

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Agent-toepassing

Gebruikershandleiding



OPMERKING

De productspecificaties in dit document kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De producten en services die in dit document worden beschreven, zijn mogelijk niet in elk land beschikbaar. Voor de meest actuele informatie kunt u contact opnemen met uw Alcatel-vertegenwoordiger of uw leverancier van Alcatel-apparatuur.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Dit document mag niet geheel of gedeeltelijk worden gereproduceerd zonder de nadrukkelijke schriftelijke toestemming van Alcatel.

Alcatel® en het Alcatel-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van Alcatel. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van de respectieve eigenaars.

Deze handleiding is bijgewerkt voor versie R3.0.

Het CE-symbool duidt aan dat dit product voldoet aan de volgende richtlijnen:

- 89/336/CEE (betreffende elektromagnetische compatibiliteit)
- 73/23/CEE (betreffende elektrische veiligheid)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Gebruikershandleiding

Hoofdstuck 1

Agent-toepassing - gebruik

1-1	Inleiding in de Agent-toepassing	1. 1
1-2	Beschrijving van de toepassing	1. 1
1-2-1	Interface van de Agent-toepassing	1. 1
1-2-2	Agent-toepassing starten	1. 3
1-2-3	Agent-toepassing sluiten	1. 4
1-2-4	Werkomgeving instellen	1. 4
1-3	Beschrijving van de functies	1. 6
1-3-1	Monitoring van de activiteit van de agent	1. 6
1-3-2	Informatie over oproepen.....	1. 8
1-3-3	Lijst met oproepen.....	1. 9
1-3-4	Klantgegevens beheren	1. 11
1-3-5	Pop-upschermb	1. 14
1-3-6	Activiteitstatistieken.....	1. 15

Hoofdstuck 2

Agent-toepassing - configuratie

2-1	Inleiding in Configuratie Agent-toepassing	2. 1
2-2	Configuratie starten	2. 1
2-3	Algemene configuratie van de Agent-toepassing	2. 2
2-4	Rechten van de agent configureren	2. 5

1-1 Inleiding in de Agent-toepassing

De Agent-toepassing is software die wordt geïnstalleerd op het werkstation van de agent. Met deze software is permanente communicatie mogelijk met de telefooncentrale die is geïntegreerd met de communicatieserver.

Bij ontvangst krijgt de Agent-toepassing real-time informatie over de ACD-belasting (Automatic Call Distribution) en kan de agent de verkeersstatistieken raadplegen. Als er een oproep binnenkomt op het toestel van de agent, ontvangt de Agent-toepassing alle gegevens over de oproep: de wachttijd van de beller, het nummer van de beller, enzovoort. Daardoor kan de Agent-toepassing met externe computersystemen communiceren om de klantrecord weer te geven.

Bij verzending vormt de Agent-toepassing een ergonomische uitbreiding op het telefoontoestel van de agent. De agent kan eenvoudiger zijn of haar status (aan, buiten dienst, enzovoort) aangeven, maar kan ook competenties (ACD-groepen) opgeven, zich aanmelden voor een willekeurige positie (free-seating) en typen toewijzen aan oproepen.

1-2 Beschrijving van de toepassing

1-2-1 Interface van de Agent-toepassing

De interface van de Agent-toepassing bestaat uit de volgende secties:

- De werkbalk
- De balk met oproepgegevens
- De grafieken
- De statusbalk

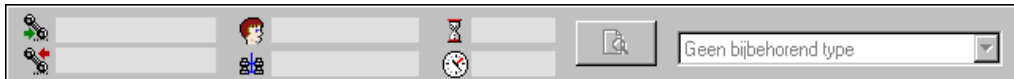
1-2-1-1 De werkbalk



De werkbalk dient als menu en bevat de monitoringfuncties. Op deze balk wordt aangegeven wanneer er een nieuw informatiebericht is. Bovendien kunnen met deze balk de grafieken worden weergegeven of verborgen en voorkeuren worden gekozen.

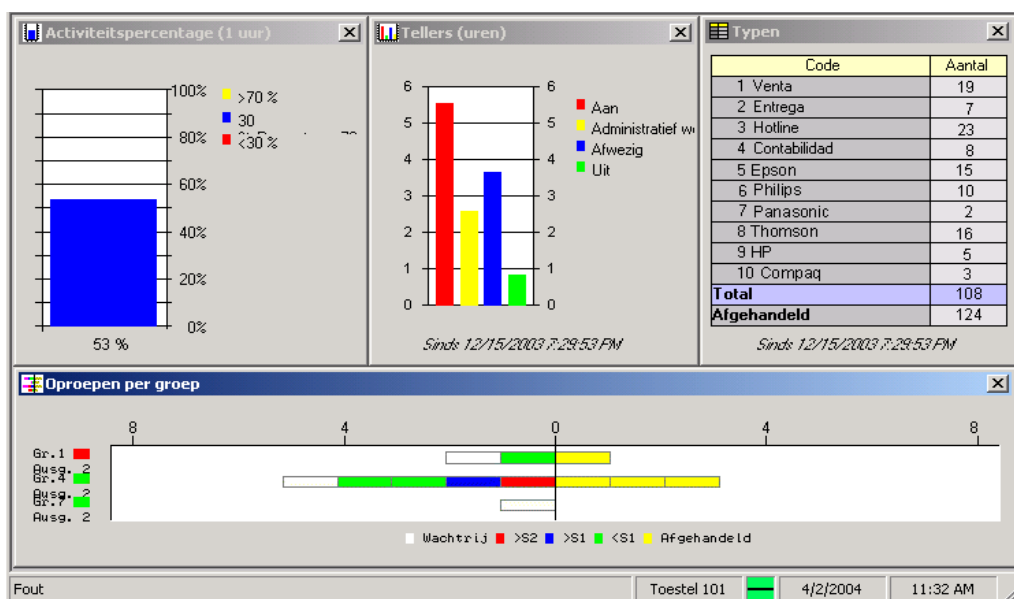
Hoofdstuk 1 Agent-toepassing - gebruik

1-2-1-2 De balk met oproepgegevens



De balk met oproepgegevens bevat alle informatie over de huidige oproep. Met deze balk kan ook handmatig het pop-up scherm worden weergegeven en kan een type worden toegewezen aan een oproep.

De grafieken



De grafieken bevatten informatie over activiteiten van de agent: het activiteitspercentage, tijdtellers voor elke status, het type van beantwoorde oproepen en real-time gegevens over het aantal wachtende oproepen en beantwoorde oproepen per groep.

1-2-1-3 De statusbalk



De statusbalk bevat informatie over:

- De status van de agent
- Het bijbehorende toestelnummer
- De status van de netwerkverbinding met de communicatieserver
(betekent dat er verbinding is; betekent dat de verbinding is verbroken.).
- De datum en de tijd.

1-2-2 Agent-toepassing starten

Als de Agent-toepassing voor het eerst wordt gestart, verschijnt het verbindingsvenster.

De volgende velden moeten worden ingevuld:

- De naam van de communicatieserver die toegankelijk is via het netwerk
- De gebruikte IP-poort (standaard 20772)
- Het nummer van het telefoontoestel dat is verbonden met de pc van de agent

Deze instellingen worden opgeslagen op de pc van de agent en worden opnieuw gebruikt als de toepassing een volgende keer wordt gestart.

Opmerking: De verbinding met de Agent-toepassing kan mislukken als het aantal licenties voor de Agent-toepassing kleiner is dan het aantal agents dat zich bij de toepassing wil aanmelden.

