

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Toepassing Supervisor

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 R3.1.

---

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*

## **Hoofdstuk 1** Toepassing Supervisor

---

|            |                                                                  |              |
|------------|------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>1-1</b> | <b>Beschrijving van de toepassing Supervisor .....</b>           | <b>1. 1</b>  |
| 1-1-1      | Verbinding maken en verbreken .....                              | 1. 2         |
| 1-1-2      | Interface van de toepassing Supervisor .....                     | 1. 3         |
| <b>1-2</b> | <b>Supervisie van agents .....</b>                               | <b>1. 7</b>  |
| 1-2-1      | Instellingen voor agents .....                                   | 1. 7         |
| 1-2-2      | Activiteit van agents.....                                       | 1. 9         |
| <b>1-3</b> | <b>Supervisie van oproepen en groepen .....</b>                  | <b>1. 12</b> |
| 1-3-1      | Instellingen voor groepen.....                                   | 1. 12        |
| 1-3-2      | Oproepdistributie .....                                          | 1. 13        |
| <b>1-4</b> | <b>Lijnen controleren .....</b>                                  | <b>1. 17</b> |
| 1-4-1      | De status van lijnen controleren .....                           | 1. 17        |
| <b>1-5</b> | <b>Weergave aanpassen .....</b>                                  | <b>1. 17</b> |
| 1-5-1      | Het scherm Oproepdistributie aanpassen .....                     | 1. 17        |
| 1-5-2      | Agents selecteren: per groep .....                               | 1. 18        |
| 1-5-3      | Agents selecteren: per agent .....                               | 1. 19        |
| 1-5-4      | De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen.. | 1. 19        |

## **Hoofdstuk 2**

### **Berichten Gebruiken**

---

|            |                                                         |             |
|------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>2-1</b> | <b>Beschrijving van berichten .....</b>                 | <b>2. 1</b> |
| <b>2-2</b> | <b>Berichten selecteren .....</b>                       | <b>2. 1</b> |
| <b>2-3</b> | <b>Berichten maken .....</b>                            | <b>2. 3</b> |
| 2-3-1      | Berichten (.wav) opnemen vanaf de pc.....               | 2. 3        |
| 2-3-2      | ACD-berichten opnemen via een toestel.....              | 2. 4        |
| 2-3-3      | Een berichtbestand converteren.....                     | 2. 4        |
| 2-3-4      | ACD-berichten opnemen in een professionele studio ..... | 2. 5        |

## **1-1 Beschrijving van de toepassing Supervisor**

Met de toepassing Supervisor kunt u real-time informatie weergeven over de activiteit van de telefooncentrale en tegelijkertijd wijzigingen aanbrengen in de instellingen, de status en toewijzing van agents, de groepen en de ACD-oproepen (automatische oproepdistributie).

U hebt ook real-time toegang tot gegevens zoals het aantal en de status van de verbonden agents, het aantal oproepen in de wachtrij, het aantal geweigerde of verloren oproepen en de status en samenstelling van de groepen.

### **Functies**

Met de toepassing Supervisor kan de beheerder het volgende doen:

#### **De activiteiten van de telefooncentrale controleren**

Met de toepassing Supervisor kunt u op elk gewenst moment de status van uw team controleren. U kunt in real-time het volgende doen:

- De instellingen voor agents controleren.
- De status van agents controleren die aan toestellen zijn toegewezen: beschikbaar, bezig met pauze, bezig met follow-up of bezet.
- De activiteit van agents controleren.
- Het activiteitspercentage van agents controleren (grafische weergave).
- De oproepdistributie controleren (aantal oproepen in de wachtrij, het aantal ontvangen, behandelde, afgebroken en geweigerde oproepen en het aantal uitgevoerde transacties).
- De status van de lijnen controleren (ACD-poorten).

#### **De activiteiten van de telefooncentrale beheren**

U kunt eveneens tussenbeide komen voor het volgende:

- De status van agents forceren door de status In functie of Buiten dienst te activeren.
- De status van groepen forceren in open of gesloten.
- Agents aan groepen toewijzen.
- De prioriteitsvolgorde van agents in groepen wijzigen.

#### **De weergave van de informatievensters van de telefooncentrale aanpassen**

U kunt:

- Het scherm oproepdistributie aanpassen.
- De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen.

*Opmerking: De beheerder kan ook de rol van agent vervullen. De toepassing Supervisor kan in geen geval de toepassing Agent vervangen.*

## 1-1-1 Verbinding maken en verbreken

### 1-1-1-1 Verbinding maken met de toepassing Supervisor

#### Procedure

1. Klik op het bureaublad op het pictogram Supervisor Console.

Het verbindingsscherm verschijnt.



2. Geef in het veld **Servernaam** de naam of het IP-adres van de server op.
3. Selecteer in het menu **Taal van schermtekst** de taal die u in de schermen wilt weergeven.
4. Bevestig uw keuze door op **OK** te klikken.

Het supervisievenster wordt weergegeven en de verbinding wordt tot stand gebracht.

U kunt nu toezicht houden op de activiteiten in de telefooncentrale.

### 1-1-1-2 De verbinding met de toepassing Supervisor verbreken

#### Procedure

Klik op  rechtsboven in het venster om het venster van de toepassing te sluiten.

De verbinding met de toepassing Supervisor is nu verbroken.

## **1-1-2 Interface van de toepassing Supervisor**

### **1-1-2-1 Beschrijving van de interface**

De toepassing Supervisor heeft drie typen schermen:

- Een scherm met informatie over agents of groepen.
- Een aanpassingsscherm waarin u de weergave van de informatievensters kunt aanpassen.
- Een scherm met informatie over de status van lijnen (ACD-poorten).

