

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Applicazione Agente

Guida Utente



NOTA

Le specifiche del prodotto contenute in questo documento possono subire evoluzioni e modifiche senza preavviso. I prodotti ed i servizi descritti in questo documento possono non essere disponibili in tutti i paesi. Per ottenere informazioni aggiornate, rivolgersi al proprio rappresentante Alcatel o al proprio rivenditore.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Tutti i diritti riservati per tutti i paesi. La riproduzione anche parziale del presente documento è vietata senza la previa autorizzazione espressa di Alcatel.

Il logo Alcatel® e Alcatel sono marchi depositati di proprietà di Alcatel. Tutti gli altri marchi citati sono proprietà delle società che li hanno depositati.

Questo manuale è stato aggiornato per la versione R3.0.

La marcatura CE indica che questo prodotto è conforme alle seguenti direttive comunitarie:

- 89/336/CEE (Compatibilità elettromagnetica)
- 73/23/CEE (Sicurezza e Bassa Tensione)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Capitolo 1**Applicazione agente - Utilizzo**

1-1	Introduzione all'Applicazione agente	1. 1
1-2	Descrizione dell'applicazione	1. 1
1-2-1	Interfaccia dell'Applicazione agente	1. 1
1-2-2	Avvio dell'Applicazione agente	1. 2
1-2-3	Chiusura dell'Applicazione agente.....	1. 4
1-2-4	Parametrizzazione dell'ambiente di lavoro	1. 4
1-3	Descrizione delle funzioni	1. 6
1-3-1	Monitoraggio dell'attività dell'agente.....	1. 6
1-3-2	Informazione sulle chiamate.....	1. 8
1-3-3	Elenco chiamate	1. 9
1-3-4	Gestione delle informazioni Clienti.....	1. 11
1-3-5	Visualizzazione delle informazioni.....	1. 14
1-3-6	Statistiche sulle attività	1. 15

Capitolo 2**Applicazione agente - Configurazione**

2-1	Introduzione alla Configurazione dell'Applicazione agente ..	2. 1
2-2	Avvio della configurazione	2. 1
2-3	Configurazione generale dell'Applicazione agente	2. 2
2-4	Configurazione dei diritti degli agenti	2. 5

1-1 Introduzione all'Applicazione agente

L'Applicazione agente è un software che si installa sulla postazione di lavoro informatica dell'agente. Questo software consente la comunicazione permanente con il Call Center integrato nel server delle comunicazioni.

In ricezione, l'Applicazione agente viene informata in tempo reale del carico ACD (Automatic Call Distribution) e l'agente può consultare le statistiche di traffico. Nel momento in cui si presenta una chiamata in arrivo sul telefono dell'agente, l'Applicazione agente riceve tutte le informazioni della comunicazione da gestire: il tempo di attesa, il numero del chiamante... L'Applicazione agente può così interagire con i sistemi informatici esterni per la visualizzazione del record Cliente.

In chiamata, l'Applicazione agente offre all'operatore maggiore ergonomia nell'utilizzo della propria postazione. L'agente può infatti dichiarare più facilmente il proprio stato (in servizio, fuori servizio...) ma anche indicare le proprie competenze (gruppi ACD), connettersi a qualsiasi postazione (free-seating) e annotare il tipo delle chiamate.

1-2 Descrizione dell'applicazione

1-2-1 Interfaccia dell'Applicazione agente

L'interfaccia dell'Applicazione agente è suddivisa nelle seguenti zone:

- La barra degli strumenti
- La barra d'informazione della chiamata
- I grafici
- La barra di stato

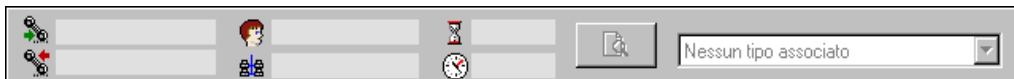
1-2-1-1 La barra degli strumenti



La barra degli strumenti funge da Menu e consente di accedere alle funzioni di monitoraggio, di informare l'agente che c'è un messaggio da consultare, di visualizzare o nascondere i grafici e di scegliere le preferenze.

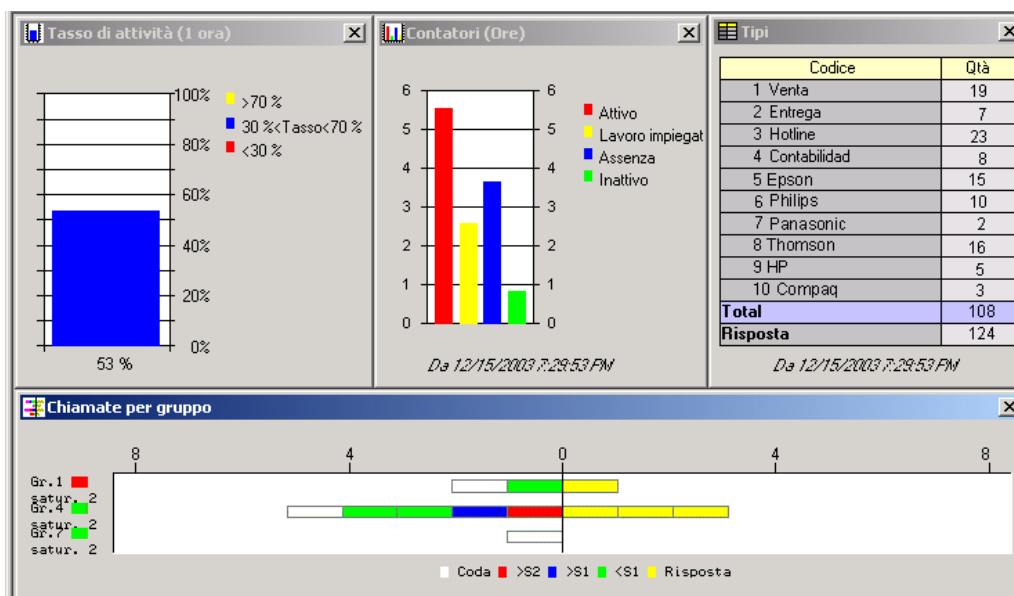
Capitolo 1 *Applicazione agente - Utilizzo*

1-2-1-2 La barra d'informazione della chiamata



La barra d'informazione della chiamata fornisce tutte le informazioni relative alla chiamata ricevuta. Consente anche di visualizzare il record cliente manualmente e di annotare il tipo della chiamata.

I grafici



I grafici forniscono all'agente le informazioni relative alla propria attività: tasso di attività, contatori di durata per ogni stato, tipi di chiamate trattate e informazioni in tempo reale sul volume di chiamate in attesa e trattate dal gruppo.

1-2-1-3 La barra di stato



La barra di stato fornisce indicazioni su:

- Lo stato dell'agente
- Il numero di dispositivo associato
- Lo stato della connessione di rete con il server delle comunicazioni
(spia  connessione attiva, spia  connessione interrotta)
- La data e l'ora della chiamata.

1-2-2 Avvio dell'Applicazione agente

Al primo avvio, l'Applicazione agente visualizza la finestra di connessione.

E' necessario compilare i seguenti campi:

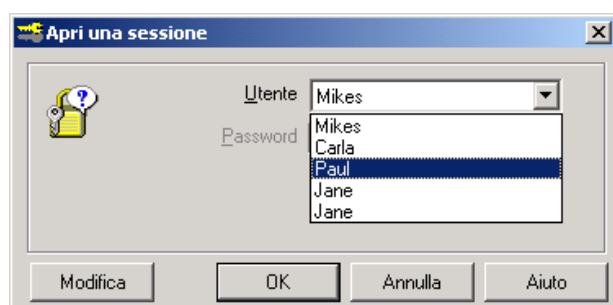
- Il nome del server delle comunicazioni visibile in rete
- La porta IP utilizzata (predefinita 20772)
- Il numero di dispositivo telefonico associato al PC dell'agente

Questi parametri vengono registrati sul PC Agent e ripresi all'avvio successivo.

