

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikacja Kontroler

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	Aplikacja Kontroler	5
1.1	Przedstawienie aplikacji Kontroler	5
1.1.1	Logowanie i wylogowanie	6
1.1.2	Interfejs aplikacji Kontroler	7
1.2	Nadzorowanie agentów	11
1.2.1	Parametry agentów	11
1.2.2	Aktywności agentów	13
1.3	Nadzorowanie połączeń i grup	15
1.3.1	Parametry grup	15
1.3.2	Dystrybucja połączeń	16
1.4	Obserwacja linii	19
1.4.1	Obserwacja statusu linii	19
1.5	Dostosowanie wyświetlania	20
1.5.1	Dostosowanie ekranu Dystrybucja połączeń	20
1.5.2	Wybieranie agentów: według grup	21
1.5.3	Wybieranie agentów: wybieranie indywidualne	21
1.5.4	Dostosowywanie wyświetlania stopy aktywności agentów	22
2	Użytkowanie komunikatów	23
2.1	Opis komunikatów	23
2.2	Zybór komunikatów	23
2.3	Tworzenie komunikatów	25
2.3.1	Nagrywanie komunikatów (pliki wav) za pomocą komputera	25
2.3.2	Nagrywanie komunikatów ACD za pomocą aparatu	26
2.3.3	Konwersja pliku komunikatu	26
2.3.4	Nagrywanie komunikatów ACD w profesjonalnym studio	26

1.1 Przedstawienie aplikacji Kontroler

Aplikacja Kontroler umożliwia wyświetlanie w czasie rzeczywistym informacji dotyczących aktywności call center oraz reagowanie poprzez zmianę parametrów, statusu i przydzielenia agentów, grup i połączeń ACD (Automatic Call Distribution).

W ten sposób uzyskujesz dostęp w czasie rzeczywistym do informacji takich jak liczba i status połączonych agentów, liczba połączeń w kolejce, połączeń odrzuconych i utraconych, status i skład grup.

Funkcje

Aplikacja Kontroler umożliwia wykonywanie następujących czynności:

Obserwacja aktywności call center:

Aplikacja Kontroler jest narzędziem umożliwiającym natychmiastową kontrolę statusu Twojej ekipy. W czasie rzeczywistym możesz wykonywać następujące czynności:

- Obserwacja parametrów agentów.
- Obserwacja statusu agentów przydzielonych do aparatów telefonicznych: wolny, przerwa, przetwarzanie danych po rozmowie, zajęty.
- Obserwacja aktywności agentów.
- Obserwacja stopy aktywności agentów (wyświetlanie graficzne).
- Obserwacja dystrybucji połączeń (liczba połączeń w kolejce, liczba połączeń odebranych, przeprowadzonych, nieodebranych, odrzuconych, liczba wykonanych transakcji).
- Obserwacja statusu linii (Porty ACD).

Zarządzanie aktywnością call center

Możesz także zareagować, aby:

- Wymusić status agentów przez włączanie ich do służby albo wyłączenie.
- Wymusić status grup (otwarte lub zamknięte).
- Przydzielić agentów do grup.
- Zmienić priorytet agentów w grupach.

Dostosowanie wyświetlania okien obserwacji call center

Możesz:

- Dostosowywać ekran Dystrybucja połączeń.
- Dostosowywać wyświetlanie stopy aktywności agentów.

Notka: Kontroler może także wykonywać funkcję agenta. Mimo to, aplikacja Kontroler w żadnym wypadku nie umożliwia zastąpienia aplikacji agenta.

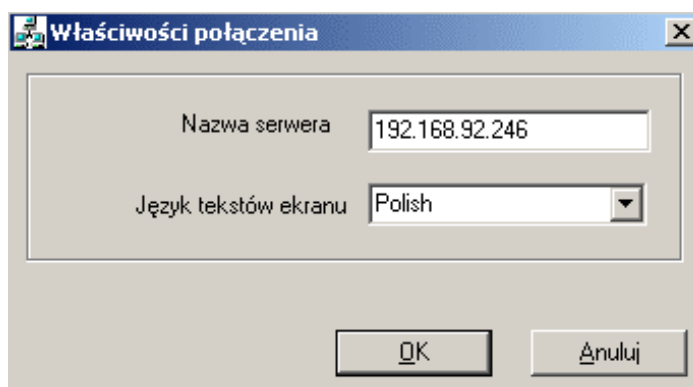
1.1.1 Logowanie i wylogowanie

1.1.1.1 Logowanie do aplikacji Kontroler

Procedura

1. Na pulpicie kliknij ikonę Konsola nadzorcza.

Wyświetla się okno logowania.



2. W polu **Nazwa serwera** wprowadź nazwę lub adres IP serwera.
3. W menu **Język tekstów ekranu** wybierz język, w którym program ma być używany.
4. Zatwierdź klikając **OK**.

Wyświetla się okno nadzorcze, logowanie zostało zakończone pomyślnie.

Możesz teraz nadzorować aktywność call center.

1.1.1.2 Wylogowanie z aplikacji Kontroler

Procedura

Kliknij  w prawym górnym rogu okna, aby zamknąć okno aplikacji.

Nastąpiło wylogowanie z aplikacji Kontroler.

1.1.2 Interfejs aplikacji Kontroler

1.1.2.1 Przedstawienie interfejsu

Aplikacja Kontroler zawiera trzy typy ekranów:

- Ekran obserwacji agentów i grup.
- Ekran ustawień wyświetlania okien obserwacyjnych.
- Ekran obserwacji statusu linii (Porty ACD).

1.1.2.2 Ekran obserwacji agentów i grup

Ten ekran przedstawia w czasie rzeczywistym informacje dotyczące aparatów telefonicznych agentów, grup oraz stopy aktywności agentów (informacje są odświeżane co sekundę).

