

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Applicazione Supervisore

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 3.1

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 Supervisore

1-1	Presentazione dell'applicazione Supervisore	1. 1
1-1-1	Connessione e disconnessione	1. 2
1-1-2	Interfaccia dell'applicazione Supervisore	1. 3
1-2	Supervisione degli agenti	1. 7
1-2-1	Parametri degli agenti.....	1. 7
1-2-2	Attività degli agenti.....	1. 10
1-3	Supervisione delle chiamate e dei gruppi	1. 12
1-3-1	Parametri dei gruppi.....	1. 12
1-3-2	Distribuzione chiamate.....	1. 13
1-4	Osservazione delle linee	1. 17
1-4-1	Osservazione dello stato delle linee	1. 17
1-5	Personalizzazione della visualizzazione	1. 17
1-5-1	Personalizzazione della schermata Distribuzione chiamate	1. 17
1-5-2	Selezione degli agenti per gruppo.....	1. 18
1-5-3	Selezione degli agenti uno per uno	1. 19
1-5-4	Personalizzazione della visualizzazione del tasso di attività degli agenti	1. 19

Capitolo 2

Utilizzo dei messaggi

2-1	Descrizione dei messaggi	2. 1
2-2	Selezione dei messaggi	2. 1
2-3	Creazione di messaggi	2. 3
2-3-1	Registrazione dei messaggi (.wav) dal PC	2. 3
2-3-2	Registrazione dei messaggi ACD tramite un apparecchio telefonico ...	2. 4
2-3-3	Conversione del file di un messaggio	2. 4
2-3-4	Registrazione dei messaggi ACD ad opera di uno studio professionale	2. 5

1-1 Presentazione dell'applicazione Supervisore

L'applicazione Supervisore consente di visualizzare, in tempo reale, le informazioni relative all'attività del Call Center e di intervenire immediatamente per modificare i parametri, lo stato e l'assegnazione degli agenti, dei gruppi e delle chiamate ACD (Automatic Call Distribution, distribuzione automatica delle chiamate).

In questo modo, è possibile accedere in tempo reale a informazioni quali numero e stato degli agenti connessi, numero di chiamate dissuase, perse o in attesa, stato e composizione dei gruppi.

Funzioni

L'Applicazione Supervisore consente di effettuare le seguenti operazioni:

Osservazione dell'attività del Call Center.

L'applicazione Supervisore è uno strumento di controllo immediato dello stato del proprio gruppo. È possibile eseguire in tempo reale le seguenti operazioni:

- Osservare i parametri degli agenti.
- Osservare lo stato degli agenti assegnati a determinati apparecchi: liberi, in pausa, in post-elaborazione o occupati.
- Osservare l'attività degli agenti.
- Osservare il tasso di attività degli agenti (visualizzazione grafica).
- Osservare la distribuzione delle chiamate (numero di chiamate in attesa, ricevute, elaborate, abbandonate, dissuase, numero di transazioni effettuate).
- Osservare lo stato delle linee (porte ACD).

Gestire l'attività del Call Center.

È anche possibile:

- forzare lo stato degli agenti mettendoli in servizio o fuori servizio;
- forzare lo stato dei gruppi in chiusura o apertura;
- assegnare agenti a gruppi;
- modificare la priorità degli agenti nei gruppi;

Personalizzare la visualizzazione delle finestre di osservazione del Call Center.

È possibile:

- personalizzare la schermata Distribuzione chiamate;
- personalizzare il tasso di attività degli agenti.

Nota: Sebbene il supervisore possa anche rivestire il ruolo di agente, l'applicazione Supervisore non può sostituire in nessun caso l'applicazione Agente.

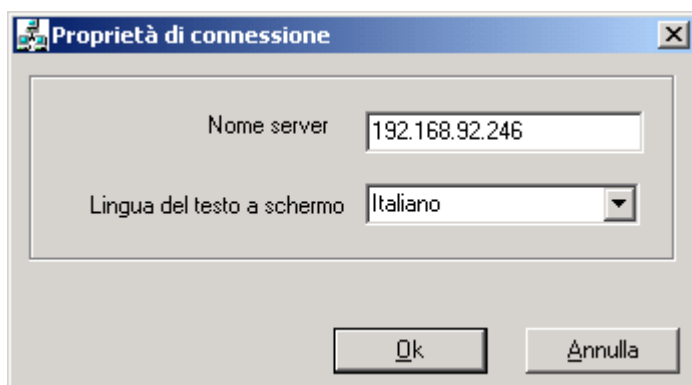
1-1-1 Connessione e disconnessione

1-1-1-1 Connessione all'applicazione Supervisore

Procedura

1. Sul desktop, fare clic sull'icona Supervisor Console.

Viene visualizzata la finestra di connessione.



2. Nel campo **Nome server**, immettere il nome o l'indirizzo IP del server.
3. Nel menu **Lingua del testo a schermo**, selezionare la lingua desiderata per la visualizzazione delle schermate.
4. Convalidare premendo **OK**.

Viene visualizzata la finestra di supervisione che indica la connessione stabilita.

È ora possibile supervisionare l'attività del Call Center.

1-1-1-2 Disconnessione dall'applicazione Supervisore

Procedura

Fare clic su  nell'angolo superiore destro della finestra per chiudere la finestra dell'applicazione.

L'applicazione Supervisore è ora disconnessa.

1-1-2 Interfaccia dell'applicazione Supervisore

1-1-2-1 Presentazione dell'interfaccia

L'applicazione Supervisore contiene i tre tipi di schermate elencati di seguito:

- schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi;
- schermata di personalizzazione della visualizzazione delle finestre di osservazione;
- schermata di osservazione dello stato delle linee (porte ACD).

1-1-2-2 Schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi

Questa schermata fornisce in tempo reale informazioni specifiche relative agli apparecchi degli agenti, ai gruppi e ai tassi di attività degli agenti (con aggiornamento ogni secondo).

