

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicação de agente

Manual do utilizador



NOTA

Es especificações do produto contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio. Os produtos e serviços descritos neste documento podem não estar disponíveis para todos os países. Para obter informações mais actualizadas, queira entrar em contacto com o seu representante Alcatel ou com o seu revendedor.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Todos os direitos reservados para todos os países. Este documento não deve ser reproduzido quer na sua totalidade ou parcialmente sem a autorização expressa da Alcatel.

Os logotipos Alcatel® e Alcatel são marcas registadas pertencentes à Alcatel. Todas as restantes marcas registadas são da propriedade da empresa que a registou.

Este manual foi actualizado para a versão 3.1.

A marcação CE indica que este produto cumpre as seguintes directivas comunitárias:

- 89/336/CEE (Compatibilidade electromagnética)
- 73/23/CEE (Segurança em baixa tensão)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manual do utilizador

Capítulo 1

Aplicação de agente - Utilização

1-1	Introdução a Aplicação de agente	1. 1
1-2	Descrição da aplicação	1. 1
1-2-1	Interface da Aplicação de agente	1. 1
1-2-2	Iniciar a Aplicação de agente	1. 3
1-2-3	Sair da Aplicação de agente	1. 4
1-2-4	Personalizar o ambiente de trabalho.....	1. 4
1-3	Descrição das funções	1. 6
1-3-1	Monitorização da actividade de agente.....	1. 6
1-3-2	Informações sobre as chamadas	1. 8
1-3-3	Registo de chamadas.....	1. 9
1-3-4	Gestão das fichas de clientes.....	1. 10
1-3-5	Ecrã de sobreposição	1. 13
1-3-6	Estatísticas sobre as actividades	1. 14

Capítulo 2

Aplicação de agente - Configuração

2-1	Introdução a configuração de Aplicação de agente	2. 1
2-2	Iniciar a configuração	2. 1
2-3	Configuração geral da Aplicação de agente	2. 2
2-4	Configuração dos direitos de agente	2. 6

1-1 Introdução a Aplicação de agente

A Aplicação de agente é um software que é instalado no computador do agente. Este software permite estar em contacto permanente com o centro de atendimento telefónico integrado no servidor de comunicações.

Em recepção, a Aplicação de agente recebe informações sobre a carga ACD (Automatic Call Distribution), em tempo real, podendo o agente consultar as estatísticas sobre o tráfego. Ao mesmo tempo que uma chamada é apresentada no telefone do agente, a Aplicação de agente recebe todas as informações sobre a comunicação a processar: o tempo de espera do chamador, o respectivo número... Assim, a Aplicação de agente pode interagir com sistemas informáticos externos no que respeita ao ecrã de sobreposição do cliente.

Em emissão, a Aplicação de agente oferece ao agente um complemento ergonómico ao seu telefone. Este pode declarar-se com maior facilidade (activo, inactivo...) mas, também, indicar as suas competências (grupos ACD), declarar-se em qualquer posição (posição livre) e classificar as chamadas.

1-2 Descrição da aplicação

1-2-1 Interface da Aplicação de agente

A interface da Aplicação de agente é composta pelas seguintes áreas:

- Barra de ferramentas
- Barra de informações sobre as chamadas
- Gráficos
- Barra de estado

1-2-1-1 Barra de ferramentas



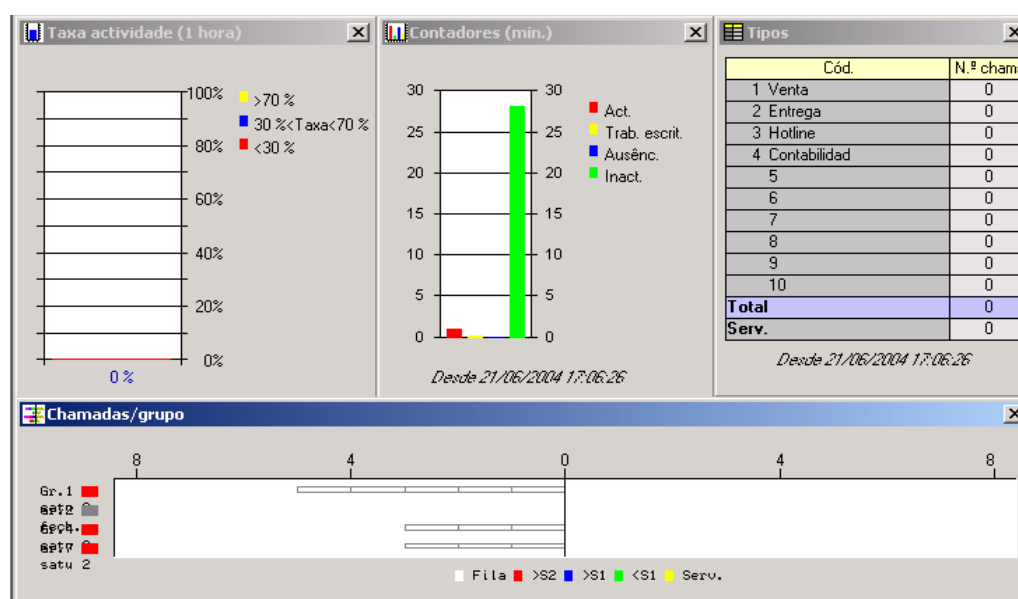
A barra de ferramentas serve de Menu e permite aceder às funções de monitorização, informar o agente de que tem uma mensagem informativa por consultar, mostrar ou ocultar os gráficos e definir as preferências.

1-2-1-2 Barra de informações sobre as chamadas



A barra de informações sobre as chamadas fornece todas as informações relativas a chamada apresentada. Esta permite ainda apresentar manualmente o ecrã de sobreposição do cliente e, também, classificar uma chamada.

Gráficos



Os gráficos informam o agente sobre questões relacionadas com a sua actividade: taxa de actividade, contadores de durações para cada estado, classificação das chamadas assistidas e informações, em tempo real, sobre o volume de chamadas em espera e assistidas por grupo.

1-2-1-3 Barra de estado



A barra de estado dispõe de informações sobre:

- o estado do agente
- o número do telefone associado
- o estado da ligação de rede ao servidor de comunicações

(indicador luminoso  a ligação foi estabelecida, indicador luminoso  a ligação foi perdida)

- A data e a hora.

1-2-2 Iniciar a Aplicação de agente

Ao ser iniciada pela primeira vez, a Aplicação de agente apresenta a janela de ligação.

É necessário preencher os seguintes campos:

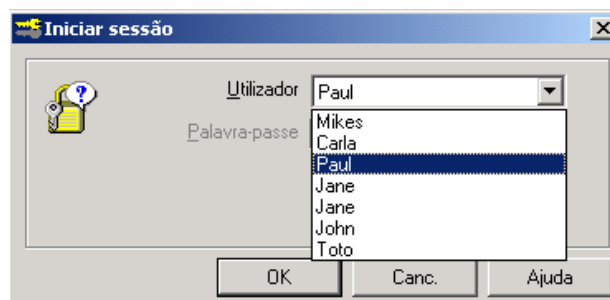
- nome do servidor de comunicações visível a partir da rede
- porta IP utilizada (20772, por predefinição)
- número do telefone associado ao computador do agente

Os parâmetros são gravados no computador do agente e serão utilizados da próxima vez que a aplicação for iniciada.