Zawiera następujące strefy:

- strefa górna
- strefa Stopa aktywności agentów
- strefa Dystrybucja połączeń

Strefa górna

Strefa górna przedstawia w postaci tabelarycznej informacje ogólne o agentach, takie jak ich numer, numer telefonu i nazwisko, a także informacje aktualizowane w czasie rzeczywistym (grupy, do których należy agent, jego priorytet w grupach, stopa aktywności, status agenta, połączenie z aplikacją agenta).

	Nr	Stanowisko	Nazw.	Grupa	Ranga	Stopa	Status	PC
1	102		Jane	1 2 4	01 01 01	0 %	Zwolnienie	
2	101		Paul	1 2 3 4	02 02 02 02	0 %	Zwolnienie	
3			Mikes	1 6	03 03	0 %	Zwolnienie	
4	104		Julian	1	04	0 %	Prace biurowe	
5	105			1	05	0 %	Oczekuje poł.	
6	106			1	06	0 %	Oczekuje poł.	
7	107			1	07	0 %	Oczekuje poł.	
8	108			1	08	0 %	Oczekuje poł.	
9	109			1	09	0 %	Zwolnienie	
10	110			1	10	0 %	Oczekuje poł.	

W tej tabeli możesz:

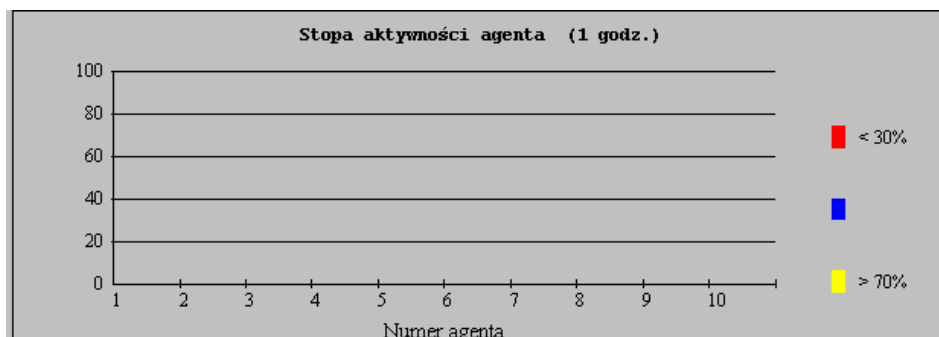
- Obserwować parametry agentów
- Obserwować w czasie rzeczywistym status agentów.

Jeżeli jest to konieczne, można również wykonywać następujące czynności:

- Wymuszać zmianę statusu jednego lub wielu agentów
- Przydzielać agentów do grup
- Zmieniać priorytet agentów w grupach.

Strefa Stopa aktywności agentów

Ta strefa przedstawia stopę aktywności agentów w postaci histogramu lub wykresu, których parametry można indywidualnie dostosowywać:



W tej tabeli możesz:

- Obserwować stopę aktywności agentów.

Notka: Informacje przedstawiane na tym ekranie możesz dostosować do swoich potrzeb

Strefa Dystrybucja połączeń

Ta strefa przedstawia w postaci tabeli dystrybucję połączeń ACD do grup ACD:

- Kolumny przedstawiają grupy wybrane w parametrach wyświetlania.
- Linie przedstawiają parametry połączeń i grup.

	Grupa 1	Grupa 2	Grupa 3	Grupa 4	Grupa 5	Grupa 6	Grupa 7	Grupa 8
Odebrane	0	0	0	0				
Przekierowywane	0	0	0	0				
Czas oczek. < czas zapewnienia	0	0	0	0				
Czas oczek. > czas zapewnienia	0	0	0	0				
W kolejce > S1	0	0	0	0				
W kolejce > S2	0	0	0	0				
Odrzucone	0	0	0	0				
Usługa poł. zamkn.	0	0	0	0				
Status grupy	Otw. (R)	Zamknięty	Zamk.	Otw. (R)				
Grupa zapewn.								
Oczekuje połąc.								
Odrzucone								

W tej tabeli możesz:

- Obserwować dystrybucję połączeń (ruch w czasie rzeczywistym).
- Wymuszać status grup, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Notka: Aby przejść z ekranu Agent na ekran Grupa, kliknij odpowiedni przycisk na dole ekranu obserwacji.

1.1.2.3 Ekran Ustawienia

Ekran umożliwia dostosowanie sposobu wyświetlania okna obserwacji do wymagań użytkownika.

Zawiera następujące strefy:

- strefa wyboru agentów i grup
- strefa wyświetlania wybranych agentów i grup
- strefa parametrów wyświetlania stopy aktywności agentów

Strefa wyboru agentów i grup

Ta strefa umożliwia wybór agentów lub grup, które będą wyświetlane w oknach obserwacji.

The screenshot shows a graphical user interface for selecting agents and groups. It is divided into two main sections: 'Agent' and 'Grupa'. The 'Agent' section contains two radio buttons: 'Wg grup' (selected) and 'Specjalny'. The 'Grupa' section contains two columns of checkboxes, each next to a number from 1 to 8. All checkboxes in the 'Grupa' section are currently checked.

Agent	
☒ Wg grup	
☐ Specjalny	

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

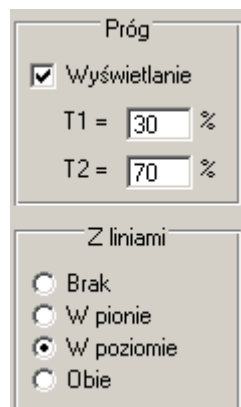
- **Agent:** umożliwia wybranie trybu wyboru agentów i grup.
 - **Wg grup:** umożliwia wybieranie agentów według grup.
 - **Specjalny:** umożliwia indywidualne wybieranie agentów (lub kolejno jeden po drugim).
- **Grupa:** umożliwia wybranie grup, które będą wyświetlane na ekranie obserwacji grup.