Nota: La connessione dell'Applicazione agente può fallire quando il numero di licenze è inferiore al numero di agenti che cercano di collegarsi all'applicazione.

1-2-2-1 Password

L'agente si identifica tra gli utenti autorizzati ad operare nel Call Center.



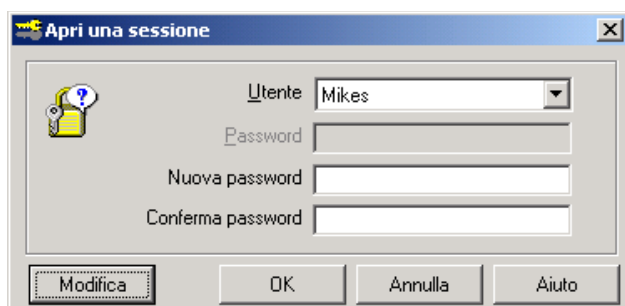
Una volta identificato, all'agente può essere richiesto l'inserimento della propria password. E' così possibile connettersi a qualunque postazione (funzionamento in free-seating).

Quando la zona di inserimento della password è inattiva, non vi è alcuna password per l'agente; facendo clic su **OK** si accede all'Applicazione agente.

Nota: L'apertura della sessione può fallire se l'agente è già collegato su un'altra postazione o se la postazione è già utilizzata da un altro agente. L'agente può comunque aprire la sessione. In questo caso, l'agente viene scollegato dalla postazione alla quale è già collegato oppure la postazione viene liberata se è già utilizzata da un altro agente.

1-2-2-2 Modificare la password

L'agente può modificare la password dell'applicazione. Quando la password attuale è già inserita, appare il pulsante **Modifica**. Facendo clic su **Modifica**, si apre una nuova finestra che offre la possibilità di inserire e confermare la nuova password dell'agente.



Facendo clic su **OK** si registra la nuova password e si avvia l'Applicazione agente.

Nota: Il pulsante **Modifica** è accessibile se il responsabile del Call Center ha autorizzato questa opzione nella schermata **Diritti degli agenti** del programma **Configurazione dell'Applicazione agente**.

Il responsabile del Call Center può cancellare la password. In questo caso, l'agente può avviare l'Applicazione agente senza password o senza modificare la password.

1-2-3 Chiusura dell'Applicazione agente

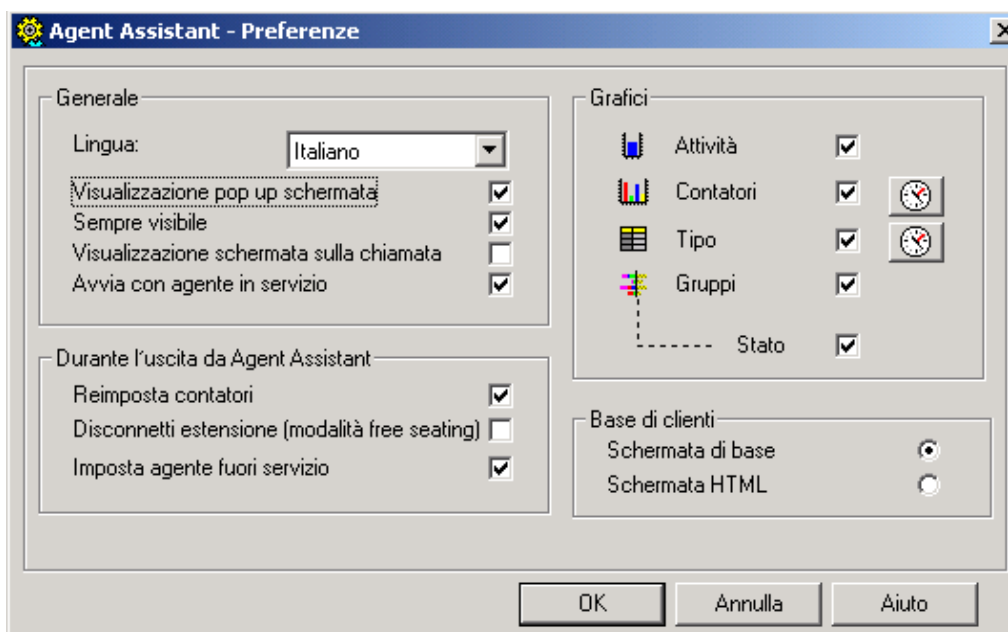
Quando l'agente esce dall'Applicazione agente, si apre una finestra di conferma. Convalidando la chiusura dell'applicazione, lo stato dell'agente cambierà a seconda delle impostazioni dell'ambiente di lavoro. Nella schermata di Parametrizzazione dell'ambiente di lavoro, se:

- Nessuna casella è selezionata, lo stato dell'agente non verrà modificato alla disconnessione dell'Applicazione agente.
- Se la casella **fuori servizio** è selezionata: l'Applicazione agente è chiusa e l'agente messo automaticamente fuori servizio. L'agente ha tuttavia la possibilità di ritornare in servizio mediante la propria postazione telefonica e ritornare attivo.
- Le caselle **disconnesso** e **fuori servizio** sono selezionate: l'agente è messo automaticamente fuori servizio e la postazione ad esso associata non è più gestita dal Call Center. Per fare in modo che l'agente possa tornare nuovamente ad utilizzare questo terminale (come postazione gestita dal Call Center), l'agente deve utilizzare l'Applicazione agente per collegarsi al terminale e, di conseguenza, tornare in servizio.

1-2-4 Parametrizzazione dell'ambiente di lavoro

Le preferenze consentono all'agente di configurare il proprio ambiente di lavoro.

La preferenze avviene mediante il pulsante .



L'agente può selezionare dei parametri nelle zone seguenti:

Generale

- La lingua utilizzata nell'Applicazione agente.
- La visualizzazione automatica del record Cliente (se disponibile e a seconda dei diritti).
- La visualizzazione dell'Applicazione agente sempre in primo piano ("sempre visibile").
- La visualizzazione dell'Applicazione agente in primo piano al momento della chiamata:
 - se l'Applicazione agente è ridotta ad icona o se c'è un'altra finestra davanti, l'Applicazione agente verrà portata in primo piano
 - caso di arrivo di una chiamata, di messaggio di informazione o cambiamento forzato di stato
- L'entrata in servizio dell'agente all'avvio dell'Applicazione agente. Se questa casella non è selezionata, l'agente sarà automaticamente fuori servizio.

Durante l'uscita dall'Applicazione agente

- L'azzeramento dei contatori durante l'uscita dall'applicazione o su richiesta.
- La specificazione del free-seating.
- La messa fuori servizio, se lo si desidera, all'uscita dall'Applicazione agente.

Nota: La funzione di messa fuori servizio è utilizzata nella modalità fissa, cioè quando l'agente è connesso in modo permanente allo stesso terminale.

Base di clienti

- Il tipo di visualizzazione del record cliente HTML o standard.

Grafici

- I tipi di grafici che si desidera utilizzare con il tasso di attività, i contatori, la tabella dei tipi, i gruppi (l'agente può visualizzare la coda con o senza lo stato dei gruppi).

I pulsanti  a destra delle caselle di selezione **Contatori** e **Tipo** servono ad azzerare i valori di detti contatori.

1-3 Descrizione delle funzioni

1-3-1 Monitoraggio dell'attività dell'agente

La funzione di monitoraggio consente all'agente di connettersi all'ACD e di modificare lo stato dal proprio PC con un semplice clic del mouse. Non c'è infatti più bisogno di farlo dalla postazione telefonica. I pulsanti della barra degli strumenti servono al monitoraggio.