### **1-1-2-2 Scherm met informatie over agents of groepen**

In dit scherm wordt real-time informatie weergegeven over de toestellen van de agents, over groepen en over het activiteitspercentage van de agents. De informatie wordt om de seconde vernieuwd.

Het scherm bestaat uit de volgende secties:

- Bovenste sectie
- Sectie Activiteitspercentage agent
- Sectie Oproepdistributie

#### **Bovenste sectie**

In de bovenste sectie wordt in een tabel algemene informatie weergegeven over agents, zoals hun nummer, het nummer van hun toestel en hun naam, evenals real-time informatie, zoals de groepen waartoe de agent behoort, de prioriteit binnen de groepen, het activiteitspercentage, de status van de agent en de verbinding met de Agent-toepassing.

|  | Nr | Station | Naam  | Groep   | Volgorde    | ercentag | Status        | Pc |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|-------|---------|-------------|----------|---------------|----|
|                                                                                     | 1  |         | Mikes | 1 4 7   | 01 01 01    | 0 %      | FOUT          |    |
|                                                                                     | 3  | 100     | Paul  | 1 2 4 7 | 03 03 03 03 | 0 %      | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 5  | 103     | Jane  | 1 3 5   | 01 03 02    | 0 %      | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 6  |         | John  | 1 2     | 02 02       | 0 %      | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 7  | 106     | Toto  | 1 2     | 02 05       | 0 %      | FOUT          |    |

Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

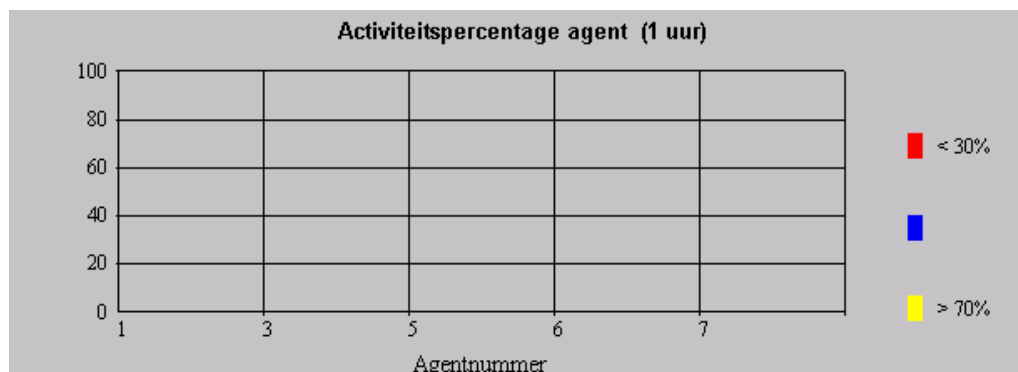
- De instellingen van agents controleren
- De real-time status van agents controleren.

Indien gewenst kunt u tevens op de volgende manieren tussenbeide komen:

- De status van een of meer agents forceren
- Agents aan groepen toewijzen
- De prioriteit van agents in groepen wijzigen.

## Sectie Activiteitspercentage agent

In deze sectie wordt het activiteitspercentage van agents weergegeven in de vorm van een histogram of een grafiek:



Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

- Het activiteitspercentage van agents controleren.

Opmerking: U kunt dit scherm desgewenst aanpassen.

## Sectie Oproepdistributie

In deze sectie wordt in een tabel de oproepdistributie van ACD-oproepen naar ACD-groepen weergegeven:

- In de kolommen worden de groepen weergegeven die zijn geselecteerd in de weergave-instellingen.
- In de rijen worden de oproep- en groepsinstellingen weergegeven.

|                          | Groep 1  | Groep 2 | Groep 3 | Groep 4 | Groep 5 | Groep 6 | Groep 7 | Groep 8 |
|--------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Beantw. oproepen         | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Doorgestuurde oproepen   | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Wachttijd < overlooptijd | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Wachttijd > overlooptijd | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| In wachtrij > S1         | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| In wachtrij > S2         | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Geweigerde oproepen      | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Gespreksservice gesloten | 0        |         |         |         |         |         |         |         |
| Status groep             | Open (H) |         |         |         |         |         |         |         |
| Overbelaste groep        |          |         |         |         |         |         |         |         |
| Wachtend op oproep       |          |         |         |         |         |         |         |         |
| Geweigerde oproep        |          |         |         |         |         |         |         |         |

Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

- De distributie van oproepen controleren (real-time weergave van verkeer).
- De status van groepen forceren indien dit nodig is.

*Opmerking: Als u van het scherm Agent naar het scherm Groep wilt gaan, klikt u op de overeenkomstige knop onder in het informatiescherm.*

### 1-1-2-3 Aanpassingsscherm

In dit scherm kunt u de weergave van de informatievensters aanpassen.

Het scherm bestaat uit de volgende secties:

- Sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd
- Sectie waarin geselecteerde agents en groepen worden weergegeven
- Sectie met weergave-opties voor het activiteitspercentage van agents.

#### Sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd

In deze sectie kunt u agents of groepen selecteren die u wilt weergeven in de informatievensters.

The image shows a graphical user interface for selecting agents and groups. It is divided into two main sections: 'Agent' and 'Groep'. The 'Agent' section contains two radio buttons: 'Per groep' (which is selected) and 'Specifiek'. The 'Groep' section contains a grid of checkboxes for groups 1 through 8. Group 1 is checked, while groups 2 through 8 are unchecked.

- **Agent:** hier kunt u opgeven hoe agents en groepen kunnen worden geselecteerd.
  - **Per groep:** hiermee selecteert u agents per groep.
  - **Specifiek:** hiermee selecteert u individuele agents.
- **Groep:** hiermee kun u de groepen selecteren die u wilt weergeven in het informatiescherm voor groepen.

