

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Felügyelő alkalmazás

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	Felügyelő alkalmazás	5
1.1	Felügyelő alkalmazás bemutatása	5
1.1.1	Csatlakozás és fennálló csatlakozás bontása	6
1.1.2	Felügyelő alkalmazás interfésze	7
1.2	Ügyintézők felügyelete	11
1.2.1	Ügyintézők paraméterei	11
1.2.2	Ügyintézők tevékenysége	13
1.3	A hívások és a csoportok felügyelete	15
1.3.1	Csoportok paraméterei	15
1.3.2	Hívások elosztása	17
1.4	A vonalak megfigyelése	20
1.4.1	Vonalak állapotának megtekintése	20
1.5	Megjelenítés testreszabása	21
1.5.1	Hívások elosztása képernyő testre szabása	21
1.5.2	Ügyintézők kiválasztása: csoport szerint	21
1.5.3	Ügyintézők kiválasztása: egyenként	22
1.5.4	Ügyintézők tevékenységi sebessége megjelenítésének testreszabása	23
2	Közlemények alkalmazása	25
2.1	Közlemények leírása	25
2.2	Közlemények kiválasztása	25
2.3	Közlemény-üzenetek létrehozása	27
2.3.1	Közlemények (.wav) rögzítése PC segítségével	27
2.3.2	ACD üzenetek rögzítése adatportálon keresztül	28
2.3.3	Közleményfájl konverziója	28
2.3.4	ACD üzenetek rögzítése professzionális stúdión keresztül	28

Felügyelő alkalmazás

1.1 Felügyelő alkalmazás bemutatása

A Felügyelő alkalmazás lehetővé teszi, hogy valós időben megtekintse a Hívasközpont tevékenységéhez kapcsolódó információkat, és szükség szerint azonnal közbelépjen a csoportok és ACD-hívások (Automatic Call Distribution) paramétereinek, illetve az ügyintézők állapotának és hozzárendelésének módosításával.

Így valós időben férhet hozzá olyan adatokhoz, mint a csatlakozott ügyintézők száma, a várósortban található hívások száma, a megszakadt vagy elveszett hívások száma, a csoportok összetétele és állapota.

Funkciók

A Felügyelő alkalmazással a következő műveletek végezhetők el:

A Hívasközpont tevékenységének megfigyelése

A Felügyelő alkalmazás olyan eszköz, amely lehetővé teszi munkacsoportja folyamatos ellenőrzését. Az alkalmazás valós idejű szolgáltatásai:

- Ügyintézők paramétereinek megtekintése.
- A csoportokba rendelt Ügyintézők állapotának megtekintése: szabad, szünetet tart, utófeldolgozást végez vagy foglalt.
- Ügyintézők tevékenységének megtekintése.
- Ügyintézők tevékenységi sebességének megtekintése (grafikus megjelenítés).
- Hívások elosztásának megtekintése (várósortban lévő, fogadott, feldolgozott, elveszett, megszakadt hívások és az elvégzett tranzakciók száma).
- Vonalak állapotának megtekintése (ACD portok).

A Hívasközpont tevékenységének kezelése

Ezenkívül lehetősége van még:

- Ügyintéző állapotának kényszerű módosítása, szolgálatba vagy üzemen kívül helyezheti.
- Csoportok állapotának kényszerű módosítása, bezárhatja vagy megnyithatja.
- Ügyintézők hozzárendelése csoportokhoz.
- Ügyintézők csoporton belüli prioritási sorrendjének módosítása.

A Hívasközpont megfigyelési ablakának megjelenítésének testreszabása

Egyéb lehetőségek:

- Hívások elosztása képernyő testreszabása.
- Ügyintézők tevékenységi sebessége megjelenítésének testreszabása.

Megjegyzés: A felügyelő ezenkívül ügyintézői feladatkört is betölthet. Ennek ellenére a Felügyelő alkalmazás nem teszi lehetővé az Application agent kiváltását.

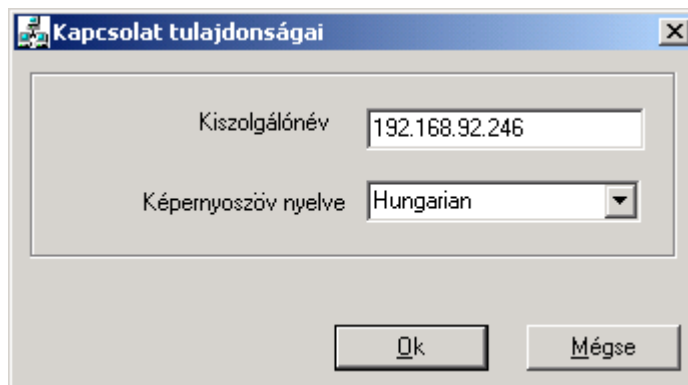
1.1.1 Csatlakozás és fennálló csatlakozás bontása

1.1.1.1 Csatlakozás a Felügyelő alkalmazáshoz

Eljárás

1. Az asztalon kattintson a **Felügyelő konzol** ikonra.

Megjelenik a Csatlakozás ablak.



2. A **Szerver neve** mezőben adja meg a szerver nevét vagy IP címét.
3. A **Képernyők feliratainak nyelve** menüben válassza ki a kívánt nyelvet.
4. Választását érvényesítse az **OK** gombbal.

Megjelenik a felügyeleti ablak – a csatlakozás sikeres volt.

Most már lehetősége van a Hívasközpont felügyeletére.

1.1.1.2 Felügyelő alkalmazással fennálló kapcsolat bontása

Eljárás

Az alkalmazás bezárásához kattintson az ablak jobb felső részében a  képre.

Ezzel bontotta a Felügyelő alkalmazással fennálló kapcsolatot.

1.1.2 Felügyelő alkalmazás interfésze

1.1.2.1 Az interfész bemutatása

A Felügyelő alkalmazásnak három képernyője van:

- Ügyintézők vagy csoportok megfigyelő képernyője.
- Testreszabás képernyő a megfigyelő ablakok megjelenítéséhez.
- Vonalak állapotának megfigyelő képernyője (ACD portok).