È suddivisa nelle seguenti aree:

- area superiore;
- area Tasso di attività degli agenti;
- area Distribuzione chiamate.

Area superiore

Nell'area superiore sono elencate, sotto forma di tabella, le informazioni di ordine generale relative agli agenti, ad esempio numero, numero di apparecchio e nome, nonché informazioni in tempo reale (gruppi di appartenenza, ordine di priorità nei gruppi, tasso di attività, stato dell'agente, connessione dell'applicazione Agente).

	N°	Stazione	Nome	Gruppo	Rango	Tasso	Stato	PC
	1		Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	GUASTO	
	3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Fuori servizio	
	5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Fuori servizio	
	6		John	1 2	02 02	0 %	Fuori servizio	
	7	106	Toto	1 2	02 05	0 %	GUASTO	

Da questa tabella è possibile eseguire le operazioni elencate di seguito:

- Osservare i parametri degli agenti
- Osservare in tempo reale lo stato degli agenti.

Analogamente, è possibile:

- Forzare lo stato di uno o più agenti
- Assegnare agenti a gruppi
- Modificare la priorità degli agenti nei gruppi.

Area Tasso di attività degli agenti

Questa area rappresenta lo stato di attività degli agenti sotto forma di un istogramma o di un grafico personalizzabile:



Da questa tabella è possibile eseguire le operazioni elencate di seguito:

- Osservare il tasso di attività degli agenti.

Nota: Questa schermata è personalizzabile.

Area Distribuzione chiamate

Questa area rappresenta, sotto forma di tabella, la distribuzione delle chiamate ACD verso i gruppi ACD:

- Le colonne rappresentano i gruppi selezionati nei parametri di visualizzazione.
- Le righe rappresentano i parametri delle chiamate e dei gruppi.

	Gruppo 1	Gruppo 2	Gruppo 3	Gruppo 4	Gruppo 5	Gruppo 6	Gruppo 7	Gruppo 8
Chiamate risposte	0							
Chiamate con instradamento in	0							
Tempo di attesa < tempo di	0							
Tempo di attesa > tempo di	0							
In coda > S1	0							
In coda > S2	0							
Chiamate dissuase	0							
Servizio chiamate chiuso	0							
Stato gruppo	Aperto(M)							
Gruppo congestionato								
Chiamata in attesa								
Chiamata dissuasata								

Da questa tabella è possibile eseguire le operazioni elencate di seguito:

- Osservare la distribuzione delle chiamate (traffico in tempo reale).
- Forzare lo stato dei gruppi in base alle esigenze.

Nota: Per passare dalla schermata Agente alla schermata Gruppo, fare clic sul pulsante corrispondente nella parte inferiore della schermata di osservazione.

1-1-2-3 Schermata di personalizzazione

Questa schermata consente di personalizzare la visualizzazione delle finestre di osservazione.

È suddivisa nelle seguenti aree:

- area di selezione degli agenti e dei gruppi;
- area di visualizzazione degli agenti e dei gruppi selezionati;
- area dei parametri di visualizzazione del tasso di attività degli agenti.

Area di selezione degli agenti e dei gruppi

Questa area consente di selezionare gli agenti o i gruppi che verranno visualizzati nelle finestre di osservazione.

Agente	
☒ Per gruppo	
☐ Specifico	

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

- **Agente:** consente di scegliere una modalità di selezione degli agenti e dei gruppi.
 - **Per gruppo:** consente di selezionare gli agenti per gruppo.
 - **Specifico:** consente di selezionare gli agenti uno per uno.
- **Gruppo:** consente di selezionare i gruppi da visualizzare nella schermata di osservazione dei gruppi.

Area di visualizzazione degli agenti e dei gruppi selezionati

In questa area è contenuto l'elenco degli agenti selezionati per essere visualizzati nelle schermate di osservazione, nonché l'elenco di tutti gli agenti, se l'opzione **Specifico** è selezionata nell'area di selezione degli agenti e dei gruppi.

Area dei parametri di visualizzazione del tasso di attività degli agenti

Questa area consente di personalizzare il grafico Tasso di attività degli agenti.

Limite

☒ Visualizza

T1 = 30 %

T2 = 70 %

Con linee

☐ Nessuno

☐ Verticale

☐ Orizzontale

☒ Entrambi

- **Limite:** consente di modificare la percentuale di visualizzazione dei limiti di attività T1 e T2 nel grafico:
 - **Visualizza:** consente di visualizzare o nascondere i limiti di visualizzazione.
 - **T1 =:** consente di immettere un limite di visualizzazione T1.
 - **T2 =:** consente di immettere un limite di visualizzazione T2.
- **Con linee:** consente di modificare le linee del grafico.
 - **Nessuno:** consente di visualizzare il grafico senza linee.
 - **Verticale:** consente di visualizzare il grafico con linee verticali.
 - **Orizzontale:** consente di visualizzare il grafico con linee orizzontali.
 - **Entrambi:** consente di visualizzare il grafico con linee verticali e orizzontali.

1-1-2-4 Schermata di osservazione dello stato delle linee

Questa schermata presenta in tempo reale lo stato delle linee (con un aggiornamento ogni secondo).

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

Per passare dalla schermata di osservazione dello stato delle linee alla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, fare clic sul pulsante **Linee** o **Supervisor Console** nella parte inferiore della schermata di osservazione.

1-2 Supervisione degli agenti

1-2-1 Parametri degli agenti

1-2-1-1 Osservazione dei parametri degli agenti

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti.