1-3-1-1 Modifica dello stato

Queste funzioni di modifica dello stato sono accessibili dalla barra degli strumenti:

- In servizio



L'agente è in attesa di chiamate, pronto a trattare un'eventuale chiamata ACD.

- Lavoro impiegatizio



L'agente non è in comunicazione ma sta effettuando un lavoro complementare a seguito di una chiamata ACD. Durante questo periodo di tempo all'agente non viene inoltrata alcuna chiamata.

- Assenza temporanea



Ad un agente temporaneamente assente non viene inoltrata alcuna chiamata; l'agente è in pausa.

- Fuori servizio



L'agente non riceve chiamate; non è più in servizio ma è comunque collegato al terminale.

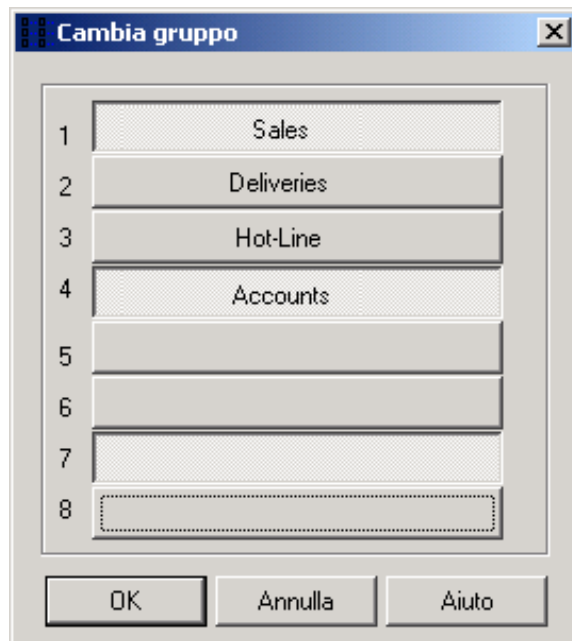
La barra di stato della barra degli strumenti indica chiaramente e in tempo reale lo stato dell'agente. Questa barra di stato ricorda anche il numero di dispositivo telefonico associato all'Applicazione agente:

Nota: Se l'agente non è stato assegnato ad alcun gruppo, tutti i pulsanti di modifica di stato saranno inattivi.

1-3-1-2 I gruppi

Le chiamate vengono inoltrate agli agenti a seconda del loro gruppo di competenze.

Questo pulsante  consente all'agente di inserirsi o di uscire dai vari gruppi.



L'elenco dei gruppi viene presentato sotto forma di pulsanti. Un pulsante premuto (grigio chiaro) indica che l'agente fa parte del gruppo. Se il pulsante non è premuto, l'agente non appartiene al gruppo.

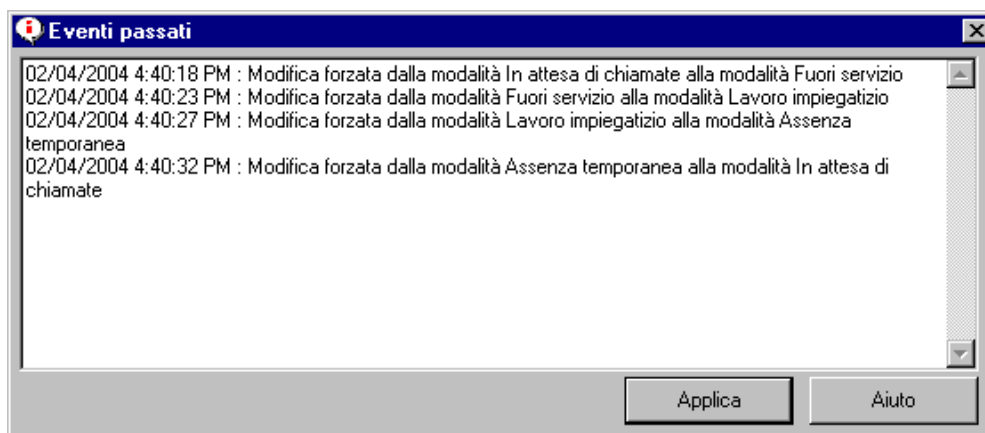
I gruppi ai quali l'agente è assegnato sono riportati tra parentesi nella barra del titolo dell'Applicazione agente.

Nota: Questa funzione è accessibile solamente se il responsabile del Call Center ha impostato questa opzione nella schermata Diritti degli agenti.

1-3-1-3 Informazione

Questa immagine lampeggiante  significa che l'agente ha ricevuto un messaggio.

Facendo clic sull'icona si apre la finestra del messaggio.



Si è verificato un cambiamento all'insaputa dell'agente: modifica forzata di stato, nuova assegnazione di gruppo ACD. Questo avviene ad esempio quando il responsabile del Call Center modifica i gruppi di appartenenza dell'agente a partire dall'applicazione di configurazione del Call Center.

L'immagine lampeggia fino a quando l'agente non consulta il messaggio e fa clic sul pulsante **Applica**.

1-3-2 Informazione sulle chiamate

Quando una chiamata viene inoltrata all'agente, compare sullo schermo la barra d'informazione della chiamata.



Descrizione delle informazioni

Questa barra d'informazione della chiamata presenta:

- : il numero del chiamante.
- : il numero richiesto.
- : il codice del cliente (codice inserito dall'agente).
- : il gruppo ACD richiesto.
- : il tempo di attesa della chiamata in coda.
- : il tempo di conversazione aggiornato in tempo reale dalla risposta dell'agente.

Tipo di chiamata

Durante la conversazione, un agente può annotare il tipo della chiamata ACD in corso.

Per qualificare la chiamata, l'agente sceglie il codice di tipo nel menu a discesa della barra d'informazione della chiamata che contiene tutti i codici di tipo.

L'agente può assegnare più tipi nel corso della conversazione ACD, ma solo il tipo attivo al momento del riaggancio sarà quello definitivo per la chiamata.

Nota: Al termine della comunicazione non sarà più possibile annotare il tipo alla chiamata. Il tipo deve essere assegnato durante la comunicazione ACD.

Nota: Questa funzione è disponibile se il responsabile del Call Center ha configurato l'opzione nella schermata **Diritti degli agenti**.

Visualizzare le informazioni

Quando la visualizzazione della schermata è disponibile, ma non automatica, l'agente può

visualizzare le informazioni facendo clic sul pulsante :

Questo pulsante serve anche a portare in primo piano le informazioni già visualizzate o ad aprirle di nuovo se la finestra è stata chiusa prima della fine della conversazione ACD.

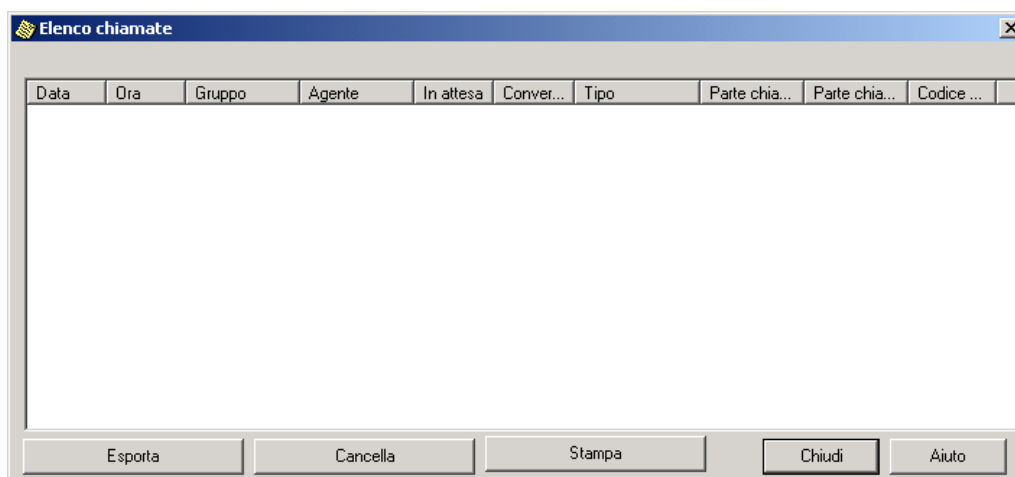
Per maggiori informazioni sull'impostazione del record, vedere Parametrizzazione dell'ambiente di lavoro.

