

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikacja agenta

Podręcznik użytkownika



UWAGA:

Specyfikacje produktów zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Produkty i usługi opisane w tym dokumencie mogą być niedostępne w niektórych krajach. Aby uzyskać aktualne informacje, należy skontaktować się z przedstawicielstwem firmy Alcatel lub sprzedawcą produktów firmy Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Wszelkie prawa zastrzeżone we wszystkich krajach. Powielanie części lub całości niniejszego dokumentu bez pisemnej zgody firmy Alcatel jest zabronione.

Alcatel® i logo Alcatel są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Alcatel. Wszelkie inne znaki towarowe stanowią własność odpowiednich podmiotów.

Niniejszy podręcznik został zaktualizowany do wersji R3.1

Obecność znaku CE informuje o tym, że produkt jest zgodny z następującymi dyrektywami Unii Europejskiej:

- 89/336/CEE (dyrektywa dotycząca zgodności elektromagnetycznej)
- 73/23/CEE (dyrektywa dotycząca bezpiecznego użytkowania urządzeń elektrycznych)
- 1999/5/CE (dyrektywa dotycząca sprzętu radiowego i terminali telekomunikacyjnych oraz wzajemnego rozpoznawania i zgodności - R&TTE)



Podręcznik użytkownika

1	Korzystanie z Aplikacji agenta	5
1.1	Wprowadzenie do Aplikacji agenta	5
1.2	Opis aplikacji	5
1.2.1	Interfejs aplikacji agenta	5
1.2.2	Uruchomienie aplikacji agenta	6
1.2.3	mykanie aplikacji agenta	8
1.2.4	Ustawianie parametrów środowiska pracy	8
1.3	Opis funkcji	9
1.3.1	Opis aplikacji Monitorowanie aktywności agenta	9
1.3.2	Informacja o połączeniach	11
1.3.3	Lista połączeń	12
1.3.4	Zarządzanie danymi klientów	13
1.3.5	Ekran podręczny	16
1.3.6	Statystyka działalności	17
2	Konfiguracja Aplikacji agenta	21
2.1	Wprowadzenie do konfiguracji aplikacji agenta	21
2.2	Uruchamianie konfiguracji	21
2.3	Konfiguracja ogólna aplikacji agenta	22
2.4	Konfiguracja praw agenta	25

Korzystanie z Aplikacji agenta

1.1 Wprowadzenie do Aplikacji agenta

Aplikacja agenta jest oprogramowaniem, które jest instalowane na komputerze agenta. Oprogramowanie to umożliwia stałe połączenie z call center, zintegrowanym z serwerem komunikacyjnym.

Na wstępie agent jest informowany w czasie rzeczywistym o zajętości ACD (Automatic Call Distribution) i może sprawdzać statystykę ruchu. Jednocześnie z przychodzącym połączeniem agent uzyskuje wszystkie informacje o połączeniu, które ma obsłużyć: czas oczekiwania dzwoniącego, jego numer telefonu itp. . Aby wyświetlić rekord klienta, aplikacja agenta może współdziałać z zewnętrznymi systemami informatycznymi.

Aplikacja agenta dostarczana jest wraz z ergonomiczną przystawką telefoniczną. Dzięki temu agent łatwiej się loguje (na służbie, zwolnienie itp.), łatwiej określa swe kompetencje (grupy ACD), a poza tym może się zalogować na dowolnym komputerze (tryb swobodny) i notować typy połączeń.

1.2 Opis aplikacji

1.2.1 Interfejs aplikacji agenta

Interfejs aplikacji agenta składa się z następujących stref:

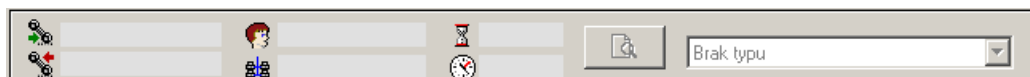
- Pasek narzędzi
- Pasek informacji o połączeniu
- Wykresy
- Pasek stanu

1.2.1.1 Pasek narzędzi



Pasek narzędzi służy jako menu i można z niego otwierać funkcje monitorowania, informowania agenta o wiadomości do sprawdzenia, wyświetlania lub ukrywania wykresów, wyboru preferencji.

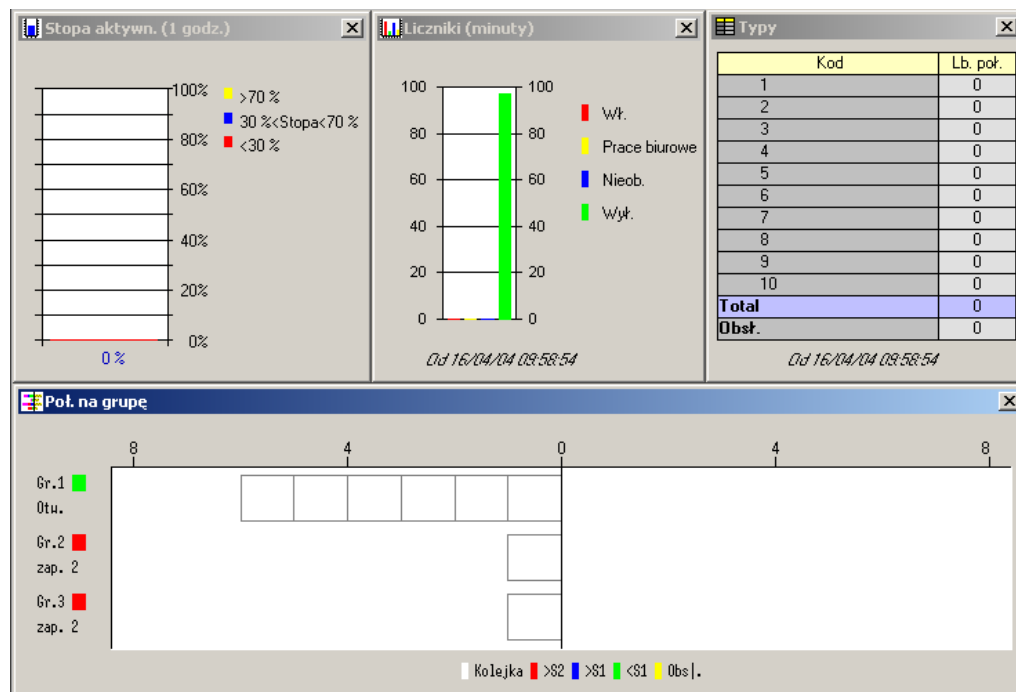
1.2.1.2 Pasek informacji o połączeniu



Korzystanie z Aplikacji agenta

Pasek informacji o połączeniu dostarcza wszelkich informacji na temat danego połączenia. Umożliwia również ręczne wyświetlanie rekordu klienta i notowanie typu połączenia.

Wykresy



Wykresy dostarczają agentowi następujących informacji dotyczących jego pracy: stopa aktywności, liczniki czasu trwania każdego statusu, notowanie typu obsługiwanych połączeń, a także informacje w czasie rzeczywistym na temat liczby połączeń oczekujących i obsługiwanych.

1.2.1.3 Pasek stanu

Zwolnienie	Nr wew. 102	2004-07-15	15:47
------------	-------------	------------	-------

Pasek stanu dostarcza informacji na temat:

- Statusu agenta
- Skojarzonego numeru wewnętrznego
- Stanu połączenia sieci z serwerem komunikacyjnym
(widać, że  połączenie jest nawiązane, widać, że  połączenie jest przerwane)
- Daty i godziny.