Comentário: A ligação a Aplicação de agente pode falhar se o número de licenças desta for inferior ao número de agentes que pretende iniciar sessão.

1-2-2-1 Palavra-passe

O agente identifica-se, em relação aos restantes agentes declarados no centro de atendimento telefónico.



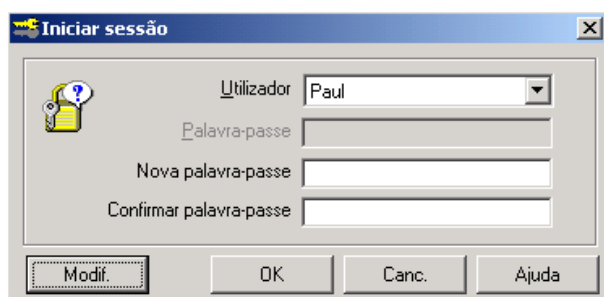
Depois de se ter identificado, o agente pode ter de introduzir a sua palavra-passe. Deste modo, é possível declarar-se em qualquer posto de trabalho (utilização em posição livre).

Quando a área de introdução da palavra-passe se encontra inativa, tal significa que o agente não necessita de palavra-passe; ao clicar em **OK** acede à Aplicação de agente.

Comentário: O início de sessão pode falhar se o agente já estiver ligado noutro local ou se o computador já estiver a ser utilizado por outro agente. No entanto, o agente tem a possibilidade de iniciar sessão. Nesse caso, o agente desliga-se do computador a que estava ligado ou, se o computador estiver a ser utilizado por outro agente, fica livre.

1-2-2-2 Alterar a palavra-passe

O agente tem a possibilidade de alterar a palavra-passe da aplicação. Depois de a actual palavra-passe ter sido introduzida, o botão **Alterar** é visualizado. Ao clicar em **Alterar**, é apresentada uma nova janela, dando a possibilidade de introduzir e confirmar a nova palavra-passe do agente.



Ao clicar em **OK**, a nova palavra-passe é registada e a Aplicação de agente é iniciada.

Comentário: O botão Alterar está acessível, se o responsável pelo centro de atendimento telefónico tiver permitido a opção na janela Direitos de Agente do programa Configuração da Aplicação de agente.

O responsável pelo centro de atendimento telefónico pode eliminar a palavra-passe. Nesse caso, o agente pode iniciar a Aplicação de agente sem palavra-passe ou alterá-la.

1-2-3 Sair da Aplicação de agente

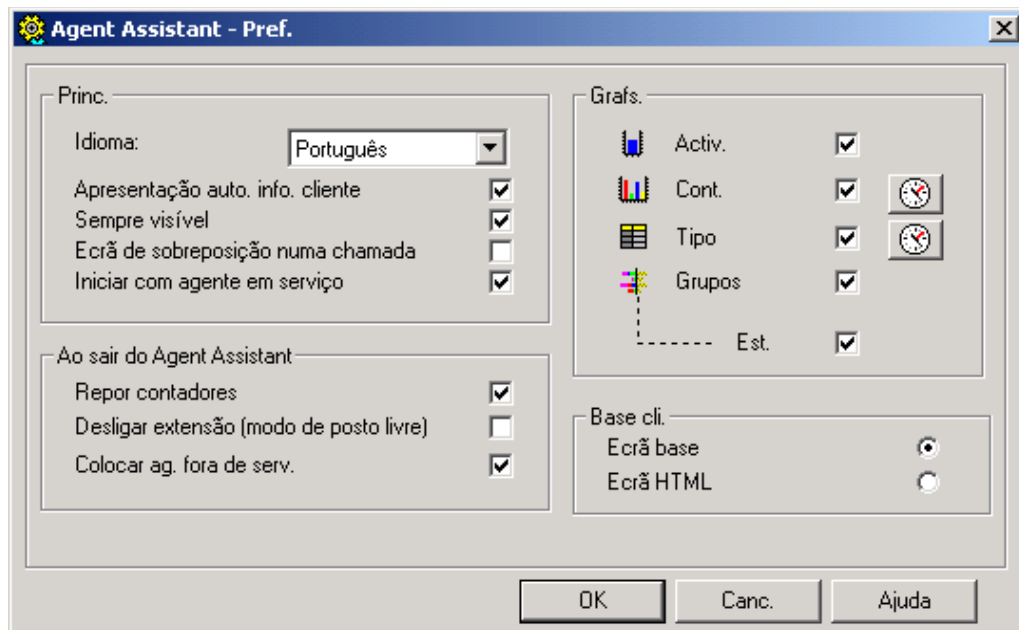
Quando o agente sai da Aplicação de agente, abre-se uma janela de confirmação. Depois de validar o encerramento da aplicação, o estado do agente variará de acordo com a personalização do ambiente de trabalho. Na janela Personalizar o ambiente de trabalho, se:

- nenhuma das caixas de verificação estiver seleccionada quando a Aplicação de agente for encerrada, o estado do agente não será alterado.
- a caixa de verificação **inactivo** estiver seleccionada: a Aplicação de agente é encerrada e o agente é automaticamente desactivado. No entanto, o agente tem a possibilidade de alterar o seu estado, a partir do seu telefone, e de ficar activo.
- as caixas de verificação **sem sessão iniciada** e **inactivo** estiverem seleccionadas: o agente é automaticamente desactivado e o telefone associado deixa de ser gerido pelo centro de atendimento telefónico. Para um agente poder voltar a utilizar este terminal (como telefone gerido pelo centro de atendimento telefónico), tem de utilizar a Aplicação de agente para iniciar sessão no terminal e, consequentemente, ficar activo.

1-2-4 Personalizar o ambiente de trabalho

As preferências permitem ao agente personalizar o seu ambiente de trabalho.

O acesso às preferências é efectuado através do botão .



O agente pode seleccionar parâmetros nas seguintes áreas:

Geral

- Idioma utilizado na Aplicação de agente.
- Apresentação automática da ficha de cliente (se esta estiver disponível e consoante os direitos).
- Apresentação da Aplicação de agente sempre em primeiro plano ("sempre visível").
- Apresentação da Aplicação de agente em primeiro plano quando ocorre uma chamada:
 - se a Aplicação de agente estiver minimizada ou se houver uma janela activa a frente, a Aplicação de agente será visualizada em primeiro plano
 - se for apresentada uma chamada, se houver uma mensagem informativa ou uma alteração de estado forçada
- Activação do agente no início da Aplicação de agente. Se esta caixa de verificação não estiver seleccionada, o agente ficará inactivo por predefinição.

Ao sair da Aplicação de agente

- Reposição do contador a zeros ao sair da aplicação ou a pedido.
- Especificação da posição livre.
- Inactivação, se o desejar, ao sair da Aplicação de agente.

Comentário: A função de inactivação é utilizada no modo fixo, ou seja, quando o agente tem sessão iniciada em permanência no mesmo terminal.

Base Cliente

- Tipo de visualização da ficha de cliente em HTML ou standard.

Gráficos

- Tipos de gráficos que pretende utilizar com a taxa de actividade, os contadores, a tabela de classificação, os grupos (o agente pode visualizar a fila de espera com ou sem o estado dos grupos).

