváshoz kapcsolódó paraméter, a hívó fél száma és a hívott szám, követ.

A szintaxis a következő:

program [opció] /1:hívó_szám /2:hívott_szám

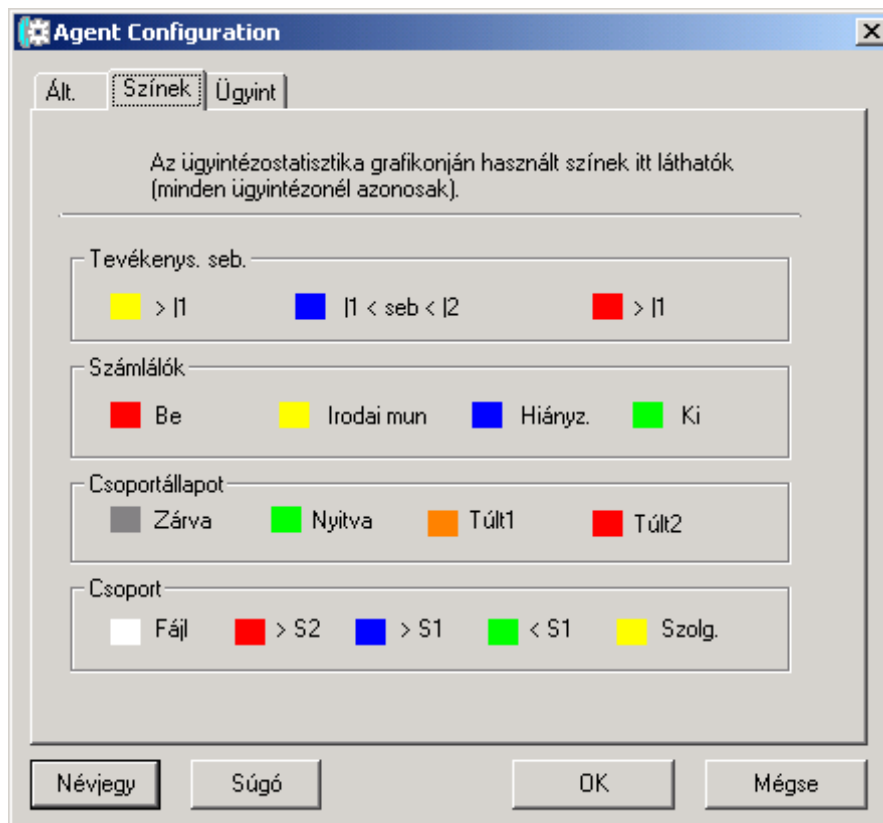
Alapértelmezésben, a mintában megadott cím, „program [opció]”
„Wscript.exe.post_it.vbs”

Megjegyzés automatikus hozzáfűzése minden híváshoz Ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve, az ACD hívások fogadásakor, az adatbázis megjegyzés része automatikusan kiegészítésre kerül (a képernyő esetleges megnyitását megelőzően) egy sorral, mely tartalmazza a dátumot, az időpontot, és az ügyintézőt, aki fogadta a hívást.

Mejegyzés: Ezek a paraméterek minden ACD ügyintéző esetében azonosak.

Színek regiszterfűl

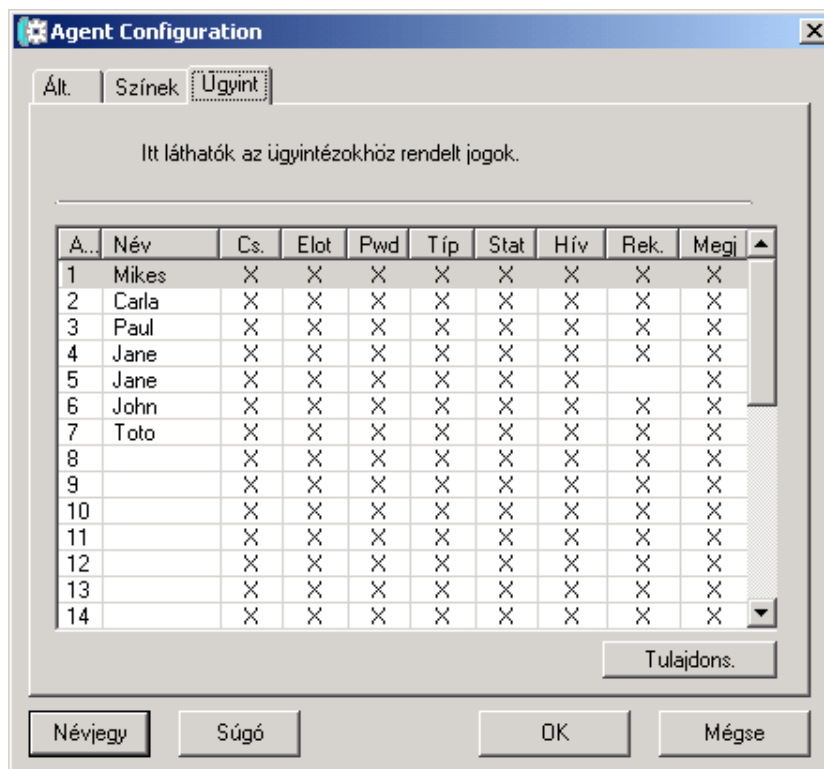
A **Színek** regiszterfűl lehetővé teszi az Application agent által a statisztikai grafikonokban használt színek módosítását. Ez az ügyintézők **Tevékenységi sebesség** grafikonjára, valamint a **Számlálók** állapot időtartama, csoportok állapota és azok várósora szerinti grafikonjaira vonatkozik.



Mejegyzés: Ezek a paraméterek minden ACD ügyintéző esetében azonosak.