1.2.2 Uruchomienie aplikacji agenta

Przy pierwszym uruchomieniu aplikacja agenta wyświetla okno połączenia.

Następujące pola muszą być wypełnione:

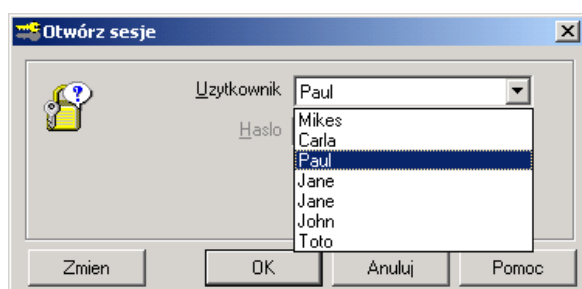
- Nazwa serwera komunikacyjnego widocznego z sieci
- Wykorzystywany port IP (domyślnie 20772)
- Numer wewnętrzny telefonu skojarzonego z komputerem PC agenta

Parametry te są rejestrowane przez komputer PC agenta i pobierane przy następnym uruchomieniu.

Notka: Połączenie z aplikacją agenta może się nie udać, gdy liczba licencji aplikacji agenta jest mniejsza od liczby agentów, którzy chcieliby się zalogować do aplikacji.

1.2.2.1 Hasło

Agent identyfikuje się wśród zalogowanych agentów call center.



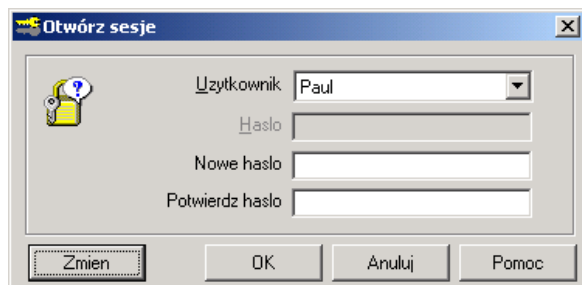
Po identyfikacji agent może być poproszony o podanie hasła. Dzięki temu możliwe jest zalogowanie się na dowolnym terminalu (tryb swobodny).

Gdy pole wpisywania hasła jest nieaktywne, oznacza to, że agent nie potrzebuje hasła; klikając klawisz **OK**, agent otwiera aplikację agenta.

Notka: Otwarcie sesji może się nie udać, jeśli agent jest już połączony na innym terminalu lub jeśli terminal jest już wykorzystywany przez innego agenta. Agent ma jednak możliwość otwarcia sesji. W takim przypadku albo agent jest odłączany od terminala, do którego był podłączony, albo jeśli terminal jest zajęty przez innego agenta, jest on zwalniany.

1.2.2.2 Zmiana hasła

Agent może zmieniać hasło aplikacji. Po wpisaniu aktualnego hasła pojawia się przycisk **Zmień**. Po kliknięciu przycisku **Zmień** wyświetla się nowe okno, w którym można wpisać i zatwierdzić nowe hasło agenta.



Kliknięcie przycisku **OK** powoduje zapisanie nowego hasła i uruchomienie aplikacji agenta.

Korzystanie z Aplikacji agenta

*Notka: Przycisk **Zmień** jest dostępny, jeśli kierownik call center autoryzował tę opcję na ekranie **Prawa agenta** programu **Konfiguracja aplikacji agenta**.*

Kierownik call center może wykasować hasło. W takim przypadku agent może uruchomić aplikację agenta bez hasła lub zmienić hasło.

1.2.3 mykanie aplikacji agenta

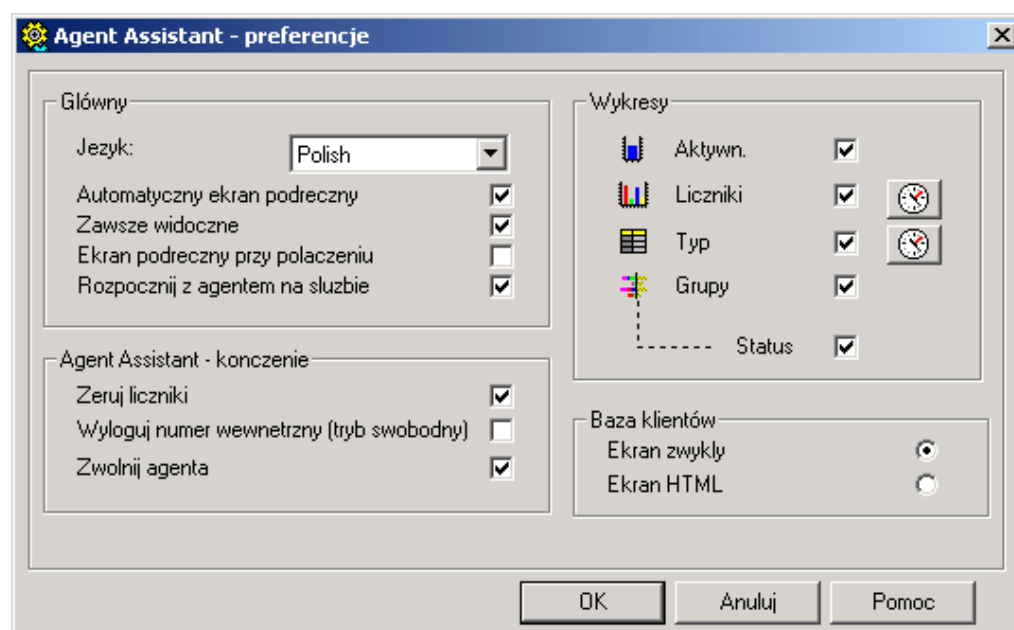
Gdy agent zamyka aplikację agenta, otwiera się okno potwierdzenia. Zatwierdzenie zamknięcia aplikacji spowoduje różne ustawienie statusu agenta, zależnie od ustawień jego środowiska pracy. Na ekranie Ustawianie parametrów środowiska pracy, jeśli:

- Żadne pole wyboru nie jest zaznaczone, status agenta nie zostanie zmieniony w chwili odłączenia od aplikacji agenta.
- Pole wyboru **zwolnienie** jest zaznaczone: Aplikacja agenta jest zamknięta i agent jest zwalniany automatycznie. Agent ma jednak możliwość uaktywnienia się i włączenia do pracy za pośrednictwem swego telefonu.
- Pola wyboru **wylogowany** i **zwolnienie** są zaznaczone: agent jest automatycznie zwalniany i jego terminal nie jest już zarządzany przez call center. Aby agent mógł ponownie korzystać z terminala (jako stanowiska zarządzanego przez call center), powinien użyć aplikacji agenta w celu zalogowania się na terminalu i powrotu do pracy.

1.2.4 Ustawianie parametrów środowiska pracy

W preferencjach agent może skonfigurować swoje środowisko pracy.

Otwarcie okna preferencji możliwe jest po naciśnięciu przycisku .



Agent może wybierać parametry w następujących strefach:

Ogólne

- Język używany w aplikacji agenta.
- Automatyczne wyświetlanie ekranu podręcznego rekordu klienta (jeśli jest dostępny, zależnie od uprawnień).
- Wyświetlanie aplikacji agenta zawsze na pierwszym planie („zawsze na wierzchu”).
- Wyświetlanie aplikacji agenta na pierwszym planie w czasie połączenia:
 - jeśli aplikacja agenta jest zminimalizowana lub jeśli inne aktywne okno jest na wierzchu, aplikacja agenta wyświetli się na pierwszym planie
 - jeśli zostało przydzielone połączenie, jeśli przyszła wiadomość lub nastąpiła wymuszona zmiana statusu
- Agent na służbie z chwilą uruchomienia aplikacji agenta. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, domyślnie status agenta będzie ustawiony na „zwolnienie”.