Strefa wyświetlania wybranych agentów i grup

W tej strefie jest wyświetlana lista wybranych agentów, którzy będą wyświetlani na ekranach obserwacji oraz lista wszystkich agentów, jeżeli w strefie wyboru agentów i grup jest wybrana opcja **Specjalny**.

Strefa parametrów wyświetlania stopy aktywności agentów

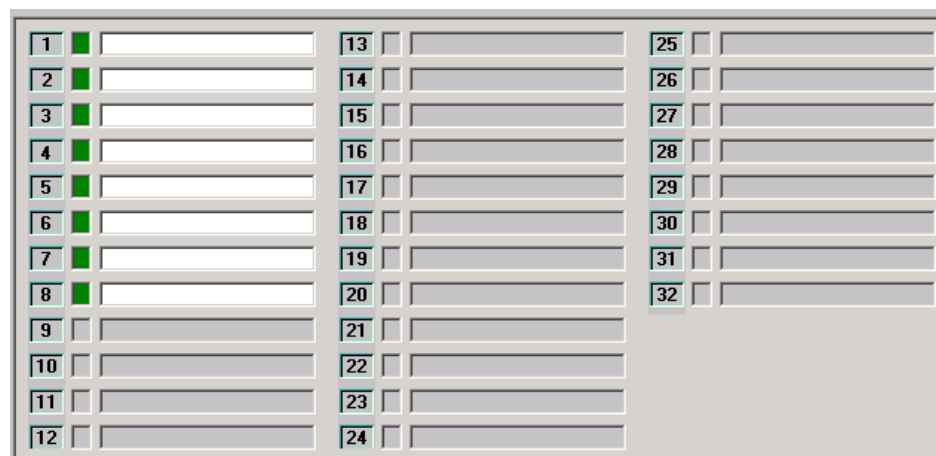
Ta strefa umożliwia dostosowanie sposobu wyświetlania wykresu Stopa aktywności agentów.



- **Próg:** umożliwia zmianę wartości procentowych dla wyświetlania progów aktywności T1 i T2 na wykresie:
 - **Wyświetlanie:** umożliwia wyświetlanie lub ukrycie poziomów wizualizacji.
 - **T1 =:** umożliwia wprowadzenie progu wizualizacji T1.
 - **T2 =:** umożliwia wprowadzenie progu wizualizacji T2.
- **Z liniami:** umożliwia zmianę linii wykresu:
 - **Żaden:** umożliwia wyświetlanie wykresu bez linii.
 - **W pionie:** umożliwia wyświetlanie wykresu z liniami w pionie.
 - **W poziomie:** umożliwia wyświetlanie wykresu z liniami w poziomie.
 - **Obie:** umożliwia wyświetlanie wykresu z liniami w pionie i w poziomie.

1.1.2.4 Ekran obserwacji statusu linii

Ten ekran przedstawia w czasie rzeczywistym status linii (widok jest odświeżany co sekundę).



Aby przejść z ekranu obserwacji statusu linii na ekran obserwacji agentów i grup, kliknij przycisk **Linie** albo **Konsola nadzorcza** u dołu ekranu obserwacji.

1.2 Nadzorowanie agentów

1.2.1 Parametry agentów

1.2.1.1 Obserwacja parametrów agentów

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów.

Przedstawienie

Parametry agentów są wyświetlane w postaci tabeli:

Nr	Stanowisko	Nazw.	Grupa	Ranga	Stopa	Status	PC
1	102	Jane	1 2 4	01 01 01	0 %	Zwolnienie	
2	101	Paul	1 2 3 4	02 02 02 02	0 %	Zwolnienie	
3		Mikes	1 6	03 03	0 %	Zwolnienie	
4	104	Julian	1	04	0 %	Prace biurowe	
5	105		1	05	0 %	Oczekuje poł.	
6	106		1	06	0 %	Oczekuje poł.	
7	107		1	07	0 %	Oczekuje poł.	
8	108		1	08	0 %	Oczekuje poł.	
9	109		1	09	0 %	Zwolnienie	
10	110		1	10	0 %	Oczekuje poł.	

- **Nr:** podaje numer identyfikacyjny agenta.
- **Numer:** podaje numer aparatu agenta.
- **Nazw.:** podaje nazwisko agenta,
- **Grupy:** podaje grupę lub grupy, do których należy agent.
- **Ranga:** podaje rangę (priorytet) agenta w każdej z grup.
- **Stopa:** podaje stopę aktywności agenta.
- **Status:** podaje stan wykorzystania aparatu agenta.
- **PC:** podaje status połączenia dla aplikacji agenta. Jeżeli agent jest połączony z aplikacją agenta (na komputerze), odpowiednie pole jest wyświetlane na zielono.

1.2.1.2 Obserwacja statusu agentów

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów. Status agentów jest wyświetlany w przedostatniej kolumnie tabeli.

Przedstawienie

Kolumna **Stan** podaje w czasie rzeczywistym status aparatu każdego agenta.

Aparat może mieć następujący status (flagę):

– Na służbie

Agent jest na stanowisku. Aparat na służbie może przyjmować wiele stanów w zależności od działań agenta.

– Tymczasowa nieobecność

Agent jest chwilowo wycofany ze służby, na przykład ma przerwę.

– Prace biurowe

W wyniku rozmowy ACD, agent może na przykład wykonywać podsumowanie rozmowy (wypełnianie dokumentacji...), w związku z tym jest chwilowo wycofywany z łańcucha dystrybucji połączeń.

– Zwolnienie

Agent został usunięty ze wszystkich grup ACD lub nie ma przypisanego aparatu.

Notka: Agent, dla którego obserwuje się chwilowe wyjście może mieć stopę aktywności równą 80% w godzinie, dla której przeprowadzana jest obserwacja.