1-2-2-1 Wachtwoord

De agent moet zichzelf identificeren om zich te onderscheiden van de overige agents die zijn aangemeld bij de telefooncentrale.



Daarna moet de agent mogelijk een wachtwoord invoeren. De agent kan zich zo aanmelden vanaf elk werkstation (free-seating).

Als het tekstveld voor het wachtwoord niet actief is, is er geen wachtwoord voor de agent; de Agent-toepassing kan dan worden gestart door te klikken op **OK**.

Opmerking: Het openen van de sessie kan mislukken als de agent al is verbonden met een ander toestel of als het toestel al wordt gebruikt door een andere agent. De agent kan de sessie dan echter toch starten. In dat geval wordt de verbinding van de agent met het andere toestel verbroken. Als het toestel al door een andere agent wordt gebruikt, wordt het toestel vrijgegeven.

1-2-2-2 Wachtwoord wijzigen

De agent kan het wachtwoord van de toepassing wijzigen. Als het huidige wachtwoord is ingevoerd, wordt de knop **Wijzigen** weergegeven. Als de agent op **Wijzigen** klikt, wordt er een nieuw venster weergegeven. In dit venster kan de agent het nieuwe wachtwoord invoeren en bevestigen.



Als de agent op **OK** klikt, wordt het nieuwe wachtwoord opgeslagen en wordt de Agent-toepassing gestart.

Opmerking: De knop **Wijzigen** is beschikbaar als de beheerder van de telefooncentrale deze optie heeft ingeschakeld in het scherm **Rechten agent** van het programma **Configuratie Agent-toepassing**.

De beheerder van de telefooncentrale kan het wachtwoord wissen. In dat geval kan de agent de Agent-toepassing zonder wachtwoord starten of het wachtwoord wijzigen.

1-2-3 Agent-toepassing sluiten

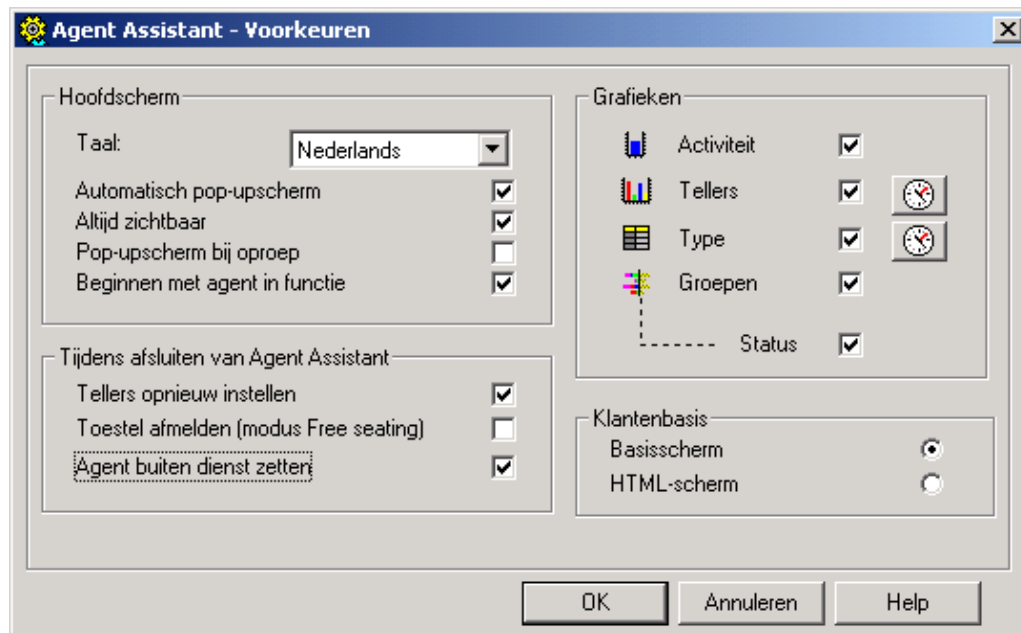
Als de agent de Agent-toepassing sluit, verschijnt een bevestigingsvenster. Als de agent het sluiten van de toepassing bevestigt, is zijn of haar status vervolgens afhankelijk van de instelling van de werkomgeving. Aan de hand van de selectievakjes in het scherm met de instellingen van de werkomgeving wordt bepaald wat er met de status gebeurt:

- Als geen van de vakjes is ingeschakeld, verandert de status van de agent niet als de verbinding met de Agent-toepassing wordt verbroken.
- Als het selectievakje **Buiten dienst** is ingeschakeld, wordt de Agent-toepassing gesloten en krijgt de agent automatisch de status Buiten dienst. De agent kan zichzelf echter met behulp van de telefoon de status In dienst geven en weer actief worden.
- Als de vakjes **Afgemeld** en **Buiten dienst** zijn ingeschakeld, krijgt de agent automatisch de status Buiten dienst en wordt het bijbehorende toestel niet meer beheerd door de telefooncentrale. Als de agent deze terminal weer wil gebruiken (als toestel onder beheer van de telefooncentrale), moet hij of zij de Agent-toepassing gebruiken om zich bij de terminal aan te melden en zichzelf vervolgens weer de status In dienst te kunnen geven.

1-2-4 Werkomgeving instellen

Met behulp van de voorkeuren kan de agent de werkomgeving instellen.

De voorkeuren worden weergegeven als de agent klikt op de knop .



De agent kan instellingen kiezen in de volgende secties:

Algemeen

- De taal die wordt gebruikt in de Agent-toepassing.
- De automatische weergave van de klantrecord (als deze beschikbaar is en afhankelijk van de rechten).
- Of de Agent-toepassing altijd op de voorgrond wordt weergegeven ('Altijd zichtbaar').
- Of de Agent-toepassing op de voorgrond wordt weergegeven tijdens een oproep:
 - als de Agent-toepassing is geminimaliseerd of als een ander venster op de voorgrond actief is, wordt de Agent-toepassing op de voorgrond weergegeven
 - als er een oproep binnenkomt, als er een informatiebericht is of als er een gedwongen statuswijziging optreedt
- Of de agent meteen in functie is als de Agent-toepassing wordt gestart. Als dit vakje niet is ingeschakeld, is de agent standaard buiten dienst.

Bij afsluiten Agent-toepassing

- Of de tellers bij het sluiten van de toepassing op nul worden gezet of dat dit op verzoek gebeurt.
- De instelling voor free-seating.
- Of de agent de status Buiten dienst krijgt als de Agent-toepassing wordt gesloten.

Opmerking: De functie Buiten dienst wordt gebruikt in de vaste modus, dat wil zeggen: als de agent altijd op dezelfde terminal is aangemeld.

Klantenbasis

- Hoe de klantrecord wordt weergegeven: als HTML of standaard.

Grafieken

- Welk type grafieken de agent wil gebruiken voor het activiteitspercentage, de tellers, de typetabel en de groepen. (De agent kan de wachtrij weergeven met of zonder de status van de groepen).

Met de knoppen  rechts van de selectievakjes **Tellers** en **Type** kunnen de waarden van deze tellers op nul worden gezet.

1-3 Beschrijving van de functies

1-3-1 Monitoring van de activiteit van de agent

Met de monitoringfunctie kan de agent zich vanaf de pc met één muisklik aanmelden bij de ACD en zijn of haar status wijzigen. Hiervoor hoeft het telefoontoestel dus niet meer te worden gebruikt. De knoppen op de werkbalk dienen voor monitoring.

1-3-1-1 Status wijzigen

De werkbalk bevat de volgende functies voor het wijzigen van de status:

- In dienst



De agent wacht op oproepen en kan een eventuele ACD-oproep beantwoorden.