1.1.2.2 Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyője

Ezen a képernyőn valós időben követhetők nyomon az ügyintézők állomásainak, a csoportoknak és az ügyintézők tevékenységi sebességének specifikus információi (másodpercenkénti frissítéssel).

Három részből áll:

- felső terület
- Ügyintézők tevékenységi sebessége terület
- Hívások elosztása terület

A felső terület

A felső területen táblázatos formában az ügyintézők általános adatai (azonosítószám, állomás száma, név), valamint a valós idejű információk (csoporttagság, csoportok prioritása, tevékenységi sebesség, ügyintéző állapota, csatlakozás az Application agent alkalmazáshoz) kerülnek felsorolásra.

gyint.s	Állomás	Név	Csoport	Rang	Seb.	Áll.	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Üzemen kív	
2		Paul	1	02	0 %	Üzemen kív	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Üzemen kív	
4	104	Julian	1	04	0 %	Irodai munka	
5	105		1	05	0 %	Hívásvárak.	
6	106		1	06	0 %	Hívásvárak.	
7	107		1	07	0 %	Hívásvárak.	
8	108		1	08	0 %	Hívásvárak.	
9	109		1	09	0 %	Üzemen kív	
10	110		1	10	0 %	Hívásvárak.	

Ezen a táblán több információhoz is hozzáférhet:

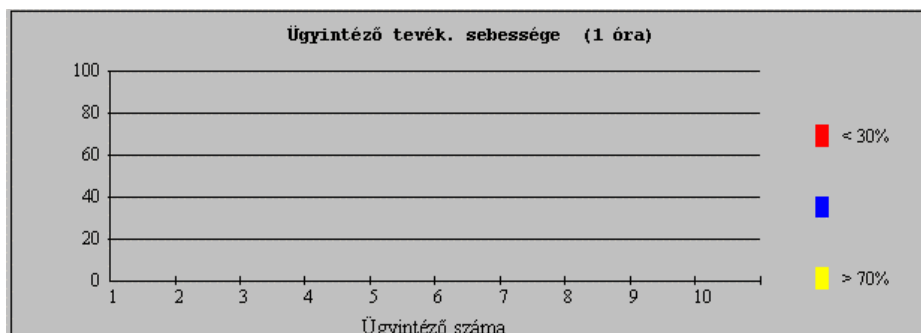
- Ügyintézők paramétereinek megtekintése
- Ügyintézők állapotának valós idejű megfigyelése.

Ezenkívül szükség esetén a következő módosításokat eszközölheti:

- Egy vagy több ügyintéző állapotának kényszerű megváltoztatása
- Ügyintézők csoportokhoz rendelése
- Ügyintézők csoporton belüli prioritásának módosítása.

Ügyintézők tevékenységi sebessége terület

Ezen a területen az ügyintézők tevékenységi sebessége jeleníthető meg testreszabható hisztogram vagy diagram formájában:



Ezen a táblán több információhoz is hozzáférhet:

- Ügyintézők tevékenységi sebességének megtekintése

Megjegyzés: Ezt a képernyőt testreszabhatja.

Hívások elosztása terület

Ezen a területen táblázatos formában az ACD-hívások ACD-csoportokhoz történő elosztása található:

- Az oszlopokban a megjelenítések paraméterei lehetségsnél kiválasztott csoportok találhatók.
- A sorokban a hívások és a csoportok paraméterei találhatók.

	Csoport 1	Csoport 2	Csoport 3	Csoport 4	Csoport 5	Csoport 6	Csoport 7	Csoport 8
Fogadott hív	0	0	0	0				
Átírányított hívások	0	0	0	0				
Várakozási idő < túlcsoord. idő	0	0	0	0				
Várakozási idő > túlcsoord. idő	0	0	0	0				
Várósortban > S1	0	0	0	0				
Várósortban > S2	0	0	0	0				
Megszakított hívások	0	0	0	0				
Hívásslolg. zárva	0	0	0	0				
Csoportállapot	Nyit (K)	Zár (K)	Zárva	Nyit (K)				
Túlterh. csop								
Hívásvárak.								
Megszakított hívás								

Ezen a táblán több információhoz is hozzáférhet:

- Hívások elosztásának megtekintése (valós idejű forgalom).
- Csoportok állapotának kényszerű módosítása szükség esetén.

Megjegyzés: Kattintson a megfelelő gombra a megfigyelő képernyő alján, hogy az Ügyintéző képernyőről a Csoport képernyőre lépjen.

1.1.2.3 Testreszabás képernyő

Ezen a képernyőn lehet testreszabni a megfigyelő ablakok megjelenítését.

Három részből áll:

- az ügyintézők és a csoportok kiválasztásának területe
- a kiválasztott ügyintézők és csoportok megjelenítésének területe
- ügyintézők tevékenységi sebessége paramétereinek megjelenítési területe

Az ügyintézők és a csoportok kiválasztásának területe

Ezen a területen választhatja ki azokat az ügyintézőket vagy csoportokat, akik megjelennek a megfigyelő ablakban.

Ü.i.

☒ Csop.ként
☐ Specifikus

Csoport

☒ 1	☐ 5
☒ 2	☐ 6
☒ 3	☐ 7
☒ 4	☐ 8

- **Ügyintéző:** lehetővé teszi az ügyintézők és a csoportok kiválasztási módjának meghatározását.
 - **Csoportonként:** lehetővé teszi az ügyintézők csoportonkénti kiválasztása módját.
 - **Speciális:** lehetővé teszi az ügyintézők egyenkénti kiválasztása módját.
- **Csoport:** itt lehet kiválasztani a csoportok megfigyelési képernyőjén megjelenítendő csoportokat.

A kiválasztott ügyintézők és csoportok megjelenítésének területe

Ezen a területen megjelenik a megfigyelési képernyőn való megjelenítésre kiválasztott ügyintézők listája, valamint, ha az ügyintézők és a csoportok kiválasztása területen a **Specifikus** opció be van jelölve, az összes ügyintéző listája.

