

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicação Supervisor

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)



Capítulo 1
Aplicação Supervisor

1-1	Apresentação da aplicação Supervisor	1. 1
1-1-1	Ligar e desligar	1. 2
1-1-2	Interface da aplicação Supervisor	1. 3
1-2	Supervisão de agentes	1. 7
1-2-1	Parâmetros dos agentes.....	1. 7
1-2-2	Actividade dos agentes	1. 9
1-3	Supervisão das chamadas e dos grupos	1. 12
1-3-1	Parâmetros dos grupos	1. 12
1-3-2	Distribuição de chamadas.....	1. 13
1-4	Observação das linhas	1. 17
1-4-1	Observar o estado das linhas.....	1. 17
1-5	Personalização da visualização	1. 17
1-5-1	Personalizar o ecrã Distribuição de chamadas.....	1. 17
1-5-2	Seleccionar os agentes: por grupo	1. 18
1-5-3	Seleccionar os agentes: agente a agente	1. 19
1-5-4	Personalizar a apresentação da taxa de actividade dos agentes.....	1. 19

Capítulo 2

Utilização dos anúncios

2-1	Descrição dos anúncios	2. 1
2-2	Seleção dos anúncios	2. 1
2-3	Criação das mensagens dos anúncios	2. 3
2-3-1	Gravação dos anúncios (.wav) a partir do PC.....	2. 3
2-3-2	Gravação das mensagens ACD através de um telefone	2. 4
2-3-3	Conversão de um ficheiro de anúncio	2. 4
2-3-4	Gravação das mensagens ACD por intermédio de um estúdio profissional	2. 5

1-1 Apresentação da aplicação Supervisor

A aplicação Supervisor permite-lhe visualizar, em tempo real, as informações relativas à actividade do Centro de chamadas e intervir, simultaneamente, para modificar os parâmetros, o estado e a atribuição dos agentes, dos grupos e das chamadas ACD (Automatic Call Distribution).

Desta forma, tem acesso, em tempo real, a informações como o número e o estado dos agentes ligados, o número de chamadas em espera, de chamadas dissuadidas ou perdidas, o estado e a composição dos grupos.

Funções

A aplicação Supervisor permite efectuar as seguintes operações:

Observar a actividade do Centro de chamadas

Com a aplicação Supervisor, dispõe de uma ferramenta de controlo imediato do estado do seu equipamento. Pode, em tempo real:

- Observar os parâmetros dos agentes.
- Observar o estado dos agentes associados a extensões: livres, em pausa, em pós-tratamento ou ocupados
- Observar a actividade dos agentes.
- Observar a taxa de actividade dos agentes (apresentação de gráfico).
- Observar a distribuição de chamadas (número de chamadas em espera, recebidas, tratadas, interrompidas, dissuadidas, número de transacções efectuadas).
- Observar o estado das linhas (portas ACD).

Gerir a actividade do Centro de chamadas

Dispõe igualmente da possibilidade de intervir para:

- Forçar o estado dos agentes colocando-os em serviço ou fora de serviço.
- Forçar o estado dos grupos abertura ou fecho.
- Associar agentes a grupos.
- Modificar a ordem de prioridade dos agentes nos grupos.

Personalizar a apresentação das janelas de observação do Centro de Chamadas

Pode:

- Personalizar o ecrã Distribuição de chamadas.
- Personalizar a apresentação da taxa de actividade dos agentes.

Comentário: O supervisor também pode exercer a função de agente. No entanto, a aplicação Supervisor não permite, em situação alguma, substituir a aplicação agente.

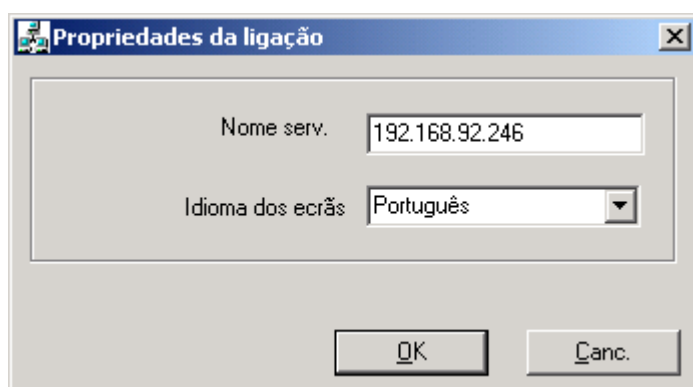
1-1-1 Ligar e desligar

1-1-1-1 Estabelecer ligação à aplicação de supervisor

Procedimento

1. No ambiente de trabalho, clique no ícone Consola Supervisor.

A janela de ligação abre-se.