1-3-3 Elenco chiamate

L'elenco delle chiamate è accessibile facendo clic sul pulsante , situato sulla barra degli strumenti.

L'agente può consultare l'elenco delle chiamate ACD ricevute tramite il Call Center:

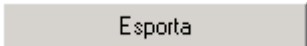
- le chiamate che hanno dato luogo ad una conversazione sono indicate in nero,
- le chiamate rimaste senza risposta sono indicate in rosso.

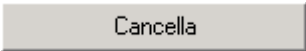


Le informazioni disponibili relative alla chiamata sono le seguenti:

- La data della chiamata.
- L'ora della chiamata.
- Il gruppo ACD richiesto (l'agente può appartenere a più di un gruppo).
- Il nome dell'agente che ha risposto alla chiamata.
- Il tempo trascorso dal cliente in coda.
- La durata della conversazione con l'agente.
- Il codice del tipo di chiamata.
- Il numero ricevuto (numero del chiamante).
- Il numero chiamato dal cliente (numero del Call Center).
- Il codice cliente, se inserito dall'agente nel corso della chiamata.

Le chiamate sono visualizzate in ordine cronologico. Per ordinare l'elenco, fare clic sul titolo della colonna da ordinare. L'ordinamento predefinito è decrescente. Un nuovo clic sulla stessa colonna produce un ordinamento crescente.

Il pulsante  consente di creare un file **journal.txt** (nome predefinito) contenente le informazioni dell'elenco chiamate. Ogni campo di questo file è separato da un segno di tabulazione. Il nome e il percorso del file creato sono modificabili.

Il pulsante  consente di eliminare il contenuto dell'elenco chiamate. Il responsabile del Call Center può anche programmare una eliminazione automatica o ciclica dell'elenco specificando un numero massimo di giorni di archiviazione all'interno della scheda *Generale* della schermata di configurazione dell'applicazione agente.

Il pulsante  consente di stampare l'elenco chiamate.

Nota: Questa funzione è disponibile se il responsabile del Call Center ha impostato l'opzione durante la configurazione dei diritti degli agenti.

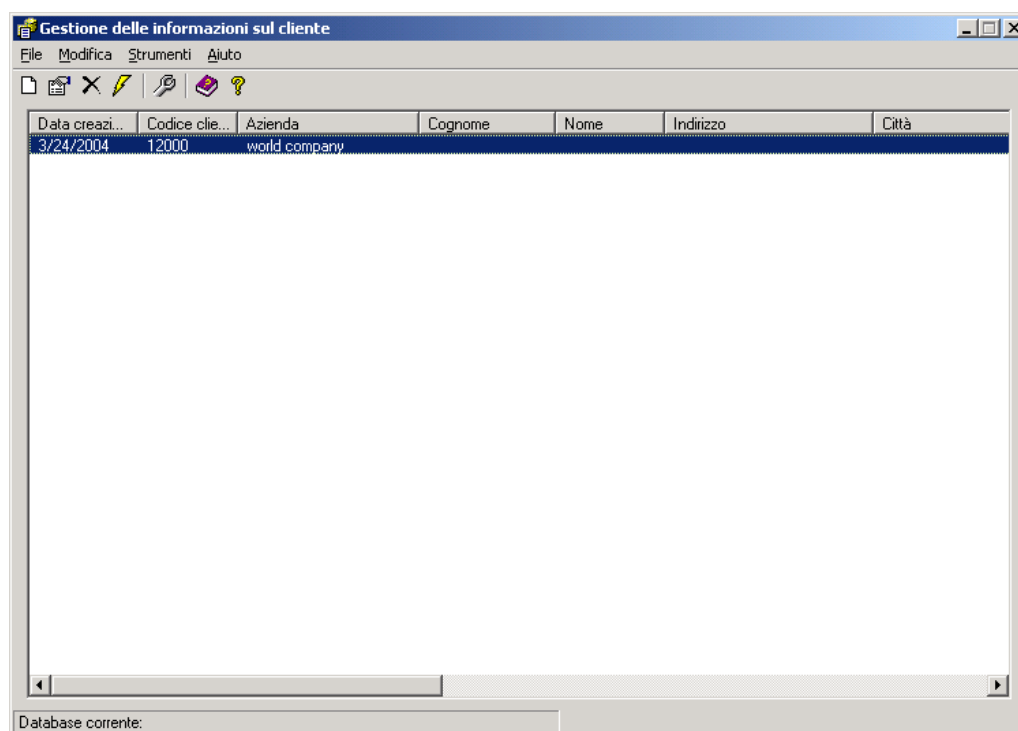
1-3-4 Gestione delle informazioni Clienti

Per accedere alla Gestione delle informazioni clienti, fare clic su . L'utente dispone quindi dei diritti dell'agente ACD che ha avviato l'Applicazione agente; si tratta dei diritti di modifica e di commento attribuiti dal responsabile del Call Center.

1-3-4-1 Interfaccia di gestione delle informazioni Clienti

Questa schermata consente di gestire le informazioni clienti con la modifica, la creazione e l'eliminazione dei record.

Un doppio clic del mouse o la convalida con il tasto Invio visualizza le informazioni Cliente.



La barra degli strumenti e i menu offrono le seguenti funzioni:

- : creazione di un nuovo record
- : modifica di un record
- : eliminazione di un record
- : aggiornamento dell'elenco dei record
- : compressione e riparazione del database
- : guida

L'elenco dei record può essere filtrato facendo clic sulle intestazioni delle colonne.

1-3-4-2 Record Cliente standard

Questa scheda consente di inserire o modificare le informazioni relative ad un cliente o una società esterna.

The screenshot shows a Windows-style application window titled "world company ()". The main title bar is yellow and contains the text "world company". The form is divided into several sections:

- Identificatore:** Contains a "Codice cliente:" field with the value "12000" and a "Numero ricevuto:" field which is empty.
- Limite data:** A field containing the date "12/01/04".
- Indirizzo:** A section containing multiple fields: "Azienda:" (filled with "world company"), "Cognome:" (empty), "Nome:" (empty), "Indirizzo:" (empty), "Città:" (empty), "CAP:" (empty), "Telefono:" (filled with "100"), "Fax:" (empty), "GSM:" (empty), "E-mail:" (empty), and "Informazioni:" (filled with "VIP"). There is also an "Invia e-mail" button next to the E-mail field.
- Applicazione:** Contains a "Collegamento all'app:" field, an "Esegui" button, and a "Cerca in..." button.
- Commenti:** A large text area for comments, currently empty.

At the bottom of the window are three buttons: "OK", "Annulla", and "Aiuto".

La zona **Identificazione** fornisce informazioni sul codice cliente e il numero ricevuto.

La zona **Limite data** ha solo un valore informativo. Non è associata infatti ad alcuna funzione e può essere utilizzata, ad esempio, per memorizzare la data di fine contratto del cliente.