Wychodzenie z aplikacji agenta

- Zerowanie komputerów przy wychodzeniu z aplikacji lub na żądanie.
- Określenie trybu swobodnego.
- Ustawianie statusu „zwolnienie” na życzenie, z chwilą zakończenia aplikacji agenta.

Notka: Funkcja zwolnienia wykorzystywana jest na stałe, gdy agent jest zalogowany na stałe do tego samego terminala.

Baza klientów

- Tryb wyświetlania rekordu klienta: HTML lub standard.

Wykresy

- Rodzaje wykresów, na których agent zamierza przedstawiać stopę aktywności, liczniki, tabelę typów, grupy (agent może wyświetlać stan kolejki, wraz ze statusem grup lub bez).

Przyciski  po prawej stronie pól wyboru **Liczniki** i **Typ** pozwalają na zerowanie wskazań poszczególnych liczników.

1.3 Opis funkcji

1.3.1 Opis aplikacji Monitorowanie aktywności agenta

Funkcja monitorowania pozwala agentowi zalogować się w systemie ACD i zmieniać status na swoim komputerze PC jednym kliknięciem myszy. Dzięki temu nie musi już tego robić za pomocą aparatu telefonicznego. Przyciski na pasku narzędzi służą do monitorowania.

Korzystanie z Aplikacji agenta

1.3.1.1 Zmiana statusu

Funkcje zmiany statusu są dostępne z paska narzędzi:

– **Na służbie**



Agent czeka na telefony, gotów w każdej chwili odebrać połączenie ACD.

– **Prace biurowe**



Agent nie ma połączenia telefonicznego, ale wykonuje pracę dodatkową, wynikłą z połączenia ACD. W tym czasie nie łączy się żadnych rozmów do agenta.

– **Tymczasowa nieobecność**



Nie łączy się żadnych rozmów, ponieważ agent wyszedł na chwilę; ma przerwę.

– **Zwolnienie**



Agent nie otrzymuje połączeń ACD; nie jest już na służbie, lecz nadal jest podłączony do terminala.

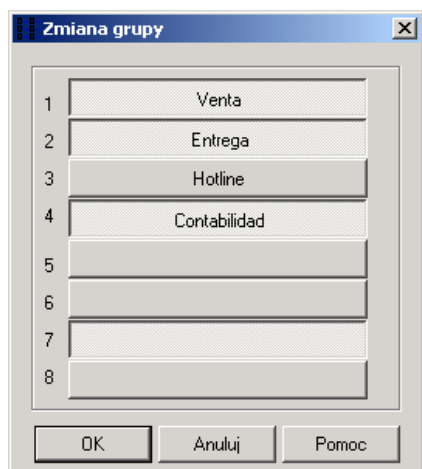
Pasek stanu na dole paska narzędzi w czasie rzeczywistym wyświetla w jasnych barwach stan, w jakim znajduje się agent. Pasek stanu przypomina również numer wewnętrzny, przydzielony aplikacji agenta:

Notka: Wszystkie przyciski zmiany statusu są nieaktywne, jeśli agent nie jest przydzielony do żadnej grupy.

1.3.1.2 Grupy

Połączenia są kierowane do agentów, zależnie od ich grupy kompetencyjnej.

Przycisk ten  pozwala agentowi zalogować się do nowych grup lub wylogować się z nich.



Lista grup przedstawiona jest jako przyciski. Wciśnięty przycisk (jasnoszary) oznacza, że agent przynależy do grupy. Jeśli przycisk nie jest wciśnięty, agent nie należy do grupy.

Grupy, do których agent jest przydzielony, są przypominane w nawiasach na pasku tytułu aplikacji agenta.

*Notka: Funkcja ta jest dostępna wyłącznie, jeśli kierownik call center ustawił parametry tej opcji na ekranie **Prawa agenta**.*

1.3.1.3 Informacja

Taka migająca ikona  oznacza, że agent otrzymał wiadomość.

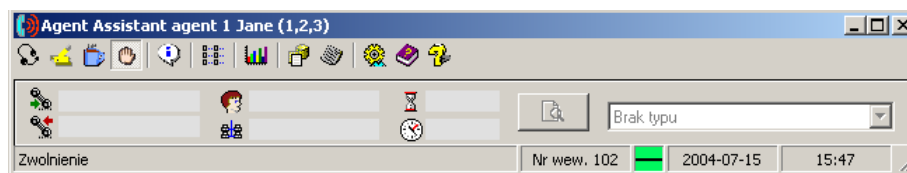
Kliknięcie ikony powoduje otwarcie okna wiadomości.

Bez wiedzy agenta zaistniała zmiana: wymuszona zmiana statusu, nowy przydział do grupy ACD. Dzieje się tak na przykład, gdy kierownik call center zmienia grupy, do których agent należy, z aplikacji konfiguracji call center.

Ikona miga do chwili, gdy agent zapozna się z wiadomością i kliknie przycisk **Wynik**.

1.3.2 Informacja o połączeniach

Gdy agent odbiera wiadomość o połączeniu, na ekranie wyświetla się pasek informacji o połączeniu.



Opis informacji

Na pasku informacji o połączeniu wyświetlany jest:

- : numer wywołujący.
- : numer wywoływany.
- : kod klienta (kod ten jest wprowadzony przez agenta).
- : wybierana grupa ACD.
- : czas oczekiwania połączenia w kolejce.
- : czas rozmowy podawany w czasie rzeczywistym od momentu podniesienia słuchawki przez agenta.

Typ połączenia

Typ połączenia ACD może być ustalony przez agenta w czasie rozmowy.

Aby ustalić typ połączenia, agent wybiera kod typu połączenia na liście rozwijanej paska informacji o połączeniu, zawierającego wszystkie kody typów połączeń.

Korzystanie z Aplikacji agenta

Agent może wielokrotnie wybierać kod typu połączenia ACD w czasie jego trwania, ale tylko kod typu połączenia aktywny w momencie odkładania słuchawki będzie połączeniu przydzielony.

Notka: Nie można wybierać kodu połączenia po zakończeniu połączenia. Połączenie ACD musi uzyskać kod typu połączenia w czasie jego trwania.

*Notka: Funkcja ta jest dostępna, gdy kierownik call center ustawił parametry tej opcji na ekranie **Prawa agenta**.*

Ekran podręczny

Gdy ekran podręczny jest dostępny, ale nie w sposób automatyczny, agent może go wyświetlić, klikając przycisk .

Przycisk ten służy również do przeciągania wyświetlonego ekranu podręcznego na pierwszy plan lub do ponownego otwierania, jeśli został zamknięty przed zakończeniem połączenia ACD.