2. No campo **Nome serv.**, introduza o nome ou o endereço IP do servidor.
3. No menu **Idioma dos ecrãs**, seleccione o idioma pretendido para a apresentação dos ecrãs.
4. Valide, clicando em **OK**.

A janela de supervisão abre-se, a ligação foi estabelecida.

Em seguida, pode supervisionar a actividade do Centro de chamadas.

1-1-1-2 Desligar a ligação à aplicação Supervisor

Procedimento

Clique em  no canto superior direito da janela para fechar a janela da aplicação.

Acaba de desligar a ligação à aplicação Supervisor.

1-1-2 Interface da aplicação Supervisor

1-1-2-1 Apresentação da interface

A aplicação Supervisor contém três tipos de ecrãs:

- Um Ecrã de observação de agentes ou de grupos.
- Um ecrã de personalização da apresentação das janelas de observação.
- Um ecrã de observação do estado das linhas (portas ACD).

1-1-2-2 Ecrã de observação de agentes ou de grupos

Este ecrã apresenta, em tempo real, informações específicas das extensões dos agentes, dos grupos e das taxas de actividade dos agentes (com actualização ao segundo).

Este ecrã contém as seguintes áreas:

- área superior
- área Taxa de actividade dos agentes
- área Distribuição de chamadas

Área superior

A área superior lista, sob a forma de tabela, informações gerais sobre os agentes, como o respectivo número, número de extensão e nome, assim como informações em tempo real (grupos, ordem nos grupos, taxas de actividade, estado do agente, ligação da aplicação Agent).

	Nr	Post	Nm.	Grupa	Rang	Rata	Cond	PC
1			Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	ERONAT	
3	100		Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Retras	
5	103		Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Retras	
6			John	1 2	02 02	0 %	Retras	
7	106		Toto	1 2	02 05	0 %	ERONAT	

A partir desta tabela, pode:

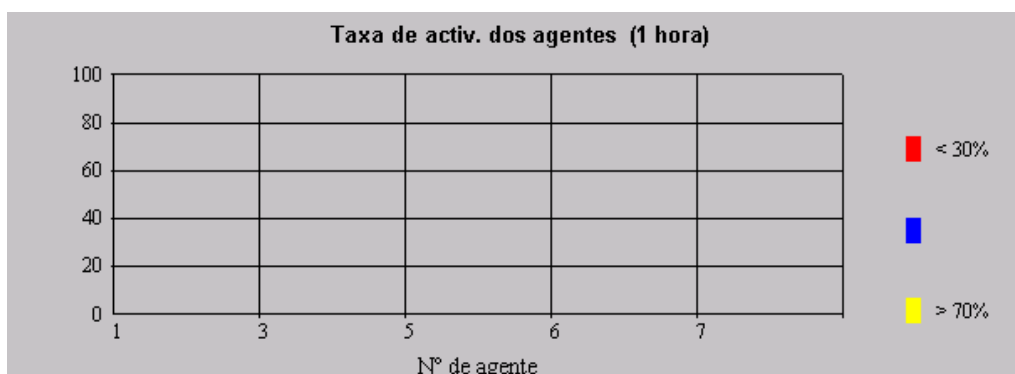
- Observar os parâmetros dos agentes
- Observar em tempo real o estado dos agentes.

Também pode intervir, conforme necessário, para:

- Forçar o estado de um ou de vários agentes
- Associar os agentes a grupos
- Modificar a prioridade dos agentes nos grupos.

Área de taxa de actividade dos agentes

Esta área representa a taxa de actividade dos agentes sob a forma de um histograma ou gráfico personalizável:



A partir desta tabela, pode:

- Observar a taxa de actividade dos agentes.