La zona **Indirizzo** presenta tutte le coordinate del cliente (società, indirizzo, numero di telefono, e-mail...).

Il campo **Collegamento all'applicazione** consente di stabilire una relazione con un file o un programma come un foglio Excel o un documento Word.

1-3-4-3 Record Cliente HTML

Vi è un'alternativa al record cliente standard: il record HTML.

Questo record viene visualizzato nel browser predefinito di Windows. La sua caratteristica principale è di non essere modificabile. La scelta del tipo di visualizzazione da parte dell'agente avviene durante la parametrizzazione dell'ambiente di lavoro dell'Applicazione agente.

1-3-5 Visualizzazione delle informazioni

Quando si presenta una chiamata ACD, l'Applicazione agente offre la possibilità di visualizzare le informazioni del cliente.

Il responsabile del Call Center sceglie la modalità di visualizzazione nella configurazione generale dell'Applicazione agente, scheda **Generale**.

Le informazioni del cliente vengono visualizzate automaticamente se l'agente ha selezionato l'opzione **Visualizzazione pop up schermata** nella schermata parametrizzazione dell'ambiente di lavoro. Altrimenti l'agente può fare clic sul pulsante di visualizzazione delle informazioni della barra d'informazione della chiamata quando una chiamata ACD è in corso.

La visualizzazione della scheda può avvenire in 3 modalità: modalità integrata, modalità collegata e modalità specifica.

Modalità integrata

L'Applicazione agente è fornita con il tool **Gestione delle informazioni sul cliente** che consente la visualizzazione del record in modalità integrata. Due tipi di record possono quindi essere utilizzati:

- il record standard
- il record HTML

La scelta del tipo di visualizzazione del record avviene nella parametrizzazione dell'ambiente di lavoro. Il parametro è modificabile da ogni agente.

Il diritto di modificare i record e di modificare il campo **commento** del record sono definiti dal responsabile del Call Center.

La visualizzazione del record avviene mediante il numero del chiamante. Se non esiste alcun record nel database clienti che contiene il numero del chiamante, comparirà un record vuoto. L'agente potrà quindi completarlo e registrarlo nel database, anche se il diritto di modificare i record è conferito all'agente solo dal responsabile del Call Center.

Nota: Il record HTML non consente alcun inserimento, modifica o aggiornamento delle informazioni dei Clienti. La modalità integrata è disponibile anche in configurazione rete (condivisione dei record clienti). La messa in opera dipende dalle capacità e dalle caratteristiche dell'infrastruttura di rete esistente.

Modalità collegata

L'Applicazione agente è fornita con uno script che consente di visualizzare un record di contatto MS Outlook. Questo script (file `script.vbs` nella cartella di installazione dell'Applicazione agente) è compilato in VBScript. Questa modalità offre una grande flessibilità di utilizzo poiché è possibile apportare qualsiasi modifica allo script senza che l'Applicazione agente venga modificata.

Nota: I diritti di modifica del record non si applicano a questa modalità di funzionamento.

Modalità specifica

Quest'ultima modalità consente di garantire l'interconnessione dell'Applicazione agente con un'applicazione di terzi. Molte aziende possiedono infatti il proprio software di "Customer Relationship Management".

Per collegare l'Applicazione agente ad un'altra applicazione cliente, il responsabile del Call Center specifica un'applicazione che verrà richiamata dall'Applicazione agente alla ricezione di una chiamata ACD. Al momento dell'assegnazione di una chiamata ad un agente, l'Applicazione agente associata esegue la riga di comando inserita in questa sezione, seguita da due parametri propri alla chiamata, il numero del chiamante e il numero richiesto.

La sintassi è la seguente:

programma [option] /1:numero_chiamante /2:numero_richiesto

A titolo d'esempio, il comando "programma [option]" può essere "Wscript.exe post_it.vbs"

1-3-6 Statistiche sulle attività

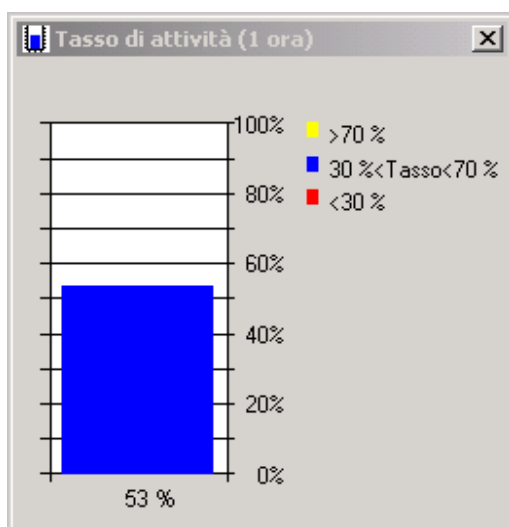
Il pulsante **Monitoring** consente all'agente di visualizzare o nascondere le statistiche scelte durante la parametrizzazione dell'ambiente di lavoro. Queste statistiche sono aggiornate in tempo reale.

La visualizzazione dei grafici è accessibile se il responsabile del Call Center ha impostato questa opzione nella schermata **Diritti degli agenti** del programma **Configurazione dell'Applicazione agente**. La dimensione della finestra di visualizzazione si adatta automaticamente a seconda delle statistiche richieste.

1-3-6-1 Attività

Questo grafico rappresenta il tasso di attività dell'agente, calcolato sull'ultima mezz'ora o sull'ultima ora. Il tasso di attività dell'agente è definito come il tempo trascorso in comunicazione ACD su un periodo dato diviso il periodo considerato. La durata del periodo del calcolo è specificata dal responsabile del Call Center dall'applicazione di configurazione del Call Center.

Il titolo della finestra indica il periodo del calcolo (1/2 ora o 1 ora).



Il colore del grafico cambia a seconda del valore del tasso.
Per default, i colori sono i seguenti:

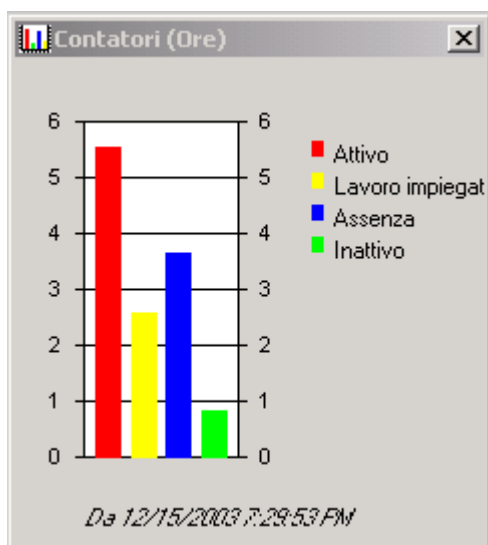
- Rosso se il tasso è inferiore a T1
- Blu se il tasso è compreso tra T1 e T2
- Giallo per la parte superiore a T2

Il responsabile del Call Center ha la possibilità di modificare i colori di questo grafico nella scheda **Colori**, così come i valori di T1 e T2 nella scheda **Generale** della schermata di configurazione generale dell'Applicazione agente.

1-3-6-2 Contatori

Il grafico **Contatori** fornisce il tempo trascorso dall'agente in ciascuno dei 4 stati:

- In servizio
- Lavoro impiegatizio
- Assenza temporanea
- Fuori servizio.



Il grafico è espresso in minuti o ore del giorno (su 24 ore) a seconda del valore del contatore più alto.

L'agente può azzerare i contatori quando lo desidera nella schermata di parametrizzazione dell'ambiente di lavoro. Può anche azzerare il contatore su richiesta o scegliere di azzerare i valori ad ogni uscita dall'Applicazione agente. La data di azzeramento diviene quindi la data dell'ultimo avvio dell'Applicazione agente.