Ügyintézők tevékenységi sebessége paramétereinek megjelenítési területe

Ezen a területen van lehetőség az Ügyintézők tevékenységi sebessége grafikon testreszabása opció alkalmazására.

Küsz.

☒ Megjelenítés

T1 = 30 %

T2 = 70 %

Vonalakkal

☐ Nincs

☐ Függől.

☒ Vízszintes

☐ Mind

- **Küszöb:** lehetővé teszi a grafikon T1 és T2 tevékenységi küszöb megjelenítési százalékának módosítását:
 - **Megtekintés:** lehetővé teszi a megtekintés küszöbének megjelenítését vagy elrejtését.
 - **T1 =:** lehetővé teszi a T1 megtekintési küszöb megadását.
 - **T2 =:** lehetővé teszi a T2 megtekintési küszöb megadását.
- **Beosztás:** lehetővé teszi a grafikon beosztásának módosítását.
 - **Nincs:** lehetővé teszi a grafikon beosztás nélküli megjelenítését.
 - **Függőleges:** lehetővé teszi a grafikon függőleges beosztással való megjelenítését.
 - **Vízszintes:** lehetővé teszi a grafikon vízszintes beosztással való megjelenítését.
 - **Mindkettő:** lehetővé teszi a grafikon függőleges és vízszintes beosztással való megjelenítését.

1.1.2.4 Vonalak állapotának megfigyelő képernyője

Ez a képernyő valós időben mutatja a vonalak állapotát (másodpercenkénti frissítéssel).

Ahhoz, hogy a vonalak állapotának megfigyelő képernyőjéből átlépjen az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjére, kattintson a **Vonalak** vagy a **Felügyelő konzol** gombra a megfigyelő képernyő aljában.

1.2 Ügyintézők felügyelete

1.2.1 Ügyintézők paraméterei

1.2.1.1 Ügyintézők paramétereinek megtekintése

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjéről lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatók.

Bemutató

Az ügyintézők paraméterei táblázatos formában jelennek meg:

gyint.s	Állomás	Név	Csoport	Rang	Seb.	Áll.	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Üzemen kív	
2		Paul	1	02	0 %	Üzemen kív	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Üzemen kív	
4	104	Julian	1	04	0 %	Irodai munka	
5	105		1	05	0 %	Hívásvárak.	
6	106		1	06	0 %	Hívásvárak.	
7	107		1	07	0 %	Hívásvárak.	
8	108		1	08	0 %	Hívásvárak.	
9	109		1	09	0 %	Üzemen kív	
10	110		1	10	0 %	Hívásvárak.	

- **N°:** az ügyintéző azonosítóját jelzi.
- **Szám :** az ügyintéző telefonkönyvi számát jelzi.
- **Név:** az ügyintéző nevét jelzi.
- **Csoportok :** jelzi, hogy az ügyintéző melyik csoportokhoz tartozik.
- **Rang:** az ügyintéző prioritási rangsorban elfoglalt helyét jelzi minden csoporton belül.
- **Sebesség:** az ügyintéző tevékenységi sebességét mutatja.
- **Állapot:** az ügyintéző működési állapota tekinthető meg.
- **PC:** az Application agent kapcsolatának állapotát jelzi. Ha az ügyintéző csatlakozott az Application agent programhoz (számítógép útján), a megfelelő négyzet zölden jelenik meg.

1.2.1.2 Ügyintézők állapotának megtekintése

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjéről lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatóak. Az ügyintézők állapota a táblázat utolsó előtti oszlopában tekinthető meg.

Bemutató

Az **Állapot** oszlop valós időben mutatja az összes ügyintéző állomásának állapotát.

Egy állomásnak a következő állapotai lehetnek:

- **Szolgálatban**

Az ügyintéző az állomása mellett tartózkodik. Egy szolgálatban lévő állomás az ügyintéző tevékenysége lehetőségétől függően több állapotot is felvehet.

- **Átmeneti hiányzás**

Az ügyintéző átmenetileg nincs szolgálatban, például szünetet tart.

- **Irodai munka**

Egy ACD-hívás után az ügyintézőnek például meg kell írnia a hívás jegyzőkönyvét (ki kell tölteni egy adatlapot ...), vagyis átmenetileg nem képes hívást fogadni.

- **Üzemen kívül**

Az ügyintézőt visszahívták az ACD-csoportból vagy nincs hozzárendelt állomása.

Mejegyzés: Egy pillanatnyilag üzemen kívül lévő ügyintézőnek a vizsgált órában akár 80%-os is lehet a tevékenységi sebessége.

1.2.1.3 Ügyintézők állapotának kényszerű módosítása

A felügyelő alkalmazás lehetővé teszi, hogy szükség szerint valós időben módosíthassa az ügyintézők állapotát. Például, ha egyszerre számos hívás fut be, kényszerűen szolgálatban lévőnek tarthatja meg az ügynökök állapotát, hogy fogadják a hívásokat.

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjében lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatóak.

Eljárás

1. A táblázat **Állapot** oszlopában kattintson annak az ügyintézőnek a cellájára, akinek a paramétereit módosítani kívánja.

Megjelenik az **X ügyintéző paraméterei** ablak.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Csoport	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐
Rang	1	3	3	5	2	5	5	5
Állomás	103							
Név	Jane							
Áll.	Üzemen kív							

2. A legördülő **Állapot** listából válassza ki azt az állapotot, amit az ügyintézőhöz kíván rendelni. **Üzemen kívül, Szolgálatban, Irodai munka, Átmeneti hiány.**
3. Az adatok érvényesítéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra, majd az ablak bezárásához az **OK** gombra.

A rendszer feldolgozza a módosításokat és az ügyintéző új paraméterei megjelennek a táblázatban.

1.2.2 Ügyintézők tevékenysége

1.2.2.1 Ügyintézők tevékenységének megtekintése

Valós időben tekintheti meg a megfigyelő ablakban megjelenítésre kiválasztott ügyintézők tevékenységét, és megtudhatja például, hogy egy ügyintéző éppen hívást fogad, beszélgetést folytat, szünetet tart vagy nem elérhető.