Comentário: Pode personalizar este ecrã.

Área distribuição de chamadas

Esta área apresenta, sob a forma de tabela, a distribuição de chamadas ACD para grupos ACD:

- As colunas representam os grupos seleccionados nos parâmetros de visualização.
- As linhas representam os parâmetros das chamadas e dos grupos.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6	Grupo 7	Grupo 8
Cham. atend.	0							
Cham. encaminh.	0							
Tempo espera < tempo	0							
Tempo espera > tempo	0							
Em fila > S1	0							
Em fila > S2	0							
Cham. dissuadidas	0							
Cham. serv. fechado	0							
Est. grupo	Ab.(M)							
Grupo satur.								
Aguardar cham.								
Cham. dissuadida								

A partir desta tabela, pode:

- Observar a distribuição de chamadas (tráfego em tempo real).
- Forçar o estado dos grupos caso seja necessário.

Comentário: Para ir do ecrã Ag. para o ecrã Grupo, clique no botão correspondente, na parte inferior do ecrã de observação.

1-1-2-3 Ecrã de personalização

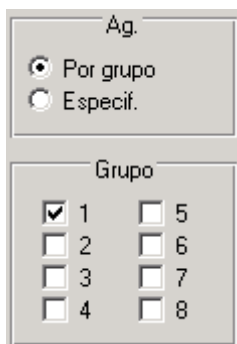
Este ecrã permite personalizar a apresentação das janelas de observação.

Este ecrã contém as seguintes áreas:

- área de selecção de agentes e de grupos
- área de apresentação de agentes e de grupos seleccionados
- área de parâmetros de visualização da taxa de actividade dos agentes

Área de selecção de agentes e de grupos

Esta área permite seleccionar os agentes ou os grupos que serão apresentados nas janelas de observação.



- **Agente:** permite escolher um modo de selecção de agentes e de grupos.
 - **Por grupo:** permite seleccionar os agentes por grupo.
 - **Especif. :** permite seleccionar os agentes agente a agente.
- **Grupo:** permite seleccionar os grupos a visualizar no ecrã de observação de grupos.

Área de apresentação de agentes e de grupos seleccionados

Esta área apresenta a lista de agentes seleccionados para apresentação nos ecrãs de observação, assim como a lista de todos os agentes, quando a opção **Especif.** é seleccionada na área de selecção de agentes e de grupos.

Área de parâmetros e visualização da taxa de actividade dos agentes

Esta área permite personalizar o gráfico Taxa de actividade dos agentes.

Prag

☒ Afisare

T1 = 30 %

T2 = 70 %

Cu grila

☐ Nimic

☐ Vertical

☐ Orizantal

☒ Ambele

- **Limiar:** permite modificar a percentagem de visualização dos limiares de actividade T1 e T2 no gráfico:
 - **Ver:** permite apresentar ou não os limiares de visualização.
 - **T1 =:** permite introduzir um limiar de visualização T1.
 - **T2 =:** permite introduzir um limiar de visualização T2.
- **Com linhas:** permite modificar as linhas do gráfico:
 - **Nenhum:** permite apresentar o gráfico sem linhas.
 - **Vertical:** permite apresentar o gráfico com linhas verticais.
 - **Horizontal:** permite apresentar o gráfico com linhas horizontais.
 - **Ambas:** permite apresentar o gráfico com linhas verticais e horizontais.

1-1-2-4 Ecrã de observação do estado das linhas

Este ecrã apresenta, em tempo real, o estado das linhas (com uma actualização ao segundo).

1	☒		13	☐		25	☐	
2	☒		14	☐		26	☐	
3	☒		15	☐		27	☐	
4	☒		16	☐		28	☐	
5	☒		17	☐		29	☐	
6	☒		18	☐		30	☐	
7	☒		19	☐		31	☐	
8	☒		20	☐		32	☐	
9	☐		21	☐				
10	☐		22	☐				
11	☐		23	☐				
12	☐		24	☐				

Para ir do ecrã de observação do estado das linhas para o ecrã de observação de agentes ou de grupos, clique no botão **Linhas** ou **Consola Supervisor** na parte inferior do ecrã de observação.