Os botões  a direita das caixas de verificação a seleccionar **Contadores** e **Classificação** permitem repor os valores dos contadores a zeros.

1-3 Descrição das funções

1-3-1 Monitorização da actividade de agente

A função de monitorização permite ao agente declarar-se na ACD e alterar o estado a partir do seu computador, com um simples clique no rato. Deste modo, deixa de ser necessário fazê-lo a partir do seu telefone. Os botões da barra de ferramentas servem para a monitorização.

1-3-1-1 Alteração de estado

As funções de alteração de estado estão acessíveis a partir da barra de ferramentas:

- Activo



O agente está a espera de chamadas, pronto a processar uma eventual chamada ACD.

- Trabalho complementar



O agente não está em comunicação, mas a efectuar um trabalho complementar, no seguimento de uma chamada ACD. Durante esse período, não é apresentada nenhuma chamada ao agente.

- Ausência temporária



Não é apresentada nenhuma chamada pois o agente ausentou-se por um instante; está a fazer um intervalo.

- Inactivo



O agente não recebe chamadas ACD; já não está no serviço, embora continue ligado ao terminal.

A barra de estado na parte de baixo da barra de ferramentas indica, claramente e em tempo real, o estado em que o agente se encontra. Esta barra de estado também apresenta o número do telefone associado a Aplicação de agente:

Comentário: Os botoes de alteração de estado ficam todos inactivos se o agente nao estiver atribuído a nenhum grupo.

1-3-1-2 Grupos

As chamadas sao enviadas para os agentes em função do seu grupo de competencia.

Este botao  permite ao agente declarar-se em novos grupos e retirar-se de outros.



A lista dos grupos é apresentada sob a forma de botoes. Um botao premido (cinzento claro) indica que o agente faz parte do grupo. Se o botao nao estiver premido, o agente nao pertence ao grupo.

Os grupos a que o agente está atribuído estao patentes, entre parentesis, na barra de título da Aplicação de agente.

Comentário: Esta funcionalidade só estará acessível se o responsável pelo centro de atendimento telefónico tiver configurado esta opção na janela Direitos de Agente.

1-3-1-3 Informações

Esta imagem intermitente  significa que o agente tem uma mensagem.

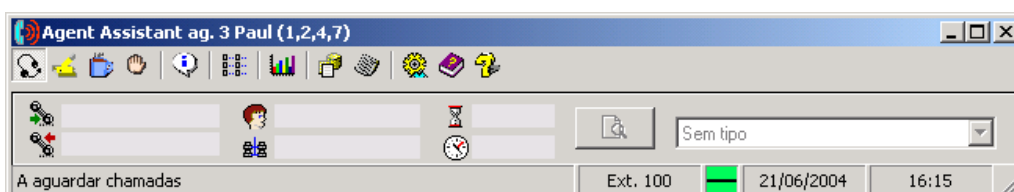
Ao clicar no ícone, é apresentada a janela de mensagem.

Ocorreu uma alteração sem o conhecimento do agente: alteração de estado forçada, nova atribuição de grupo ACD. É o que sucede, por exemplo, quando o responsável pelo centro de atendimento telefónico altera os grupos do agente a partir da aplicação de configuração do centro de atendimento telefónico.

A imagem fica intermitente até o agente ter consultado a mensagem e clicado no botão **Sair**.

1-3-2 Informações sobre as chamadas

Quando uma chamada é apresentada ao agente, a barra de informações sobre as chamadas é visualizada no ecrã.



Descrição das informações

A barra de informações sobre as chamadas indica:

- : o número do chamador.
- : o numero solicitado
- : o código do cliente (que é introduzido pelo agente).
- : o grupo ACD solicitado.
- : o tempo de espera d chamada na fila.
- : a duração da chamada actualizada em tempo real, a partir do momento em que o agente atende.

Classificação de uma chamada

Uma chamada ACD pode ser classificada pelo agente durante a realização da mesma.

Para classificar uma chamada, o agente selecciona o código de classificação na lista pendente da barra de informações sobre as chamadas, que contém todos os códigos de classificação.

O agente pode atribuir várias classificações durante a chamada ACD, embora só seja atribuída a chamada a classificação que estiver activa quando o agente desligar.

Comentário: Depois de terminada a chamada, deixa de ser possível classificá-la. Esta deve ser classificada durante a comunicação ACD.

Comentário: Esta funcionalidade só está acessível se o responsável pelo centro de atendimento telefónico tiver configurado a opção na janela **Direitos de Agente**.

Apresentar ecrã de sobreposição

Quando o ecrã de sobreposição estiver disponível, embora não seja automático, o agente pode apresentá-lo premindo o botão :

Este botão também serve para colocar o ecrã de sobreposição em primeiro plano ou para o abrir novamente, no caso de ter sido fechado antes do fim da comunicação ACD.

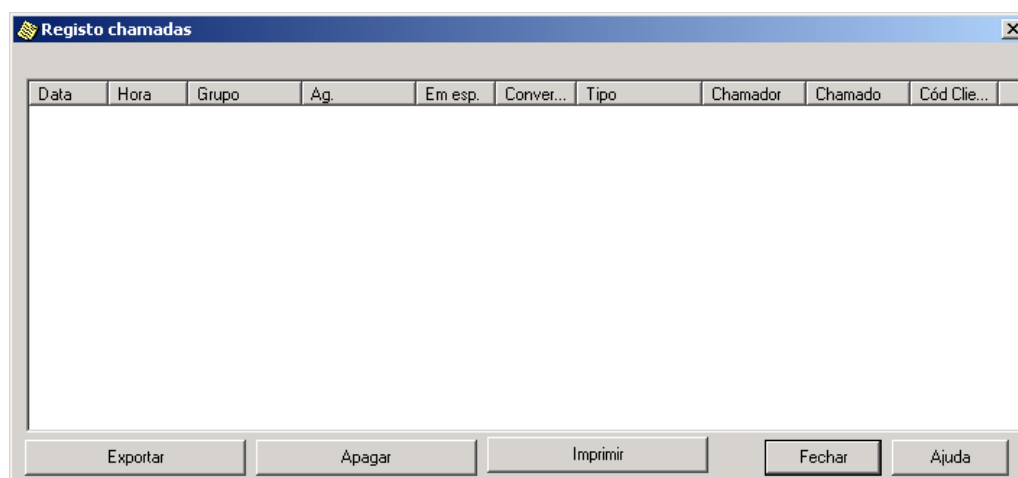
Para mais informações sobre a configuração, consultar Personalizar o ambiente de trabalho.

1-3-3 Registo de chamadas

Acede-se ao registo de chamadas através do botão , situado na barra de ferramentas.

O agente pode consultar a lista das chamadas ACD apresentadas pelo centro de atendimento telefónico:

- as chamadas que se concretizaram estão a preto,
- as chamadas que não se concretizaram estão a vermelho.



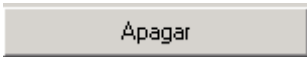
As informações disponíveis sobre a chamada são as seguintes:

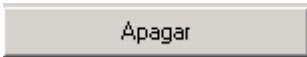
- A data em que a chamada foi efectuada.
- A hora a que a chamada foi efectuada.
- O grupo ACD solicitado (o agente pode pertencer a vários grupos).
- O nome do agente que processou a chamada.
- O tempo que o cliente esteve em fila de espera.
- A duração da conversa com o agente.
- O código de classificação.
- O número recebido (número do chamador).
- O número marcado pelo cliente (número do centro de atendimento telefónico).
- O código de cliente, se tiver sido introduzido pelo agente durante a realização da chamada.