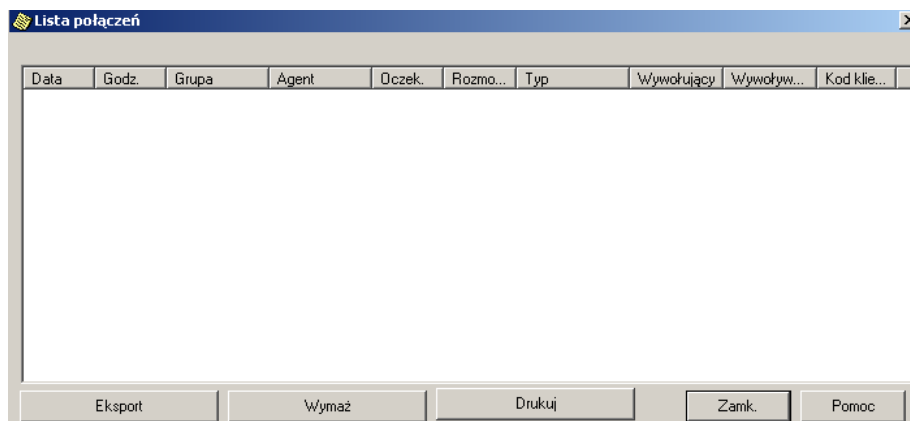
Więcej informacji na temat ustawiania parametrów ekranu podręcznego można znaleźć, klikając temat Ustawianie parametrów środowiska pracy.

1.3.3 Lista połączeń

Lista połączeń jest dostępna po naciśnięciu przycisku  umieszczonego na pasku narzędzi.

Agent może przeglądać listę połączeń ACD dostarczoną przez call center:

- połączenia, z których wynika rozmowa, zapisywane są na czarno,
- połączenia bez odpowiedzi zapisywane są na czerwono.



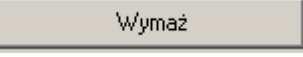
Oto dostępne komunikaty dotyczące połączeń:

- Data połączenia.
- Godzina połączenia.
- Docelowa grupa ACD (agent może należeć do wielu grup).

- Nazwisko agenta odbierającego połączenie.
- Czas oczekiwania klienta w kolejce.
- Czas rozmowy z agentem.
- Typ połączenia.
- Numer wywołujący (numer dzwoniącego).
- Numer wywoływany przez klienta (numer call center).
- Kod klienta, jeśli agent go wprowadził w czasie rozmowy.

Połączenia są wyświetlane w porządku chronologicznym. Aby uporządkować listę połączeń, należy kliknąć nagłówek sortowanej kolumny. Domyślnie sortowanie odbywa się w porządku malejącym. Aby sortować w porządku rosnącym, należy jeszcze raz kliknąć tę samą kolumnę.

Przycisk  pozwala utworzyć plik **journal.txt** (nazwa domyślna) zawierający informacje z listy połączeń. Każde pole tego pliku tekstowego jest oddzielane tabulacją. Nazwę i ścieżkę utworzonego pliku można zmieniać.

Przycisk  umożliwia wyczyszczenie zapisów z listy połączeń. Kierownik call center może również zaprogramować automatyczne lub cykliczne usuwanie zawartości listy połączeń, określając maksymalną liczbę dni przechowywania na karcie **Ogólne** na ekranie konfiguracji aplikacji agenta.

Przycisk  umożliwia wydrukowanie listy połączeń.

Notka: Funkcja ta jest dostępna tylko wtedy, gdy kierownik call center ustawił parametry tej opcji w czasie konfiguracji praw agentów.

1.3.4 Zarządzanie danymi klientów

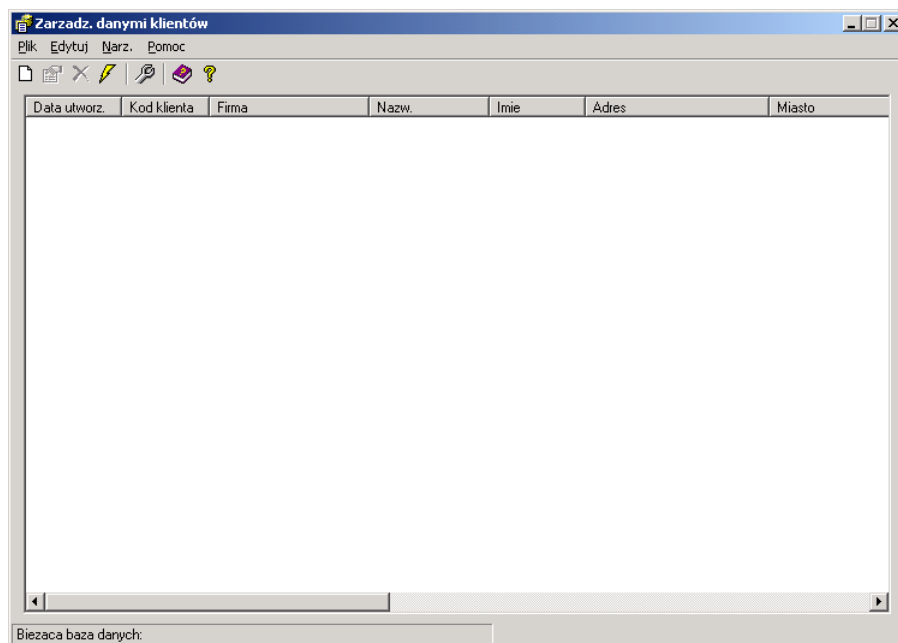
Aby otworzyć Zarządzanie danymi klientów, należy kliknąć przycisk . Użytkownik posiada wówczas prawa agenta ACD, który otworzył aplikację agenta; chodzi tu o uprawnienia do wprowadzania zmian i uwag do danych, przyznawane przez kierownika call center.

1.3.4.1 Interfejs zarządzania danymi klientów

Na tym ekranie można zarządzać danymi klientów, modyfikować je, tworzyć lub usuwać.

Dane klienta wyświetlane są po kliknięciu dwukrotnym myszą lub po zatwierdzeniu przez naciśnięcie klawisza Enter.

Korzystanie z Aplikacji agenta



Pasek narzędzi i menu zapewniają następujące funkcje:

- : tworzenie nowego rekordu
- : modyfikacja rekordu
- : usuwanie rekordu
- : aktualizacja listy rekordów
- : kompresowanie i naprawianie bazy danych
- : pomoc

Można sortować listę rekordów, klikając nagłówki kolumn.

1.3.4.2 Standardowy rekord klienta

Rekord taki umożliwia wprowadzanie lub modyfikowanie informacji o kliencie lub o firmie zewnętrznej.

Strefa **Identyfikacja** informuje o kodzie klienta, o numerze wywołującym.

Strefa **Limit daty** ma wartość wyłącznie informacyjną. Nie jest związana z żadną funkcją, może być wykorzystywana na przykład do zapamiętania daty wygaśnięcia umowy klienta.

Strefa **adres** zawiera wszystkie dane klienta (firma, adres, numer telefonu, adres e-mail...).

Pole **Łączy aplikacje** umożliwia połączenie z plikiem albo z programem takim jak arkusz kalkulacyjny Excel lub dokument Word.

1.3.4.3 Rekord klienta HTML

Istnieje alternatywa dla standardowego rekordu klienta: rekord HTML.

Rekord ten jest wyświetlany w domyślnej przeglądarce Windows. Jego podstawową cechą jest to, że nie można go modyfikować. Wybór sposobu wyświetlania rekordu dokonywany jest przez agenta w trakcie ustawiania parametrów środowiska pracy aplikacji agenta.

1.3.5 Ekran podręczny

Gdy agent odbiera połączenie ACD, aplikacja agenta umożliwia wyświetlenie rekordu klienta.

Kierownik call center wybiera tryb wyświetlania ekranu w czasie konfiguracji ogólnej aplikacji agenta na karcie **Ogólne**.