1-2 Supervisão de agentes

1-2-1 Parâmetros dos agentes

1-2-1-1 Observar os parâmetros dos agentes

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes.

Apresentação

Os parâmetros dos agentes são apresentados sob a forma de tabela:

☒	Nr	Post	Nm.	Grupa	Rang	Rata	Cond	PC
	1		Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	ERONAT	
	3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Retras	
	5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Retras	
	6		John	1 2	02 02	0 %	Retras	
	7	106	Toto	1 2	02 05	0 %	ERONAT	

- **Nº:** indica o número de identificação do agente.
- **Número:** indica o número de anuário do telefone do agente.
- **Nome:** indica o nome do agente.
- **Grupos:** indica o ou os grupos aos quais o agente pertence.
- **Pos.:** indica a posição de prioridade do agente em cada um dos seus grupos.
- **Taxa:** indica a taxa de actividade do agente.
- **Est.:** indica o estado de exploração do agente.
- **PC:** indica o estado de ligação da aplicação Agent. Se o agente estiver ligado à aplicação Agent (a partir de um PC), a caixa de verificação correspondente aparece a verde.

1-2-1-2 Observar o estado dos agentes

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes. O estado dos agentes é apresentado na penúltima coluna da tabela.

Apresentação

A coluna **Est.** indica, em tempo real, o estado da extensão de cada agente.

Uma extensão pode assumir os seguintes estados:

- **Em serviço**

O agente está na sua extensão. Uma extensão em serviço pode assumir vários estados, em função da actividade do agente.

- **Ausência temp.**

O agente ausentou-se temporariamente do serviço, por exemplo, para fazer uma pausa.

- **Trab. escrit.**

Na sequência de uma conversação ACD, o agente, por exemplo, teve de fazer um relatório da chamada (preencher um dossier...), e ausentou-se temporariamente da cadeia de distribuição de chamadas.

- **Fora serv.**

O agente é removido de todo o grupo ACD ou não possui um terminal associado.

Comentário: Um agente que é detectado pontualmente fora de serviço, pode ter uma taxa de actividade de 80% na hora actual de observação.

1-2-1-3 Forçar o estado dos agentes

A aplicação Supervisor permite-lhe intervir, em tempo real, no estado dos agentes, conforme necessário. Por exemplo, se receber várias chamadas, pode forçar o estado dos agentes para que eles permaneçam em serviço e recebam as chamadas.

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes.

Procedimento

1. Na coluna **Est.** da tabela, clique na célula que corresponde ao agente cujos parâmetros pretende modificar.

A janela **Parâmetros do agente X** abre-se.

A janela 'Parâmetros do agente nº 1' apresenta os seguintes elementos:

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupo	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Pos.	1	1	1	1	1	1	1	1

N.º posto:

Nome:

Est.: ▼

Botões:

2. Na lista pendente **Est.**, seleccione o estado que pretende associar ao agente: **Fora serviço, Em serviço, Trab. escrit., Ausência temp..**
3. Clique em **Aplicar** para validar os dados, e em **OK** para fechar a janela.

As modificações são assumidas pelo sistema e os novos parâmetros do agente aparecem na tabela.

1-2-2 Actividade dos agentes

1-2-2-1 Observar a actividade dos agentes

Pode observar, em tempo real, a actividade de agentes seleccionados para serem visualizados nas janelas de observação, e saber, por exemplo, se um agente está a receber chamadas, se se encontra em conversação, em pausa ou indisponível.

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes. A actividade dos agentes pode ser observada na coluna **Est.**, na penúltima coluna da tabela.

Apresentação

Quando está em serviço, a extensão de um agente pode adquirir um dos seguintes estados:

- **A aguardar chamadas**

O agente associado a um grupo ACD pode responder a uma próxima chamada ACD.

- **Sem resp.**

Foi apresentada uma chamada a um agente que não atende.

São possíveis duas situações:

- Se a opção **Os agentes que não atendem são autom. removidos** tiver sido activada, o agente é removido.
- Se a opção **Os agentes que não atendem são autom. removidos** não tiver sido activada, o agente é removido durante o período definido no campo **Duração da remoção temp. do agente após não atender** antes de voltar ao estado **A aguardar chamadas**.