- Administratief werk



De agent is niet beschikbaar, maar is bezig met administratief werk naar aanleiding van een ACD-oproep. Een agent met deze status krijgt geen oproepen aangeboden.

- Tijdelijk afwezig



Er worden geen oproepen aangeboden, want de agent is even afwezig; de agent pauzeert.

- Buiten dienst



De agent krijgt geen ACD-oproepen; de agent is niet in functie, maar is nog wel verbonden met de terminal.

Op de statusbalk, onder in de werkbalk, wordt in real-time aangegeven welke status de agent heeft. Op de statusbalk wordt ook het telefoonnummer vermeld van het toestel dat is gekoppeld aan de Agent-toepassing:

Opmerking: De statusknoppen zijn niet actief als de agent aan geen enkele groep is toegewezen.

1-3-1-2 De groepen

De oproepen worden naar agents doorgestuurd, afhankelijk van hun competentiegroep.

Met de knop  kan de agent zich aanmelden bij nieuwe groepen en zich afmelden bij andere groepen.



De lijst met groepen wordt voorgesteld door knoppen. Een ingedrukte knop (lichtgrijs) geeft aan dat de agent deel uitmaakt van de groep. Als de knop niet is ingedrukt, maakt de agent geen deel uit van de groep.

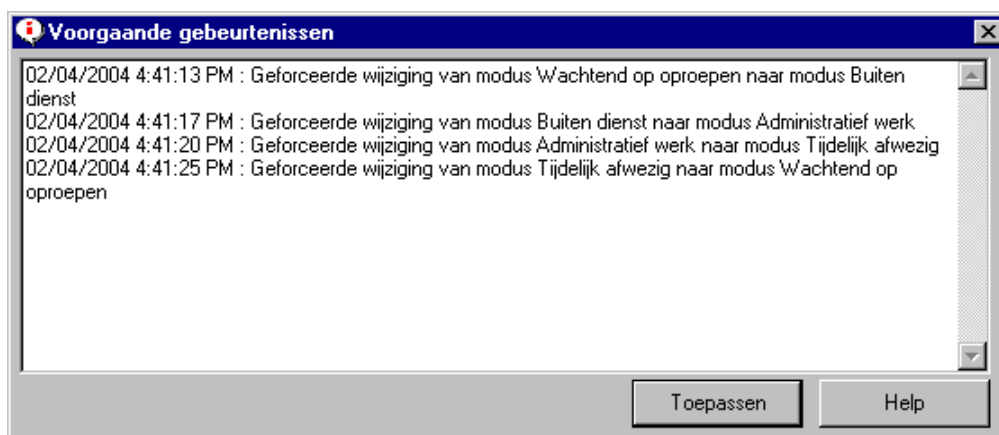
Op de titelbalk van de Agent-toepassing wordt tussen haakjes aangegeven aan welke groepen de agent is toegewezen.

Opmerking: Deze functionaliteit is alleen beschikbaar als de beheerder van de telefooncentrale deze optie heeft ingesteld in het scherm Rechten agent.

1-3-1-3 Informatie

Deze knipperende afbeelding  geeft aan dat er een bericht is voor de agent.

Als de agent op het pictogram klikt, wordt het berichtvenster weergegeven.



Er is buiten medeweten van de agent een wijziging opgetreden: er is bijvoorbeeld een statuswijziging van de agent afgedwongen of de agent is toegewezen aan een nieuwe ACD-groep. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de beheerder van de telefooncentrale de groepen waartoe de agent behoort, wijzigt met de configuratietoepassing van de telefooncentrale.

De afbeelding blijft knipperen totdat de agent het bericht heeft gelezen en op de knop **Toepassen** heeft geklikt.

1-3-2 Informatie over oproepen

Wanneer de agent een oproep ontvangt, wordt de balk met oproepgegevens weergegeven.



Beschrijving van de gegevens

De balk met oproepgegevens bevat de volgende informatie:

- : het nummer van de beller.
- : het gekozen nummer.
- : de klantcode (deze code wordt ingevoerd door de agent).
- : de gekozen ACD-groep.
- : de wachttijd van de oproep in de wachtrij.
- : de spreektijd, real-time bijgewerkt vanaf het moment dat de agent opneemt.

Typen oproepen

De agent kan tijdens het gesprek een type toewijzen aan de ACD-oproep.

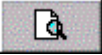
Hiervoor kiest de agent een code in de vervolgkeuzelijst met typecodes op de balk met oproepgegevens.

De agent kan tijdens een ACD-oproep meerdere typen toewijzen, maar alleen het type dat actief is op het moment dat de agent ophangt, wordt aan de oproep toegewezen.

Opmerking: Als het gesprek is beëindigd, kan er geen type meer worden toegewezen aan de oproep. Het type moet tijdens het ACD-gesprek worden toegewezen.

Opmerking: Deze functionaliteit is beschikbaar als de beheerder van de telefooncentrale deze optie heeft ingesteld in het scherm **Rechten agent**.

Een pop-upschermd weergeven

Als het pop-upschermd beschikbaar is, maar niet is ingesteld op automatisch, kan de agent het scherm weergeven door te klikken op de knop :

Met deze knop kan een weergegeven pop-upschermd ook op de voorgrond worden geplaatst en kan het scherm opnieuw worden geopend als het is gesloten voordat het ACD-gesprek is beëindigd.

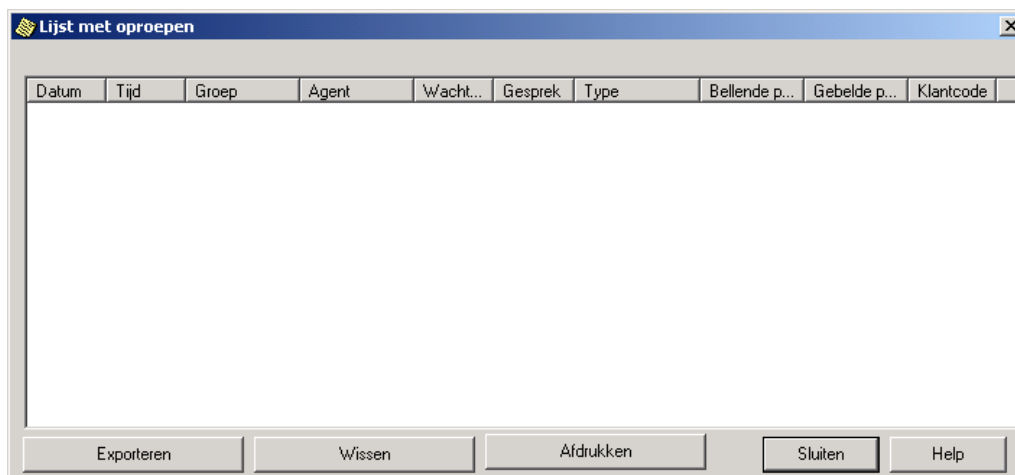
Zie Werkomgeving instellen voor meer informatie over het instellen van het pop-upschermd.

1-3-3 Lijst met oproepen

U geeft de lijst met oproepen weer met de knop  op de werkbalk.

De agent kan de lijst raadplegen met ACD-oproepen die de agent heeft ontvangen van de telefooncentrale:

- de oproepen die tot een gesprek hebben geleid, worden zwart weergegeven,
- de oproepen die niet zijn beantwoord, worden rood weergegeven.