#### Sectie waarin geselecteerde agents en groepen worden weergegeven

Deze sectie bevat een lijst met de agents die worden weergegeven in de informatieschermen. Als de optie **Specifiek** is geselecteerd in de sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd, wordt ook een lijst met alle agents weergegeven.

## Sectie met weergave-opties voor het activiteitspercentage van agents

In deze sectie kunt u de grafiek Activiteitspercentage agent aanpassen.

Drempel

☒ Weergave

T1 = 30 %

T2 = 70 %

Met lijnen

☐ Geen

☐ Verticaal

☐ Horizontaal

☒ Beide

- **Drempel:** hiermee kunt u het weergavepercentage van de activiteitsdrempels T1 en T2 in de grafiek wijzigen:
  - **Weergave** : hiermee kunt u opgeven of u de drempels al dan niet wilt weergeven.
  - **T1** =: hiermee kunt u de weergavedrempel T1 opgeven.
  - **T2** =: hiermee kunt u de weergavedrempel T2 opgeven.
- **Met lijnen:** hiermee kunt u de lijnen van de grafiek aanpassen:
  - **Geen:** hiermee worden geen lijnen weergegeven in de grafiek.
  - **Verticaal:** hiermee worden verticale lijnen weergegeven in de grafiek.
  - **Horizontaal:** hiermee worden horizontale lijnen weergegeven in de grafiek.
  - **Beide:** hiermee worden verticale en horizontale lijnen weergegeven in de grafiek.

### 1-1-2-4 Scherm met informatie over de status van lijnen

In dit scherm wordt de status van de lijnen in real-time weergegeven (wordt om de seconde vernieuwd).

|    |                                     |  |    |                          |  |    |                          |  |
|----|-------------------------------------|--|----|--------------------------|--|----|--------------------------|--|
| 1  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 13 | <input type="checkbox"/> |  | 25 | <input type="checkbox"/> |  |
| 2  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 14 | <input type="checkbox"/> |  | 26 | <input type="checkbox"/> |  |
| 3  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 15 | <input type="checkbox"/> |  | 27 | <input type="checkbox"/> |  |
| 4  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 16 | <input type="checkbox"/> |  | 28 | <input type="checkbox"/> |  |
| 5  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 17 | <input type="checkbox"/> |  | 29 | <input type="checkbox"/> |  |
| 6  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 18 | <input type="checkbox"/> |  | 30 | <input type="checkbox"/> |  |
| 7  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 19 | <input type="checkbox"/> |  | 31 | <input type="checkbox"/> |  |
| 8  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 20 | <input type="checkbox"/> |  | 32 | <input type="checkbox"/> |  |
| 9  | <input type="checkbox"/>            |  | 21 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 10 | <input type="checkbox"/>            |  | 22 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 11 | <input type="checkbox"/>            |  | 23 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 12 | <input type="checkbox"/>            |  | 24 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |

Als u van het scherm met informatie over de status van de lijnen naar het scherm met informatie over agents of groepen wilt gaan, klikt u op de knop **Lijnen** of **Supervisor Console** onder in het informatiescherm.

## 1-2 Supervisie van agents

### 1-2-1 Instellingen voor agents

#### 1-2-1-1 De instellingen van agents controleren

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### Inleiding

De instellingen voor agents worden weergegeven in een tabel:

|  | Nr | Station | Naam  | Groep   | Volgorde    | ercentage | Status        | Pc |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|-------|---------|-------------|-----------|---------------|----|
|                                                                                     | 1  |         | Mikes | 1 4 7   | 01 01 01    | 0 %       | FOUT          |    |
|                                                                                     | 3  | 100     | Paul  | 1 2 4 7 | 03 03 03 03 | 0 %       | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 5  | 103     | Jane  | 1 3 5   | 01 03 02    | 0 %       | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 6  |         | John  | 1 2     | 02 02       | 0 %       | Buiten dienst |    |
|                                                                                     | 7  | 106     | Toto  | 1 2     | 02 05       | 0 %       | FOUT          |    |

- **Nr:** het identificatienummer van de agent.
- **Nummer:** het toestelnummer van de agent.
- **Naam:** de naam van de agent.
- **Groep:** de groep(en) waartoe de agent behoort.
- **Volgorde:** het prioriteitsniveau van de agent in elke groep.
- **Percentage:** het activiteitspercentage van de agent.
- **Status :** gebruiksstatus van de agent.
- **PC:** verbindingstatus met de toepassing Agent. Als de agent is verbonden met de toepassing Agent (vanaf een pc), wordt het overeenkomstige veld groen weergegeven.

## 1-2-1-2 De status van agents controleren

### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen. De status van agents wordt weergegeven in de voorlaatste kolom van de tabel.

### Inleiding

In de kolom **Status** wordt in real-time de status van het toestel van elke agent weergegeven.

Een toestel kan de volgende statussen hebben:

- **In dienst**

De agent is beschikbaar. Een toestel in dienst kan verschillende statussen hebben, afhankelijk van de activiteit van de agent.

- **Tijdelijk afwezig**

De agent is tijdelijk buiten dienst, bijvoorbeeld vanwege een pauze.

- **Administratief werk**

Na een ACD-gesprek moet de agent bijvoorbeeld aantekeningen maken (een dossier maken...). De agent heeft zich dus tijdelijk teruggetrokken uit het distributienetwerk van oproepen.

- **Buiten dienst**

De agent heeft zich teruggetrokken uit alle ACD-groepen of de agent is niet aan een toestel toegewezen.

*Opmerking: Een agent die op het moment buiten dienst is, kan best een activiteitspercentage van 80% hebben gedurende het uur dat wordt gecontroleerd.*

### 1-2-1-3 De status van agents forceren

Met de toepassing Supervisor kunt u real-time de status van agents wijzigen indien dit nodig is. Als er bijvoorbeeld onophoudelijk oproepen binnenkomen, kunt u de status van agents forceren, zodat deze in functie blijven om oproepen te beantwoorden.