Ügyintézők regiszterfűl

Ebben az ablakban minden ügyintéző felsorolásra kerül. Alapértelmezésben az Application agent 32 ACD ügyintézőt kezel. Minden ügyintéző az **Azonosító** és a **Név** szerint van nyilvántartva. Ezeket a paramétereket kizárólag a hívasközpont felelőse módosíthatja ahívasközpont moduljának segítségével.



Az oszlopfejlécekben található rövidítések jelentése a következő:

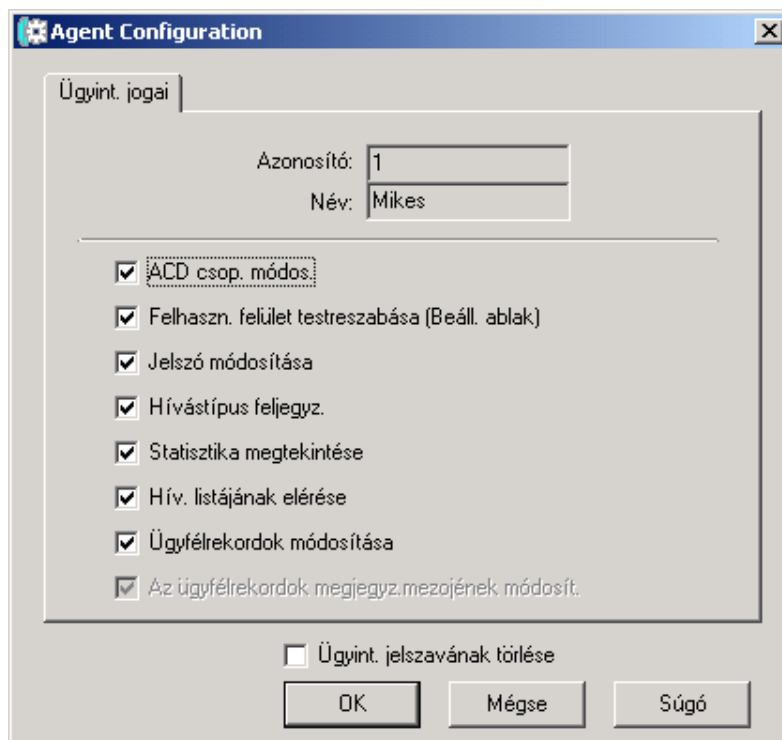
- **Préf** : interfész személyreszabása (Beállítások ablak)
- **Pwd** : jelszó módosítása
- **Qua** : hívások besorolása
- **Stat** : statisztikák megjelenítése
- **App** : hozzáférés a hívásnaplóhoz
- **Fich** : ügyféladatok módosítása
- **Cmt** : ügyféladatoknak csak a megjegyzés részét módosítani

Az **Ügyintéző jogosultságának** módosításához, ki kell választani az ACD ügyintézőt és a **Tulajdonságok** gombra kell kattintani.

2.4 Ügyintéző jogosultságának beállítása

Az **Ügyintéző jogosultsága** regiszterfűl jelölőnégyzetei teszik lehetővé a jogosultságok visszavonását vagy érvénybe léptetését.

Mejegyzés: A hívasközpont felelősenek egy ügyintéző nevének a megváltoztatásához keresztül kell mennie a hívasközpont konfigurációs modulján.



- **ACD csoport változtatása**

Ezzel a jogosultsággal láthatóvá válik a  gomb az Application agent eszköztárában, így az ügyintéző hozzáfér a Csoportok ablakhoz, ahol a módosításokat eszközölheti.

- **Interfész személyre szabása (Beállítások ablak)**

Ezzel a jogosultsággal láthatóvá válik a  gomb az Application agent eszköztárában, így az ügyintéző hozzáfér a Munkakörnyezet beállítása ablakhoz, ahol a módosításokat eszközölheti.

- **A jelszó módosítása**

Ezzel a jogosultsággal az ügyintéző használhatja a saját jelszó módosítása opciót az Application agent alkalmazáshoz való csatlakozáskor.

- **Hívások besorolása**

Ezzel a jogosultsággal láthatóvá válnak a hívások besorolásának módjai az Application agent legördülő hívás információs menüjében, így az ügyintéző használhatja a hívások besorolása opciót.

- **Statistikák megjelenítése**

Ezzel a jogosultsággal láthatóvá válik a  gomb az Application agent eszköztárában, hogy az ügyintéző megnagyobbíthassa az Application agent ablakait és megjeleníthesse az ACD tevékenységek statisztikája grafikonjait („Tevékenységi sebesség”, „Számlálók”, „Besorolás” és „Csoportok”).

- **hozzáférés a hívásnaplóhoz**

Ezzel a jogosultsággal láthatóvá válik a  gomb az Application agent eszköztárában, így az ügyintéző hozzáfér a Hívásnapló ablakhoz.

- **Ügyfeladatok módosítása**

Ez a jogosultság csak Integrált (szabvány) módban használható. Az ügyintéző olvasásra és írásra hozzáférhet az Ügyfeladatbázis lapjaihoz. Ha ez a jelölőnégyzet nincs megjelölve, az ügyintéző akkor is megnyithatja az Ügyfeladatbázist és használhatja a képernyő megjelenítése opciót.

- **Ügyfeladatoknak csak a megjegyzés részét módosítani**

Ez a jogosultság csak Integrált (szabvány) módban használható. Az ügyintéző olvasásra megnyithatja az ügyfeladatbázis lapjait és módosíthatja azoknak megjegyzés mezőjét.

- **Az ügyintéző jelszavának törlése**

Ez a jogosultság lehetővé teszi a hívasközpont felelősenek egy ügyintéző jelszavának kitörlését.