Rekord klienta wyświetla się automatycznie na ekranie podręcznym, jeśli agent zaznaczył opcję **Automatyczny ekran podręczny** na ekranie ustawiania parametrów środowiska pracy. Jeśli nie, agent może kliknąć przycisk ekranu podręcznego na pasku informacji o połączeniu w czasie trwania połączenia ACD.

Wyświetlanie ekranu może się odbywać w trzech trybach. Są to: tryb zintegrowany, tryb łączony i tryb specjalny.

Tryb zintegrowany

Aplikacja agenta jest dostarczana wraz z narzędziem **Zarządzanie danymi klientów**, które umożliwia wyświetlanie ekranu podręcznego w trybie zintegrowanym. Mogą być wówczas używane dwa typy ekranów:

- ekran standardowy
- ekran HTML

Wyboru typu ekranu dokonuje się w czasie ustawiania parametrów środowiska pracy. Każdy agent ma własne parametry.

Uprawnienie do modyfikowania rekordów i pola **uwag** rekordu są określane przez kierownika call center.

Ekran podręczny wyświetla się zgodnie z numerem dzwoniącego. Jeśli żaden rekord z bazy danych klientów nie zawiera numeru wywołującego, pojawia się czysty ekran. Agent może wówczas rekord wypełnić i zapisać w bazie, nawet jeśli kierownik call center nie przyznał mu uprawnień do modyfikowania rekordów.

Notka: Ekran HTML nie dopuszcza żadnego wpisywania, modyfikacji ani uaktualniania rekordów klientów. Tryb zintegrowany jest również możliwy w konfiguracji sieciowej (wspólne korzystanie z rekordów klientów). Uruchomienie zależy od możliwości i charakterystyki infrastruktury istniejącej sieci.

Tryb łączony

Aplikacja agenta jest dostarczana ze skryptem pozwalającym na wyświetlenie ekranu kontaktów MS Outlook. Skrypt ten (plik script.vbs w katalogu instalacyjnym aplikacji agenta) jest napisany w języku VBScript. Ten tryb połączenia charakteryzuje się dużą elastycznością użycia, ponieważ wszelkich modyfikacji skryptu można dokonywać bez konieczności zmian w aplikacji agenta.

Notka: W tym trybie działania uprawnienia do modyfikacji rekordów nie są stosowane.

Tryb specjalny

Ten ostatni tryb pozwala na wzajemne połączenie aplikacji agenta z trzecią aplikacją. W wielu przedsiębiorstwach używa się własnego oprogramowania do zarządzania kontaktami z klientem (CRM).

Aby połączyć aplikację agenta z inną aplikacją klienta, kierownik call center wyznacza aplikację, która będzie wywoływana przez aplikację agenta w czasie przyjmowania połączenia ACD. W czasie przydzielania agentowi połączenia przypisana aplikacja agenta wykonuje wiersz polecenia wpisany do tego pola, podając dwa własne parametry połączenia — numer wywołujący i numer wywoływany.

Składnia jest następująca:

program [opcja] /1:numer_wywołujący /2:numer_wywoływany

Domyślnie „program [opcja]” ma wartość „Wscript.exe post_it.vbs”

1.3.6 Statystyka działalności

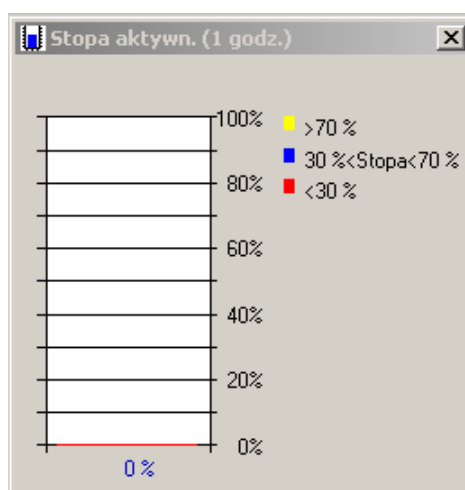
Przycisk **Monitoring** umożliwia agentowi wyświetlanie lub ukrywanie statystyk wybranych w czasie ustawiania parametrów środowiska pracy. Statystyki te zmieniają się w czasie rzeczywistym.

Wyświetlanie wykresów jest dostępne, jeśli kierownik call center ustawił tę opcję na ekranie **Prawa agenta** programu **Konfiguracja aplikacji agenta**. Wielkość wyświetlanego okna dostosowuje się automatycznie do potrzeb wyświetlanych statystyk.

1.3.6.1 Aktywność

Na tym wykresie przedstawiono stopę aktywności obliczoną za ostatnie pół godziny lub za ostatnią godzinę. Stopę aktywności agenta definiuje się jako stosunek czasu połączenia ACD w danym okresie do wziętego pod uwagę okresu. Czas wzięty do obliczeń jest określany przez kierownika call center na podstawie aplikacji konfiguracji call center.

Tytuł okna wskazuje czas wzięty do obliczeń (1/2 godziny lub godzina).



Kolor wykresu zmienia się w zależności od wielkości stopy. Domyślnie stosowane są następujące kolory:

- Czerwony, jeśli stopa jest mniejsza od T1
- Niebieski, jeśli stopa zawiera się między T1 a T2

Korzystanie z Aplikacji agenta

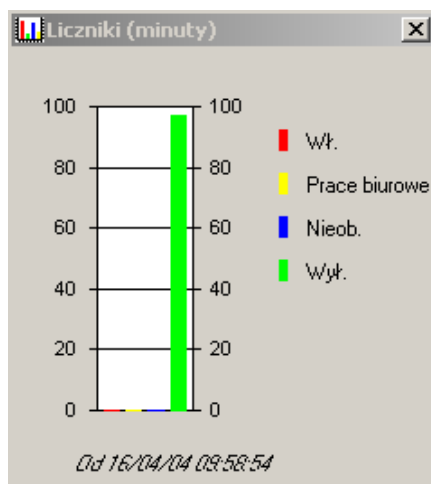
- Żółty w przypadku wartości większych od T2

Kierownik call center ma możliwość modyfikowania kolorów wykresu na karcie **Kolory**, jak również wartości T1 i T2 na karcie **Ogólne** ekranu konfiguracji ogólnej aplikacji agenta.

1.3.6.2 Liczniki

Wykres **Liczniki** podaje czas spędzony przez agenta w każdym z 4 stanów:

- Na służbie
- Prace biurowe
- Tymczasowa nieobecność
- Zwolnienie.



Wykres przedstawia minuty lub godziny albo dni (24-godzinne), zgodnie z wartościami największego licznika.

Agent może wyzerować liczniki, kiedy chce, na ekranie ustawianie parametrów środowiska pracy. Może też wyzerować liczniki na żądanie lub wybrać możliwość zerowania każdorazowo w chwili wychodzenia z aplikacji agenta. Data zerowania jest wówczas datą ostatniego uruchomienia aplikacji agenta.

Notka: Licznik zliczający czas statusów agenta uaktywnia się tylko, gdy aplikacja agenta jest uruchomiona.

1.3.6.3 Typ

Tabela **Typ** podaje liczbę połączeń na typ. Wyświetlana jest również liczba obsługanych połączeń.