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjéről lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatók. Az ügyintézők tevékenysége az **Állapot** oszlopban, a táblázat utolsó előtti oszlopában tekinthető meg.

Bemutató

Amikor egy ügyintéző szolgálatban van, állomása a következő állapotokat veheti fel:

– Hívás várás

Az egy ACD-csoporthoz rendelt ügyintéző készen áll egy ACD-hívás fogadására.

– Nem válaszol

A hívás egy olyan ügyintézőhöz ment ki, aki nem válaszol.

Ebben az esetben két lehetőség van:

- Ha az **A nem válaszoló ügyintézőket a program eltávolítja** aktiválásra került, az ügyintéző üzemen kívüli állapotba kerül.

- Ha **A nem válaszoló ügyintézőket a program eltávolítja** beállítás nincs bekapcsolva, az ügyintéző az **Ügyintéző időszakos üzem kívüli állapota nem válaszolás miatt** mező által megszabott ideig üzemben kívül marad, majd visszakérül a **Hívások várása** állapotba.

Mejegyzés: A nem válaszoló ügyintézőket a program eltávolítja és az Ügyintéző időszakos üzemben kívüli állapota nem válaszolás miatt mezőt a rendszergazda állítja be.

– **Átírányítás alatt**

Az ügyintéző állomása egy éppen átírányítás alatt lévő hívás számára van fenntartva (de a hívás még nem csengett ki).

– **Csengés**

Az ügyintéző állomása az ACD-hívás továbbítása után kicseng.

– **Foglalt ACD**

Az ügyintéző ACD-beszélgetést folytat.

– **Pihenőidő**

Az ügyintéző éppen befejezett egy ACD-beszélgetést. Az újabb hívás fogadásáig pihenőidejét tölti.

Mejegyzés: A pihenőidőt a rendszergazda határozza meg.

– **Nem elérhető**

Az ügyintéző ACD-híváson kívül foglalt.

– **Hiba**

Az ügyintéző állomását az ACD pillanatnyilag nem kezeli.

– **Kimenő hívás foglalt**

Az ügyintéző állomása szám tárcsázása nélkül foglalt vagy az ügyintéző egy ACD-n kívüli beszélgetést folytat.

1.2.2.2 Ügyintézők tevékenységi sebességének megtekintése

Hozzáférés

Az ügyintézők állapotának felügyeleti ablakából lépjen az **Ügyintézők tevékenységi sebessége** területre.

Bemutató

Az ügyintézők tevékenységi sebessége grafikonos formában jelenik meg.



A tevékenységi sebesség minden ügyintéző esetében megfelel az ACD-beszélgetésben a kiválasztott időszakban eltöltött idő és a tevékenységi sebesség számítási időtartama (1 óra vagy 1/2 óra) arányának.

Módosíthatja az ügyintézők tevékenységi sebességéhez tartozó adatokat a grafikon testreszabása Ügyintézők tevékenységi sebessége pontban.

Mejegyzés: Az ügyintézők tevékenységi sebessége százalékosan is megjelenik a Sebesség oszlopban az ügyintézők megfigyelési táblázatában, az ablak felső részében.

1.3 A hívások és a csoportok felügyelete

1.3.1 Csoportok paraméterei

1.3.1.1 Ügyintézők csoportokhoz rendelése

A Felügyelő alkalmazás lehetővé teszi a csoportok összetételének módosítását; ilyen esetben a várósortelítettségtől, a megfigyelt hívások hosszától vagy a tapasztalt munkaterheléstől függően önkényesen áthelyezhet egy-egy ügyintézőt egy másik csoportba.

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjében lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatók.

Eljárás

1. A táblázat **Állapot** oszlopában, kattintson annak az ügyintézőnek a cellájára, akinek a paramétereit módosítani kívánja.

Megjelenik az **Ügyintéző paraméterei** ablak.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Csoport	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐
Rang	1	3	3	5	2	5	5	5
Állomás	103							
Név	Jane							
Áll.	Üzemen kív							

Ok Mégse Alkalmaz

2. A **Csoporttagság** mezőben kapcsolja be vagy ki a jelölést azon csoport négyzeténél, amelybe az ügyintézőt be kívánja osztani.
3. Az adatok érvényesítéséhez kattintson az **Alkalmaz** gombra, majd az ablak bezárásához az **OK** gombra.

A rendszer feldolgozza a módosításokat és az ügyintéző új paraméterei megjelennek a táblázatban.

1.3.1.2 Az ügyintézők csoporton belüli prioritásának módosítása

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjén lépjen a felső területre, ahol az ügyintézők paraméterei találhatók.

Eljárás

1. A táblázat **Állapot** oszlopában kattintson annak az ügyintézőnek a cellájára, akinek a paramétereit módosítani kívánja.

Megjelenik az **ügyintéző paraméterei** ablak.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Csoport	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☐
Rang	1	3	3	5	2	5	5	5
Állomás	103							
Név	Jane							
Áll.	Üzemen kív							

Ok Mégse Alkalmaz

2. A **Rang** mezőben minden csoporttagság alatt adja meg az ügyintéző csoportban elfoglalt rangjának megfelelő számot.

Mejegyzés: Az ügyintéző rangját azokban a csoportokban is meghatározhatja, ahova éppen nincs besorolva.

3. Az adatok érvényesítéséhez kattintson az **Alkalmaz** gombra, majd az ablak bezárásához az **OK** gombra.

A rendszer feldolgozza a módosításokat és az ügyintéző új paraméterei megjelennek a táblázatban.

1.3.2 Hívások elosztása

1.3.2.1 Hívások elosztásának megtekintése

Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjében lépjen a **Hívások elosztása** területre.

Bemutató

A **Hívások elosztása** terület táblázat formájában kerül listázásra:

- Hívások paraméterei
- Csoportok paraméterei

1.3.2.2 Csoportok paraméterei

Bemutató

A csoportok paraméterei a következő értékeket vehetik fel:

- **Csoport állapota:**

A kényszerű megnyitást vagy bezárást a megfigyelő képernyőn egy M (manuális = kézi) jelzi. Ezen állapotok megjelenítéséhez a kívánt csoport kiválasztása után kattintson a **Csoport állapota** mezőre.