1.2.1.3 Wymuszanie statusu agentów

Aplikacja Kontroler umożliwia reagowanie w czasie rzeczywistym na status agentów w zależności od potrzeb. Na przykład, w przypadku licznych połączeń przychodzących, można wymusić status agentów, aby pozostali na służbie i przyjmowali połączenia.

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów.

Procedura

1. W kolumnie **Stan** tabeli kliknij komórkę odpowiadającą agentowi, którego parametry chcesz zmienić.

Wyświetla się okno **Parametry agenta X**.

Parametry agenta nr 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Ranga	1	1	1	1	1	1	1	1
Stanowisko								
Nazw.	Mikes							
Status	Zwolnienie							

2. Z listy rozwijanej **Stan** wybierz status, który chcesz przypisać agentowi: **Zwolnienie, Na służbie, Prace biurowe, Tymczasowa nieobecność**.
3. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane, a następnie **OK**, aby zamknąć okno.

Zmiany są uwzględniane przez system, nowe parametry agenta są wyświetlane w tabeli.

1.2.2 Aktywności agentów

1.2.2.1 Obserwacja aktywności agentów

Możliwe jest obserwowanie w czasie rzeczywistym aktywności wybranych agentów w widoku w oknach obserwacyjnych, na przykład, czy agent ma połączenie przychodzące, czy prowadzi rozmowę, ma przerwę, czy też jest niedostępny.

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów. Aktywność agenta może być obserwowana w kolumnie **Stan**, w przedostatniej kolumnie tabeli.

Przedstawienie

Jeżeli agent jest na służbie, aparat agenta może przyjmować jeden z następujących stanów:

- **Oczekiwanie na połączenia**

Agent przypisany do grupy ACD może odpowiedzieć na najbliższe połączenie ACD.

- **Brak odpowiedzi**

Wywołanie zostało skierowane do agenta, który nie odpowiada.

Są dwie możliwości:

- Jeżeli jest włączona opcja **Agenci nieodbierający są usuwani automatycznie**, agent jest usuwany.
- Jeżeli opcja **Agenci nieodbierający są usuwani automatycznie** nie jest włączona, agent zostaje usunięty na czas określony w polu **Długość tymczasowego usunięcia agenta po nieodebraniu** przed ponownym przywróceniem statusu **Oczekiwanie na połączenia**.

*Notka: Opcja **Agenci nieodbierający są usuwani automatycznie** i pole **Długość tymczasowego usunięcia agenta po nieodebraniu** są konfigurowane przez administratora systemu.*

- **Przekierowanie**

Aparat agenta jest rezerwowany dla przekierowywanego do niego wywołania (aparat jeszcze nie dzwoni).

- **Dzwonek**

Aparat agenta dzwoni po przesłaniu połączenia ACD.

- **Zajęty ACD**

Agent jest w trakcie rozmowy ACD.

- **Wolny**

Agent odłożył słuchawkę po zakończeniu rozmowy ACD. Ma czas na przerwę przed ponownym skierowaniem do niego wywołania.

Notka: Czas przerwy jest konfigurowany przez administratora systemu.

- **Niedostępne**

Aparat agenta jest zajęty przez połączenie inne, niż ACD.

- **Błąd**

Aparat agenta chwilowo nie jest obsługiwany przez ACD.

- **Zajęte, poł. wych.**

Słuchawka agenta jest podniesiona, lecz numer nie jest wybierany lub też agent wykonuje rozmowę poza systemem ACD.

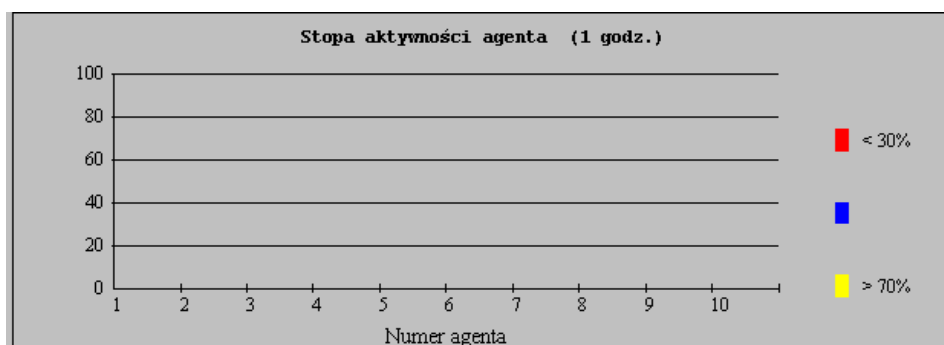
1.2.2.2 Obserwowanie stopy aktywności agentów

Dostęp

Z okno kontroli stanu agentów przejdź do strefy **Stopa aktywności agentów**.

Przedstawienie

Stopa aktywności agentów jest przedstawiana w formie wykresu.



Stopa aktywności agentów jest stosunkiem między czasem zajętym przez rozmowy ACD w wybranym przedziale czasu i długością okresu obliczania stopy aktywności (1 godzina lub 1/2 godziny).

Można zmienić sposób wyświetlania danych dotyczących stopy aktywności agentów poprzez dostosowanie wykresu Stopa aktywności agentów.

Notka: Stopa aktywności agentów jest także wyświetlana w % w kolumnie Stopa w tabeli obserwacji agentów, w górnej strefie okna.

1.3 Nadzorowanie połączeń i grup

1.3.1 Parametry grup

1.3.1.1 Przydzielanie agentów do grup

Aplikacja Kontroler umożliwia zmianę składu grup poprzez przesunięcie agenta z grupy do grupy w zależności od obciążenia kolejki, czasu trwania obserwowanych połączeń albo od stwierdzonego obciążenia pracą.

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów.