#### **Toegang**

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### **Procedure**

1. Klik in de kolom **Status** van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen.

Het venster **Parameters agentnr** verschijnt.

|          | 1                                          | 2                        | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                                   | 8                        |
|----------|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Groep    | <input checked="" type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Volgorde | 1                                          | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        |
| Station  | <input type="text"/>                       |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Naam     | <input type="text" value="Mikes"/>         |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Status   | <input type="text" value="Buiten dienst"/> |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |

2. Selecteer in de keuzelijst **Status** de gewenste status voor de agent: **Buiten dienst, In functie, Administratief werk of Tijdelijk afwezig.**

3. Klik op **Toepassen** om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op **OK** om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.

### 1-2-2 Activiteit van agents

#### 1-2-2-1 De activiteit van agents controleren

U kunt in real-time de activiteiten controleren van agents die zijn geselecteerd om te worden weergegeven in de informatievensters. U kunt bijvoorbeeld zien of er inkomende oproepen voor een agent zijn en of hij in gesprek is, pauzeert of niet beschikbaar is.

## Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen. De activiteit van de agents wordt weergegeven in de kolom **Status**, in de voorlaatste kolom van de tabel.

## Inleiding

Als een agent in functie is, kan het toestel de volgende statussen hebben:

- **Wachtend op oproepen**

De agent die aan een ACD-groep is toegewezen, kan een volgende ACD-oproep beantwoorden.

- **Geen antwoord**

Er is een oproep binnengekomen bij een agent, maar de agent heeft de oproep niet beantwoord.

Hiervoor zijn twee oplossingen mogelijk:

- Als de optie **Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd** is ingeschakeld, krijgt de agent de status Buiten dienst.
- Als de optie **Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd** niet is ingeschakeld, krijgt de agent de status Buiten dienst gedurende de periode die is opgegeven in het veld **Duur van tijdelijke verwijdering agent als deze niet heeft geantwoord**, waarna de status **Wachtend op oproepen** weer wordt ingeschakeld.

*Opmerking: De optie **Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd** en het veld **Duur van tijdelijke verwijdering agent als deze niet heeft geantwoord** worden ingesteld door de systeembeheerder.*

- **Wordt doorgestuurd**

Het toestel van de agent is gereserveerd voor een oproep die op het moment naar de agent wordt doorgestuurd (het toestel produceert nog geen beltoon).

- **Beltoontype**

Er klinkt een beltoon op het toestel van de agent nadat de ACD-oproep is doorgestuurd.

- **A.C.D. bezet**

De agent is bezig met een ACD-gesprek.

- **In wachtstand**

De agent heeft opgehangen na een ACD-oproep. De agent krijgt even rust voordat er een nieuwe oproep bij de agent binnenkomt.

*Opmerking: De duur van de rusttijd wordt ingesteld door de systeembeheerder.*

- **Niet beschikbaar**

Het toestel van de agent is bezet tijdens ACD-oproepen.

- **Fout**

Het toestel van de agent wordt momenteel niet beheerd door ACD.

- **Bezet, uitgaande oproep**

De agent heeft de hoorn opgenomen zonder een nummer te kiezen of de agent plaatst een niet-ACD oproep.

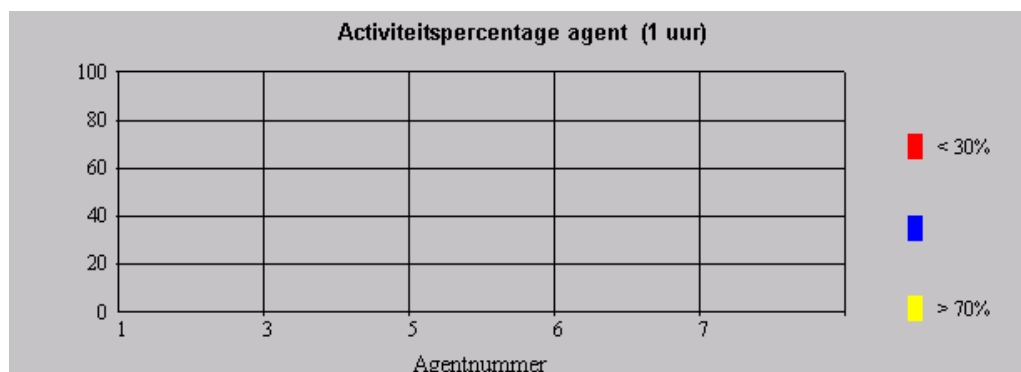
1-2-2-2 Het activiteitspercentage van agents controleren

### Toegang

Ga vanuit het venster met de status van de agent naar de sectie **Activiteitspercentage agent**.

### Inleiding

Het activiteitspercentage van agents wordt weergegeven in een grafiek.



Het activiteitspercentage van de agents is de verhouding tussen de tijd die de agents in het gekozen tijdvak hebben besteed aan ACD-communicatie en de berekeningsperiode voor het activiteitspercentage (een uur of een half uur).

U kunt de weergave van de gegevens met betrekking tot het activiteitspercentage van agents wijzigen door de grafiek Activiteitspercentage agent aan te passen.

*Opmerking: De activiteit van agents wordt ook als percentage weergegeven in de kolom Percentage van de tabel met informatie over agents in de bovenste sectie van het venster.*

## 1-3 Supervisie van oproepen en groepen

### 1-3-1 Instellingen voor groepen

#### 1-3-1-1 Agents aan groepen toewijzen

Met de toepassing Supervisor kunt u de samenstelling van groepen wijzigen door een agent van de ene groep naar de andere te verplaatsen, afhankelijk van de belasting van de wachtrij, de duur van de gecontroleerde oproepen of de geconstateerde werkbelasting.