Csoport állapotjelzői a következők:

- MEGNYITVA M: csoport kényszerűen megnyitva.
 - ZÁRVA M: csoport kényszerűen bezárva.
 - MEGNYITVA: nyitott csoport (időszakaszonként vagy kapcsolat alapján).
 - ZÁRVA: zárt csoport (időszakaszonként vagy kapcsolat alapján).
- **Túltelített csoport:** túl sok hívás van, a csoport túlterhelt.

Egy adott csoport túlterheltségét jelzi:

- Csoport túlterhelt (narancs): már egyetlen szabad ügyintéző sincs a csoportban, a következő hívás a váró sorba kerül.

- Csoport túlterhelt (piros): az időtartam, amely óta a csoport túlterhelt érték magasabb a **Késleltetés a túlterhelést okozó hívások villogása előtt** értéknél, amelyet a rendszergazda határozott meg.
- **Várakozó hívás:** a váró sorban legalább egy hívás található.
- **Megszakított hívások:** legalább egy hívás megszakításra vár.

Mejegyzés: A táblázat minden százaléka a bejövő ACD-hívások függvényében kerül kiszámításra.

1.3.2.3 A hívások paraméterei

Bemutató

A hívások paraméterei különböző értékeket vehetnek fel:

- **Fogadott hívások :**
Azon ACD-hívások száma, amelyeket a rendszer átadott az ügyintézőnek, és amelyek beszélgetést eredményeztek (még abban az esetben is, ha a beszélgetés időtartama 0 másodperc volt), függetlenül a csoporttól (hívott vagy túlcsoordulási).
- **Átírányított hívások :**
Azon hívások száma, amelyeknek az ügyintézőhöz kapcsolása folyamatban van, de még nem fejeződött be.
- **Várakozási idő < túlcsoord. idő :**
Azon hívások száma, amelyek a **túlcsoord. idő**nél kevesebb ideje várakoznak, vagy ahol a **túlcsoord. idő** a rendszergazda által az egyes csoportokhoz meghatározott késleltetést jelenti.

Mejegyzés: Az ügyintéző keresése csak a kért csoporton belül megy végbe.

- **Várakozási idő > túlcsoord. idő :**
Azon hívások száma, amelyek a **túlcsoord. idő** túllépése után várakoznak.

Mejegyzés: Ügyintéző keresése a kért csoporton belül, valamint a túlcsoordulási csoporton belül történik, amennyiben ez utóbbi meg lett adva.

- **Várakozási idő > S1:**

Ha a **Várakozás kezdete a túlcsoord. idő késleltetése előtt** paraméter megadásra került:

- **Várakozási idő > S1:** Azon hívások száma, amelyek várakozási ideje meghaladja az **S1** értéket, ahol az **S1** érték egy a rendszergazda által meghatározott küszöbérték, amely lehetővé teszi a szolgáltatás minőségi kritériumainak meghatározását.

Ebben az esetben a várakozási sorban eltöltött idő mérése statisztikailag azonnal a várakozási sorba való bekerüléskor megkezdődik.

Ha a **Várakozás kezdete a túlcsoord. idő késleltetése előtt** paraméter nem került megadásra:

- **Várakozási idő >S1:** Azon hívások száma, amelyek (**S1 + túlcsond. idő**) értéket meghaladó időn túl várakoznak.

Ebben az esetben a várakozással eltöltött idő mérése statisztikai a túlcsondulási idő leteltével kezdődik meg, a küszöbérték előtt eltelt időtől függetlenül.

- **Várakozási idő >S2:**

Ha a **Várakozás kezdete a túlcsond. idő késleltetése előtt** paraméter megadásra került:

- **Várakozási idő >S2:** Azon hívások száma, amelyek várakozási ideje meghaladja az **S2** értéket, ahol az **S2** érték egy a rendszergazda által meghatározott küszöbérték, amely lehetővé teszi a szolgáltatás minőségi kritériumainak meghatározását.

Ha a **Várakozás kezdete a túlcsond. idő késleltetése előtt** paraméter nem került megadásra:

- **Várakozási idő >S2:** Hívások száma, amelyek (**S2 + túlcsond. idő**) értéket meghaladó időn túl várakoznak.

Mejegyzés: A Várakozás kezdete a túlcsond. idő késleltetése előtt opciót a rendszergazda konfigurálja.

- **Megszakított hívások:**
Azon hívások száma, amelyek megszakításra kerültek a várakozási sor túltelítettsége miatt, vagy amiatt, hogy az adott csoporthoz egyetlen ügyintéző sem tartozik.
- **Hívásslolg. zárva:**
Egy csoport üzemidején kívül érkezett hívások száma.

1.3.2.4 Csoportok állapotának kényszerű módosítása

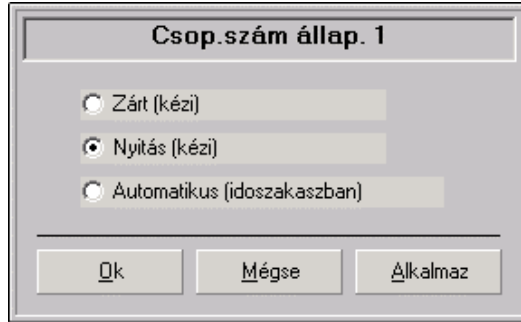
Hozzáférés

Az ügyintézők vagy a csoportok megfigyelő képernyőjében lépjen a **Hívások elosztása** területre.

Eljárás

1. A táblázatban kattintson a módosítani kívánt csoportnak megfelelő oszlopra.

Megjelenik a **Csoport állapota** ablak.



2. Válassza ki a következő állapotok egyikét:
 - **Megnyitva** (kézi): csoport kényszerűen megnyitva
 - **Zárva** (kézi): csoport kényszerűen bezárva
 - **Automatikus** (időszakaszonként) : időszakaszonként megnyíló csoportok
3. Az adatok érvényesítéséhez kattintson az **Alkalmaz** gombra, majd az ablak bezárásához az **OK** gombra. A csoport állapota valós időben módosul.