Presentazione

I parametri degli agenti vengono visualizzati in formato tabella:

	N°	Stazione	Nome	Gruppo	Rango	Tasso	Stato	PC
1			Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	GUASTO	
3	100		Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Fuori servizio	
5	103		Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Fuori servizio	
6			John	1 2	02 02	0 %	Fuori servizio	
7	106		Toto	1 2	02 05	0 %	GUASTO	

- **N°:** numero di identificazione dell'agente.
- **Numero:** numero di rubrica dell'apparecchio dell'agente.
- **Cognome:** cognome dell'agente.
- **Gruppi:** il gruppo o i gruppi a cui appartiene l'agente.
- **Rango:** il grado di priorità dell'agente nei gruppi ai quali appartiene.
- **Tasso:** tasso di attività dell'agente.
- **Stato:** stato operativo dell'agente.
- **PC:** stato di connessione dell'applicazione Agente. Se l'agente è connesso all'applicazione Agente (da un PC), la casella corrispondente viene visualizzata in verde.

1-2-1-2 Osservazione dello stato degli agenti

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti. Lo stato degli agenti viene visualizzato nella penultima colonna della tabella.

Presentazione

La colonna **Stato** indica in tempo reale lo stato dell'apparecchio di ogni agente.

Un apparecchio può assumere i seguenti stati:

- **In servizio**

L'agente si trova all'apparecchio. Un apparecchio in servizio può assumere diversi stati, in funzione dell'attività dell'agente.

- **Assenza temporanea**

L'agente è temporaneamente fuori servizio, ad esempio in pausa.

- **Lavoro impiegatizio**

In seguito a una conversazione ACD, l'agente deve, ad esempio, redigere un bilancio della chiamata (compilare un modulo...); egli è dunque momentaneamente disconnesso dalla catena di distribuzione delle chiamate.

- **Fuori servizio**

L'agente è disconnesso da qualsiasi gruppo ACD oppure non è associato ad alcun terminale.

Nota: Un agente osservato regolarmente fuori servizio può avere un tasso di attività dell'80% per l'ora di os-

servazione corrente.

1-2-1-3 Forzatura dello stato degli agenti

L'applicazione Supervisore consente di intervenire in tempo reale sullo stato degli agenti in base alle esigenze. Ad esempio, se giungono più chiamate, è possibile forzare lo stato degli agenti affinché rimangano in servizio e rispondano alle chiamate.

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti.

Procedura

1. Nella colonna **Stato** della tabella, fare clic sulla cella corrispondente all'agente di cui si desidera modificare i parametri.

Viene visualizzata la finestra **Parametri agente n°**.

Parametri agente n° 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Gruppo	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rango	1	1	1	1	1	1	1	1
Stazione								
Nome	Mikes							
Stato	Fuori servizio							

2. Nell'elenco a discesa **Stato**, selezionare lo stato da assegnare all'agente: **Fuori servizio, In servizio, Lavoro impiegatizio, Assenza temporanea**.
3. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati, quindi su **OK** per chiudere la finestra.

Le modifiche sono accettate dal sistema e i nuovi parametri dell'agente vengono visualizzati nella tabella.

1-2-2 Attività degli agenti

1-2-2-1 Osservazione dell'attività degli agenti

È possibile osservare in tempo reale l'attività degli agenti selezionati per essere visualizzati nelle finestre di osservazione e sapere, ad esempio, se un agente ha delle chiamate in arrivo, se è impegnato in una conversazione, se è in pausa o non è disponibile.

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti. L'attività degli agenti è osservabile nella colonna **Stato**, nella penultima colonna della tabella.

Presentazione

Quando è in servizio, l'apparecchio di un agente può presentare uno degli stati elencati di seguito:

- **In attesa di chiamate**

L'agente assegnato a un gruppo ACD può rispondere alla chiamata ACD successiva.

- **Nessuna risposta**

Un agente riceve una chiamata ma non risponde.

Esistono due possibilità:

- Se l'opzione **Gli agenti che non rispondono vengono automaticamente rimossi** è attivata, l'agente viene rimosso.
- Se l'opzione **Gli agenti che non rispondono vengono automaticamente rimossi** non è attivata, l'agente viene rimosso per il periodo di tempo definito nel campo **Durata rimozione temporanea agente in seguito a nessuna risposta** prima di riassumere lo stato **In attesa di chiamate**.

*Nota: L'opzione **Gli agenti che non rispondono vengono automaticamente rimossi** e il campo **Durata rimozione temporanea agente in seguito a nessuna risposta** sono configurati dall'amministratore del sistema.*

- **Instradamento in corso**

L'apparecchio dell'agente è riservato a una chiamata in corso di trasferimento (l'apparecchio non suona ancora).

- **Suoneria**

L'apparecchio dell'agente suona dopo il trasferimento della chiamata ACD.

- **A.C.D. occupato**

L'agente è impegnato in una conversazione ACD.

- **Standby**

L'agente ha appena riagganciato dopo una comunicazione ACD. Deve trascorrere un periodo di standby prima che possa ricevere una nuova chiamata.

Nota: Il tempo di standby è configurato dall'amministratore del sistema.

- **Non disponibile**

L'apparecchio dell'agente è occupato ad esclusione delle chiamate ACD.

- **Guasto**

L'apparecchio dell'agente non è al momento gestito dall'ACD.

- **Occupato, chiamata in uscita**

L'apparecchio dell'agente è sganciato senza che vi sia stata alcuna selezione o che l'agente abbia effettuato una chiamata al di fuori dell'ACD.