As chamadas são apresentadas por ordem cronológica. Para efectuar uma triagem do registo, clicar no título da coluna pretendida. A triagem é apresentada por ordem decrescente, por predefinição. Outro clique na mesma coluna apresenta a triagem por ordem crescente.

Exportar

O botão  permite criar um ficheiro **journal.txt** (nome predefinido) com as informações do registo de chamadas. Os campos deste ficheiro de texto são separados por uma tabulação. O nome e o caminho do ficheiro criado podem ser alterados.

Apagar

O botão  permite eliminar o conteúdo do registo de chamadas. O responsável pelo centro de atendimento telefónico também pode programar a eliminação automática ou cíclica do registo, indicando o número máximo de dias de arquivo, no separador *Geral* da janela de configuração da aplicação de agente.

Imprimir

O botão  permite imprimir o registo de chamadas.

Comentário: Esta funcionalidade só estará acessível se o responsável pelo centro de atendimento telefónico tiver configurado a opção durante a definição dos direitos de agente.

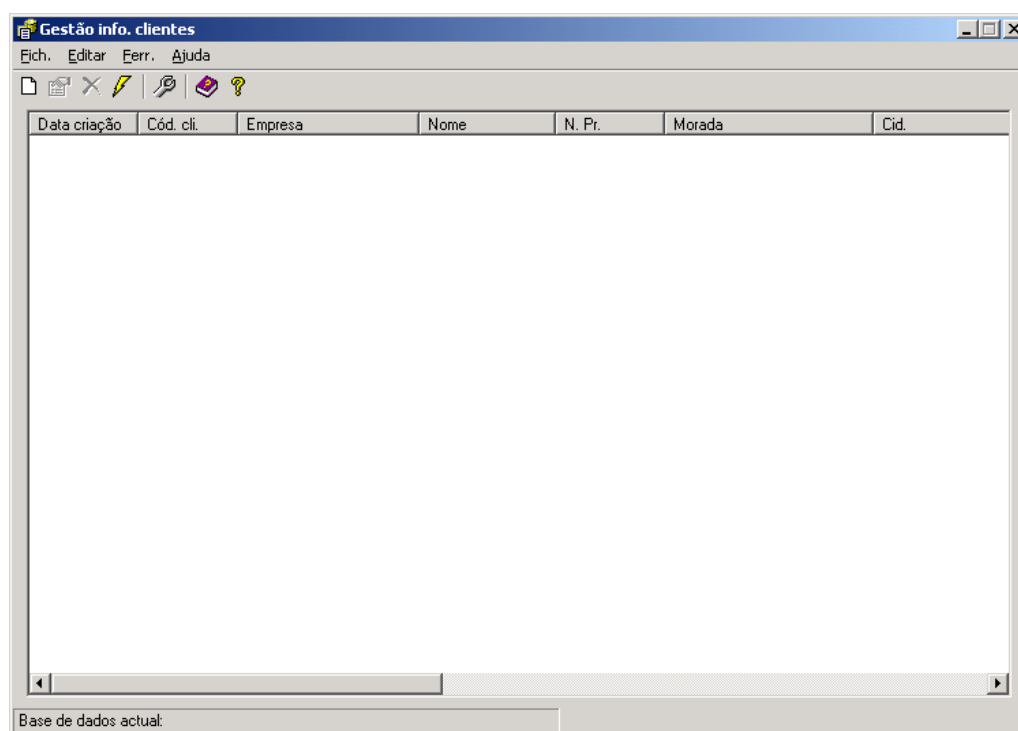
1-3-4 Gestao das fichas de clientes

Para aceder a Gestao das fichas de clientes, clicar em . O utilizador tem os direitos atribuídos ao agente ACD que iniciou a Aplicação de agente; são estes os direitos de alteração de ficha e de comentário, que são conferidos pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico.

1-3-4-1 Interface de gestão das fichas de clientes

Esta janela permite gerir as fichas de clientes, em termos de alteração, criação e eliminação.

Se fizer um duplo clique com o rato ou premir a tecla Enter, a ficha de cliente é apresentada.



A barra de ferramentas e os menus disponibilizam as seguintes funcionalidades:

- : criar uma ficha
- : alterar uma ficha
- : eliminar uma ficha
- : actualizar a lista de fichas
- : compactar e reparar a base de dados
- : ajuda

É possível fazer uma triagem das fichas clicando nos cabeçalhos das colunas.

1-3-4-2 Ficha de cliente standard

Esta ficha permite introduzir ou alterar informações sobre um cliente ou uma empresa externa.

Identificador:

Cód. cliente: N.º recebido:

Data limite:

Endereço

Empresa:

Nome: Nome próp.:

Morada:

Cidade: Cód. postal:

Telefone: Fax:

GSM:

Correio elec.: Enviar msg.

Info.:

Aplicação

Hiperligação: Executar Procurar...

Comentários:

OK Canc. Ajuda

A área **Identificação** tem informações sobre o código de cliente e sobre o número recebido.

A área **Data-limite** tem um valor meramente informativo. Esta não está associada a nenhuma funcionalidade, podendo ser utilizada para memorizar a data de termo do contrato do cliente, por exemplo.

A área **Contactos** apresenta a totalidade dos contactos do cliente (empresa, endereço, número de telefone, endereço de correio electrónico...).

O campo **Ligação de aplicação** permite estabelecer uma relação com um ficheiro ou programa, como uma folha de cálculo do Excel ou um documento do Word.

1-3-4-3 Ficha de cliente em HTML

Existe uma alternativa a ficha de cliente standard: a ficha em HTML.

Esta ficha é visualizada no browser predefinido do Windows. A sua principal característica consiste no facto de não poder ser alterada. A selecção do tipo de visualização da ficha é efectuada quando o agente personaliza o ambiente de trabalho da Aplicação de agente.

1-3-5 Ecra de sobreposição

Quando uma chamada ACD é apresentada, a Aplicação de agente oferece a possibilidade de apresentar a ficha de cliente.

O responsável pelo centro de atendimento telefónico selecciona o modo de apresentação da ficha durante a configuração geral da Aplicação de agente, separador **Geral**.

A ficha do cliente é apresentada automaticamente, se o agente tiver seleccionado a opção **Apresentação automática de ficha de cliente** na janela Personalizar o ambiente de trabalho. Caso contrário, o agente pode clicar no botão de apresentação de ficha, na barra de informações sobre as chamadas, quando estiver em curso uma chamada ACD.

A apresentação das fichas pode ser feita de 3 modos: modo integrado, modo ligado e modo específico.

Modo integrado

A Aplicação de agente é fornecida com a ferramenta **Gestão das fichas de clientes** que permite apresentar as fichas em modo integrado. Podem, então, ser utilizados dois tipos de fichas:

- a ficha standard
- a ficha em HTML

A selecção do tipo de ficha é efectuada durante a personalização do ambiente de trabalho. O parâmetro é específico a cada um dos agentes.