1.4 A vonalak megfigyelése

1.4.1 Vonalak állapotának megtekintése

A **Felügyelő** alkalmazás engedélyezi a felügyelőknek, hogy valós időben ellenőrizzék a vonalakhoz (ACD-portok) tartozó információkat, hogy azokon karbantartási műveletek végezzenek.

Hozzáférés

A megfigyelési képernyő megnyitásához, kattintson a **Vonalak** opcióra.

Bemutató

Ez a képernyő valós időben mutatja a szerver vonalainak tevékenységét (másodpercenkénti frissítéssel). Ez a képernyő mutatja:

- A vonal számát 1 és 8 között.
- A vonal állapotát. Ezt a vonal száma mellett, a jobb oldalon található színes négyzet jelöli.

A vonalaknak négy állapota lehet:

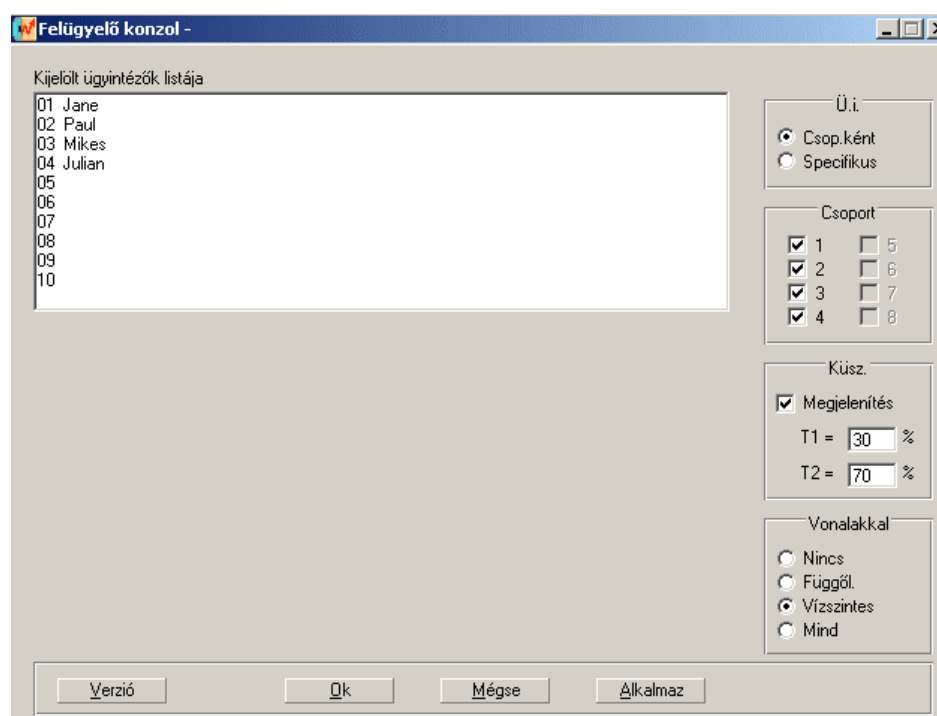
- **szabad**: ezt egy zöld négyzet jelzi.
 - **hívást fogad**: ezt sárga négyzet jelzi, amely mellett > jel áll.
 - **kimenő hívás**: ezt sárga négyzet jelzi, amely mellett < jel áll.
 - **alapértelmezett**: ezt piros négyzet jelzi.
- A vonalak által használt alkalmazás valós időben, ACD-hívások esetében.

1.5 Megjelenítés testreszabása

1.5.1 Hívások elosztása képernyő testre szabása

Hozzáférés

Kattintson a **Paraméterek** gombra. Megjelenik a Testreszabás képernyő.



Eljárás

Testreszabhatja a **Hívások elosztása** képernyőt:

- vagy az ügyintézők csoport szerint való kiválasztásával (ügyintéző terület, **Csoportonként** opció).
- vagy az ügyintézők egyenként való kiválasztásával (ügyintéző terület, **Speciális** opció).

1.5.2 Ügyintézők kiválasztása: csoport szerint

Eljárás

A **Felügyelő Konzol** testreszabás képernyője:

1. Válassza ki a **csoport szerint** opciót az **Ügyintéző** területen, majd a **Csoport** területen a megfelelő négyzet bejelölésével válassza ki a megtekinteni kívánt csoportokat.
2. Kattintson az **Alkalmaz** gombra.

A kiválasztott csoportokhoz tartozó ügyintézők megjelennek a **Kiválasztott ügyintézők listája** területen.

3. A megadott adatok érvénybe léptetéséhez kattintson az **OK** gombra, és zárja be a testreszabás ablakot.

Megjelenik a Felügyelő konzol megfigyelési képernyője. A táblázatban a testreszabásnak megfelelően jelennek meg az adatok.

1.5.3 Ügyintézők kiválasztása: egyenként

Ezzel a kiválasztási móddal az ügyintézők egyenként választhatók ki, függetlenül attól, hogy melyik csoporthoz tartoznak.

Eljárás

A **Felügyelő konzol** testreszabás képernyője:

1. Válassza ki a **Speciális** opciót az **Ügyintéző** területen.

Az ablak felső részében az összes konfigurált ügyintéző megjelenik az **Összes ügyintéző listája** területen.

- Ügyintéző hozzáadása:

Válassza ki azokat az ügyintézőket, akiket meg kíván jeleníteni az **Összes ügyintéző listája** területen, majd kattintson az **Ügyintéző hozzáadása** gombra, vagy kattintson duplán az ügyintéző nevére az **Összes ügyintéző listája** területen.

A ügyintéző megjelenik a **Kiválasztott ügyintézők listája** területen.

Mejegyzés: Minden ügyintézőt egyenként kell kiválasztani.

- Ügyintéző törlése:

Válassza ki az ügyintézőt a **Kiválasztott ügyintézők listája** területen, majd kattintson az **Ügyintéző törlése** gombra, vagy kattintson duplán az ügyintéző nevére a **Kiválasztott ügyintézők listája** területen.

A ügyintéző eltűnik a **Kiválasztott ügyintézők listája** területről.