Procedura

1. W kolumnie **Stan** tabeli kliknij komórkę odpowiadającą agentowi, którego parametry chcesz zmienić.

Wyświetla się okno **Ustawienia agenta**.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Ranga	1	1	1	1	1	1	1	1
Stanowisko								
Nazw.	Mikes							
Status	Zwolnienie							

Ok Anuluj Zastosuj

2. W polu **Grupa** zaznacz pole lub usuń zaznaczenie z pola odpowiadającego grupie, do której chcesz przydzielić wybranego agenta.
3. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane, a następnie **OK**, aby zamknąć okno.

Zmiany są uwzględniane przez system, nowe parametry agenta są wyświetlane w tabeli.

1.3.1.2 Zmiana priorytetu agentów w grupach

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy górnej wyświetlającej parametry agentów.

Procedura

1. W kolumnie **Stan** w tabeli kliknij komórkę odpowiadającą agentowi, którego parametry chcesz zmienić.

Wyświetla się okno **Ustawienia agenta**.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Ranga	1	1	1	1	1	1	1	1

Stanowisko:

Nazw.:

Status:

2. W polu **Ranga** wprowadź pod każdą grupą liczbę odpowiadającą randze, którą agent powinien mieć w tej grupie.

Notka: Można określić rangę agenta nawet dla grup, do których nie jest aktualnie przydzielony.

3. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane, a następnie **OK**, aby zamknąć okno.

Zmiany są uwzględniane przez system, nowe parametry agenta są wyświetlane w tabeli.

1.3.2 Dystrybucja połączeń

1.3.2.1 Obserwacja dystrybucji połączeń

Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów i grup przejdź do **strefy Dystrybucja połączeń**.

Prezentowanie

Strefa Dystrybucja połączeń przedstawia w postaci tabelarycznej:

- parametry połączeń
- parametry grup

1.3.2.2 Parametry grupy

Prezentowanie

Parametry grup mogą przyjmować następujące wartości:

– **Status grupy:**

Status wymuszania otwarcia lub zamknięcia jest oznaczany na ekranach obserwacyjnych przez wskaźnik R (czyli Ręczny). Aby wyświetlić te stany, kliknij pole **Status grupy** po wybraniu żądanej grupy.

Oznaczenia statusu grupy są następujące:

- OTW. R: wymuszenie otwarcia grupy.
- ZAMKN. R: wymuszenie zamknięcia grupy.
- OTW.: grupa otwarta (w zależności od przedziału czasu lub kontaktu).
- ZAMKN.: grupa zamknięta (w zależności od przedziału czasu lub kontaktu).

– **Grupa zapeln.:** liczba połączeń jest zbyt duża, grupa jest przeciążona.

Oznaczenia przeciążenia danej grupy są następujące:

- Grupa przeciążona (pomarańczowy): w grupie nie ma już wolnego agenta, następne wywołanie zostanie umieszczone w kolejce.
- Grupa przeciążona (czerwony): czas, przez który grupa jest przeciążona jest dłuższa, niż wartość **Zwłoka przed przekazaniem wiadomości dot. przeciążenia** określona przez administratora systemu.

– **Połączenia w kolejce.:** Co najmniej jedno wywołanie oczekuje w kolejce.

– **Połączenia z wiadomością zniechęcającą do oczekiwania:** co najmniej dla jednego połączenia jest nadawany komunikat zniechęcający do oczekiwania.

Notka: Wszystkie wartości procentowe w tabeli są obliczane w odniesieniu do połączeń przychodzących do ACD.

1.3.2.3 Parametry połączeń

Przedstawienie

Parametry połączeń mogą przyjmować następujące wartości:

- **Połączenia obsługiwane:**
Liczba połączeń ACD, które zostały skierowane do agenta i zostały odebrane (nawet jeżeli czas trwania rozmowy wynosi 0 sekund), niezależnie, w jakim stanie jest grupa (wywoływana lub przepełniona).
- **Połączenia przekierowywane:**
Liczba aktualnych połączeń skierowanych do agenta, lecz nieodebranych.
- **Połączenia, których czas oczekiwania < Cz. przepełn.:**
Liczba połączeń oczekujących przez czas krótszy, niż **Cz. przepełn.**, gdzie **Cz. przepełn.** jest okresem przed wystąpieniem przepełnienia określonym przez administratora systemu dla każdej grupy ACD.

Notka: Wyszukiwanie agenta jest wykonywane wyłącznie w wywoływanej grupie.

- **Połączenia, których czas oczekiwania > Cz. przepeln.:**
Liczba połączeń oczekujących przez czas dłuższy, niż **Cz. przepeln.**

Notka: Wyszukiwanie agenta jest wykonywane w wywoływanej grupie i ewentualnie w grupie interwencyjnej dla sytuacji przepełnienia, jeżeli taka grupa została zdefiniowana.

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S1:**

Jeżeli parametr **Oczekiwanie rozpoczyna się przed okresem przed wystąpieniem przepełnienia** jest zatwierdzony:

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S1:** Liczba połączeń, których czas oczekiwania jest dłuższy, niż **S1**, gdzie **S1** jest określonym przez administratora systemu progiem umożliwiającym określenie kryteriów jakości usługi.

W takim przypadku odliczanie czasu oczekiwania w celach statystycznych rozpoczyna się od chwili wejścia do kolejki.

Jeżeli parametr **Oczekiwanie rozpoczyna się przed okresem przed wystąpieniem przepełnienia** nie jest zatwierdzony:

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S1:** Liczba połączeń, dla których czas oczekiwania jest dłuższy, niż **(S1 + Cz. przepeln.)**

W takim przypadku odliczanie czasu oczekiwania dla celów statystycznych rozpoczyna się po upływie okresu przed wystąpieniem przepełnienia (czas oczekiwania konieczny do osiągnięcia tego progu jest pomijany).

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S2:**

Jeżeli parametr **Oczekiwanie rozpoczyna się przed okresem przed wystąpieniem przepełnienia** jest zatwierdzony:

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S2:** Liczba połączeń, które oczekiwały dłużej, niż **S2**, gdzie **S2** jest określonym przez administratora systemu progiem umożliwiającym określenie kryteriów jakości usługi.