Typy	
Kod	Lb. poł.
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Obsł.	0

Od 16/04/04 09:58:54

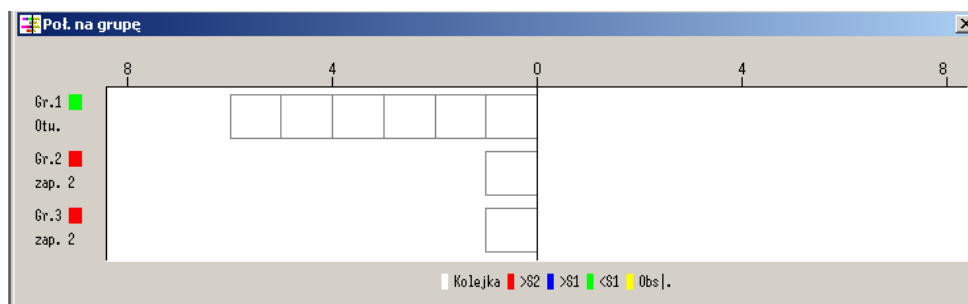
Agent może wyzerować liczniki, gdy sobie tego zażyczy, na ekranie ustawianie parametrów środowiska pracy. Liczniki są zerowane na żądanie lub w chwili zamykania aplikacji agenta. Data zerowania jest wówczas datą ostatniego uruchomienia aplikacji agenta.

Dodatkowe informacje na temat typów połączeń zawarte są w Informacjach o połączeniach.

1.3.6.4 Grupy

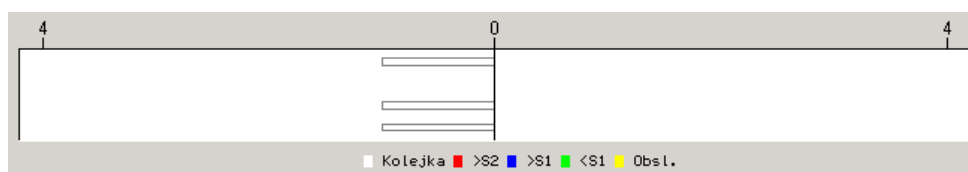
Wykres ten w czasie rzeczywistym podaje:

- Status grup agenta
- Maksymalną długość oczekiwania w kolejce
- Liczbę połączeń na grupę (wykres kolumnowy poziomy).



1.3.6.5 Kolejka

Wykres Kolejka umożliwia wyświetlenie w kolorach stanu kolejki.



Korzystanie z Aplikacji agenta

Kolejka i liczba połączeń oczekujących, rozdzielonych zależnie od progów stóp S1 i S2, wyświetlają się po lewej stronie linii 0. Parametry progów stóp mogą być ustawione przez call center. Połączenia obsługiwane wyświetlane są po prawej stronie linii 0.

Progi stóp S1 i S2 wyznaczają czasy, od których liczona jest liczba oczekujących połączeń.

Domyślnie stosowane są następujące kolory:

- Biały: pokazuje maksymalną długość oczekiwania w kolejce
- Czerwony: liczba połączeń, których czas oczekiwania jest dłuższy niż S2
- Niebieski: liczba połączeń, których czas oczekiwania jest dłuższy niż S1
- Zielony: liczba połączeń, których czas oczekiwania jest krótszy niż S1
- Żółty: liczba obsługiwanych połączeń

Kolory mogą być zmieniane przez kierownika call center na karcie **Kolory** ekranu Konfiguracja ogólna aplikacji agenta.

1.3.6.6 Status grup

Po lewej stronie wykresu słupkowego, obok etykiety grupy, jest wyświetlany kolorowy prostokąt. Kolor prostokąta oznacza status grupy.



Domyślnie stosowane są następujące kolory:

- Szary: grupa zamknięta
- Zielony: grupa otwarta
- Pomarańczowy: grupa przeciążona krócej niż 20 sekund, przed zaszeregowaniem nadmiarowych wiadomości
- Czerwony: grupa przeciążona dłużej niż 20 sekund, nadmiarowe wiadomości zostały zaszeregowane

Kolory mogą być zmieniane przez kierownika call center na karcie **Kolory** ekranu Konfiguracja ogólna aplikacji agenta.

Agent może ukryć status grup w czasie ustawiania parametrów środowiska pracy.

Konfiguracja Aplikacji agenta

2.1 Wprowadzenie do konfiguracji aplikacji agenta

Aplikacja **Konfiguracja aplikacji agenta** jest przeznaczona dla kierownika call center. Ma ona unikatowy, przyjazny interfejs, pozwalający na modyfikowanie wszystkich parametrów aplikacji agenta.

Notka: Jednocześnie w sieci może działać tylko jedno wystąpienie tej aplikacji.

Aplikacja ta zarządza następującymi funkcjami:

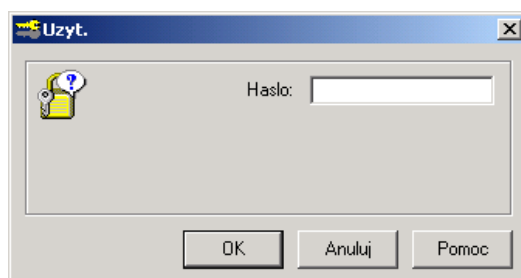
- Parametry ogólne aplikacji agenta (takie jak tryb połączenia z bazą danych klientów),
- Kolory wykresów statystyk ACD (identyczne dla wszystkich agentów)
- Prawa każdego agenta ACD.

2.2 Uruchamianie konfiguracji

Uwierzytelnienie w oknie **Użyt.** umożliwia kierownikowi call center otwarcie konfiguracji aplikacji agenta. Do połączenia potrzebne jest hasło. Hasło domyślne to help1954.

Notka: W razie utraty hasła można je zresetować domyślnie przez PM5, otwierając w menu ACD parametry ogólne i konserwację.

Wpisanie hasła powoduje wyświetlenie się przycisku **Zmień**.



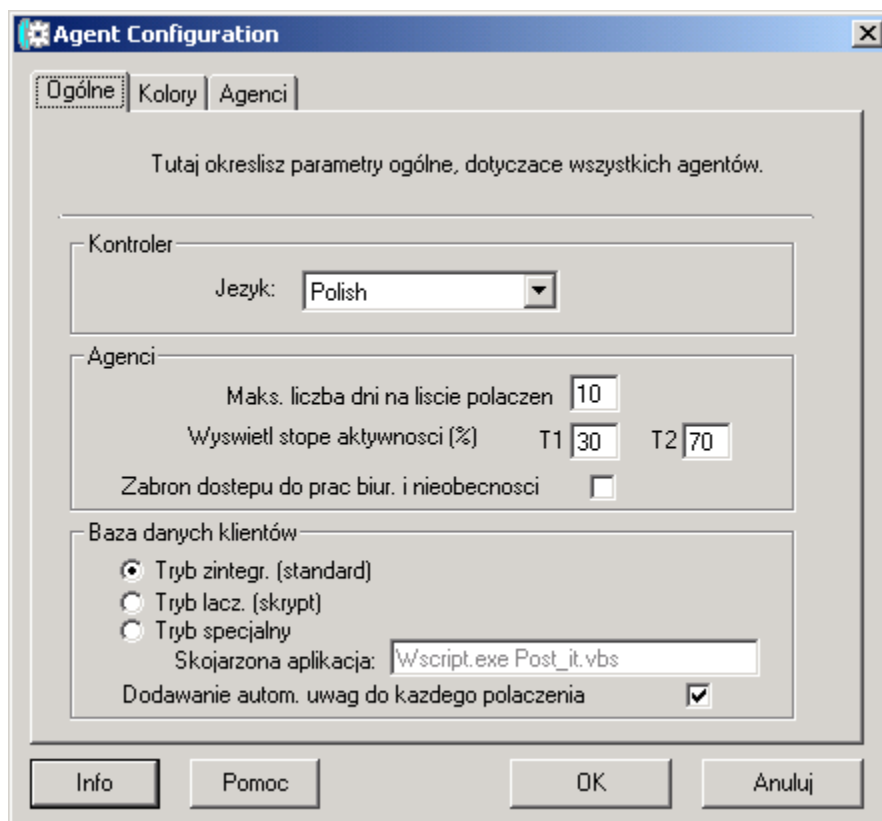
Jeśli hasło jest puste, przycisk **Zmień** pojawia się automatycznie i pole wpisywania hasła jest nieaktywne. Zaleca się jednak, aby zawsze wpisywać hasło kierownik call center i nie rozgłaszać go.