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### Procedure

1. Klik in de kolom **Status** van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen.

Het venster **Parameters agentnr** verschijnt.

|          | 1                                          | 2                        | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                                   | 8                        |
|----------|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Groep    | <input checked="" type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Volgorde | 1                                          | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        |
| Station  | <input type="text"/>                       |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Naam     | <input type="text" value="Mikes"/>         |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Status   | <input type="text" value="Buiten dienst"/> |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |

Ok Annuleren Toepassen

2. Schakel in het veld **Groep** de selectievakjes in of uit bij de groepen waaraan u de geselecteerde agent al dan niet wilt toewijzen.
3. Klik op **Toepassen** om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op **OK** om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.

### 1-3-1-2 De prioriteit van agents in groepen wijzigen

#### **Toegang**

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### **Procedure**

1. Klik in de kolom **Status** van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen.

Het venster **Parameters agentnr** verschijnt.

|          | 1                                          | 2                        | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                                   | 8                        |
|----------|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Groep    | <input checked="" type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Volgorde | 1                                          | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                                   | 1                        |
| Station  | <input type="text"/>                       |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Naam     | <input type="text" value="Mikes"/>         |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |
| Status   | <input type="text" value="Buiten dienst"/> |                          |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |

Ok Annuleren Toepassen

2. Geef in het veld **Volgnummer** onder elke groep waartoe de agent behoort een volgnummer voor de agent binnen de betreffende groep op.

*Opmerking: U kunt het volgnummer voor de agent ook opgeven voor groepen waartoe de agent momenteel niet behoort.*

3. Klik op **Toepassen** om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op **OK** om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.

## **1-3-2 Oproepdistributie**

### 1-3-2-1 De distributie van oproepen controleren

#### **Toegang**

Ga in het scherm met informatie over agent of groepen naar de sectie **Oproepdistributie**.

## Inleiding

In de sectie **Oproepdistributie** worden de volgende gegevens weergegeven in een tabel:

- oproepinstellingen
- groepsinstellingen

### 1-3-2-2 Instellingen voor groepen

## Inleiding

De instellingen voor groepen kunnen de volgende waarden hebben:

- **Status groep:**

Een geforceerde open of gesloten status wordt in de informatieschermen aangegeven. Als u deze statussen wilt weergeven, klikt u op het veld **Status groep** en selecteert u de gewenste groep.

De volgende aanduidingen worden gebruikt voor de status van groepen:

- OPEN (H): de groep is geforceerd open.
- GESLOTEN (H): de groep is geforceerd gesloten.
- OPEN: de groep is open (afhankelijk van het tijdvak of de contactpersoon).
- GESLOTEN: de groep is gesloten (afhankelijk van het tijdvak of de contactpersoon).

- **Overbelaste groep:** het aantal oproepen is te groot; de groep is overbelast.

De overbelasting van een groep kan worden weergegeven met de volgende indicatoren:

- Overbelaste <groep nummer> (oranje): er is geen agent meer beschikbaar in de groep; de volgende oproep wordt in de wachtrij geplaatst.
- Overbelaste <groep nummer> (rood): de groep is al langer overbelast dan de waarde **Vertraging vóór aanduiding overbelasting berichten** die is ingesteld door de systeembeheerder.

- **Wachtend op oproep:** er bevindt zich ten minste één oproep in de wachtrij.

- **Geweigerde oproepen:** er is ten minste één oproep geweigerd.

*Opmerking: Alle percentages in de tabel worden berekend in verhouding tot de inkomende ACD-oproepen.*

### 1-3-2-3 Oproepinstellingen

## Inleiding

De oproepinstellingen kunnen de volgende waarden hebben:

- **Beantwoorde oproepen:**

Het aantal ACD-oproepen dat naar een agent is doorgestuurd en dat heeft geleid tot een gesprek (zelfs als het gesprek 0 seconden heeft geduurd), ongeacht de groep (opgeroepen of overgelopen).

- **Doorgestuurde oproepen:**

Het aantal oproepen dat op het moment naar een agent wordt doorgestuurd, maar dat nog niet tot een gesprek heeft geleid.

- **Wachttijd < overlooptijd:**

Het aantal oproepen dat korter in de wachtrij staat dan **Overlooptijd**, waarbij **Overlooptijd** de overloopvertraging is die door de systeembeheerder voor elke ACD-groep is gedefinieerd.

*Opmerking: Er wordt alleen een agent opgeroepen uit de gekozen groep.*

- **Wachttijd > overlooptijd:**

Het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan **Overlooptijd**.

*Opmerking: Er wordt een agent opgeroepen uit de gekozen groep en eventueel uit de overloopgroep als deze is opgegeven.*

- **In wachtrij > S1:**

Als de optie **Wachten begint vóór overloopvertraging** is ingeschakeld:

- **In wachtrij > S1:** het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan **S1**, waarbij **S1** een door de systeembeheerder gedefinieerde drempel is op basis waarvan de criteria van de kwaliteit van de service worden gedefinieerd.

In dit geval begint de wachttijd in de statistieken op te lopen vanaf het moment dat de oproep in de wachtrij wordt geplaatst.

Als de optie **Wachten begint vóór overloopvertraging** niet is ingeschakeld:

- **In wachtrij > S1:** het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan (**S1 + Overlooptijd**)

In dit geval begint de wachttijd in de statistieken op te lopen vanaf het moment dat de overloopvertraging verstrijkt; de wachttijd daarvóór wordt genegeerd.

- **In wachtrij > S2:**

Als de optie **Wachten begint vóór overloopvertraging** is ingeschakeld:

- **In wachtrij > S2:** het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan **S2**, waarbij **S2** een door de systeembeheerder gedefinieerde drempel is op basis waarvan de criteria van de kwaliteit van de service worden gedefinieerd.