Nota: Il contatore corrispondente allo stato dell'agente subisce un incremento solo quando l'Applicazione agente viene avviata.

1-3-6-3 Tipo

La tabella **Tipo** indica il numero di chiamate per tipo. Anche il numero di chiamate trattate viene visualizzato.

Tipi	
Codice	Qtà
1 Venta	19
2 Entrega	7
3 Hotline	23
4 Contabilidad	8
5 Epson	15
6 Philips	10
7 Panasonic	2
8 Thomson	16
9 HP	5
10 Compaq	3
Total	108
Risposta	124

Da 12/15/2003 7:29:53 PM

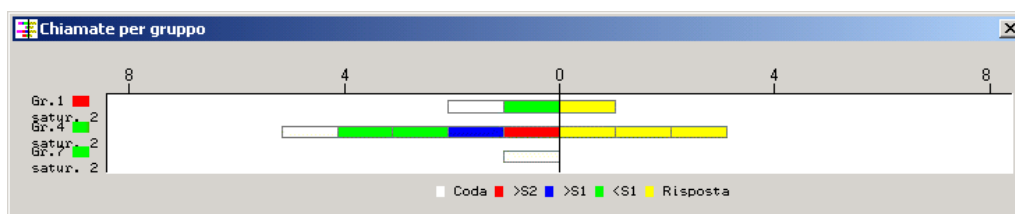
L'agente può azzerare i contatori quando lo desidera nella schermata di parametrizzazione dell'ambiente di lavoro. I contatori vengono azzerati su richiesta o ad ogni uscita dall'Applicazione agente. La data di azzeramento diviene quindi la data dell'ultimo avvio dell'Applicazione agente.

Per maggiori informazioni sul tipo di chiamate, vedere la sezione Informazioni sulle chiamate.

1-3-6-4 I gruppi

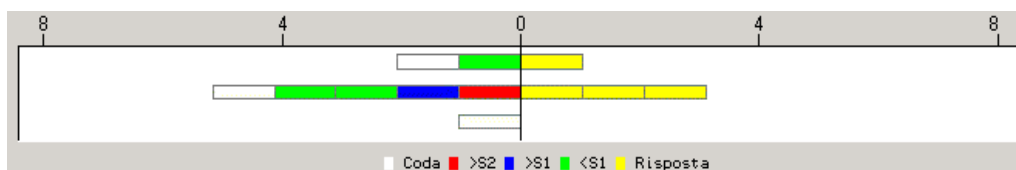
Questo grafico aggiornato in tempo reale fornisce

- Lo stato dei gruppi dell'agente
- La lunghezza massima della lista di attesa
- Il numero di chiamate trattate per gruppo (istogramma orizzontale).



1-3-6-5 Coda

La coda consente di visualizzare, mediante colori, lo stato della coda di attesa.



La coda e il numero di chiamate in attesa distribuite a seconda delle soglie S1 e S2 vengono visualizzate a sinistra della riga 0. Le soglie possono essere impostate dal Call Center. Le chiamate trattate vengono visualizzate a destra della riga 0.

Le soglie S1 e S2 definiscono i tempi a partire dai quali viene calcolato il numero delle chiamate in attesa.

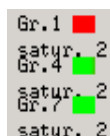
Per default, i colori sono i seguenti:

- Bianco: materializzazione della dimensione massima della coda
- Rosso: numero di chiamate la cui attesa è superiore a S2
- Blu: numero di chiamate la cui attesa è superiore a S1
- Verde: numero di chiamate la cui attesa è inferiore a S1
- Giallo: numero di chiamate trattate

I colori possono essere modificati dal responsabile del Call Center nella Scheda **Colori** della schermata di Configurazione dell'Applicazione agente.

1-3-6-6 Stato dei gruppi

Un rettangolo colorato viene visualizzato accanto alla descrizione del gruppo, a sinistra dell'istogramma. Il colore del rettangolo indica lo stato del gruppo.



I colori predefiniti sono i seguenti:

- Grigio : gruppo chiuso
- Verde: gruppo aperto
- Arancione: gruppo in saturazione prima della temporizzazione di degradazione dei messaggi di sovraccarico, da meno di 20 secondi
- Rosso: gruppo in saturazione dopo la temporizzazione di degradazione dei messaggi di

sovraccarico, da più di 20 secondi

I colori possono essere modificati dal responsabile del Call Center nella scheda **Colori** della schermata Configurazione generale dell'Applicazione agente.

L'agente può nascondere lo stato dei gruppi durante la parametrizzazione dell'ambiente di lavoro.

Applicazione agente - Configurazione

2-1 Introduzione alla Configurazione dell'Applicazione agente

L'applicazione **Configurazione dell'Applicazione agente** è destinata al responsabile del Call Center. Questa interfaccia esclusiva e intuitiva serve a modificare tutti i parametri dell'Applicazione agente.

Nota: Sulla rete può essere avviata solo una sessione alla volta di questa applicazione.

Questa applicazione gestisce le seguenti funzioni:

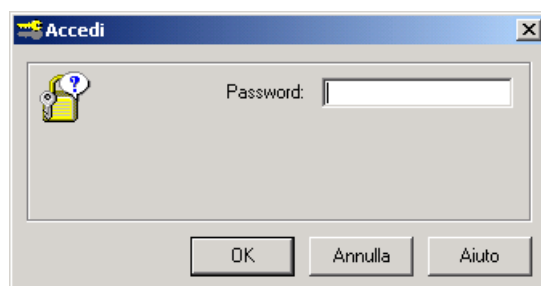
- I parametri generali dell'Applicazione agente (come la modalità di collegamento al database Clienti),
- I colori dei grafici delle statistiche ACD (identici per tutti gli agenti)
- I diritti di ogni agente ACD.

2-2 Avvio della configurazione

Per accedere alla configurazione dell'Applicazione agente, una finestra **Accedi** consente al responsabile del Call Center di autenticarsi. Per stabilire la connessione, è necessaria una password. La password predefinita è help1954.

Nota: Se la password è stata smarrita, è possibile reinizializzarla in modo predefinito tramite PM5, accedendo al menu ACD parametri generali e Manutenzione.

L'inserimento della password provoca la visualizzazione del pulsante **Modifica**.



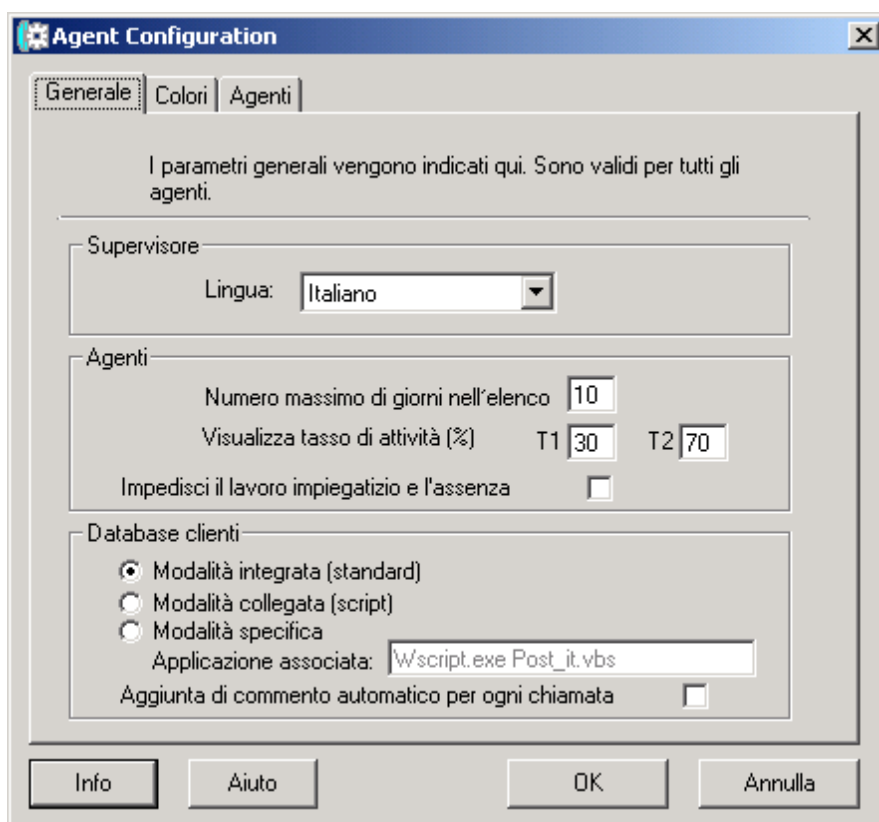
Se la password non viene indicata, il pulsante **Modifica** appare automaticamente e la zona di inserimento della password risulta disattivata. Si raccomanda tuttavia di inserire sempre una password del responsabile del Call Center e di non divulgarla.