O direito de alterar as fichas e o de alterar o campo **Comentário** da ficha são definidos pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico.

A apresentação de ficha é efectuada pelo número chamador. Se nenhuma das fichas da base de dados de clientes contiver o número chamador, é apresentada uma ficha em branco. O agente pode então preencher-lhe e gravá-la na base de dados, ainda que o responsável pelo centro de atendimento telefónico não lhe tenha concedido o direito de alterar fichas.

Comentário: A ficha em HTML não permite qualquer introdução, alteração ou actualização das fichas de clientes. O modo integrado também é possível numa configuração em rede (partilha de fichas de clientes). A implementação depende das capacidades e das características da infra-estrutura de rede existente.

Modo ligado

A Aplicação de agente é fornecida com um script que permite criar um cartão de contacto do MS Outlook. O script (ficheiro script.vbs da pasta de instalação da Aplicação de agente) foi escrito em VBScript. Este modo oferece uma grande flexibilidade de utilização, pois é possível introduzir todas as alterações no script sem que a Aplicação de agente tenha de ser alterada.

Comentário: Os direitos de alteração de ficha não se aplicam a este modo de funcionamento.

Modo específico

Este modo garante a interligação da Aplicação de agente com outra aplicação. Há muitas empresas que utilizam o seu próprio software de Gestão de comunicação com cliente.

Para ligar a Aplicação de agente a uma aplicação de cliente, o responsável pelo centro de atendimento telefónico indica uma aplicação que será invocada pela Aplicação de agente, quando for recebida uma chamada ACD. Quando uma chamada é atribuída a um agente, a Aplicação de agente associada executa a linha de comandos introduzida neste tópico, seguida de dois parâmetros específicos da chamada: o número do chamador e o número solicitado.

A sintaxe é a seguinte:

programa [opção] /1:número_chamador /2:número_solicitado

Por predefinição, a título de exemplo, "programa [opção]" poderá ser "Wscript.exe post_it.vbs"

1-3-6 Estatísticas sobre as actividades

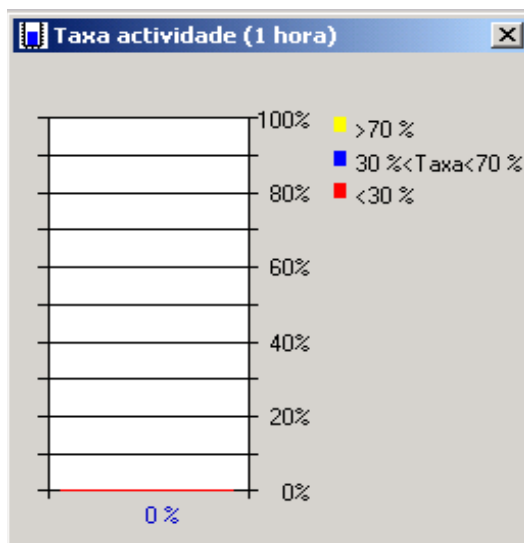
O botão **Monitorização** permite ao agente mostrar ou ocultar as estatísticas seleccionadas durante a personalização do ambiente de trabalho. As estatísticas são actualizadas em tempo real.

É possível visualizar os gráficos se o responsável pelo centro de atendimento telefónico tiver configurado essa opção na janela **Direitos de Agente** programa **Configuração da Aplicação de agente**. O tamanho da janela de visualização adapta-se automaticamente, de acordo com as estatísticas solicitadas.

1-3-6-1 Actividade

Este gráfico representa a taxa de actividade do agente, calculada com base na última meia hora ou na última hora. A taxa de actividade do agente é definida como o tempo passado em comunicação ACD, num determinado período, dividido pelo período em questão. A duração do período de cálculo é indicada pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico, a partir da aplicação de configuração do centro de atendimento telefónico.

O título da janela indica o período calculado (1/2 hora ou 1 hora).



A cor do gráfico muda em função do valor da taxa.

As cores são as seguintes, por predefinição:

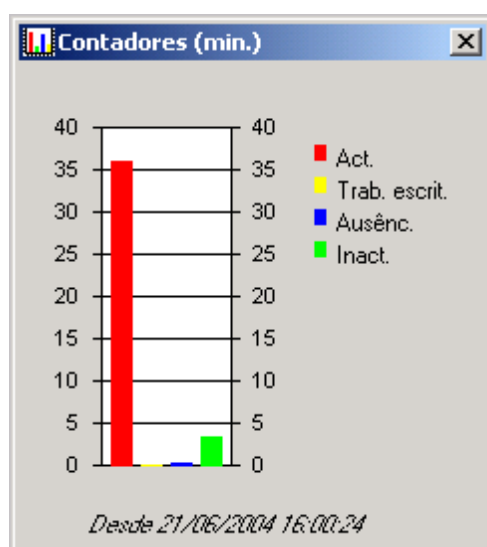
- Vermelho se a taxa for inferior a T1
- Azul se a taxa se situar entre T1 e T2
- Amarelo para a taxa for superior a T2

O responsável pelo centro de atendimento telefónico tem a possibilidade de alterar as cores do gráfico, no separador **Cores**, bem como os valores de T1 e T2, no separador **Geral** da janela de configuração geral da Aplicação de agente.

1-3-6-2 Contadores

O gráfico **Contadores** indica o tempo passado pelo agente em cada um dos 4 estados:

- Serviço
- Trabalho complementar
- Ausencia temporária
- Inativo.



O gráfico é expresso em minutos, horas ou dias (de 24 horas), de acordo com o valor do contador mais elevado.

O agente pode repor os contadores a zeros, sempre que o entender, na janela Personalizar o ambiente de trabalho, podendo também repor os contadores a zeros a pedido ou, então, optar por repor os valores a zeros sempre que sair da Aplicação de agente. A data de reposição a zeros é, assim, a data do último início da Aplicação de agente.

Comentário: O contador correspondente ao estado do agente só será incrementado quando a Aplicação de agente for iniciada.

1-3-6-3 Classificação

A tabela **Classificação** indica o número de chamadas por classificação. O número de chamadas assistidas também é apresentado.

Tipos	
Cód.	N.º chams
1 Venta	0
2 Entrega	0
3 Hotline	0
4 Contabilidad	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Serv.	0

Desde 21/06/2004 16:00:24

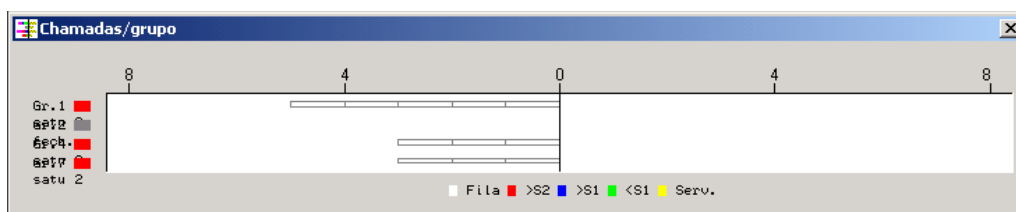
O agente pode repor os contadores a zeros, sempre que o entender, na janela Personalizar o ambiente de trabalho. Os contadores são repostos a zeros a pedido ou sempre que sair da Aplicação de agente. A data de reposição a zeros é, assim, a data do último início da Aplicação de agente.