Als de optie **Wachten begint vóór overloopvertraging** niet is ingeschakeld:

- **In wachtrij > S2:** het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan (**S2 + Overlooptijd**)

Opmerking: De optie Wachten begint vóór overloopvertraging wordt ingesteld door de systeembeheerder.

- **Geweigerde oproepen:**  
Het aantal oproepen dat is geweigerd vanwege overbezetting van de wachtrij of omdat er geen agent is gedefinieerd voor een bepaalde groep.
- **Gespreksservice gesloten:**  
Het aantal oproepen op het moment dat de groep wordt gesloten.

## 1-3-2-4 De status van groepen forceren

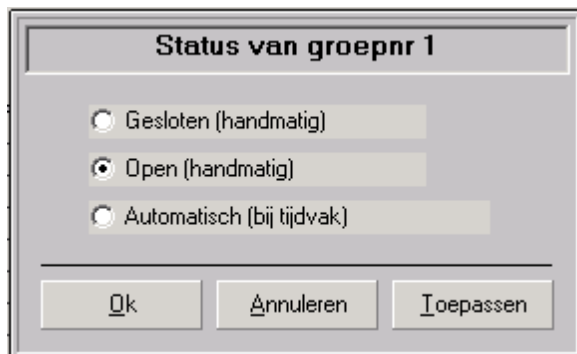
### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de sectie **Oproepdistributie**.

### Procedure

1. Klik in de tabel op de kolom van de groep die u wilt wijzigen.

Het venster **Status van groepnr** verschijnt.



2. Selecteer een van de volgende statussen:
  - **Open** (handmatig): de groep is geforceerd open.
  - **Gesloten** (handmatig): de groep is geforceerd gesloten.
  - **Automatisch** (bij tijdvak): de groep is open afhankelijk van het tijdvak.
3. Klik op **Toepassen** om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op **OK** om het venster te sluiten. De status van de groep wordt in real-time gewijzigd.

## **1-4 Lijnen controleren**

### **1-4-1 De status van lijnen controleren**

Via de toepassing **Supervisor** kunnen beheerders real-time informatie over de lijnen (ACD-poorten) bekijken en desgewenst wijzigingen aanbrengen.

#### **Toegang**

Als u dit informatiescherm wilt weergeven, klikt u op **Lijnen**.

#### **Inleiding**

In dit scherm wordt in real-time de activiteit van de serverlijnen weergegeven (wordt om de seconde vernieuwd). Het volgende wordt weergegeven op het scherm:

- Het nummer van de lijn, een nummer van 1 tot en met 8.
- De status van de lijn. De status wordt aangegeven door een gekleurd veld rechts van het nummer van de lijn.

De lijnen kunnen de volgende vier statussen hebben:

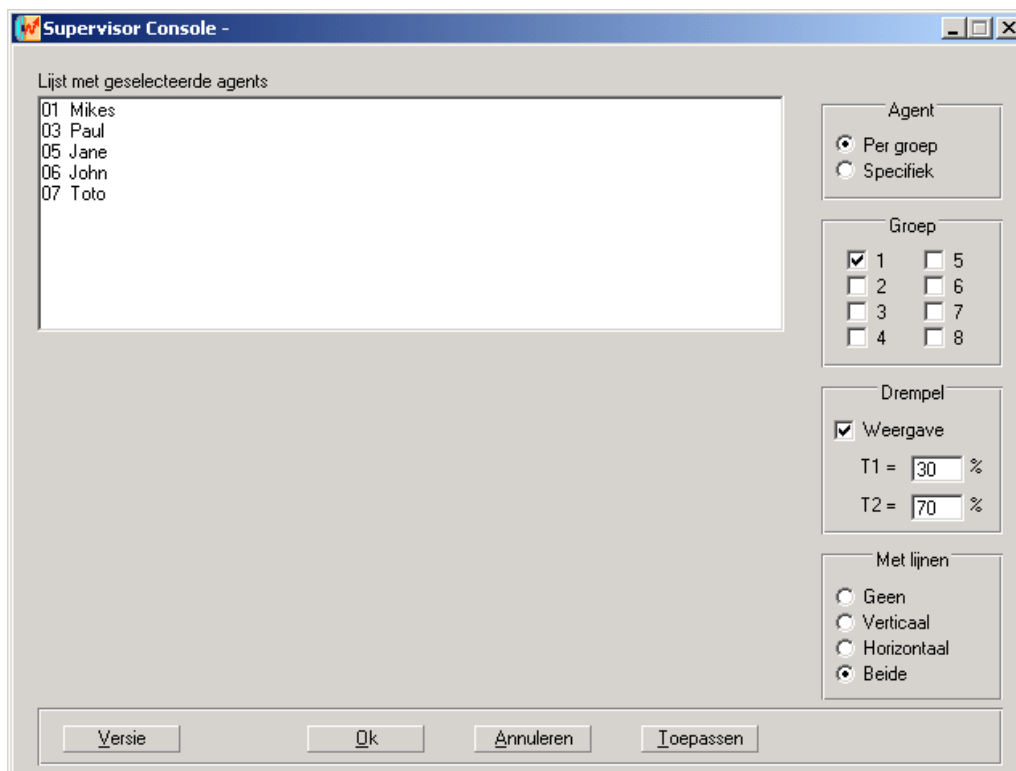
- **Vrij**: aangegeven met een groen veld.
  - **Inkomende oproep**: aangegeven met een geel veld met het teken **>**.
  - **Uitgaande oproep**: aangegeven met een geel veld met het teken **<**.
  - **Fout**: aangegeven met een rood veld.
- De toepassing die in real-time door de lijnen wordt gebruikt bij ACD-oproepen.