Jeżeli parametr **Oczekiwanie rozpoczyna się przed okresem przed wystąpieniem przepełnienia** nie jest zatwierdzony:

- **Połączenia, których czas oczekiwania >S2:** Liczba połączeń, które oczekiwały dłużej, niż **(S2 +Cz. przepeln.)**

Notka: Opcja Oczekiwanie rozpoczyna się przed okresem przed wystąpieniem przepełnienia jest konfigurowana przez administratora systemu.

- **Połączenia z wiadomością zniechęcającą do oczekiwania:**
Liczba połączeń, do których jest kierowana wiadomość zniechęcająca do oczekiwania w sytuacji, gdy kolejka jest przepełniona, ani żaden agent nie jest określony w danej grupie.
- **Usługa poł. zamkn.:**
Liczba połączeń podczas zamykania grupy.

1.3.2.4 Wymuszanie statusu grup

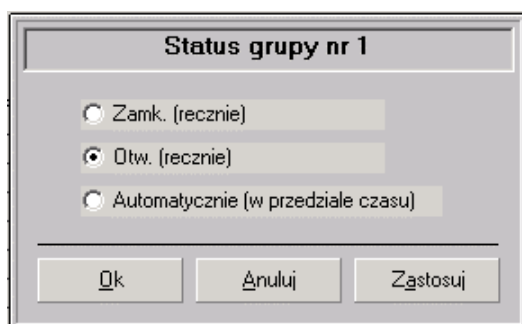
Dostęp

Z ekranu obserwacji agentów lub grupy przejdź do strefy **Dystrybucja połączeń**.

Procedura

1. W tabeli kliknij kolumnę odpowiadającą grupie, którą chcesz zmienić.

Wyświetla się okno **Status grupy**.



2. Wybierz jeden z następujących stanów:
 - **Otw. (ręcznie)**: wymuszenie otwarcia grupy
 - **Zamkn. (ręcznie)**: wymuszenie zamknięcia grupy
 - **Automatycznie (w przedziale czasu)**: otwarcie grupy w zależności od przedziału czasu
3. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane, a następnie **OK**, aby zamknąć okno. Status grupy jest zmieniany w czasie rzeczywistym.

1.4 Obserwacja linii

1.4.1 Obserwacja statusu linii

Aplikacja **Kontroler** umożliwia kontrolerom dostęp w czasie rzeczywistym do informacji dotyczących linii (Porty ACD) oraz wykonywanie czynności konserwacyjnych.

Dostęp

Aby przejść na ekran obserwacji, kliknij **Linie**.

Prezentowanie

Ten ekran przedstawia aktywność linii serwera w czasie rzeczywistym (informacje są odświeżane do sekundy). Ekran podaje następujące informacje:

- Numer linii (od 1 do 8).

- Status linii. Jest on oznaczany przez kolorowy kwadrat znajdujący się z prawej strony numeru linii.

Linie mogą przyjmować jeden z czterech podanych poniżej stanów:

- **wolna**: symbolizowana przez zielony kwadrat.
 - **przyjmowane wywołanie**: symbolizowane przez żółty kwadrat ze znakiem >.
 - **rozmowa wychodząca**: symbolizowana przez żółty kwadrat ze znakiem <.
 - **błąd**: symbolizowany przez czerwony kwadrat.
- Aplikacja używana przez linie w czasie rzeczywistym, w przypadku połączeń ACD.

1.5 Dostosowanie wyświetlania

1.5.1 Dostosowanie ekranu Dystrybucja połączeń

Dostęp

Kliknij przycisk **Parametry**. Wyświetla się ekran dostosowania parametrów.

Procedura

Możesz dostosować ekran **Dystrybucja połączeń** do własnych potrzeb:

- albo wybierając agentów według grup (strefa Agent, opcja **Wg grup**).
- albo wybierając agentów indywidualnie (lub jednego po drugim), niezależnie od grupy, do której pochodzą (strefa agent, opcja **Specjalny**).

1.5.2 Wybieranie agentów: według grup

Procedura

Na ekranie ustawień **Konsoli nadzorczej**:

1. Wybierz opcję **Wg grup** w strefie **Agent**, a następnie wybierz grupy, które chcesz obserwować; w tym celu zaznacz odpowiednie pole lub pola w strefie **Grupa** lub usuń zaznaczenie.
2. Kliknij **Zastosuj**.

Agenci należący do wybranych grup są wyświetlani w strefie **Lista wybranych agentów**.

3. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane i zamknij okno ustawień.

Wyświetla się ekran obserwacji konsoli nadzorczej. Tabela wyświetla dane zgodnie z ustawionymi parametrami.

1.5.3 Wybieranie agentów: wybieranie indywidualne

Ten typ selekcji jest wykonywany przez indywidualne wybieranie agentów niezależnie od grup, do których należą.

Procedura

Na ekranie ustawień **Konsoli nadzorczej**:

1. Wybierz opcję **Specjalny** w strefie **Agent**.

Wszyscy skonfigurowani agenci są wyświetlani w strefie **Lista wszystkich agentów** w dolnej części okna.

- Aby dodać agenta:

Wybierz agentów, których chcesz wyświetlić w oknie obserwacji w strefie **Lista wszystkich agentów**, następnie kliknij przycisk **Dodaj 1 agenta** albo dwukrotnie kliknij agenta w strefie **Lista wszystkich agentów**.

Agent jest wyświetlany w strefie **Lista wybranych agentów**.

Notka: Należy wybierać każdego agenta z osobna.

- Aby usunąć agenta:

Wybierz tego agenta w strefie **Lista wybranych agentów**, a następnie kliknij przycisk **Usuń 1 agenta** albo kliknij dwukrotnie agenta w strefie **lista wybranych agentów**.