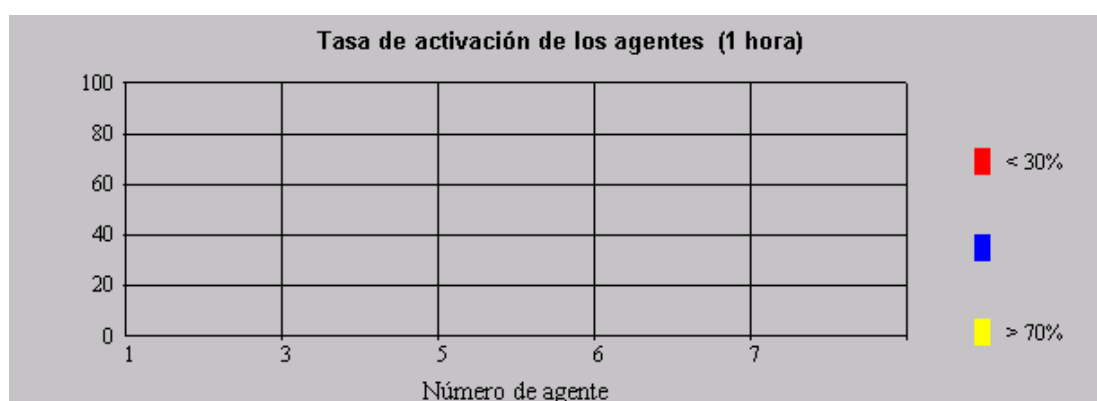
1-2-2-2 Osservazione del tasso di attività degli agenti

Accesso

Dalla finestra di supervisione dello stato degli agenti, accedere all'area **Tasso di attività degli agenti**.

Presentazione

Il tasso di attività degli agenti è rappresentato sotto forma di grafico.



Il tasso di attività corrisponde, per ogni agente, al rapporto tra il tempo trascorso in comunicazioni A.C.D. nell'intervallo di tempo selezionato e la durata del periodo di calcolo dei tassi di attività (1 ora o 1/2 ora).

È possibile modificare la visualizzazione dei dati relativi ai tassi di attività degli agenti personalizzando il grafico Tasso di attività degli agenti.

Nota: Il tasso di attività degli agenti è indicato in percentuale nella colonna Tasso della tabella di osservazione

degli agenti, nell'area superiore della finestra.

1-3 Supervisione delle chiamate e dei gruppi

1-3-1 Parametri dei gruppi

1-3-1-1 Assegnazione di agenti a gruppi

L'applicazione Supervisore consente di modificare la costituzione dei gruppi imponendo lo spostamento di un agente da un gruppo a un altro, in funzione del carico della coda di attesa, della durata delle chiamate osservate o del carico di lavoro rilevato.

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti.

Procedura

1. Nella colonna **Stato** della tabella, fare clic sulla cella corrispondente all'agente di cui si desidera modificare i parametri.

Viene visualizzata la finestra **Parametri agente n°**.

Parametri agente n° 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Gruppo	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rango	1	1	1	1	1	1	1	1
Stazione								
Nome	Mikes							
Stato	Fuori servizio							

Ok Annulla Applica

2. Nel campo **Gruppo**, selezionare o deselezionare le caselle corrispondenti ai gruppi a cui assegnare l'agente selezionato.
3. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati, quindi su **OK** per chiudere la finestra.

Le modifiche sono accettate dal sistema e i nuovi parametri dell'agente vengono visualizzati nella tabella.

1-3-1-2 Modifica della priorità degli agenti nei gruppi

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area superiore in cui sono elencati i parametri degli agenti.

Procedura

1. Nella colonna **Stato** della tabella, fare clic sulla cella corrispondente all'agente di cui si desidera modificare i parametri.

Viene visualizzata la finestra **Parametri agente n°**.

The screenshot shows a dialog box titled "Parametri agente n° 1". It contains the following elements:

- Gruppo:** A row of eight checkboxes labeled 1 through 8. Checkboxes 1, 4, and 7 are checked.
- Rango:** A row of eight spinners labeled 1 through 8, each displaying the number 1.
- Stazione:** A text input field.
- Nome:** A text input field containing the name "Mikes".
- Stato:** A dropdown menu currently showing "Fuori servizio".
- Buttons:** At the bottom, there are three buttons: "Ok", "Annulla", and "Applica".

2. Nel campo **Rango**, immettere sotto ogni gruppo una cifra corrispondente al rango che deve occupare l'agente in questo gruppo.

Nota: È possibile precisare il rango dell'agente anche per i gruppi a cui non è assegnato.

3. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati, quindi su **OK** per chiudere la finestra.

Le modifiche sono accettate dal sistema e i nuovi parametri dell'agente vengono visualizzati nella tabella.

1-3-2 Distribuzione chiamate

1-3-2-1 Osservazione della distribuzione delle chiamate

Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area **Distribuzione chiamate**.

Presentazione

L'area **Distribuzione chiamate** elenca in formato tabella:

- i parametri delle chiamate;
- i parametri dei gruppi.

1-3-2-2 Parametri dei gruppi

Presentazione

I parametri dei gruppi possono assumere i seguenti valori:

- **Stato gruppo**

Lo stato di apertura o di chiusura forzata è segnalato nelle schermate di osservazione dall'indicazione M, ossia Manuale. Per visualizzare questi stati, fare clic sul campo **Stato gruppo** e selezionare il gruppo desiderato.

Di seguito sono elencate le indicazioni di stato del gruppo:

- APERTO M: gruppo forzato in apertura.
- CHIUSO M: gruppo forzato in chiusura.
- APERTO: gruppo aperto (secondo l'intervallo di tempo o il contatto).
- CHIUSO: gruppo chiuso (secondo l'intervallo di tempo o il contatto).

- **Gruppo congestionato:** il numero di chiamate è troppo elevato, si sta verificando un sovraccarico del gruppo.

Di seguito sono elencate le indicazioni di sovraccarico per un determinato gruppo:

- Gruppo n° congestionato (arancione): non vi sono più agenti liberi nel gruppo, la prossima chiamata sarà messa in coda di attesa.
- Gruppo n° congestionato (rosso): il tempo di congestione del gruppo è superiore al valore di **ritardo prima dell'avviso di sovraccarico** definito dall'amministratore del sistema.