## **1-5 Weergave aanpassen**

### **1-5-1 Het scherm Oproepdistributie aanpassen**

#### **Toegang**

Klik op de knop **Parameters**. Het aanpassingsscherm wordt weergegeven.



## Procedure

U kunt het scherm **Oproepdistributie** nu aanpassen:

- U kunt de agents selecteren per groep (sectie **Agent**, optie **Per groep**).
- U kunt de agents selecteren per agent, ongeacht de groep waartoe ze behoren (sectie **Agent**, optie **Specifiek**).

### 1-5-2 Agents selecteren: per groep

## Procedure

Ga als volgt te werk in het aanpassingsscherm van de **Supervisor Console**:

1. Selecteer de optie **Per groep** in de sectie **Agent** en selecteer de groepen die u wilt controleren door het juiste vakje in te schakelen in de sectie **Groep**.
2. Klik op **Toepassen**.  
  
De agents die behoren tot de geselecteerde groepen, worden weergegeven in de sectie **Lijst met geselecteerde agents**.
3. Klik op **OK** om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten.

Het informatievenster van de Supervisor Console verschijnt. In de tabel worden de gegevens weergegeven overeenkomstig de aanpassingsinstellingen.

### 1-5-3 Agents selecteren: per agent

Bij dit type selectie selecteert u agents een voor een, ongeacht de groep waartoe ze behoren.

#### Procedure

Ga als volgt te werk in het aanpassingsscherm van de **Supervisor Console**:

**1.** Selecteer de optie **Specifiek** in de sectie **Agent**.

Alle agents worden weergegeven in de sectie **Lijst met alle agents**, in het onderste deel van het venster.

- U kunt als volgt een agent toevoegen:

Selecteer de agents die u wilt weergeven in het informatievenster in de sectie **Lijst met alle agents** en klik op de knop **Eén agent toevoegen** of dubbelklik op de agent in de sectie **Lijst met alle agents**.

De agent wordt weergegeven in de sectie **Lijst met geselecteerde agents**.

*Opmerking: Elke agent moet afzonderlijk worden geselecteerd.*

- U kunt als volgt een agent verwijderen:

Selecteer de betreffende agent in de sectie **Lijst met geselecteerde agents** en klik op de knop **Eén agent verwijderen** of dubbelklik op de agent in de sectie **Lijst met geselecteerde agents**.

De agent wordt verwijderd uit de sectie **Lijst met geselecteerde agents**.

- Ga als volgt te werk om alle agents te verwijderen:

Klik op de knop **Alle agents verwijderen**. Alle agents worden verwijderd uit de sectie **Lijst met geselecteerde agents**.

**2.** Klik op **OK** om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten.

Het informatievenster van de **Supervisor Console** verschijnt. De aanpassingen zijn in de tabel doorgevoerd.

### 1-5-4 De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen

U kunt de volgende aanpassingen aanbrengen in de grafiek **Activiteitspercentage agent**:

- Het weergavepercentage wijzigen van de activiteitsdrempels T1 en T2.
- De lijnen van de grafiek wijzigen.

## Toegang

Klik op de knop **Parameters**. Het aanpassingsvenster verschijnt.

## Procedure

- Ga naar de sectie **Drempel** en doe het volgende:
  1. Schakel het vakje **Weergave** in om de drempels T1 en T2 weer te geven in de grafiek met het activiteitspercentage.
  2. Voer in de velden **T1 =** en **T2 =** de gewenste waarden in. T1 en T2 zijn kwaliteitsindicatoren waarmee het activiteitspercentage snel kan worden geanalyseerd.

*Opmerking: Met T1 en T2 kunnen de weergavedrempels van het activiteitspercentage van de agents worden gewijzigd.*

- Ga naar de sectie **Met lijnen** en doe het volgende:
  3. Selecteer de gewenste lijnweergave door het vakje **Geen, Verticaal, Horizontaal** of **Beide** in te schakelen.
  4. Klik op **OK** om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten.

Het informatievenster van de Supervisor Console verschijnt. De aanpassing wordt doorgevoerd in de weergave van de grafiek.

Berichten worden afgespeeld tijdens de verwerking van oproepen. De telefooncentrale bevat standaardberichten. U kunt echter ook zelf nieuwe berichten maken.

### 2-1 Beschrijving van berichten

Er zijn vier berichttypen:

- **Welkomstbericht**

Dit bericht wordt afgespeeld zodra een oproep de groep bereikt (maximaal 60 seconden).

- **Wachtberichten**

Het eerste bericht wordt gebruikt zodra een oproep voor het eerst in de wachtrij wordt geplaatst. Het wordt slechts eenmaal afgespeeld (maximaal 60 seconden). Het tweede bericht wordt gebruikt na het eerste wachtbericht. Het wordt herhaaldelijk afgespeeld totdat de oproep de wachtrij verlaat (maximaal 300 seconden).

- **Bericht voor lange wachttijden**

Dit bericht wordt afgespeeld zodra de wachtrij vol is (maximaal 60 seconden).

- **Sluitingsbericht**

Dit bericht wordt afgespeeld zodra de ACD-groep gesloten is (maximaal 60 seconden).

*Opmerking: de minimumduur voor het eerste wachtbericht, welkomstberichten, berichten voor lange wachttijden en sluitingsberichten is 0 seconden. De minimumduur voor het tweede wachtbericht is 20 seconden. Als u de duur voor een bericht instelt op 0 seconden, wordt het bericht niet afgespeeld.*

### 2-2 Berichten selecteren

Selecteer als volgt het gewenste bericht:

1. Klik op **ACD-berichten**. Het venster **Gesproken ACD-berichten** wordt geopend. Dit venster bevat de volgende twee secties:

- In de sectie **ACD-groep** kunt u berichten per groep of voor alle groepen selecteren.
- In de sectie **Geselecteerde berichten overbrengen** kunt u berichten importeren naar of

exporteren vanuit de telefooncentrale of het systeem.