Para mais informações sobre a classificação das chamadas, consultar o tópico Informações sobre as chamadas.

1-3-6-4 Grupos

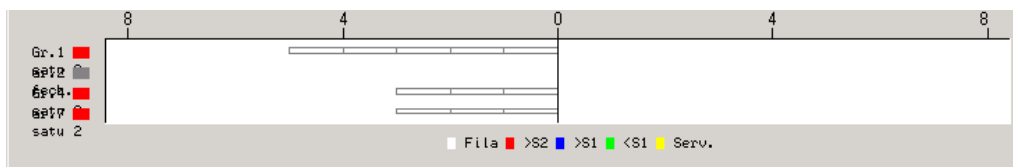
Este gráfico, actualizado em tempo real, indica

- o estado dos grupos do agente
- a extensão máxima da fila de espera
- o número de chamadas assistidas por grupo (histograma horizontal).



1-3-6-5 Fila de espera

A fila de espera permite a visualização, por cores, do estado da fila de espera.



A fila de espera e o número de chamadas em espera, distribuídos de acordo com os limiares S1 e S2, são apresentados à esquerda da linha 0. Os limiares podem ser configurados a partir do centro de atendimento telefónico. As chamadas assistidas são apresentadas à direita da linha 0.

Os limiares S1 e S2 definem os tempos a partir dos quais o número de chamadas em espera é calculado.

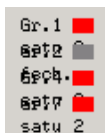
As cores predefinidas são as seguintes:

- Branco: materialização da extensão máxima da fila de espera
- Vermelho: número de chamadas cuja espera é superior a S2
- Azul : número de chamadas cuja espera é superior a S1
- Verde: número de chamadas cuja espera é inferior a S1
- Amarelo: número de chamadas assistidas

As cores podem ser alteradas pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico no separador **Coresda** janela Configuração geral da Aplicação de agente.

1-3-6-6 Estado dos grupos

É apresentado um rectângulo a cores ao lado da designação do grupo, à esquerda do histograma. A cor do rectângulo indica o estado do grupo.



As cores predefinidas são:

- Cinzento: grupo fechado
- Verde: grupo aberto

- Cor de laranja: grupo em saturação, antes de temporização de gradação das mensagens de sobrecarga, há menos de 20 segundos
- Vermelho: grupo em saturação, após temporização de gradação das mensagens de sobrecarga, há mais de 20 segundos

As cores podem ser alteradas pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico no separador **Cores** da janela Configuração geral da Aplicação de agente.

O agente pode ocultar o estado dos grupos durante a personalização do ambiente de trabalho.

Aplicação de agente - Configuração

2-1 Introdução a configuração de Aplicação de agente

A aplicação **Configuração da Aplicação de agente** é destinada ao responsável pelo centro de atendimento telefónico. Esta oferece-lhe uma interface única e interactiva para alterar todos os parâmetros da Aplicação de agente.

Comentário: Apenas uma instância desta aplicação deve ser iniciada na rede.

Esta aplicação gere as seguintes funcionalidades:

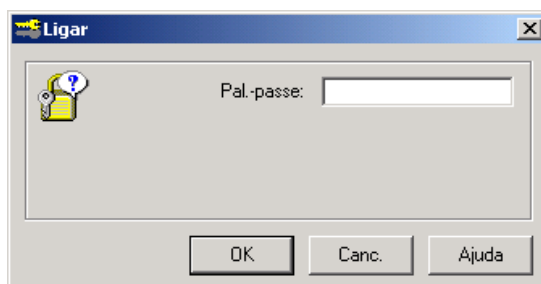
- Os parâmetros gerais da Aplicação de agente (como o modo de ligação a base de dados de clientes),
- As cores dos gráficos de estatísticas ACD (iguais para todos os agentes)
- Os direitos de cada um dos agentes ACD.

2-2 Iniciar a configuração

Para aceder a configuração da Aplicação de agente, uma janela para **Iniciar** sessão permite ao responsável pelo centro de atendimento telefónico identificar-se. Para estabelecer a ligação, é necessário uma palavra-passe. Por predefinição, a palavra-passe é help1954.

Comentário: Se não souber a palavra-passe, é possível reinicializar a palavra-passe predefinida através do PM5, acedendo ao menu ACD Parâmetros gerais e Manutenção.

A introdução da palavra-passe faz com que seja visualizado o botão **Alterar**.



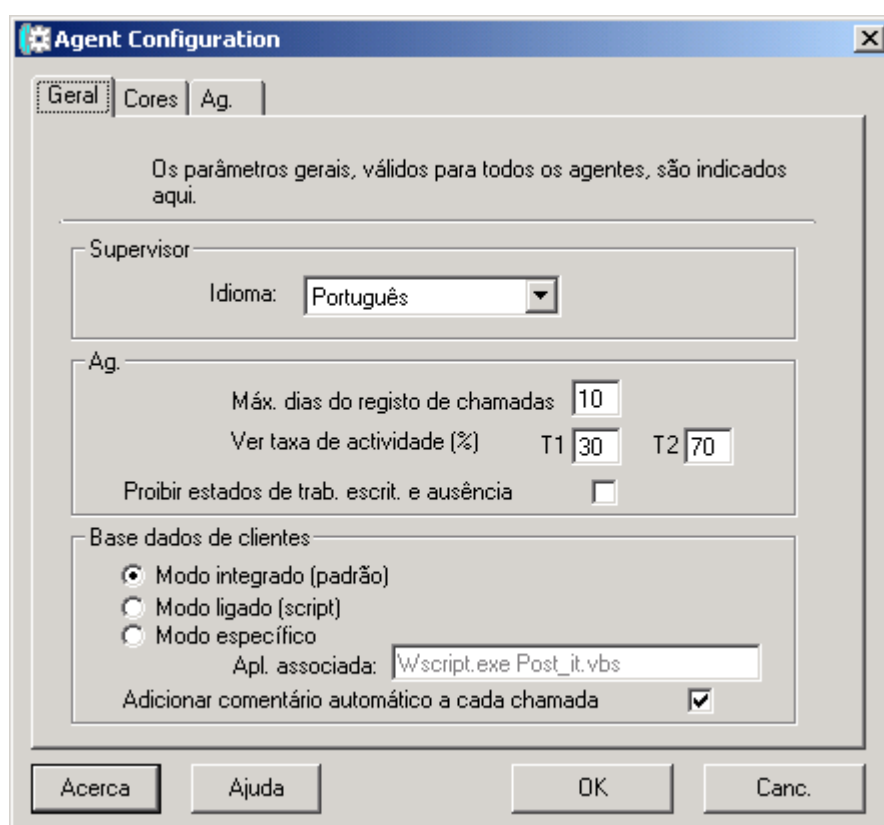
Se a palavra-passe não for preenchida, o botão **Alterar** é automaticamente apresentado e a área de introdução da palavra-passe é desactivada. No entanto, é aconselhável inserir sempre uma palavra-passe de responsável pelo centro de atendimento telefónico e não a divulgar.

O responsável pelo centro de atendimento telefónico pode clicar em **Alterar** para introduzir a nova palavra-passe e, em seguida, confirmá-la.