- **Chiamate in attesa:** vi è almeno una chiamata in coda di attesa.

- **Chiamate dissuase:** vi è almeno una chiamata dissuasiva.

Nota: Tutte le percentuali della tabella sono calcolate in rapporto alle chiamate in arrivo nell'ACD.

1-3-2-3 Parametri delle chiamate

Presentazione

I parametri delle chiamate possono assumere i seguenti valori:

- **Chiamate risposte:**
numero di chiamate ACD trasferite verso un agente e messe in comunicazione (anche se la durata della conversazione è 0 secondi), indipendentemente dal gruppo (richiesto o di sovraccarico).
- **Chiamate con instradamento in corso:**
numero di chiamate in corso di collegamento con un agente, ma non ancora stabilito.
- **Tempo di attesa < tempo di sovraccarico:**
numero di chiamate in attesa da un periodo di tempo inferiore a **tempo di sovraccarico**, dove **tempo di sovraccarico** rappresenta il ritardo di sovraccarico definito per ogni gruppo ACD dall'amministratore del sistema.

Nota: La ricerca dell'agente viene eseguita unicamente sul gruppo richiesto.

- **Tempo di attesa > tempo di sovraccarico:**
numero di chiamate in attesa da un periodo di tempo superiore a **tempo di sovraccarico**.

Nota: La ricerca dell'agente viene eseguita nel gruppo richiesto e in quello di sovraccarico se indicato.

- **In coda >S1:**

se il parametro **L'attesa inizia prima del ritardo di tempo del sovraccarico** è convalidato:

- **In coda >S1:** numero di chiamate il cui tempo di attesa è superiore a **S1**, dove **S1** è un limite definito dall'amministratore del sistema, permettendo di definire i criteri di qualità del servizio.

In questo caso, il conteggio del tempo di attesa a livello delle statistiche inizia da quando la chiamata viene messa in coda di attesa.

Se il parametro **L'attesa inizia prima del ritardo di tempo del sovraccarico** non è convalidato:

- **In coda >S1:** numero di chiamate il cui tempo di attesa è superiore a (**S1** + **tempo di sovraccarico**)

In questo caso, il conteggio del tempo di attesa a livello delle statistiche inizia allo scadere del ritardo del sovraccarico poiché l'attesa prima di questo limite viene ignorata.

- **In coda >S2:**

Se il parametro **L'attesa inizia prima del ritardo di tempo del sovraccarico** è convalidato:

- **In coda >S2:** numero di chiamate rimaste in attesa per un intervallo di tempo superiore a **S2**, dove **S2** è un limite definito dall'amministratore del sistema per definire criteri di qualità del servizio.

Se il parametro **L'attesa inizia prima del ritardo di tempo del sovraccarico** non è convalidato:

- **In coda >S2:** numero di chiamate il cui tempo di attesa è superiore a (**S2** + **tempo di sovraccarico**)

Nota: L'opzione L'attesa inizia prima del ritardo di tempo del sovraccarico è configurata dall'amministratore del sistema.

- **Chiamate dissuase:**

numero di chiamate dissuase in seguito a congestione della coda di attesa o nel caso in cui non sia stato definito alcun agente in un determinato gruppo.

- **Servizio chiamate chiuso:**

numero di chiamate effettuate durante la chiusura di un gruppo.

1-3-2-4 Forzatura dello stato dei gruppi

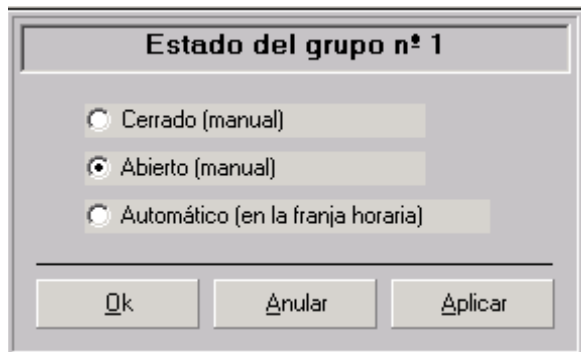
Accesso

Dalla schermata di osservazione degli agenti o dei gruppi, accedere all'area **Distribuzione chiamate**.

Procedura

1. Nella tabella, fare clic nella colonna corrispondente al gruppo da modificare.

Viene visualizzata la finestra **Stato gruppo n°**.



2. Selezionare uno dei seguenti stati:

- **Aperto** (Manuale): gruppo forzato in apertura
- **Chiuso** (Manuale): gruppo forzato in chiusura
- **Automatico** (Su intervallo di tempo): gruppo aperto secondo gli intervalli di tempo

3. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati, quindi su **OK** per chiudere la finestra. Lo stato del gruppo viene modificato in tempo reale.

1-4 Osservazione delle linee

1-4-1 Osservazione dello stato delle linee

L'applicazione **Supervisore** autorizza i supervisori ad accedere in tempo reale alle informazioni relative alle linee (porte ACD) ed effettuarne la manutenzione.

Accesso

Per accedere alla schermata di osservazione, fare clic su **Linee**.

Presentazione

Questa schermata rappresenta l'attività delle linee del server in tempo reale (aggiornamento ogni secondo). La schermata indica:

- il numero della linea compreso tra 1 e 8;
- lo stato della linea contrassegnato da un quadrato colorato posto a destra del numero della linea.