Agent przestaje być wyświetlany w strefie **Lista wybranych agentów**.

- Aby usunąć wszystkich agentów:

Kliknij przycisk **Usuń wszystkich agentów**. Wszyscy agenci są usuwani ze strefy **Lista wybranych agentów**.

2. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane i zamknąć okno ustawień.

Wyświetla się okno obserwacji **Konsoli nadzorczej**. Tabela wyświetla ustawienia.

1.5.4 Dostosowywanie wyświetlania stopy aktywności agentów

Dostosowanie wykresu **Stopa aktywności agentów** polega na:

- Zmianie wartości procentowych dla wyświetlania progów aktywności T1 i T2.
- Modyfikacji linii wykresu.

Dostęp

Kliknij przycisk **Parametry**. Wyświetla się okno ustawień.

Procedura

- W strefie **Próg**:
 1. Zaznacz pole **Wyświetlanie**, aby wyświetlić progi T1 i T2 na wykresie stopy aktywności
 2. W polach **T1 =** i **T2 =** wprowadź żadaną wartość. T1 i T2 są wskaźnikami jakości usługi stosowanymi do szybkiej analizy stopy aktywności

Notka: T1 i T2 umożliwiają zmianę progów wyświetlania stopy aktywności agenta.

- W strefie **Z liniami**:
 3. Wybierz żądany typ linii zaznaczając pola **Żaden**, **W pionie**, **W poziomie** albo **Obie**.
 4. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane i zamknąć okno ustawień.

Wyświetla się okno obserwacji modułu dodatkowego. Wykres jest wyświetlany z nowymi ustawieniami.

Użytkowanie komunikatów

Komunikaty są nadawane przy obsłudze ruchu telefonicznego. W Call Center istnieją komunikaty domyślne. Można ponadto utworzyć nowe komunikaty.

2.1 Opis komunikatów

Istnieją następujące cztery typy komunikatów:

- **Komunikat powitalny**

Ten komunikat jest nadawany, gdy wywołanie dociera do grupy (maksymalnie 60 sekund)

- **Komunikaty oczekiwania**

Pierwszy komunikat jest używany, gdy wywołanie pierwszy raz wchodzi do kolejki i jest nadawany tylko raz. (maksymalnie 60 sekund) Drugi komunikat jest używany po pierwszym komunikacie oczekiwania i jest nadawany w pętli do chwili, gdy wywołanie opuści kolejkę (maksymalnie 300 sekund).

- **Komunikat zniechęcający do czekania**

Ten komunikat jest wygłaszany, gdy kolejka oczekujących jest za długa (maksymalnie 60 sekund).

- **Komunikat o zamknięciu**

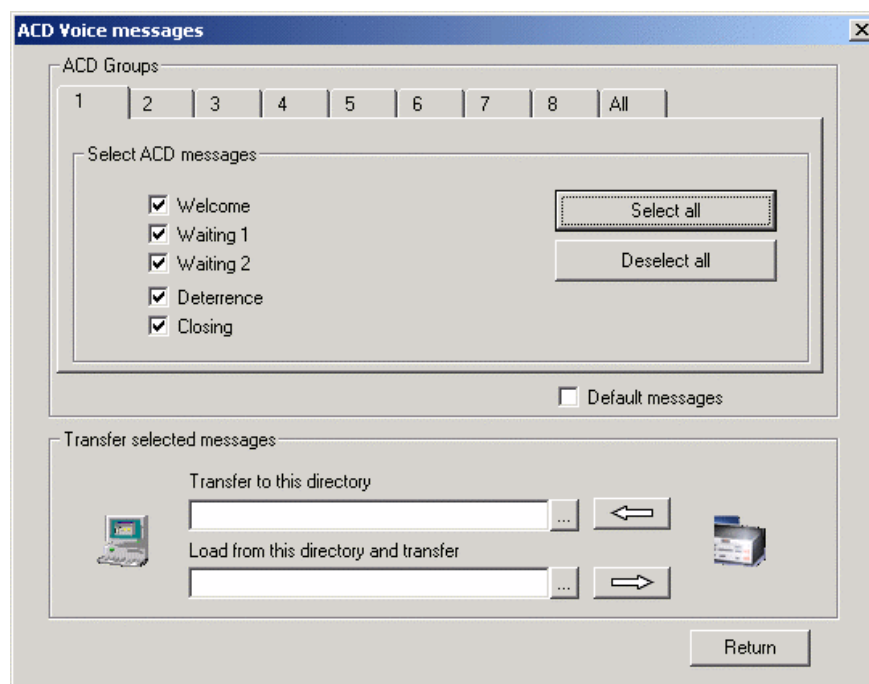
Ten komunikat jest nadawany, gdy grupa ACD jest zamknięta (maksymalnie 60 sekund).

Notka: Minimalna długość pierwszego komunikatu oczekiwania i komunikatów powitalnych, zniechęcających do oczekiwania i komunikatów o zamknięciu wynosi 0 sekund. Minimalny czas trwania drugiego komunikatu oczekiwania wynosi 20 sekund. Ustawienie długości komunikatu na 0 sekund umożliwia usunięcie komunikatu.

2.2 Wybór komunikatów

Aby wybrać komunikat, którego chcesz użyć, postępuj w następujący sposób:

1. Kliknij **Wiadomości ACD**. Wyświetli się okno **Wiadomości głosowe ACD**. To okno zawiera następujące dwie strefy:
 - Strefa **Grupa ACD** umożliwia wybór komunikatów dla każdej grupy lub dla wszystkich grup.
 - Strefa **Transfer wybranych wiadomości** umożliwia import i eksport komunikatów do Call Center lub do systemu.



2. W strefie **Grupa ACD** kliknij zakładkę **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** lub **8**, jeśli chcesz wybrać komunikaty dla poszczególnych grup lub kliknij przycisk **Wszystkie**, aby wybrać komunikaty dla wszystkich grup.