De volgende gegevens over een oproep zijn beschikbaar:

- De datum van de oproep.
- De tijd van de oproep.
- De gekozen ACD-groep (de agent kan tot meerdere groepen behoren).
- De naam van de agent die de oproep heeft behandeld.
- Hoe lang de klant in de wachtrij heeft gestaan.
- De duur van het gesprek met de agent.
- De typecode.
- Het ontvangen nummer (het nummer van de beller).
- Het nummer dat de klant heeft gebeld (nummer van de telefooncentrale).
- De klantcode als deze tijdens de oproep door de agent is ingevoerd.

De oproepen worden in chronologische volgorde weergegeven. Als u de lijst wilt sorteren, klikt u op de titel van de kolom waarop u wilt sorteren. Standaard wordt aflopend gesorteerd. Als u nogmaals op dezelfde kolom klikt, wordt oplopend gesorteerd.

Met de knop  maakt u het bestand **journal.txt** (standaardnaam). Dit bestand bevat de gegevens uit de lijst met oproepen. De velden van dit tekstbestand worden gescheiden door een tab. U kunt de naam en het pad wijzigen van het bestand dat wordt gemaakt.

Met de knop  wist u de lijst met oproepen. De beheerder van de telefooncentrale kan de lijst ook automatisch of met tussenpozen laten wissen door een maximaal aantal archiefdagen op te geven op het tabblad *Algemeen* van het configuratiescherm van de Agent-toepassing.

Met de knop  drukt u de lijst met oproepen af.

Opmerking: Deze functionaliteit is alleen beschikbaar als de beheerder van de telefooncentrale deze optie heeft ingesteld tijdens de configuratie van de rechten van de agent.

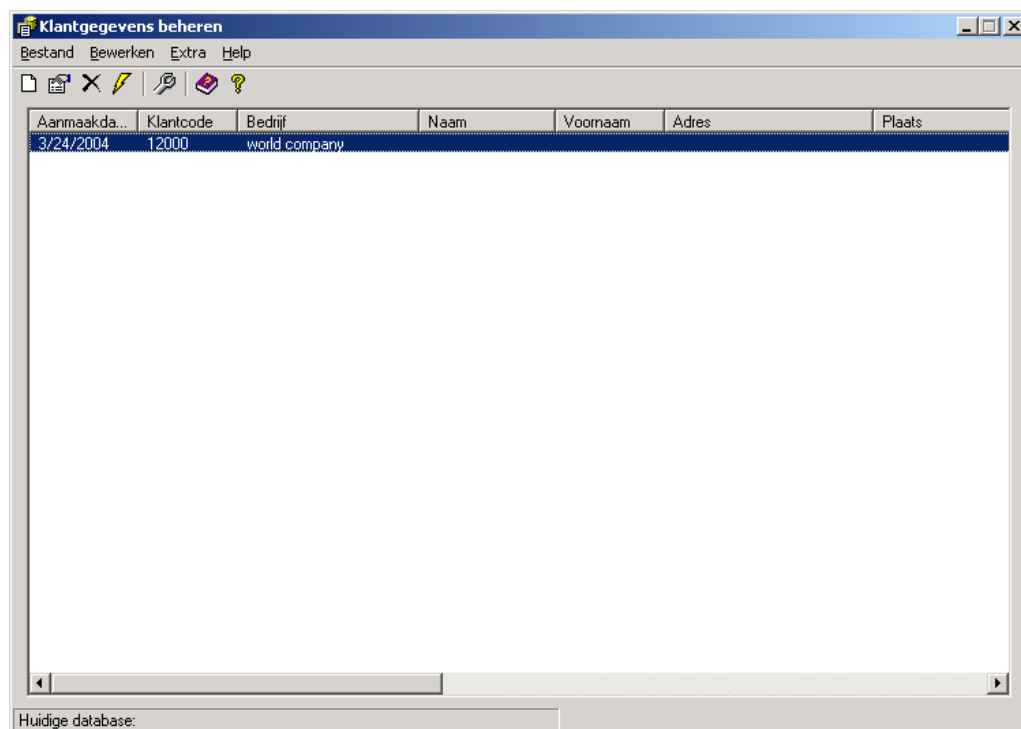
1-3-4 Klantgegevens beheren

Als u klantgegevens wilt beheren, klikt u op . U hebt dan de rechten van de ACD-agent die de Agent-toepassing heeft gestart; het gaat hier om het recht gegevens te wijzigen en het recht opmerkingen te plaatsen. Deze rechten worden toegewezen door de beheerder van de telefooncentrale.

1-3-4-1 Interface van het klantrecordbeheer

In dit scherm beheert u klantgegevens. U kunt records wijzigen, maken en verwijderen.

Als u dubbelklikt of op Enter drukt, wordt de klantrecord weergegeven.



Met de werkbalk en de menu's kunt u het volgende doen:

- : een nieuwe record maken
- : een record wijzigen
- : een record verwijderen
- : de lijst met records vernieuwen
- : de database comprimeren en herstellen
- : Help opvragen

U sorteert de lijst met records door te klikken op de kolomkoppen.

1-3-4-2 Standaardklantrecord

Met deze record kunt u gegevens over een klant of een extern bedrijf invoeren of wijzigen.

The screenshot shows a software window titled 'world company ()' with a yellow header bar containing the text 'world company'. The form is organized into several sections:

- Identiteit:** Contains three input fields: 'Klantcode:' with the value '12000', 'Ontvangen nummer:' with the value '100', and 'Datumlimiet' with the value '12/01/04'.
- Adres:** A larger section containing multiple input fields: 'Bedrijf:' (filled with 'world company'), 'Naam:', 'Voornaam:', 'Adres:', 'Plaats:', 'Postcode:', 'Telefoon:' (filled with '100'), 'Fax:', 'GSM:', 'E-mailadres:', and 'Informatie:' (filled with 'VIP'). There is also a button labeled 'E-mail verzenden'.
- Toepassing:** Contains an input field 'Koppeling naar toep.' and two buttons: 'Uitvoeren' and 'Zoeken'.
- Opmerkingen:** A large text area for notes, currently empty.

At the bottom of the window are three buttons: 'OK', 'Annuleren', and 'Help'.

De sectie **Identiteit** bevat de klantcode en het ontvangen nummer.

De sectie **Datumlimiet** is slechts informatief. Deze sectie heeft geen functionaliteit, maar kan bijvoorbeeld de einddatum van het contract van een klant bevatten.

De sectie **Adres** bevat de details van de klant (bedrijf, adres, telefoonnummer, e-mailadres, enzovoort).

Met het veld **Koppeling naar toepassing** kunt u een koppeling maken met een bestand of een programma, bijvoorbeeld een Excel-werkblad of een Word-document.

1-3-4-3 HTML-klantrecord

Er is een alternatief voor de standaardklantrecord: de HTML-record.

Deze record wordt weergegeven in de standaardbrowser van Windows. Het belangrijkste kenmerk van de HTML-record is dat deze niet kan worden gewijzigd. Hoe de record wordt weergegeven is afhankelijk van hoe de agent de werkomgeving van de Agent-toepassing heeft ingesteld.

1-3-5 Pop-upschermb

Als er een ACD-oproep binnenkomt, biedt de Agent-toepassing de mogelijkheid de klantrecord weer te geven.

De beheerder van de telefooncentrale bepaalt tijdens de algemene configuratie van de Agent-toepassing op het tabblad **Algemeen** hoe het pop-upschermb wordt weergegeven.

De klantrecord wordt automatisch weergegeven als de agent de optie **Automatisch pop-upschermb** heeft ingeschakeld in het scherm voor de instelling van de werkomgeving. Als deze optie niet is ingeschakeld, kan de agent tijdens een ACD-oproep op de weergaveknop op de balk met oproepgegevens klikken.