2-3 Configuração geral da Aplicação de agente

A janela de configuração da Aplicação de agente é composta por tres separadores:

- **Geral**
- **Cores**
- **Agentes**



Separador Geral

Este separador tem tres áreas:

- **Supervisor**

O supervisor (responsável pelo centro de atendimento telefónico) utiliza o menu de lista pendente **Idioma** para seleccionar o idioma que pretende utilizar neste programa.

- **Agentes**

O responsável pelo centro de atendimento telefónico indica o **número máximo de dias** a guardar no registo de chamadas. Cada um dos agentes dispoe de um registo que lhe permite consultar as últimas chamadas por ele processadas. Este registo pode nunca mais ser apagado, se se utilizar o valor "0", ou, entao, ser apagado ciclicamente. É aconselhável guardar apenas alguns dias no registo de chamadas, de modo a nao utilizar demasiado espaço em disco nos computadores dos Agentes ACD. Os valores aceites situam-se entre 0 e 30.

- A parte **visualização da taxa de actividade** permite ao responsável pelo centro de atendimento telefónico alterar os valores de limiar T1 e T2 do gráfico de taxa de actividade. Os valores são expressos em percentagem e definem limiares de alteração de cor no gráfico.

- **Proibir estados de trabalho compl. e ausencia**, ao seleccionar esta caixa de verificação é possível impedir que os agentes utilizem os estados "Trabalho complementar" e "Ausencia temporária". É de salientar que os agentes em "Trabalho complementar" e "Ausencia temporária" são tidos em conta para o cálculo da extensão da fila de espera, ao passo que os agentes em "Inactivo" não são.

Comentário: Estes parâmetros são iguais para todos os Agentes ACD.

- **Base de dados de clientes**

O responsável pelo centro de atendimento telefónico indica o modo de ligação à base de dados de clientes. São propostos os três seguintes modos:

- **Modo Integrado** (standard): é o modo predefinido. A Aplicação de agente é fornecida com um programa de gestão das fichas de clientes (*GestFiche.exe*) que permite guardar as principais informações sobre os clientes e garantir a apresentação do ecrã de sobreposição de cliente (*Screen popup*) quando uma chamada é recebida.
- **Modo Ligado** (script): este modo permite executar um script (Windows Scripting Host) quando uma chamada é recebida e quando o agente clica no botão **Gestão de fichas** na Aplicação de agente.
A Aplicação de agente é fornecida com um ficheiro de script, por predefinição. A linguagem utilizada é VBScript. No entanto, o responsável pelo centro de atendimento telefónico pode alterar o ficheiro de script a sua vontade, de modo a que este funcione com as suas aplicações. Geralmente, este modo de funcionamento é utilizado para aceder a uma base de dados de clientes incluída no MS Outlook. Este modo de ligação é muito flexível em termos de utilização, pois é possível introduzir todas as alterações no script sem que a Aplicação de agente seja modificada. Para qualquer informação adicional sobre a utilização de scripts personalizados, contacte o seu distribuidor.
- **Modo Específico**: este último modo garante a interligação da Aplicação de agente com outra aplicação. Há muitas empresas que utilizam o seu próprio software de "Gestão de comunicação com cliente". O responsável pelo centro de atendimento telefónico pode, nomeadamente, seleccionar uma aplicação para ser chamada pela Aplicação de agente quando for recebida uma chamada ACD. Quando uma chamada é atribuída a um agente, a Aplicação de agente associada executa a linha de comandos introduzida neste tópico, seguida de 2 parâmetros específicos da chamada: o número do chamador e o número solicitado.

A sintaxe é a seguinte:

programa [opção] /1:número_chamador /2:número_solicitado

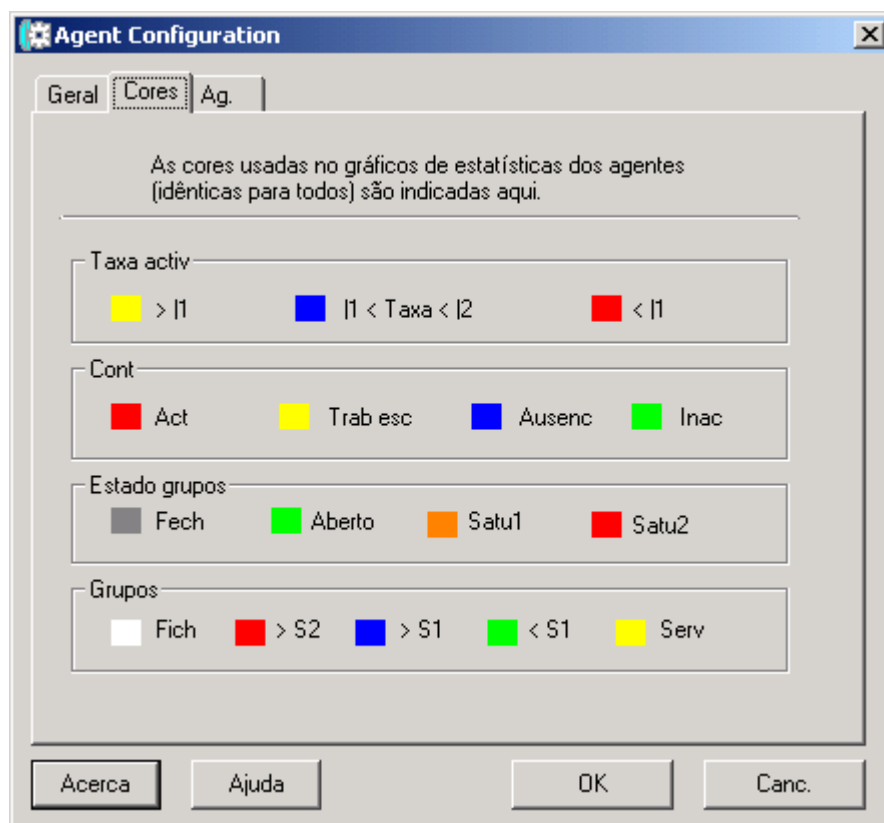
Por predefinição, a título de exemplo, "programa [opção]" poderá ser "Wscript.exe post_it.vbs"

Adicionar um comentário automático a cada uma das chamadas. Se esta caixa de verificação estiver seleccionada quando forem recebidas chamadas ACD, o campo Comentário da base de dados é automaticamente completado (antes da eventual apresentação do ecrã de sobreposição) por uma linha de texto com indicação da data, da hora e do agente a quem a chamada é apresentada.

Comentário: Estes parâmetros são iguais para todos os Agentes ACD.