2.1 Aby wybrać rodzaj komunikatu, należy zaznaczyć komórki lub usunąć ich zaznaczenie:

- **Powitanie**: ten komunikat jest nadawany przy dotarciu wywołania do grupy.
- **Oczekiwanie 1**: ten komunikat jest wygłaszany jednokrotnie, gdy dzwoniący wchodzi do kolejki
- **Oczekiwanie 2**: ten komunikat jest wygłaszany w pętli po pierwszym komunikacie na temat oczekiwania.
- **Zamknięcie**: ten komunikat jest wygłaszany po włączeniu do grupy, aby zaznaczyć zamknięcie grupy.
- **Zniechęcanie**: ten komunikat jest wygłaszany, gdy kolejka oczekujących jest za długa.

2.2 Aby wybrać wszystkie pięć komunikatów, należy kliknąć przycisk **Wybierz wszystkie**.

*Notka: Aby anulować wybór, należy kliknąć przycisk **Odwołaj wszystkie wybory**.*

3. W strefie **Transfer wybranych wiadomości**, kliknij przycisk z prawej strony pola **Ładowanie z tej listy i transfer**. Wyświetla się okno **Wybór katalogu**. Komunikaty domyślne są zapisane w katalogu: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Są one dostępne wyłącznie po angielsku.

Jest dostępnych 40 wiadomości (po 5 dla każdej grupy ACD). Każda wiadomość odpowiada plikowi z rozszerzeniem wav. którego nazwa składa się z 3 cyfr oznaczonych jako x, y i z:

- **x** odpowiada numerowi grupy ACD (od 1 do 8)
- **y** jest zawsze równy 0
- **z** odpowiada komunikatowi grupy ACD (od 1 do 5)

Typy komunikatów są następujące:

- **1** - komunikat powitalny
- **2**- komunikat oczekiwania 1
- **3**- komunikat oczekiwania 2
- **4** - komunikat zniechęcający do oczekiwania
- **5**- komunikat o zamknięciu

Na przykład, plik 305.wav odpowiada wiadomości zamykającej z trzeciej grupy.

Notka: przy uruchamianiu ACD w systemie nie ma żadnej wiadomości. W związku z tym, aby wykonać próby, jest konieczne załadowanie domyślnych komunikatów ACD.

4. Wybierz komunikaty i kliknij przycisk =>. Wybrane wiadomości są przesyłane do Call Center.
5. Kliknij **OK**. Okno **Wiadomości głosowe ACD** zamyka się.

2.3 Tworzenie komunikatów

Aby utworzyć komunikat, możesz użyć programu do nagrywania dostępnym w Twoim komputerze PC (Windows/Akcesoria/Rozrywka/Rejestrator dźwięku...) albo dowolnej aplikacji multimedialnej.

2.3.1 Nagrywanie komunikatów (pliki wav) za pomocą komputera

Postępuj w następujący sposób:

1. Na komputerze otwórz program do nagrywania klikając **Start > Programy > Akcesoria > Rozrywka > Rejestrator dźwięku**. Wyświetla się następujące okno:



Aby było możliwe nagranie komunikatu, komputer musi być wyposażony w kartę dźwiękową. W przeciwnym wypadku pojawia się komunikat informujący, że rejestrator działa w trybie z ograniczoną funkcjonalnością.

2. Jeżeli karta dźwiękowa jest dostępna i skonfigurowana, rozpocznij nagrywanie wiadomości klikając czerwony przycisk u dołu, z prawej strony okna.
3. Aby zatrzymać nagrywanie, kliknij przycisk z prostokątem.
4. Aby sprawdzić i odsłuchać nagrany komunikat, kliknij przycisk z trójkątem.
5. Jeżeli akceptujesz komunikat, zapisz go klikając **Plik > Zapisz**. Nadaj plikowi nazwę i sprawdź format komunikatu.

Uwaga:

Komunikaty powinny mieć format CCITT A-law 8 KHz, 8 bitów, mono. Utworzone komunikaty powinny mieć tę samą nazwę, jak wiadomości domyślne.

6. Jeżeli format jest nieprawidłowy, kliknij **Zmień** i wybierz format CCITT A-law 8 KHz, 8 bitów, mono. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić, a następnie kliknij ponownie **OK**, aby zapisać komunikat.

2.3.2 Nagrywanie komunikatów ACD za pomocą aparatu

Jeżeli nie możesz nagrać komunikatów ACD za pomocą komputera, jest możliwe nagrywanie wiadomości za pomocą terminala Reflexe (menu/System/Install/MV/inFMsg od 1 do 50), a następnie wyeksportowanie ich z menu PM5/aplikacja głosowa/Wiadomość informacyjna/transfer. Po wyeksportowaniu, skonwertuj komunikaty i zmień ich nazwę tak, by format był zgodny z ACD, a następnie zaimportuj je ponownie do ACD.

2.3.3 Konwersja pliku komunikatu

Jeżeli format Twojego pliku jest nieprawidłowy, skonwertuj go w następujący sposób:

- Otwórz plik wav, który chcesz zmodyfikować w **Rejestratorze dźwięku** i kliknij **Plik > Właściwości**, aby sprawdzić format pliku.
- Jeżeli podany format jest inny, niż CCITT A-Law 8 KHz, 8 bitów, mono, kliknij **Konwertuj...**. Wyświetla się okno, w którym należy wybrać format CCITT A-Law lub CCITT m-law i kliknij **OK**, aby zatwierdzić.
- Zapisz plik.

2.3.4 Nagrywanie komunikatów ACD w profesjonalnym studio

Aby uzyskać optymalną jakość, należy skorzystać z usług profesjonalnego studio nagraniowego. W takim przypadku należy przestrzegać wymaganego formatu plików.