Het pop-upschermb kan in drie verschillende modi worden weergegeven: de geïntegreerde modus, de gekoppelde modus en de specifieke modus.

Geïntegreerde modus

De Agent-toepassing wordt geleverd met het hulpmiddel **Klantgegevens** beheren, waarmee de klantrecord in de geïntegreerde modus kan worden weergegeven. Er kunnen dan twee typen records worden gebruikt:

- de standaardrecord
- de HTML-record

Welk type wordt gebruikt, wordt bepaald tijdens de instelling van de werkomgeving. Deze instelling is persoonlijk voor iedere agent.

Het recht om de records te wijzigen en om het **opmerkingen** veld van records te wijzigen wordt ingesteld door de beheerder van de telefooncentrale.

De klantrecord wordt weergegeven op basis van het nummer van de beller. Als geen enkele record in de klantendatabase het nummer van de beller bevat, wordt een leeg record weergegeven. De agent kan de record dan invullen en opslaan in de database, zelfs als de agent het recht om records te wijzigen niet heeft gekregen van de beheerder van de telefooncentrale.

Opmerking: In de HTML-record kunnen geen klantgegevens worden ingevoerd, gewijzigd of bijgewerkt. De geïntegreerde modus kan ook worden gebruikt in een netwerkconfiguratie (gedeelde klantrecords). De exacte werking is afhankelijk van de mogelijkheden en de kenmerken van de bestaande netwerkinfrastructuur.

Gekoppelde modus

De Agent-toepassing wordt geleverd met een script waarmee een MS Outlook-record kan worden weergegeven. Dit script (het bestand `script.vbs` in de installatiedirectory van de Agent-toepassing) is geschreven in VBScript. Deze modus is uiterst flexibel, omdat alle wijzigingen in het script kunnen worden aangebracht zonder dat er iets hoeft te worden veranderd aan de Agent-toepassing.

Opmerking: De rechten om records te wijzigen gelden niet voor deze modus.

Specifieke modus

In deze laatste modus kan een verbinding tot stand worden gebracht tussen de Agent-toepassing en een toepassing van derden. Veel bedrijven gebruiken namelijk hun eigen software voor klantrelatiebeheer.

De koppeling tussen de Agent-toepassing en een andere clienttoepassing wordt tot stand gebracht doordat de beheerder van de telefooncentrale een toepassing opgeeft die door de Agent-toepassing wordt aangeroepen als er een ACD-oproep wordt ontvangen. Tijdens de toewijzing van een oproep aan een agent voert de bijbehorende Agent-toepassing de opdrachtregel uit die hier is ingevoerd, gevolgd door twee parameters van de oproep: het nummer van de beller en het gekozen nummer.

De syntaxis is als volgt:

programma [optie] /1:nummer_beller /2:gekozen_nummer

Standaard komt 'programma [optie] bijvoorbeeld overeen met "Wscript.exe post_it.vbs"

1-3-6 Activiteitstatistieken

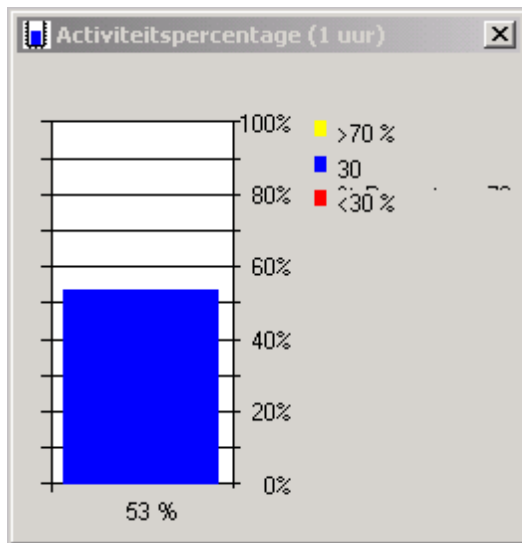
Met de knop **Monitoring** kan de agent de statistieken weergeven of verbergen die zijn gekozen tijdens de instelling van de werkomgeving. Deze statistieken worden in real-time bijgewerkt.

De grafieken kunnen worden weergegeven als de beheerder van de telefooncentrale deze optie heeft ingeschakeld in het scherm **Rechten agent** van het programma **Configuratie Agent-toepassing**. Het formaat van het venster wordt automatisch aangepast aan de opgevraagde statistieken.

1-3-6-1 Activiteit

In deze grafiek wordt de activiteit van de agent weergegeven, berekend over het afgelopen halfuur of uur. Het activiteitspercentage van de agent is de tijd die in een bepaalde periode is besteed aan ACD-communicatie, gedeeld door die periode. De duur van de periode van de berekening wordt door de beheerder van de telefooncentrale bepaald tijdens de configuratie van de telefooncentrale.

Op de titelbalk van het venster wordt de periode van de berekening aangegeven (halfuur of uur).



De kleur van de grafiek verandert, afhankelijk van de waarde van het percentage. Standaard worden de volgende kleuren gebruikt:

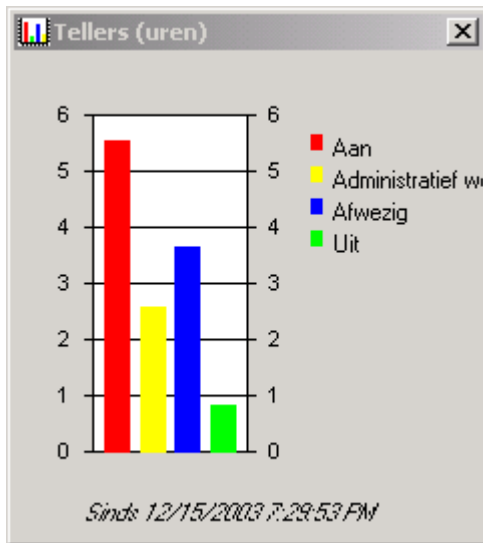
- Rood als het percentage onder T1 ligt
- Blauw als het percentage tussen T1 en T2 ligt
- Geel voor het deel dat boven T2 ligt

De beheerder van de telefooncentrale kan de kleuren van deze grafiek wijzigen op het tabblad **Kleuren**. De beheerder kan ook de waarden van T1 en T2 wijzigen op het tabblad **Algemeen** van het scherm voor de algemene configuratie van de Agent-toepassing.

1-3-6-2 Tellers

In de grafiek **Tellers** wordt aangegeven hoe lang de agent heeft doorgebracht in de vier verschillende statussen:

- In functie
- Administratief werk
- Tijdelijk afwezig
- Buiten dienst



De grafiek wordt uitgedrukt in minuten, uren of dagen (van 24 uur), afhankelijk van de waarde van de hoogste teller.

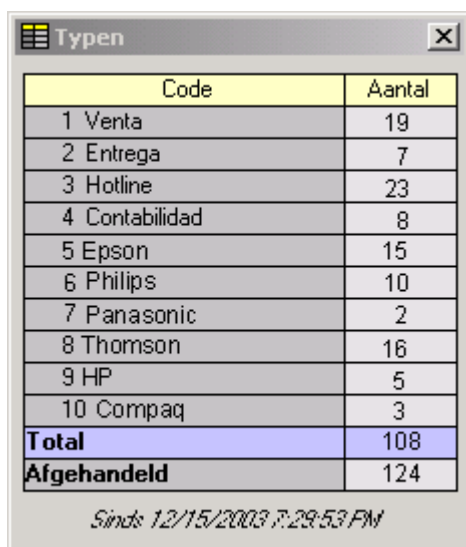
De agent kan de tellers desgewenst op nul instellen in het scherm voor de instelling van de werkomgeving. De agent kan de tellers ook op verzoek op nul laten zetten of automatisch op nul laten zetten als de Agent-toepassing wordt gesloten. De datum waarop de tellers op nul zijn gezet, is dan de datum waarop de Agent-toepassing voor het laatst is gestart.