- Az összes ügyintéző törlése:

Kattintson az **Összes ügyintéző törlése** gombra. Az összes ügyintéző eltűnik a **Kiválasztott ügyintézők listája** területről.

2. A megadott adatok érvénybe léptetéséhez kattintson az **OK** gombra, majd zárja be a testreszabás ablakot.

Megjelenik a **Felügyelő konzol** megfigyelési ablaka. A táblázatból leolvasható a testreszabás.

1.5.4 Ügyintézők tevékenységi sebessége megjelenítésének testreszabása

Az **Ügyintézők tevékenységi sebessége** grafikon testreszabása során lehetőség van:

- A T1 és T2 tevékenységi küszöb megjelenítési százalékának módosítására.
- A grafikon beosztásának módosítására.

Hozzáférés

Kattintson a **Paraméterek** gombra. Megjelenik a Testreszabás ablak.

Eljárás

- A **Küszöb** területen:
 1. Jelölje be a **Megjelenítés** négyzetet ahhoz, hogy megjelenjenek a T1 és T2 küszöbök a tevékenységi sebesség grafikonon.
 2. A **T1 =** és **T2 =** mezőben adja meg a kívánt értéket. A T1 és a T2 érték a szolgáltatás minőség-ellenőrzésének támpontja, amely lehetővé teszi a tevékenységi sebesség gyors elemzését.

Megjegyzés: A T1 és T2 lehetővé teszi az ügyintézők tevékenységi sebessége megjelenítési küszöbének módosítását.

- A **Beosztás** területen:
 3. Válassza ki a kívánt beosztást az **Egyik sem, Függőleges, Vízszintes** vagy **Mindkettő** négyzet bejelölésével.
 4. A megadott adatok érvénybe léptetéséhez kattintson az **OK** gombra, és zárja be a testreszabás ablakot.

Megjelenik a Felügyelő konzol megfigyelési ablaka. A grafikon az új testreszabás alapján jelenik meg.

Közlemények alkalmazása

A közlemények a telefonforgalom kezelése során kerülnek közvetítésre. A Telefonközpont tartalmazza az alapközleményeket. Önnek azonban lehetősége van újak létrehozására is.

2.1 Közlemények leírása

A közlemények négy típusa a következő:

– **Üdvözlő közlemény**

Ez a közlemény a csoporthoz történő hívás beérkezésekor kerül leadásra. (maximum 60 másodperc)

– **Hívásvárakoztatási közlemény**

Az első közlemény akkor kerül alkalmazásra, amikor a hívás első alkalommal csatlakozik a hívásvárakoztatás vonalra; ez egyszer kerül leadásra. (maximum 60 másodperc) A második közlemény az első hívásvárakoztató üzenet után kerül alkalmazásra, mindaddig, amíg a hívás el nem hagyja a hívásvárakoztató vonalat. (maximum 300 másodperc)

– **Hívásátirányítási közlemény**

Ez a közlemény akkor kerül leadásra, ha a hívásvárakoztató vonal telített. (maximum 60 másodperc)

– **Zárási közlemény**

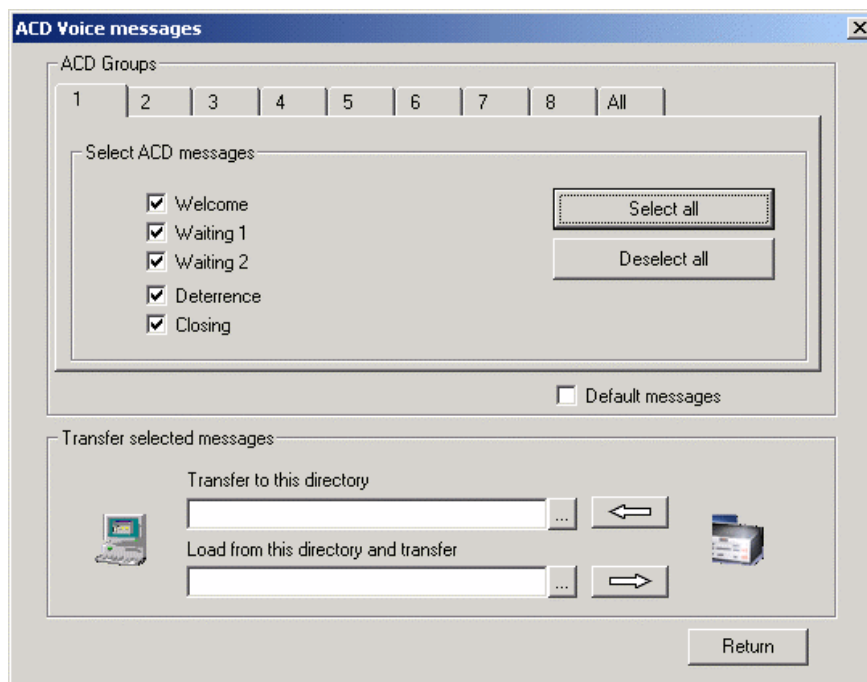
Ez a közlemény akkor kerül leadásra, amikor az ACD csoport zárva van. (maximum 60 másodperc)

Mejegyzés: Az első hívásvárakoztatási, az üdvözlő, a hívásátirányítási és a zárási közlemény minimum értéke 0 másodperc. A második hívásvárakoztatási közlemény minimum értéke 20 másodperc. A 0 másodperces közleményérték beállítása lehetővé teszi a közlemény törlését.

2.2 Közlemények kiválasztása

Az alkalmazni kívánt közlemények kiválasztásához az alábbiakban leírtak szerint járjon el:

1. Kattintson az **ACD Üzenetekre**. Az **ACD hangüzenetek** ablak jelenik meg. Ez az ablak az alábbi két zónát tartalmazza:
 - Az **ACD csoport** zóna lehetővé teszi a közlemények szétválogatását minden csoportra vagy csoportok egészére.
 - A **Kiválasztott üzenetek továbbítása** zóna lehetővé teszi a közlemények importálását vagy exportálását a Telefonközpont vagy a rendszer felé.