Il responsabile del Call Center può fare clic su **Modifica** per digitare la nuova password, quindi confermarla.

2-3 Configurazione generale dell'Applicazione agente

La finestra di configurazione dell'Applicazione agente è suddivisa in tre schede:

- **Generale**
- **Colori**
- **Agenti**



Scheda Generale

Questa scheda è a sua volta suddivisa in tre zone:

- **Supervisore**

Il supervisore (responsabile del Call Center) utilizza il menu a scomparsa **Lingua** per indicare la lingua dell'interfaccia del programma.

- **Agenti**

Il responsabile del Call Center indica il **numero massimo di giorni** archiviati nell'elenco chiamate. Ogni agente dispone infatti di un elenco nel quale consultare le ultime chiamate da lui ricevute. Questo elenco non può mai essere cancellato se si utilizza il valore "0" o essere cancellato ciclicamente. E' preferibile conservare solo alcuni giorni nell'elenco chiamate per non utilizzare troppo spazio disponibile sull'hard disk dei computer degli Agenti ACD. I valori autorizzati sono compresi tra 0 e 30.

- La sezione **visualizza tasso di attività** consente al responsabile del Call Center di modificare i valori di soglia T1 e T2 del grafico del tasso di attività. Questi valori sono espressi in percentuale e definiscono delle soglie di modifica del colore nel grafico.

- **Impedisci il lavoro impiegatizio e lo stato di assenza:** selezionare questa casella per impedire agli agenti di utilizzare gli stati "Lavoro impiegatizio" e "Assenza temporanea". Si noti che gli agenti in "Lavoro impiegatizio" e "Assenza temporanea" sono presi in considerazione per il calcolo della lunghezza della coda mentre gli agenti in "Fuori servizio" non lo sono.

Nota: Questi parametri sono gli stessi per tutti gli Agenti ACD.

- **Database Clienti**

Il responsabile del Call Center indica la modalità di collegamento al Database Clienti. Le tre modalità possibili sono i seguenti:

- **Modalità integrata** (standard): è la modalità predefinita. L'Applicazione agente è fornita con un programma di gestione delle informazioni Clienti (*GestFiche.exe*) che consente di immagazzinare le informazioni essenziali dei clienti e di garantire la visualizzazione dei record Cliente (*Screen popup*) alla ricezione di una chiamata.
- **Modalità collegata** (script): questa modalità consente l'esecuzione di uno script (Windows Scripting Host) al momento della ricezione di una chiamata e quando l'agente fa clic sul pulsante **Gestione informazioni** nell'Applicazione agente.
L'Applicazione agente è fornita con un file script predefinito. Il linguaggio utilizzato è VBScript. Tuttavia, il responsabile del Call Center può modificare il file dello script a proprio piacimento per farlo funzionare con le proprie applicazioni. Questa modalità di funzionamento è generalmente utilizzata per accedere ad un Database Clienti contenuto in MS Outlook. Questa modalità di connessione offre una grande flessibilità di utilizzo poiché è possibile apportare qualsiasi cambiamento allo script senza che l'Applicazione agente venga modificata. Per qualsiasi ulteriore informazione sull'utilizzo degli script personalizzati, contattare il proprio distributore.
- **Modalità specifica:** quest'ultima modalità consente di garantire l'interconnessione dell'Applicazione agente con un'applicazione di terzi. Molte aziende utilizzano infatti il proprio software di "Customer Relationship Management". Concretamente, il responsabile del Call Center può specificare un'applicazione che sarà richiamata dall'Applicazione agente alla ricezione di una chiamata ACD. Al momento dell'assegnazione di una chiamata ad un agente l'Applicazione agente associa esegue la riga di comando inserita in questa sezione, seguita da 2 parametri specifici della chiamata, il numero del chiamante e il numero richiesto.

La sintassi è la seguente:

programma [option] /1:numero_chiamante /2:numero_richiesto

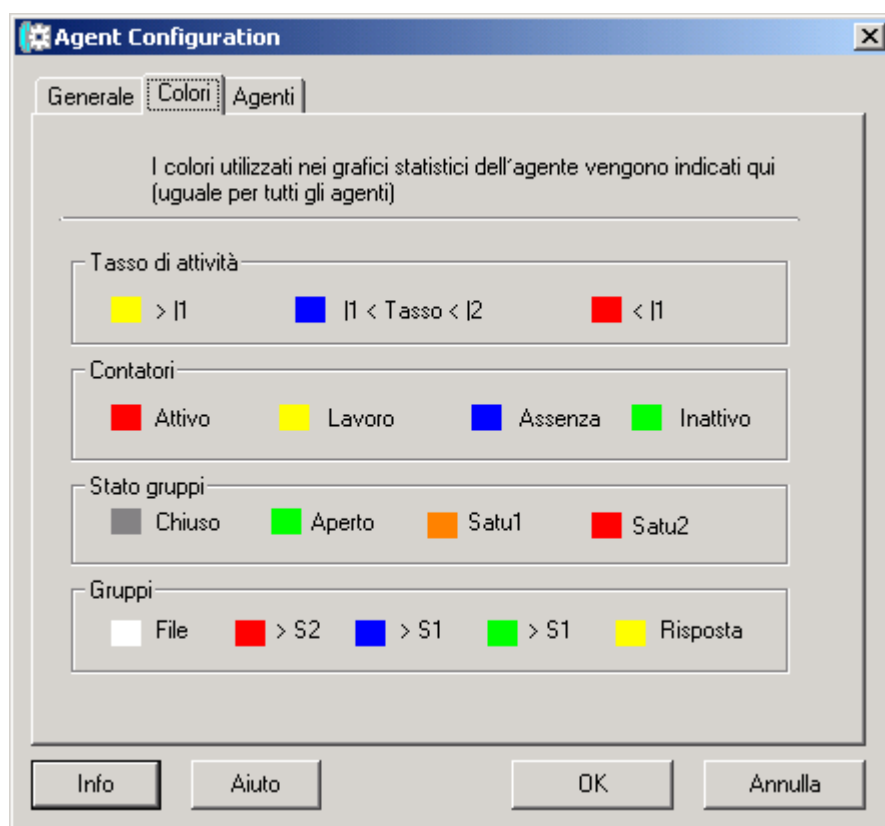
A titolo d'esempio, il comando "programma [option]" può essere "Wscript.exe post_it.vbs"

Aggiunta di un commento automatico per ogni chiamata. Se questa casella è selezionata, alla ricezione delle chiamate ACD, il campo commento del database viene riempito automaticamente (prima dell'eventuale visualizzazione del record) da una linea di testo che indica la data, l'ora e l'agente al quale è stata assegnata la chiamata.