Opmerking: De teller die overeenkomt met de status van de agent, wordt alleen verhoogd als de Agent-toepassing is gestart.

1-3-6-3 Type

De tabel **Type** bevat het aantal oproepen per type. Het aantal beantwoorde oproepen wordt ook weergegeven.

Hoofdstuck 1 Agent-toepassing - gebruik



Code	Aantal
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
Afgehandeld	124

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

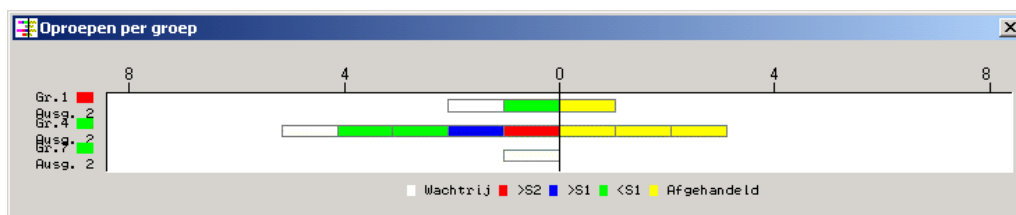
De agent kan de tellers desgewenst op nul instellen in het scherm voor de instelling van de werkomgeving. De tellers worden op verzoek op nul gezet of worden steeds op nul gezet als de Agent-toepassing wordt gesloten. De datum waarop de tellers op nul zijn gezet is dan de datum waarop de Agent-toepassing voor het laatst is gestart.

Zie Informatie over oproepen voor meer informatie over de toewijzing van typen aan oproepen.

1-3-6-4 De groepen

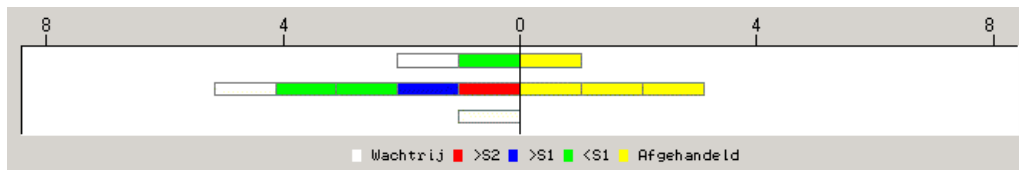
Deze grafiek wordt in real-time bijgewerkt en bevat de volgende gegevens:

- De status van de groepen van de agent
- De maximale lengte van de wachtrij
- Het aantal beantwoorde oproepen per groep (horizontaal histogram)



1-3-6-5 Wachtrij

Hier wordt door middel van kleuren de status van de wachtrij weergegeven.



Links van de nullijn worden de wachtrij en het aantal wachtende oproepen weergegeven op basis van de drempelwaarden S1 en S2. De drempelwaarden kunnen worden ingesteld in de telefooncentrale. Rechts van de nullijn worden de beantwoorde oproepen weergegeven.

Met de drempelwaarden S1 en S2 wordt bepaald vanaf wanneer het aantal oproepen in de wachtrij wordt berekend.

Standaard worden de volgende kleuren gebruikt:

- Wit: de maximale grootte van de wachtrij
- Rood: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan S2
- Blauw: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan S1
- Groen: het aantal oproepen waarvan de wachttijd kleiner is dan S1
- Geel: het aantal beantwoorde oproepen

De kleuren kunnen door de beheerder van de telefooncentrale worden gewijzigd op het tabblad **Kleuren** van het scherm voor de algemene configuratie van de Agent-toepassing.

1-3-6-6 Status van de groepen

Links van het histogram wordt een gekleurde rechthoek weergegeven naast het groepslabel. De kleur van de rechthoek geeft de status van de groep aan.

Gr. 1	
Ausg. 2	
Gr. 4	
Ausg. 2	
Gr. 7	
Ausg. 2	

Standaard worden de volgende kleuren gebruikt:

- Grijs: gesloten groep
- Groen: open groep
- Oranje: overbelaste groep vóór time-out van de overbelastingsberichten, gedurende minder dan 20 seconden
- Rood: overbelaste groep na time-out van de overbelastingsberichten, gedurende meer dan 20

seconden

De kleuren kunnen door de beheerder van de telefooncentrale worden gewijzigd op het tabblad **Kleuren** van het scherm voor de algemene configuratie van de Agent-toepassing.

De agent kan de weergave van de status van de groepen uitschakelen tijdens de instelling van de werkomgeving.

2-1 Inleiding in Configuratie Agent-toepassing

De toepassing **Configuratie Agent-toepassing** is bedoeld voor de beheerder van de telefooncentrale. Deze toepassing vormt een unieke en gebruikersvriendelijke interface voor het wijzigen van de instellingen van de Agent-toepassing.

Opmerking: Deze toepassing mag slechts eenmaal tegelijk worden gestart in het netwerk.

De toepassing bevat de volgende functionaliteit:

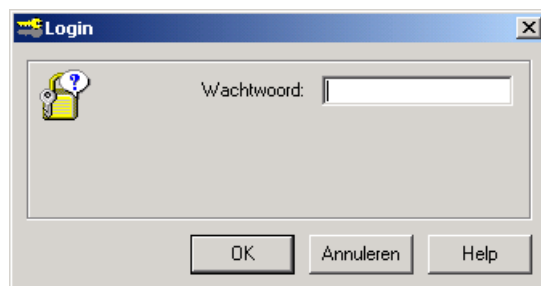
- De algemene instellingen van de Agent-toepassing (zoals het type verbinding met de klantendatabase)
- De kleuren van de grafieken met ACD-statistieken (voor alle agents hetzelfde)
- De rechten van elke ACD-agent

2-2 Configuratie starten

Als de beheerder van de telefooncentrale toegang wil tot de configuratie van de Agent-toepassing, kan hij of zij zich in het venster **Login** laten verifiëren. Voor het maken van verbinding is een wachtwoord vereist. Het wachtwoord is standaard help1954.

Opmerking: Als het wachtwoord verloren gaat, kan het met PM5 weer op de standaard worden ingesteld met behulp van het menu Algemene parameters en Onderhoud.

Als het wachtwoord is ingevoerd, wordt de knop **Wijzigen** weergegeven.



Als het wachtwoord leeg is, wordt de knop **Wijzigen** weergegeven en is het tekstvak voor het wachtwoord niet actief. Het wordt echter aanbevolen altijd een wachtwoord voor de beheerder van de telefooncentrale in te voeren en dit niet te verspreiden.

De beheerder van de telefooncentrale kan op **Wijzigen** klikken om het nieuwe wachtwoord in te voeren, en het vervolgens bevestigen.

2-3 Algemene configuratie van de Agent-toepassing

Het configuratievenster van de Agent-toepassing bestaat uit drie tabbladen:

- **Algemeen**
- **Kleuren**
- **Agents**

The screenshot shows the 'Agent configureren' dialog box with the 'Algemeen' tab selected. The dialog has three tabs: 'Algemeen', 'Kleuren', and 'Agents'. The 'Algemeen' tab contains the following settings:

- Supervisor:** A section with a 'Taal:' dropdown menu set to 'Nederlands'.
- Agents:** A section with three settings:
 - 'Maximum aantal dagen in lijst met oproepen' set to 10.
 - 'Activiteitspercentage (%) bekijken' with two spinners: 'T1' set to 30 and 'T2' set to 70.
 - 'Administratief werk' en 'Afwezig' verbieden' with an unchecked checkbox.
- Klantendatabase:** A section with three radio buttons:
 - 'Geïntegreerde modus (standaard)' (selected).
 - 'Gekoppelde modus (script)'.
 - 'Specifieke modus'.Below the radio buttons is a text field for 'Bijbehorende toepassing:' containing 'wscript.exe Post_it.vbs' and an unchecked checkbox for 'Automatische opmerking toevoegen aan elke oproep'.