2. Klik op het tabblad **1**, **2**, **3**, **4**, **5**, **6**, **7** of **8** in de sectie **ACD-groep** als u berichten per groep wilt selecteren, of klik op **Alles** als u de berichten voor alle groepen wilt selecteren.

2. 1 Schakel de volgende selectievakjes in om het betreffende berichttype te selecteren:

- **Begroeting**: dit bericht wordt afgespeeld zodra een oproep de groep bereikt.
- **Wachtrij 1**: dit bericht wordt eenmaal afgespeeld zodra de beller in de wachtrij wordt geplaatst.
- **Wachtrij 2**: dit bericht wordt herhaaldelijk afgespeeld na het eerste wachtbericht.
- **Sluiting**: dit bericht wordt afgespeeld zodra een oproep de groep bereikt om aan te geven dat de groep gesloten is.
- **Later opnieuw bellen**: dit bericht wordt afgespeeld zolang de wachtrij vol is.

2. 2 U selecteert alle vijf berichten door op de knop **Alles selecteren** te klikken.

Opmerking: u heft de selectie op door op **Alles deselecteren** te klikken.

3. Klik in de sectie **Geselecteerde berichten overbrengen** op de knop rechts van het veld **Laden vanuit deze directory en overbrengen**. Het venster **Directory selecteren** wordt geopend. De standaardberichten bevinden zich in de directory C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300\_XXX/acd/Voice Messages. Ze zijn alleen in het Engels beschikbaar.

Er zijn veertig berichten beschikbaar (vijf per ACD-groep). De bestandsnaam van elk bericht bestaat uit drie cijfers x, y en z en heeft de extensie .wav:

- **x** komt overeen met het nummer van de ACD-groep (1 - 8).
- **y** is altijd gelijk aan 0.
- **z** komt overeen met het bericht van de ACD-groep (1 - 5).

De berichttypen worden als volgt aangeuid:

- **1** staat voor het welkomstbericht.
- **2** staat voor wachtbericht 1.
- **3** staat voor wachtbericht 2.
- **4** staat voor het bericht voor lange wachttijden.
- **5** staat voor het sluitingsbericht.

Het bestand 305.wav bevat bijvoorbeeld het bericht dat groep 3 gesloten is.

*Opmerking: als de ACD wordt gestart, bevat het systeem geen enkel bericht. Als u een test wilt uitvoeren, moet u dus de standaardberichten laden.*

4. Selecteer de berichten en klik op de knop =>. De geselecteerde berichten worden overgebracht naar de telefooncentrale.
5. Klik op **OK**. Het venster **Gesproken ACD-berichten** wordt gesloten.

## 2-3 Berichten maken

Als u berichten wilt maken, kunt u de opnamesoftware op uw pc (bijvoorbeeld Geluidsrecorder van Windows) of een multimediatoepassing gebruiken.

### 2-3-1 Berichten (.wav) opnemen vanaf de pc

Ga als volgt te werk:

1. Open op de pc de opnamesoftware door op **Start > Programma's > Bureau-accessoires > Multimedia (of Entertainment) > Geluidsrecorder** te klikken. Het volgende venster wordt geopend:



U kunt het bericht alleen opnemen als de computer is uitgerust met een geluidskaart. Anders verschijnt een bericht dat Geluidsrecorder met beperkte functionaliteit wordt gestart.

2. Neem het bericht op als de geluidskaart goed werkt door rechtsonder in het venster op de knop met de rode cirkel te klikken.
3. Klik op de knop met het vierkantje als u de opname wilt stoppen.
4. Klik op de knop met het driehoekje als u het opgenomen bericht wilt afluisteren.
5. Sla het bericht op als u hierover tevreden bent door op **Bestand > Opslaan** te klikken. Geef een bestandsnaam op en controleer de indeling van het bericht.

**Waarschuwing:** berichten moeten zijn opgeslagen in de indeling CCITT A/MU-law 8 KHz, 8-bits, mono. Nieuwe berichten moeten dezelfde naam hebben als de overeenkomende standaardberichten.

6. Klik op **Wijzigen** en selecteer de indeling CCITT A/MU-law 8 KHz, 8-bits, mono als de indeling onjuist is. Klik ter bevestiging op **OK** en klik nogmaals op **OK** om het bericht op te slaan.

### 2-3-2 ACD-berichten opnemen via een toestel

Als u geen ACD-berichten kunt opnemen op een pc, kunt u informatieberichten opnemen via een Reflexe-toestel (Menu > Systeem > Installeren > MV > Bericht 1 - 50). Vervolgens exporteert u de berichten via het menu PM5 > VMU > Informatiebericht > Transfer). Nadat de berichten zijn geëxporteerd, wijzigt u de bestandsnaam en slaat u de berichten op in een met ACD compatibele indeling. Vervolgens importeert u de berichten opnieuw in de ACD.

### 2-3-3 Een berichtbestand converteren

Converteer de indeling als volgt als het bestand niet compatibel is:

- Open het gewenste .wav-bestand in **Geluidsrecorder** en klik op **Bestand > Eigenschappen** om de bestandsindeling te controleren.
- Klik op **Nu converteren** als het bestand niet de indeling CCITT A/MU-Law 8 KHz, 8-bits, mono heeft. Selecteer in het geopende venster de indeling CCITT A-Law iou CCITT MU-law en klik ter

bevestiging op **OK**.

- Sla het bestand op.

#### **2-3-4 ACD-berichten opnemen in een professionele studio**

Voor een optimale kwaliteit dient u een professionele opnamestudio in te schakelen. Zorg er in dit geval wel voor dat de opgenomen bestanden de juiste indeling hebben.