Nota: Questi parametri sono gli stessi per tutti gli Agenti ACD.

Scheda Colori

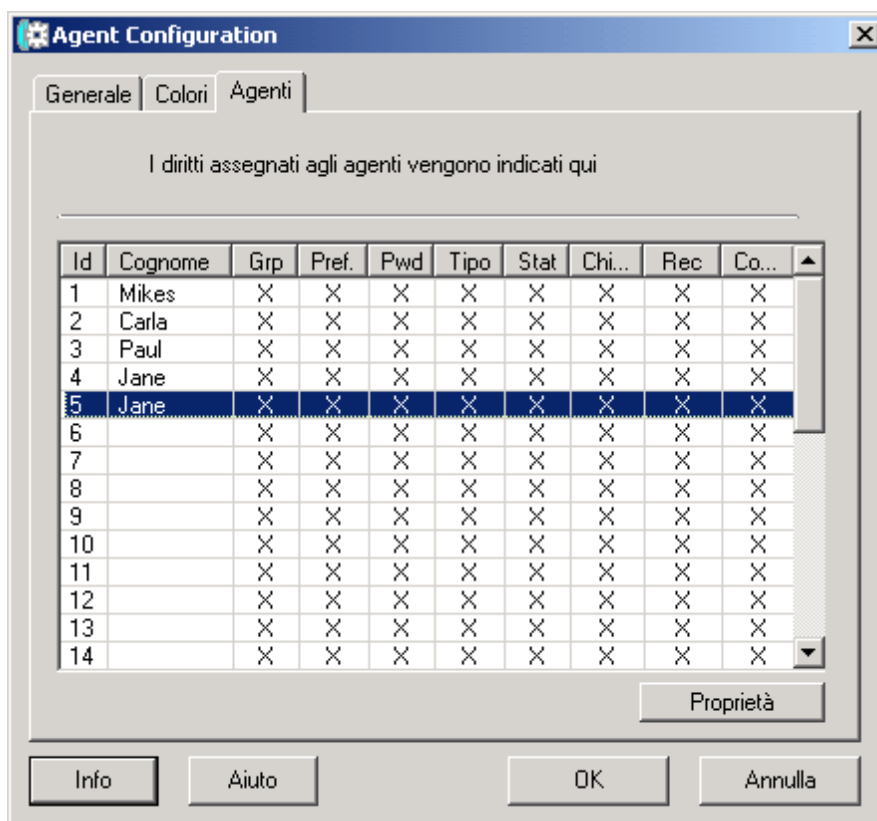
La scheda **Colori** consente la selezione di tutti i colori dei grafici utilizzati nelle statistiche dell'Applicazione agente. Si tratta dei grafici dei **Tassi di attività** degli agenti, dei **Contatori** di durata per stato, degli stati dei gruppi e della loro coda.



Nota: Questi parametri sono gli stessi per tutti gli Agenti ACD.

Scheda Agenti

In questa finestra sono elencati tutti gli agenti. L'Applicazione agente gestisce, come parametro predefinito, 32 Agenti ACD. Ogni agente in elenco è provvisto di **Identificatore** e del proprio **Nome**. Questi parametri sono modificabili solamente dal responsabile del Call Center mediante il modulo di configurazione del Call Center.



Le abbreviazioni utilizzate nelle intestazioni delle colonne hanno il seguente significato:

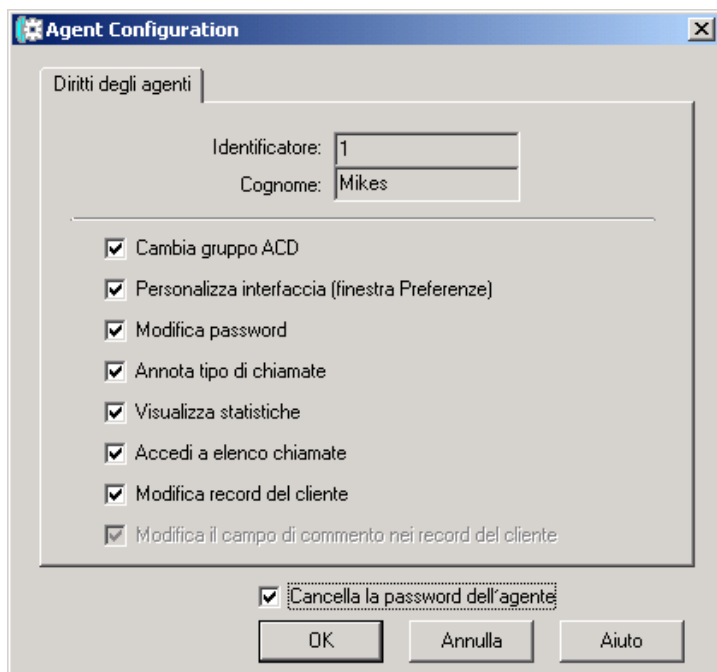
- **Pref:** personalizza interfaccia (finestra Preferenze)
- **Pwd:** modifica password
- **Qual:** annota tipo di chiamate
- **Stat:** visualizza statistiche
- **Chiamata:** accedi a elenco chiamate
- **Rec:** modifica record del cliente
- **Cmt:** modifica solamente il campo commento dei record dei clienti

Per modificare i **Diritti degli agenti**, occorre selezionare l'Agente ACD da modificare e fare clic sul pulsante **Proprietà**.

2-4 Configurazione dei diritti degli agenti

Le caselle da selezionare della scheda **Diritti degli agenti** consentono di convalidare o invalidare il diritto ad esse associato.

Nota: Il responsabile del Call Center dovrà passare per il modulo di configurazione del Call Center per modificare il nome di un agente.



- **Cambia gruppo ACD**

Questo diritto rende visibile il pulsante  nella barra degli strumenti dell'Applicazione agente in modo che l'agente possa accedere alla finestra dei cambiamenti di Gruppo.

- **Personalizza interfaccia (finestra Preferenze)**

Questo diritto rende visibile il pulsante  nella barra degli strumenti dell'Applicazione in modo che l'agente possa accedere alla schermata di parametrizzazione dell'ambiente di lavoro.

- **Modifica password**

Questo diritto consente all'Agente di modificare la propria password di connessione all'avvio dell'Applicazione agente.

- **Annota tipo di chiamate**

Questo diritto rende visibile il menu a discesa dei tipi di chiamate nella barra d'informazione della chiamata dell'Applicazione agente, in modo che l'agente possa annotare i tipi delle proprie chiamate.

- **Visualizza statistiche**

Questo diritto rende visibile il pulsante  nella barra degli strumenti dell'Applicazione agente in modo che l'agente possa ingrandire la finestra dell'Applicazione agente e visualizzare i grafici delle statistiche sulle attività ACD ("Tasso di attività", "Contatori", "Tipo" e "Gruppi").

- **Accedi a elenco chiamate**

Questo diritto rende visibile il pulsante  nella barra degli strumenti dell'Applicazione agente in modo che l'agente possa accedere alla schermata Elenco chiamate.

- **Modifica record del cliente**

Questo diritto è utilizzato solo in Modalità Integrata (standard). L'agente avrà accesso in lettura o in scrittura ai record del database Clienti. Se questo diritto non è selezionato l'agente può comunque consultare il database Clienti e utilizzare la visualizzazione delle informazioni.

- **Modifica solamente il campo commento dei record dei clienti**

Questo diritto è utilizzato solo in Modalità Integrata (standard). L'agente avrà accesso in lettura ai record del database clienti e potrà modificarne il campo commento.

- **Cancella la password dell'agente**

Questo diritto consente al responsabile del Call Center di cancellare la password dell'agente.