At the bottom of the dialog are four buttons: 'Info', 'Help', 'OK', and 'Annuleren'.

Tabblad Algemeen

Dit tabblad bestaat uit drie secties:

- **Supervisor**

De supervisor (beheerder van de telefooncentrale) gebruikt de vervolgkeuzelijst **Taal** om de taal in te stellen die in het programma wordt gebruikt.

- **Agents**

De beheerder van de telefooncentrale geeft aan **hoeveel dagen maximaal** worden opgeslagen in de lijst met oproepen. Elke agent heeft een eigen lijst waarin hij of zij de laatst behandelde oproepen kan opzoeken. Met de waarde '0' wordt de lijst nooit gewist; anders wordt de lijst met tussenpozen gewist. Het wordt aanbevolen slechts enkele dagen te bewaren in de lijst met oproepen, zodat er niet te veel schijfruimte wordt gebruikt op de computers van de ACD-agents. De waarde kan lopen van 0 tot 30.

- In het gedeelte **Activiteitspercentage (%) bekijken** kan de beheerder van de telefooncentrale de drempelwaarden T1 en T2 wijzigen van de grafiek met het activiteitspercentage. Deze waarden worden uitgedrukt in een percentage en vormen de drempelwaarden voor de kleurverandering in de grafiek.

- Met het selectievakje **Statussen Administratief werk en Afwezig verbieden** kan de supervisor het voor agents onmogelijk maken de status 'Administratief werk' en de status 'Tijdelijk afwezig' te gebruiken. Agents met de status 'Administratief werk' en de status 'Tijdelijk afwezig' worden meegenomen in de berekening van de duur van de wachtrij. Voor agents met de status 'Buiten dienst' geldt dat niet.

Opmerking: Deze instellingen zijn voor alle ACD-agents hetzelfde.

- **Klantendatabase**

De beheerder van de telefooncentrale geeft aan hoe verbinding wordt gemaakt met de klantendatabase. Er zijn drie beschikbare modi:

- **Geïntegreerde modus** (standaard): dit is de standaardmodus. De Agent-toepassing wordt geleverd met een programma met de naam Klantgegevens beheren (Gest-Fiche.exe), waarmee belangrijke gegevens van klanten kunnen worden opgeslagen en waarmee het pop-upscherf kan worden weergegeven als er een oproep wordt ontvangen.
- **Gekoppelde modus** (script): in deze modus kan een script (Windows Scripting Host) worden uitgevoerd als een oproep wordt ontvangen en de agent in de Agent-toepassing klikt op de knop **Klantgegevens beheren**.
De Agent-toepassing wordt geleverd met een standaardscriptbestand. De gebruikte taal is VBScript. De beheerder van de telefooncentrale kan het scriptbestand echter wijzigen om ervoor te zorgen dat het werkt met zijn of haar toepassingen. Deze modus wordt meestal gebruikt om toegang te krijgen tot een klantendatabase in MS Outlook. Deze verbindingsmodus is zeer flexibel omdat alle wijzigingen in het script kunnen worden aangebracht zonder dat de Agent-toepassing hoeft te worden gewijzigd. Neem contact op met uw leverancier voor meer informatie over het gebruik van aangepaste scripts.
- **Specifieke modus**: in deze laatste modus kan er een verbinding tot stand worden gebracht tussen de Agent-toepassing en een toepassing van derden. Veel bedrijven gebruiken namelijk hun eigen software voor klantrelatiebeheer. De beheerder van de telefooncentrale kan een toepassing opgeven die door de Agent-toepassing wordt aangeroepen als er een ACD-oproep wordt ontvangen. Tijdens de toewijzing van een oproep aan een agent voert de bijbehorende Agent-toepassing de opdrachtregel uit die hier is ingevoerd, gevolgd door twee parameters van de oproep: het nummer van de beller en het gekozen nummer.

De syntaxis is als volgt:

programma [optie] /1:nummer_beller /2:gekozen_nummer

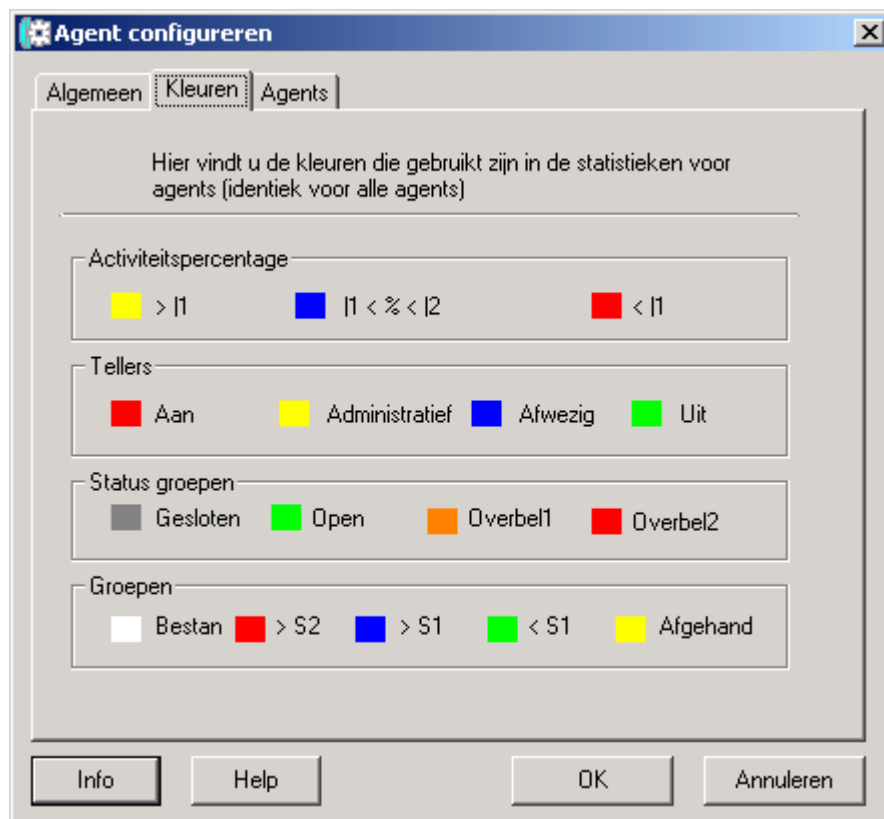
Standaard komt 'programma [optie]', bijvoorbeeld, overeen met 'Wscript.exe post_it.vbs'

Automatische opmerking toevoegen aan elke oproep. Als dit vakje is ingeschakeld, wordt het opmerkingenveld van de database tijdens de ontvangst van ACD-oproepen automatisch gevuld (voordat het pop-upscherf eventueel wordt weergegeven) met een regel die bestaat uit de datum, de tijd en de agent die de oproep krijgt.

Opmerking: Deze instellingen zijn voor alle ACD-agents hetzelfde.