2. Az **ACD csoport** zónában kattintson az **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** vagy **8** számra, ha csoportonként kívánja a közleményeket kiválasztani, vagy kattintson az **Összes** feliratra a csoport összes közleményének kiválasztásához.

2.1 Ha egyenként kívánja a közleménytípusokat kiválasztani, jelölje be, vagy törölje a jelölést a megfelelő mezőben:

- **Üdvözlés:** Ez a közlemény a csoporthoz történő beérkezéskor kerül leadásra.
- **Hívásvárakoztatás 1:** Ez a közlemény egyszer kerül leadásra, amikor a hívó a hívásvárakoztatás vonalra lép be.
- **Hívásvárakoztatás 2:** Ez a közlemény az első hívásvárakoztatási közlemény után kerül leadásra.
- **Zárás:** Ez a közlemény a hívásnak a csoporthoz történő beérkezésekor kerül leadásra, hogy jelezze, a csoport zárva van.
- **Hívásátirányítás:** Ez a közlemény akkor kerül leadásra, amikor a hívásvárakoztatási vonal telített.

2.2 Az 5 közlemény kiválasztásához kattintson az **Összes kijelölése** gombra.go

*Mejegyzés: A kiválasztás törléséhez kattintson az **Összes kijelölés törlése** gombra.*

3. A **Kiválasztott üzenetek továbbítása** zónában kattintson a mező jobb oldali gombjára a **Bevitel a könyvtárból és továbbítás** gombra. A **Könyvtár kiválasztása** ablak jelenik meg. Az alapközlemények az alábbi könyvtárban találhatók: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Ezek csak angolul állnak rendelkezésre.

40 üzenet áll rendelkezésre (ACD csoportonként 5). Minden üzenetet egy 3 számból - x, y, z - álló fájl és .wav kiterjesztés azonosít.

– **x** az ACD csoport számának felel meg (1-8-ig)

- **y** mindig 0-val egyenlő
- **z** az ACD csoport üzenetének felel meg (1-5-ig)

Az üzenetek típusai a következők:

- **1** az üdvözlő üzenetnek felel meg
- **2** a hívásvárakoztatás 1. üzenetének felel meg
- **3** a hívásvárakoztatás 2. üzenetének felel meg
- **4** a hívásátirányítás üzenetnek felel meg
- **5** a zárási üzenetnek felel meg

Például a 305.wav fájl a 3. csoport zárási üzenetének felel meg.

Mejegyzés: Az ACD elindításakor a rendszer egyetlen üzenetet sem tartalmaz. Teszteléséhez kötelező az alap ACD üzeneteket aktiválni.

4. Válassza ki a közleményeket és kattintson a => gombra. A kiválasztott üzenetek a Telefonközpontba kerülnek továbbításra.
5. Kattintson az **OK** gombra. Az **ACD hangüzenetek** ablak bezárul.

2.3 Közlemény-üzenetek létrehozása

Közlemény üzeneteinek létrehozásához használja a PC-jén rendelkezésre álló rögzítő programot (Window/accessoires/Multimedia/Magnetophone ...) vagy a teljes multimédia alkalmazást.

2.3.1 Közlemények (.wav) rögzítése PC segítségével

A következő módon járjon el:

1. A PC-jén nyisson meg rögzítő segédeszközt a **Start > Programs > Accessoires > Multimedia (vagy Entertainment) > Sound recorder** menüpontra történő kattinással. A következő ablak jelenik meg:



Az üzenet rögzítéséhez számítógépének hangkártyával kell rendelkeznie. Ellenkező esetben egy üzenet tájékoztatja, miszerint a rögzítő csökkentett üzemmódban működik.

2. Ha a hangkártya rendelkezésre áll és konfigurálva van, kezdje el az üzenet rögzítését alul, az ablak jobb oldalán található piros gomb megnyomásával.
3. A felvétel leállításához nyomja meg a téglalap alakú gombot.
4. A rögzített üzenet ellenőrzéséhez és meghallgatásához nyomja meg a háromszög alakú gombot.
5. Ha az üzenet megfelelő, mentse el a **File > Save** paranccsal. Nevezze el a fájlt és ellenőrizze az üzenet formátumát.

Figyelem:

A közleménynek CCITT A-law 8 KHz, 8 bit, mono formátummal kell rendelkeznie. A létrehozott közleményeknek ugyanazt a nevet kell viselniük, mint az alapüzeneteknek.

6. Ha a formátum nem megfelelő, kattintson a **Change** gombra és válassza ki a CITT A-law 8 KHz, 8 bit, mono formátumot. Kattintson az **OK** gombra az érvényesítéshez és újra az **OK** gombra az üzenet mentéséhez.

2.3.2 ACD üzenetek rögzítése adatportálon keresztül

Ha az ACD üzeneteket nem tudja PC-n keresztül rögzíteni, az információk üzenetek rögzítésére lehetőséget nyújt a Reflexe adatportál (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1 - 50-ig), exportálásukra pedig a PM5/hangalkalmazások/információ-üzenetek/továbbítás menü. Az exportálás után az üzeneteket konvertálni kell, valamint át kell nevezni ACD kompatibilis formátumba, majd vissza kell importálni az ACD-be.

2.3.3 Közleményfájl konverziója

Ha az Ön fájl formátuma nem kompatibilis, konvertálja azt át a következő módon:

- Nyissa meg a módosítandó .wav fájlt a **Sound recorder** alatt és kattintson a **File > Properties** gombra a fájl formátumának ellenőrzéséhez.
- Ha a jelzett formátum eltér a CCITT A-Law 8 KHz, 8 bit, mono formátumtól, kattintson a **Convert now...** gombra. Egy ablak jelenik meg, itt válassza ki a CCITT A-Law iou CCITT -law formátumot és kattintson az **OK** gombra az érvényesítéshez.
- Mentse el a fájlt.

2.3.4 ACD üzenetek rögzítése professzionális stúdión keresztül

Az optimális minőség érdekében szükséges professzionális hangstúdió szolgáltatásait igénybe venni. Ebben az esetben a fájlok formátumának előírásait tartsa be.