Le linee possono presentare uno dei quattro stati elencati di seguito:

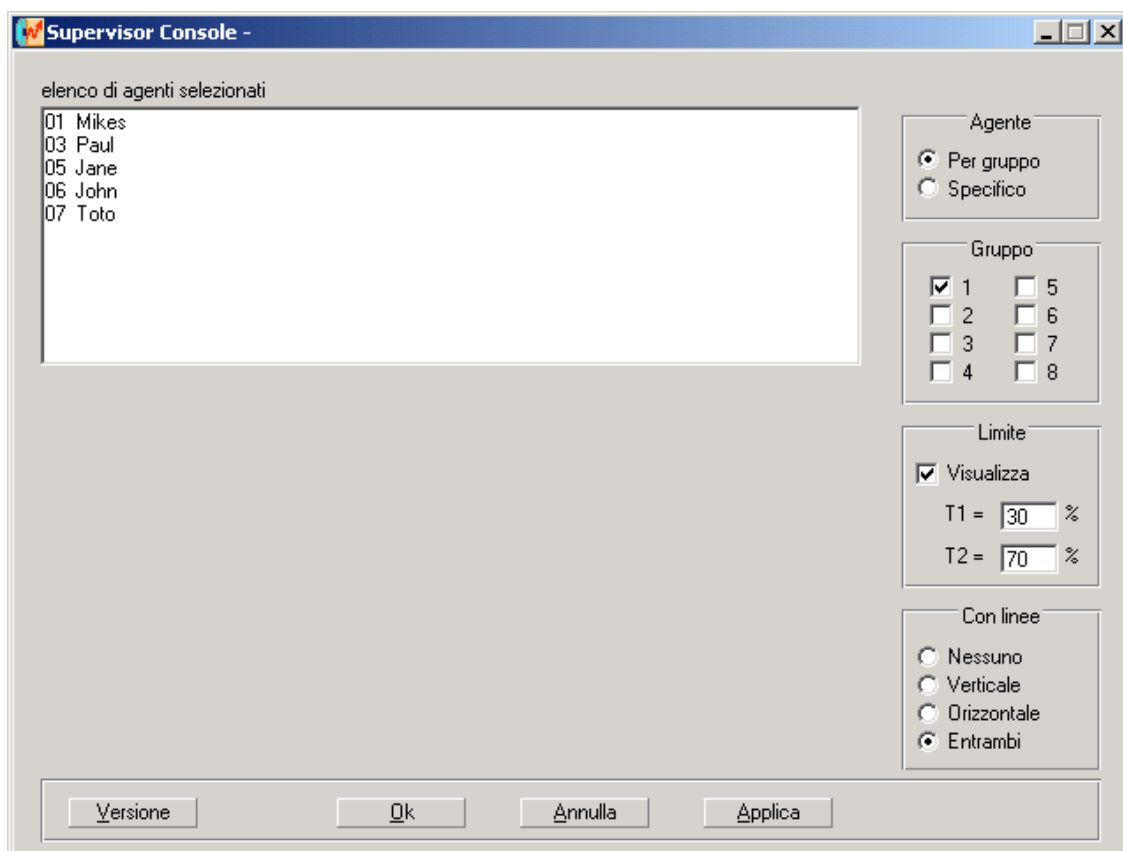
- **libero** rappresentato da un quadrato verde;
 - **chiamata arrivata** rappresentato da un quadrato giallo con segno >;
 - **chiamata in corso** rappresentato da un quadrato giallo con segno <;
 - **default** rappresentato da un quadrato rosso.
- L'applicazione utilizzata dalle linee in tempo reale, nel caso di chiamate ACD.

1-5 Personalizzazione della visualizzazione

1-5-1 Personalizzazione della schermata Distribuzione chiamate

Accesso

Fare clic sul pulsante **Parametri**. Viene visualizzata la schermata di personalizzazione.



Procedura

È possibile personalizzare la schermata **Distribuzione chiamate**:

- selezionando gli agenti per gruppo (area agente, opzione **Per gruppo**);
- selezionando gli agenti uno per uno, indipendentemente dal gruppo (area agente, opzione **Specifico**).

1-5-2 Selezione degli agenti per gruppo

Procedura

Nella schermata di personalizzazione di **Supervisor Console**:

1. Selezionare l'opzione **Per gruppo** nell'area **Agente**, quindi selezionare i gruppi che si desidera osservare selezionando la casella o le caselle corrispondenti nell'area **Gruppo**.
2. Fare clic su **Applica**.

Gli agenti appartenenti ai gruppi selezionati vengono visualizzati nell'area **Elenco di agenti selezionati**.

3. Fare clic su **OK** per convalidare i dati e chiudere la finestra di personalizzazione.

Viene visualizzata la schermata di osservazione di Supervisor Console. La tabella riporta i dati relativi ai parametri di personalizzazione.

1-5-3 Selezione degli agenti uno per uno

Gli agenti vengono selezionati uno per uno, indipendentemente dal gruppo di appartenenza.

Procedura

Nella schermata di personalizzazione di **Supervisor Console**:

1. Selezionare l'opzione **Specifico** nell'area **Agente**.

Tutti gli agenti configurati vengono visualizzati nell'area **Elenco di tutti gli agenti** posta nella parte inferiore della finestra.

- Per aggiungere un agente:

Selezionare gli agenti che si desidera visualizzare nella finestra di osservazione nell'area **Elenco di tutti gli agenti**, quindi fare clic sul pulsante **Aggiungi un agente** o doppio clic sull'agente nell'area **Elenco di tutti gli agenti**.

L'agente viene visualizzato nell'area **Elenco di agenti selezionati**.

Nota: Ogni agente deve essere selezionato singolarmente.

- Per eliminare un agente:

Selezionare l'agente desiderato nell'area **Elenco di agenti selezionati**, quindi fare clic sul pulsante **Elimina un agente** o doppio clic sull'agente nell'area **Elenco di agenti selezionati**.

L'agente scompare dall'area **Elenco di agenti selezionati**.

- Per eliminare tutti gli agenti:

Fare clic sul pulsante **Elimina tutti gli agenti**. Vengono eliminati tutti gli agenti dall'area **Elenco di agenti selezionati**.

2. Fare clic su **OK** per convalidare i dati e chiudere la finestra di personalizzazione.

Viene visualizzata la finestra di osservazione di **Supervisor Console**. La tabella mostra i parametri di personalizzazione.