Kierownik call center może kliknąć przycisk **Zmień**, aby wpisać nowe hasło, a następnie je zatwierdzić.

2.3 Konfiguracja ogólna aplikacji agenta

Okno konfiguracji aplikacji agenta składa się z trzech kart:

- **Ogólne**
- **Kolory**
- **Agenci**



Karta Ogólne

Karta ta składa się z trzech stref:

– **Kontroler**

Kontroler (kierownik call center) korzysta z menu rozwijanego **Język**, aby wskazać język, którego chce używać w tym programie.

– **Agenci**

Kierownik call center wyznacza **maksymalną liczbę dni** gromadzenia danych na liście połączeń. Dzięki temu każdy agent posiada listę połączeń, na której może sprawdzić ostatnio przeprowadzone rozmowy. Lista ta może nigdy nie być kasowana, jeśli ustawiona zostanie wartość „0”, lub może być kasowana cyklicznie. Lepiej zachowywać na liście połączeń tylko kilka dni, aby nie zajmować za dużo miejsca na dyskach komputerów agentów ACD. Dozwolone są wartości między 0 a 30.

- Część **Wyświetlanie stopy aktywności** umożliwia kierownikowi call center zmianę wartości progowych T1 i T2 na wykresie stopy aktywności. Wartości te są wyrażane w procentach i określają progi zmiany koloru na wykresie.

- Pole wyboru **Zabroń dostępu do prac biur. i nieobecności** umożliwia zabronienie agentom korzystania ze statusu „Prace biurowe” i „Tymczasowa nieob.”. Należy zaznaczyć, że agenci, którzy mają status „Prace biurowe” i „Tymczasowa nieob.”, są brani pod uwagę przy liczeniu czasu oczekiwania w kolejce, natomiast agenci, których status jest ustawiony na „Zwolnienie”, nie są.

Notka: Ustawienia te są jednakowe dla wszystkich agentów ACD.

– Baza danych klientów

Kierownik call center określa tryb połączenia z bazą danych klientów. Proponowane są trzy następujące tryby:

- **Tryb zintegrowany** (standard): jest to tryb domyślny. Aplikacja agenta jest dostarczana wraz z programem CRM (GestFiche.exe), który umożliwia gromadzenie istotnych informacji o klientach i wyświetlanie ekranu podręcznego danych klienta (*ekran podręczny*) w czasie przyjmowania połączenia.
- **Tryb łączony** (skrypt): tryb ten pozwala na wykonanie skryptu (Windows Scripting Host) w czasie przyjmowania połączenia, gdy agent klika przycisk **Zarządzanie danymi** w aplikacji agenta. Aplikacja agenta jest dostarczana domyślnie wraz z plikiem skryptu. Używany język to VBScript. Kierownik call center może dowolnie zmienić plik skryptu, aby działał z aplikacjami. Taki tryb funkcjonowania jest zazwyczaj stosowany w celu przeglądania bazy danych klientów zawartej w MS Outlook. Ten tryb połączenia charakteryzuje się dużą elastycznością użycia, ponieważ wszelkich modyfikacji skryptu można dokonywać bez dokonywania zmian w aplikacji agenta. Aby uzyskać dodatkowe informacje na temat dostosowanych skryptów, skontaktuj się z dystrybutorem.
- **Tryb specjalny**: ten ostatni tryb pozwala na wzajemne połączenie aplikacji agenta z trzecią aplikacją. Wiele przedsiębiorstw używa własnego oprogramowania do „zarządzania kontaktami z klientami” (CRM). Konkretnie kierownik call center może określić aplikację, która zostanie wybrana przez aplikację agenta w czasie przyjmowania połączenia ACD. W czasie przydziału połączenia agentowi przypisana aplikacja agenta wykonuje wiersz polecenia wpisany w tym polu, podając dwa własne parametry połączenia — numer wywołującego oraz numer wywoływany.

Składnia jest następująca:

program [opcja] /1:numer_wywołujący /2:numer_wywoływany

Domyślnie „program [opcja]” ma wartość „Wscript.exe post_it.vbs”

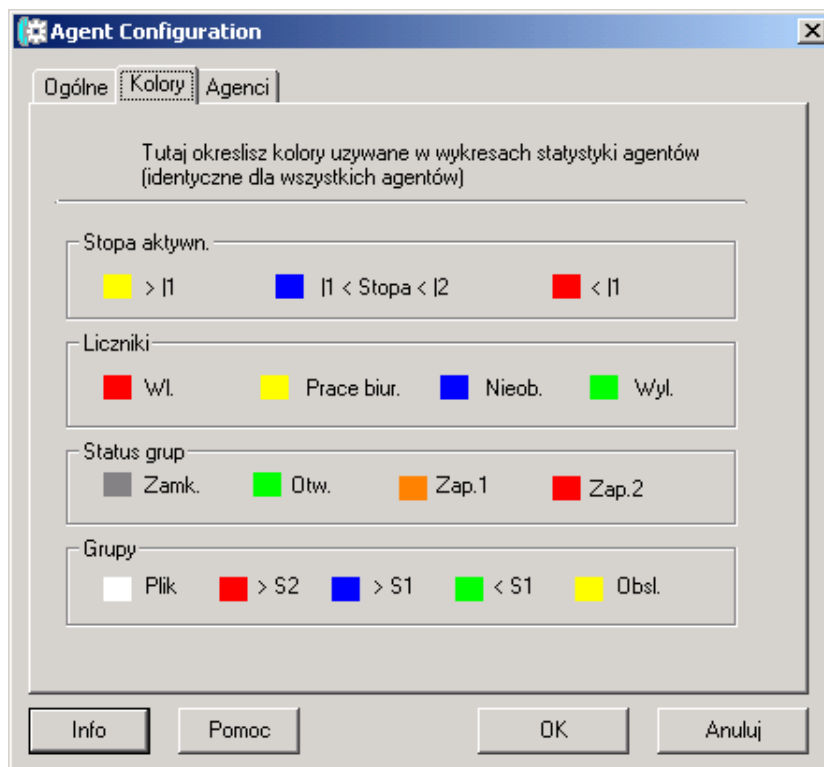
Dodawanie automatyczne uwag do każdego połączenia. Jeśli pole to jest zaznaczone w czasie przyjmowania połączeń ACD, w polu uwag bazy danych jest automatycznie wpisywany wiersz tekstu (przed ewentualnym wyświetleniem ekranu podręcznego) z podaniem daty, godziny i agenta, któremu przydzielono połączenie.

Notka: Ustawienia te są jednakowe dla wszystkich agentów ACD.