Separador Cores

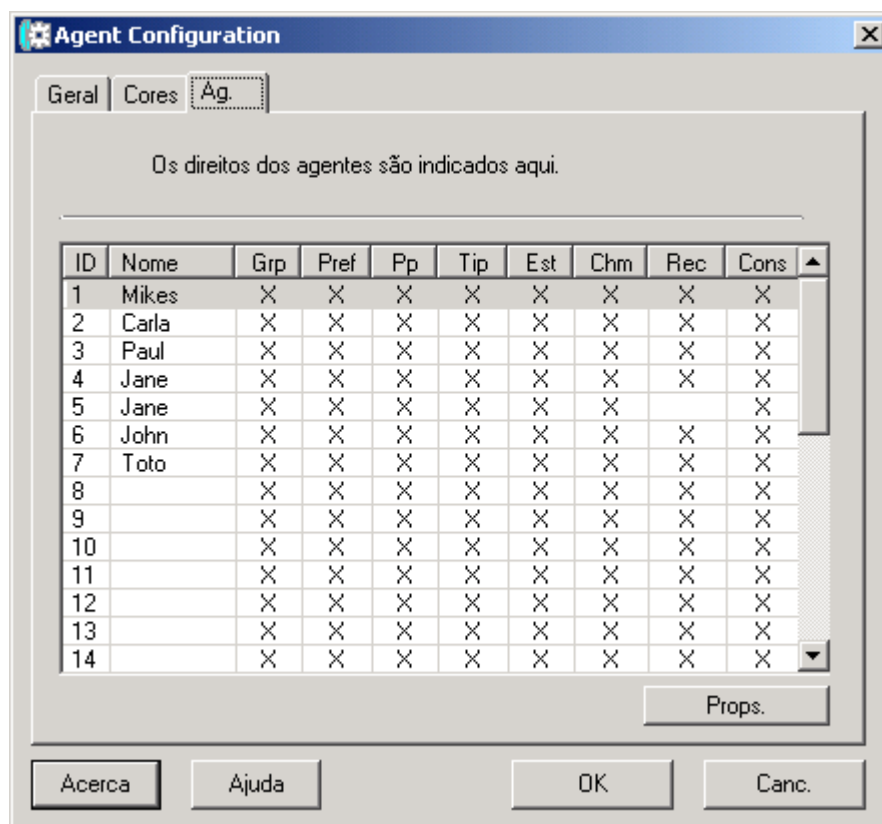
O separador **Cores** permite seleccionar todas as cores dos gráficos utilizados nas estatísticas da Aplicação de agente. Estes são os gráficos das **Taxas de actividade** dos agentes, dos **Contadores** de durações por estado, dos estados dos grupos e da respectiva fila de espera.



Comentário: Estes parâmetros são iguais para todos os agentes ACD.

Separador Agentes

Todos os agentes são listados nesta janela. Por predefinição, a Aplicação de agente gere 32 Agentes ACD. Os agentes são localizados através do respectivo **Identificador** e **Nome**. Estes parâmetros só podem ser alterados pelo responsável pelo centro de atendimento telefónico, através do módulo de configuração do centro de atendimento telefónico.



As abreviaturas utilizadas nos cabeçalhos das colunas tem o seguinte significado:

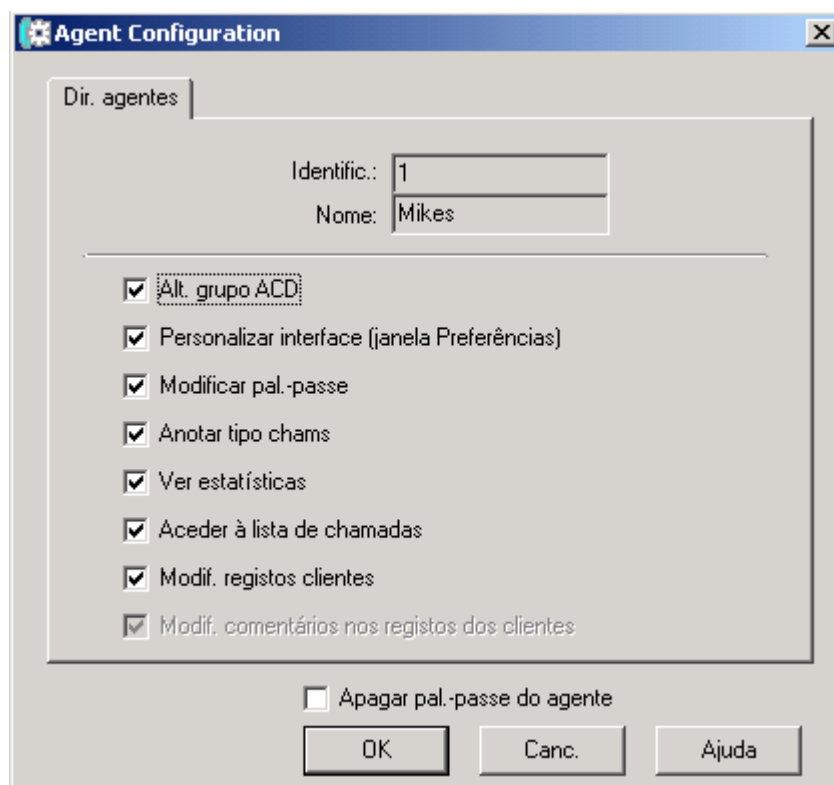
- **Pref:** personalizar a interface (janela Preferencias)
- **Pp:** alterar a palavra-passe
- **Tip:** classificar as chamadas
- **Est:** apresentar as estatísticas
- **Chm:** aceder ao registo de chamadas
- **Fich:** alterar fichas de clientes
- **Cmt:** alterar apenas o campo Comentário das fichas de clientes

Para alterar os **Direitos de Agente**, é necessário seleccionar o agente ACD a alterar e clicar no botao **Propriedades**.

2-4 Configuração dos direitos de agente

As caixas de verificação a seleccionar no separador **Direitos de Agente** permitem validar ou invalidar o direito associado.

Comentário: O responsável pelo centro de atendimento telefónico deverá passar pelo módulo de configuração do centro de atendimento telefónico para alterar o nome de um agente.



- **Mudar de grupo ACD**

Este direito torna visível o botão  na barra de ferramentas da Aplicação de agente para que o agente aceda a janela das mudanças de Grupos.

- **Personalizar a interface (janela Preferencias)**

Este direito torna visível o botão  na barra de ferramentas da Aplicação de agente para que o agente aceda a janela Personalizar o ambiente de trabalho.

- **Alterar a palavra-passe**

Este direito permite ao Agente alterar a sua palavra-passe de ligação ao iniciar a Aplicação de agente.

- **Classificar as chamadas**

Este direito torna visível a lista pendente das classificações de chamadas, na barra de informações sobre as chamadas da Aplicação de agente, para que o agente possa classificar as chamadas.

- **Apresentar as estatísticas**

Este direito torna visível o botão  na barra de ferramentas da Aplicação de agente para que o agente possa maximizar a janela da Aplicação de agente e visualizar os gráficos das estatísticas sobre as actividades ACD ("Taxa de actividade", "Contadores", "Classificações" e "Grupos").

- **Aceder ao registo de chamadas**

Este direito torna visível o botão  na barra de ferramentas da Aplicação de agente para que este possa aceder ao ecrã do Registo de chamadas.

- **Alterar as fichas de clientes**

Este direito só é utilizado em Modo Integrado (standard). O agente terá acesso, em modo de leitura ou de escrita, as fichas da base de dados de cliente. Se este direito não for seleccionado, o agente pode consultar na mesma a base de dados de cliente e utilizar o ecrã de sobreposição.

- **Alterar apenas o campo Comentário das fichas de clientes**

Este direito só é utilizado em Modo Integrado (standard). O agente poderá aceder, em modo de leitura, as fichas da base de dados de clientes e poderá alterar o campo Comentário.

- **Eliminar a palavra-passe do agente**

Este direito permite ao responsável pelo centro de atendimento telefónico eliminar a palavra-passe do agente.