1-5-4 Personalizzazione della visualizzazione del tasso di attività degli agenti

La personalizzazione del grafico **Tasso di attività degli agenti** consiste nelle operazioni elencate di seguito:

- modifica della percentuale di visualizzazione dei limiti di attività T1 e T2;
- modifica delle linee del grafico.

Accesso

Fare clic sul pulsante **Parametri**. Viene visualizzata la finestra di personalizzazione.

Procedura

- Nell'area **Limite**:
 1. Selezionare la casella **Visualizza** per visualizzare i limiti T1 e T2 sul grafico dei tassi di attività.
 2. Nei campi **T1 =** e **T2 =**, immettere il valore desiderato. T1 e T2 sono riferimenti di qualità dei servizi per una rapida analisi dei tassi di attività.

Nota: T1 e T2 consentono di modificare i limiti di visualizzazione del tasso di attività degli agenti.

- Nell'area **Con linee**:
 3. Selezionare il tipo di linee desiderato selezionando le caselle **Nessuno**, **Verticale**, **Orizzontale** o **Entrambi**.
 4. Fare clic su **OK** per convalidare i dati e chiudere la finestra di personalizzazione.

Viene visualizzata la finestra di osservazione di Supervisor Console. Il grafico mostra la nuova personalizzazione.

I messaggi vengono diffusi durante l'elaborazione del traffico telefonico. Il Call Center contiene messaggi predefiniti. Esiste comunque la possibilità di creare messaggi nuovi.

2-1 Descrizione dei messaggi

I quattro tipi di messaggi disponibili sono i seguenti:

- **Messaggio di benvenuto**

Questo messaggio viene diffuso quando una chiamata giunge ad un gruppo. (max 60 secondi)

- **Messaggi di attesa**

Il primo messaggio viene utilizzato quando la chiamata giunge alla coda di attesa per la prima volta; viene quindi diffuso una sola volta. (max 60 secondi) Il secondo messaggio viene diffuso dopo il primo messaggio di attesa; viene diffuso in continuo fino a quando la chiamata non esce dalla coda di attesa. (max 300 secondi)

- **Messaggio di dissuasione**

Questo messaggio viene diffuso quando la coda di attesa è congestionata. (max 60 secondi)

- **Messaggio di chiusura**

Questo messaggio viene diffuso quando il gruppo ACD è chiuso. (max 60 secondi)

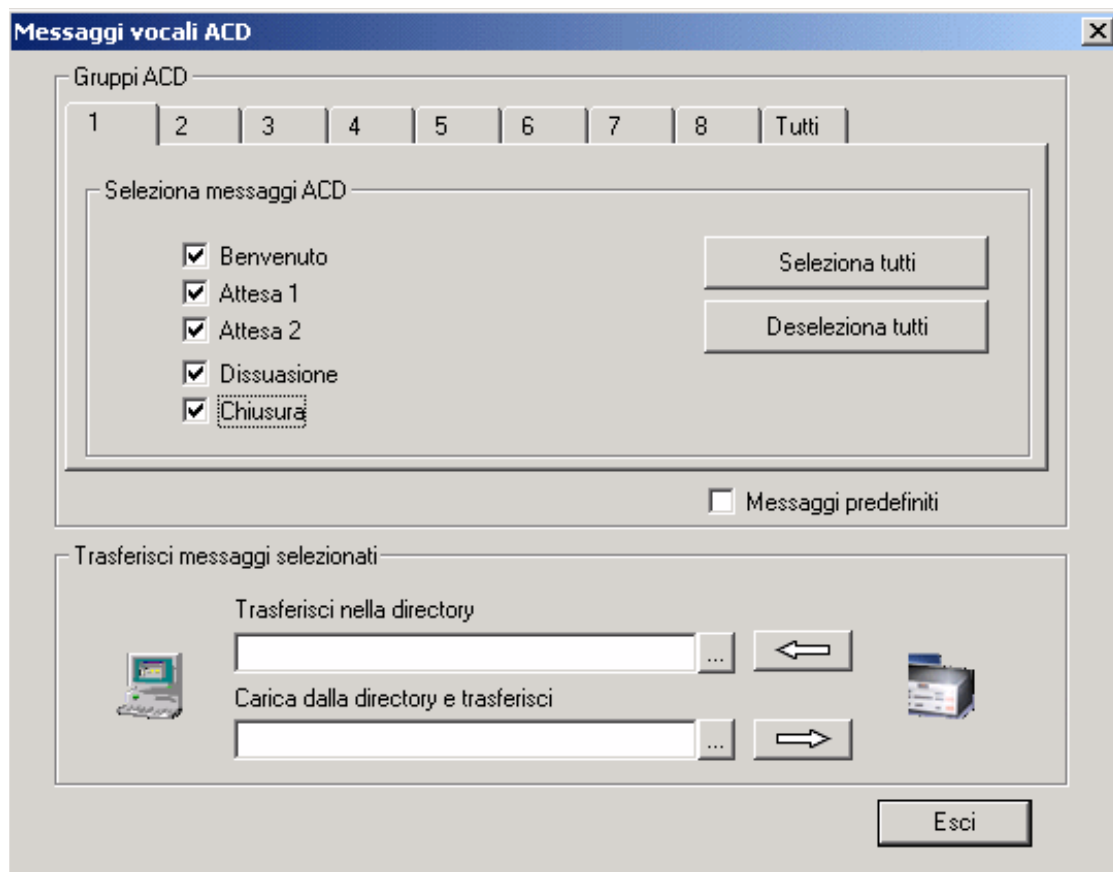
Nota: Il valore minimo del primo messaggio di attesa e dei messaggi di benvenuto, di dissuasione e di chiusura è di 0 secondi. Il valore minimo del secondo messaggio di attesa è di 20 secondi. Impostando il valore del messaggio su 0 secondi si elimina il messaggio.