Konfiguracja Aplikacji agenta

Karta Kolory

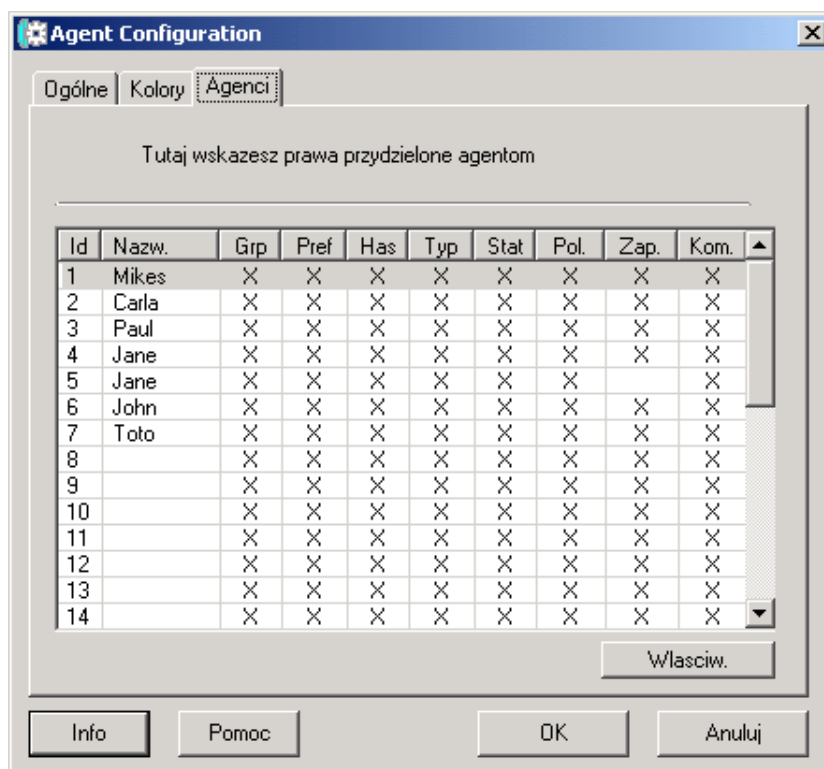
Karta **Kolory** umożliwia wybór wszystkich kolorów wykresów, używanych do statystyk w aplikacji agenta. Dotyczy to wykresów **stopy aktywności** agentów, **liczników** czasu trwania każdego statusu, statusów grup i czasów oczekiwania w kolejce.



Notka: Ustawienia te są jednakowe dla wszystkich agentów ACD.

Karta Agenci

W tym oknie są wymienieni wszyscy agenci. Domyślnie aplikacja agenta zarządza 32 agentami ACD. Każdy agent legitymuje się **identyfikatorem** i **nazwiskiem**. Parametry te mogą być zmieniane wyłącznie przez kierownika call center za pomocą modułu konfiguracji call center.



Używane w nagłówkach kolumn skróty mają następujące znaczenie:

- **Pref**: dostosuj interfejs (okno Preferencje)
- **Has**: zmień hasło
- **Typ**: notuj typy połączeń
- **Stat**: wyświetl statystykę
- **Pol**: otwórz listę połączeń
- **Zap**: modyfikuj rekordy klientów
- **Kom**: modyfikuj wyłącznie pole uwag rekordów klientów

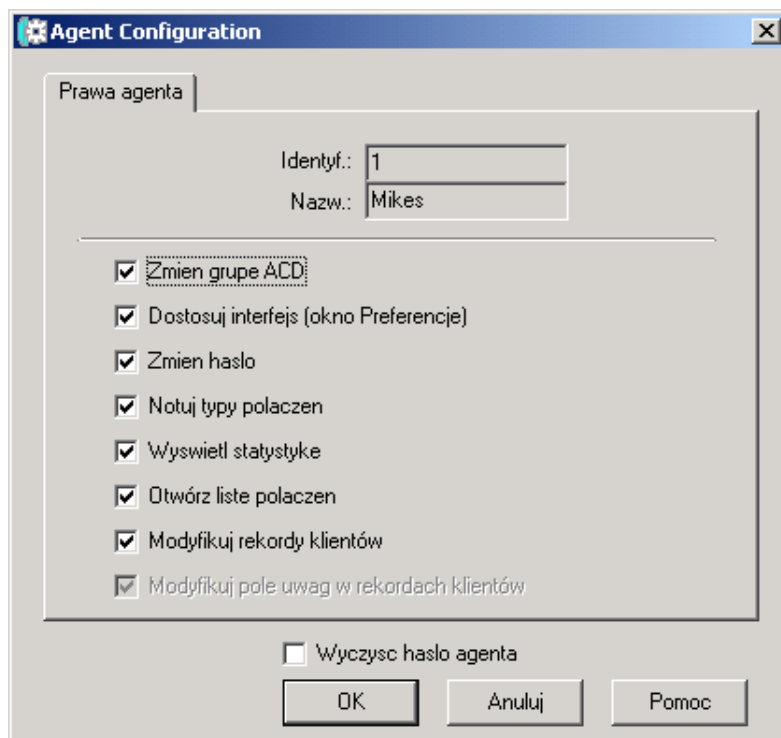
Aby dokonać modyfikacji **praw agenta**, należy wybrać agenta ACD, którego prawa mają być zmienione, i kliknąć przycisk **Właściwości**.

2.4 Konfiguracja praw agenta

Pola wyboru karty **Prawa agenta** umożliwiają zatwierdzanie i odwoływanie poszczególnych uprawnień.

Notka: Kierownik call center będzie musiał przejść procedurę konfiguracji call center w celu zmiany nazwiska agenta.

Konfiguracja Aplikacji agenta



- **Zmień grupę ACD**

To uprawnienie powoduje uwidocznienie się przycisku  na pasku narzędzi aplikacji agenta, tak aby agent mógł otworzyć okno zmian Grupy.

- **Dostosuj interfejs (okno Preferencje)**

To uprawnienie powoduje uwidocznienie się przycisku  na pasku narzędzi aplikacji, tak aby agent mógł otworzyć okno Ustawianie parametrów środowiska pracy.

- **Zmień hasło**

To uprawnienie umożliwia agentowi zmianę hasła połączenia przy uruchamianiu aplikacji agenta.

- **Notuj typy połączeń**

To uprawnienie powoduje uwidocznienie się listy rozwijanej kwalifikacji połączeń na pasku informacji o połączeniu aplikacji agenta, tak aby umożliwić agentowi notowanie typów połączeń.

- **Wyświetl statystykę**

To uprawnienie powoduje uwidocznienie się przycisku  na pasku narzędzi aplikacji agenta, tak aby agent mógł powiększyć okno aplikacji agenta i wyświetlać wykresy statystyki działalności ACD („Stopa aktywności”, „Liczniki”, „Typy” i „Grupy”).

- **Otwórz listę połączeń**

To uprawnienie powoduje uwidocznienie się przycisku  na pasku narzędzi aplikacji agenta, tak aby agent mógł otworzyć ekran Lista połączeń.

– **Modyfikuj rekordy klientów**

Uprawnienie to jest wykorzystywane tylko w trybie zintegrowanym (standard). Agent uzyskuje dostęp do odczytu i zapisu rekordów bazy danych klientów. Jeśli uprawnienie nie zostało zaznaczone, agent może mimo wszystko przeglądać bazę danych klientów i korzystać z ekranu podręcznego.

– **Modyfikuj wyłącznie pole uwag w rekordach klientów**

Uprawnienie to jest wykorzystywane tylko w trybie zintegrowanym (standard). Agent uzyskuje dostęp do odczytu rekordów bazy danych klientów i będzie mógł modyfikować pole uwag tych rekordów.

– **Wyczyść hasło agenta**

Uprawnienie to umożliwia kierownikowi call center wyczyścić hasło agenta.