Tabblad Kleuren

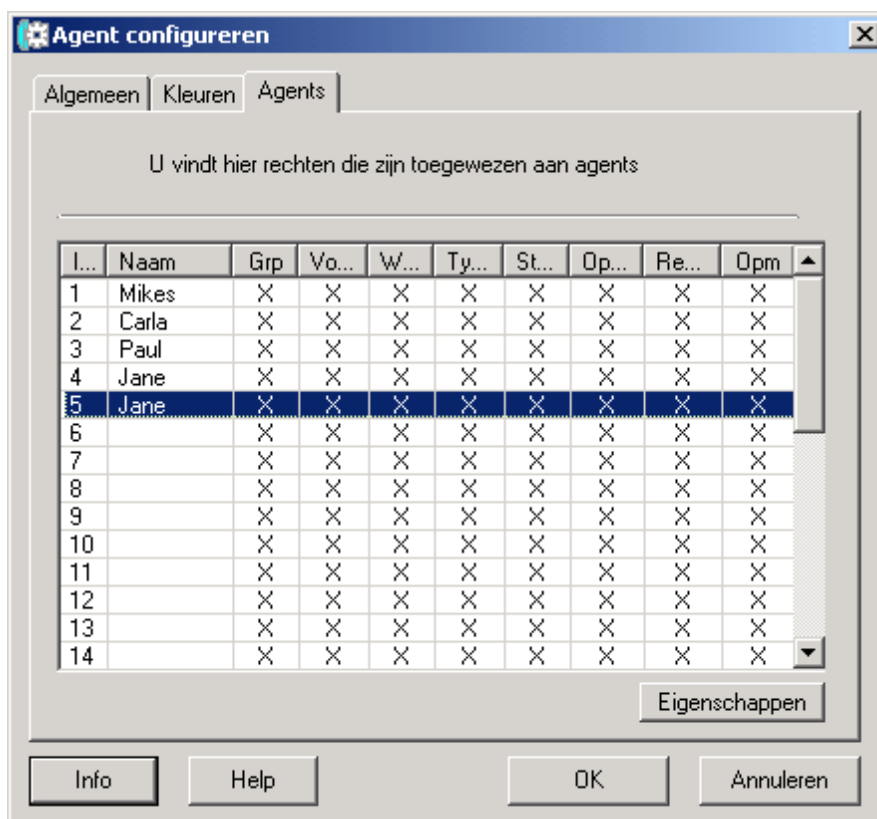
Met het tabblad **Kleuren** kunt u alle kleuren selecteren die worden gebruikt voor de statistieken van de Agent-toepassing. Deze kleuren worden gebruikt voor de grafieken met **Activiteitspercentages** van de agents, de **Tellers** per status, de status van de groepen en de wachtrijen ervan.



Opmerking: Deze instellingen zijn hetzelfde voor alle ACD-agents.

Tabblad Agents

Op dit tabblad worden alle agents weergegeven. Standaard beheert de Agent-toepassing 32 ACD-agents. Elke agent wordt aangeduid met een **identiteit** en een **naam**. Deze instellingen kunnen alleen door de beheerder van de telefooncentrale worden gewijzigd met behulp van de configuratiemodule van de telefooncentrale.



De kolomkoppen hebben de volgende betekenis:

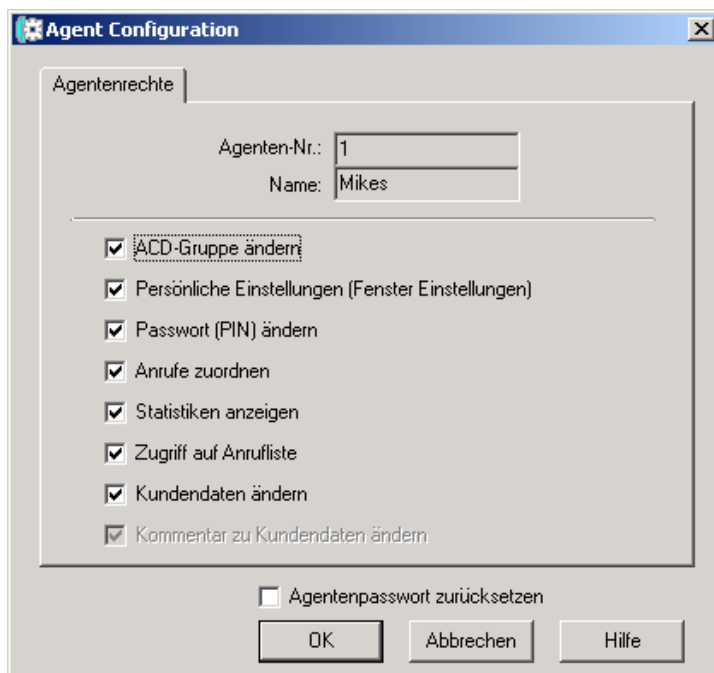
- **Voorkeur:** de interface aanpassen (venster Voorkeuren)
- **Wachtwoord:** het wachtwoord wijzigen
- **Type:** een type toewijzen aan de oproepen
- **Status:** de statistieken weergeven
- **Oproep:** de lijst met oproepen openen
- **Record:** de klantrecords wijzigen
- **Opm:** alleen het opmerkingenveld van de klantrecords wijzigen

Als u de **rechten van de agent** wilt wijzigen, selecteert u de ACD-agent die u wilt wijzigen en klikt u op de knop **Eigenschappen**.

2-4 Rechten van de agent configureren

Met de selectievakjes op het tabblad **Rechten agent** kunnen rechten worden verleend of ontnomen.

Opmerking: De beheerder van de telefooncentrale moet de configuratiemodule van de telefooncentrale gebruiken om de naam van een agent te wijzigen.



- **ACD-groep wijzigen**

Als de agent dit recht heeft, is de knop  op de werkbalk van de Agent-toepassing zichtbaar zodat de agent het venster voor het wijzigen van Groepen kan openen.

- **Interface aanpassen (venster Voorkeuren)**

Als de agent dit recht heeft, is de knop  op de werkbalk van de Agent-toepassing zichtbaar, zodat de agent het scherm met de instellingen van de werkomgeving kan openen.

- **Wachtwoord wijzigen**

Met dit recht kan de agent zijn of haar wachtwoord wijzigen voor het maken van verbinding als de Agent-toepassing wordt gestart.

- **Type oproepen**

Als de agent dit recht heeft, is de vervolgkeuzelijst met oproeptypen zichtbaar op de balk met oproepgegevens van de Agent-toepassing, zodat de agent typen kan toewijzen aan oproepen.

- **Statistieken bekijken**

Als de agent dit recht heeft, is de knop  op de werkbalk van de Agent-toepassing zichtbaar, zodat de agent het venster van de Agent-toepassing kan vergroten en de grafieken kan weergeven met de statistieken over ACD-activiteiten ('Activiteitspercentage', 'Tellers', 'Typen' en 'Groepen').

- **Lijst met oproepen openen**

Als de agent dit recht heeft, is de knop  op de werkbalk van de Agent-toepassing zichtbaar, zodat de agent het scherm Lijst met oproepen kan openen.

- **Klantrecords wijzigen**

Dit recht wordt alleen gebruikt in de geïntegreerde modus (standaard). De agent heeft met dit recht lees- en schrijftoegang tot de records in de klantendatabase. Als dit recht niet is ingeschakeld, kan de agent wel de klantendatabase raadplegen en het pop-up scherm gebruiken.

- **Het opmerkingenveld in klantrecords wijzigen**

Dit recht wordt alleen gebruikt in de geïntegreerde modus (standaard). De agent heeft met dit recht leestoegang tot de records in de klantendatabase en kan het opmerkingenveld van de records wijzigen.

- **Het wachtwoord van de agent wissen**

De beheerder van de telefooncentrale kan met dit recht het wachtwoord van de agent wissen.