2-2 Selezione dei messaggi

Per selezionare il messaggio desiderato, procedere nel seguente modo:

1. Fare clic su **ACD Messages**. Compare la finestra **Messaggi vocali ACD**. Questa finestra include le due zone seguenti:
 - La zona **Gruppo Call Center** consente di selezionare i messaggi per ogni gruppo o per tutti i gruppi.
 - La zona **Trasferimento dei messaggi selezionati** consente di importare o esportare i

messaggi verso il Call Center o verso il sistema.



2. Nella zona **Gruppo Call Center**, fare clic sulla scheda **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** o **8** se si desidera selezionare i messaggi per gruppi, oppure fare clic su **Tutti** per selezionare i messaggi per tutti i gruppi.

2. 1 Per selezionare il tipo di messaggio, selezionare o deselezionare le caselle:

- **Benvenuto**: questo messaggio è diffuso all'arrivo nel gruppo.
- **Attesa 1**: questo messaggio è diffuso una volta, quando il richiedente entra nella coda di attesa.
- **Attesa 2**: questo messaggio è diffuso in continuo, dopo il primo messaggio di attesa.
- **Chiusura**: questo messaggio è diffuso all'arrivo nel gruppo per indicarne la chiusura.
- **Dissuasione**: questo messaggio è diffuso quando la coda di attesa è piena.

2. 2 Per selezionare i cinque messaggi, fare clic su **Seleziona tutto**.

Nota: Per annullare la selezione, fare clic su **Deseleziona tutto**.

3. Nella zona **Trasferimento dei messaggi selezionati**, fare clic sul pulsante a destra del campo **Carica da questa directory e trasferisci**. Viene visualizzata la finestra **Selezione directory**. Per default, i messaggi sono registrati in: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Sono disponibili solo in inglese.

sono disponibili 40 messaggi (5 per ogni gruppo ACD). Ogni messaggio è un file riconoscibile per essere composto da 3 cifre x, y e z con estensione .wav:

- **x** corrisponde al numero del gruppo ACD (da 1 a 8)
- **y** è sempre uguale a 0
- **z** corrisponde al messaggio del gruppo ACD (da 1 a 5)

I tipi di messaggi sono i seguenti:

- **1** corrisponde al messaggio di benvenuto
- **2** al messaggio di attesa 1
- **3** al messaggio di attesa 2
- **4** al messaggio di dissuasione
- **5** al messaggio di chiusura

Ad esempio, il file 305.wav corrisponde al messaggio di chiusura del gruppo 3.

Nota: all'avvio dell'ACD, il sistema non include alcun messaggio. Per effettuare dei test è dunque necessario cambiare i messaggi ACD predefiniti.

- 4.** Selezionare i messaggi e fare clic su **=>**. I messaggi selezionati vengono trasferiti al Call Center.
- 5.** Fare clic su **OK**. La finestra **Messaggi vocali ACD** scompare.

2-3 Creazione di messaggi

Per creare i messaggi è possibile utilizzare il software di registrazione disponibile sul PC (Start/Accessori/Svago/Registratore di suoni...) o qualsiasi altra applicazione multimediale.

2-3-1 Registrazione dei messaggi (.wav) dal PC

Procedere nel seguente modo:

- 1.** Aprire il programma di registrazione suoni del PC facendo clic su **Start > Programmi > Accessori > Multimedia (o Svago) > Registratore di suoni**. Si aprirà la seguente finestra:



Per registrare il messaggio il computer deve essere dotato di scheda audio. In caso contrario, un messaggio informerà che il registratore funziona in modalità ridotta.

2. Se la scheda è disponibile e configurata correttamente, iniziare la registrazione del messaggio facendo clic sul pulsante rosso in basso a destra della finestra.
3. Per arrestare la registrazione, fare clic sul pulsante rettangolare.
4. Per verificare e riascoltare il messaggio registrato, fare clic sul pulsante rettangolare.
5. Se la registrazione è riuscita correttamente, fare clic su **File > Salva**. Digitare un nome per il file e verificare il formato del messaggio.

Attenzione: i messaggi devono possedere il formato CCITT A/MU-law 8 KHz, 8 bit, mono. I messaggi creati devono riportare lo stesso nome di quelli predefiniti.

6. Se il formato non è corretto, fare clic su **File > Proprietà** e selezionare il formato CITT A/MU-law 8 KHz, 8 bit, mono. Fare clic su **OK** per convalidare e nuovamente su **OK** per salvare il messaggio.

2-3-2 Registrazione dei messaggi ACD tramite un apparecchio telefonico

Se non è possibile registrare messaggi ACD tramite un PC, si può ricorrere ad un apparecchio Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg da 1 a 50), quindi esportare i messaggi creati tramite il menu PM5/applicazione vocale/messaggi informativi/trasferimento. Dopo l'esportazione, convertire e rinominare i messaggi nel formato compatibile ACD e reimportarli verso l'ACD.

2-3-3 Conversione del file di un messaggio

Se il formato del file non è compatibile, convertirlo nel seguente modo:

- Aprire il file .wav da modificare mediante l'applicazione **Registratore di suoni** e fare clic su **File > Proprietà** per verificare il formato del file.
- Se il formato indicato è diverso da CCITT A/MU-Law 8 KHz, 8 bit, mono, fare clic su **Converti...**. Compare una finestra; selezionare il formato CCITT A-Law o CCITT MU-Law e fare

clic su **OK** per convalidare.

- Salvare il file.

2-3-4 Registrazione dei messaggi ACD ad opera di uno studio professionale

Per una qualità ottimale, si consiglia di rivolgersi ad uno studio di registrazione professionale. Anche in questo caso è necessario rispettare il formato dei file.