*Comentário: A opção **Os agentes que não atendem são autom. removidos** e o campo **Duração da remoção temp. do agente após não atender** são configuradas pelo administrador do sistema.*

- **Em encaminhamento**

A extensão do agente está reservada para uma chamada que lhe vai ser transferida (o telefone ainda não está a tocar).

- **Toque**

O telefone do agente toca após a transferência da chamada ACD.

- **ACD ocupado**

O agente encontra-se em conversação ACD.

- **Em repouso**

O agente acaba de desligar, após uma comunicação ACD. Dispõe de algum tempo de repouso antes de lhe ser apresentada uma nova chamada.

Comentário: O tempo de repouso é configurado pelo administrador do sistema.

- **Indisponível**

A extensão do agente está ocupada com chamadas externas a ACD.

- **Em falha**

○ telefone do agente não está a ser gerido pelo ACD neste momento.

- **Ocup cham saíd.**

○ telefone do agente está fora do descanso, sem que este tenha marcado qualquer número ou o agente está a fazer uma chamada externa ao ACD.

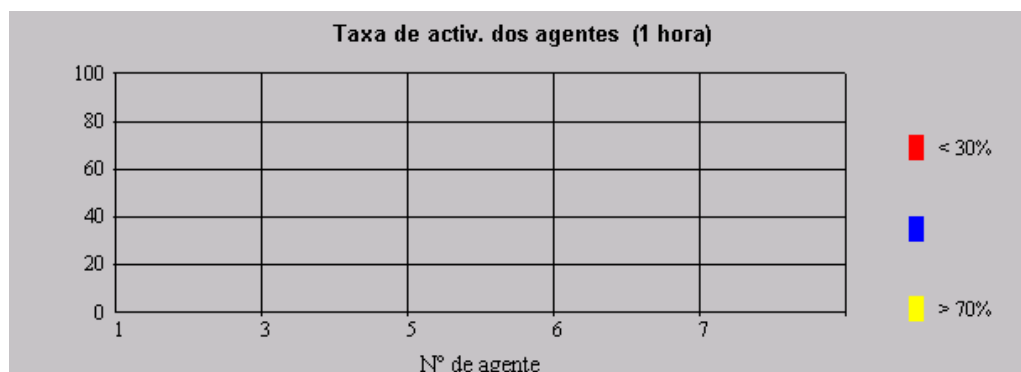
1-2-2-2 Observar a taxa de actividade dos agentes

Acesso

Na janela de supervisão do estado dos agentes, aceda à área **Taxa de actividade dos agentes**.

Apresentação

A taxa de actividade dos agentes é apresentada sob a forma de gráfico.



A taxa de actividade corresponde, para cada agente, à relação entre o tempo decorrido em comunicação A.C.D na janela temporal seleccionada e a duração do período de cálculo da taxa de actividade (1 hora ou 1/2 hora).

Pode modificar a apresentação dos dados relativos à taxa de actividade dos agentes em personalizando o gráfico Taxa de actividade dos agentes.

Comentário: A taxa de actividade dos agentes é igualmente apresentada em percentagem na coluna Taxa da tabela de observação dos agentes, na parte superior da janela.

1-3 Supervisão das chamadas e dos grupos

1-3-1 Parâmetros dos grupos

1-3-1-1 Associar agentes a grupos

A aplicação Supervisor permite-lhe modificar a constituição dos grupos, deslocando autoritariamente um agente de um grupo para outro, em função da sobrecarga da fila de espera, da duração das chamadas observadas ou da quantidade de trabalho constatada.

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes.

Procedimento

1. Na coluna **Est.** da tabela, clique na célula que corresponde ao agente cujos parâmetros pretende modificar.

A janela **Parâmetros do agente <nº agente>** abre-se.

A imagem mostra a janela 'Parâmetros do agente nº 1'. No topo, há uma barra de título com o texto 'Parâmetros do agente nº 1'. Abaixo, há uma tabela com 8 colunas numeradas de 1 a 8. A primeira coluna é rotulada 'Grupo' e contém caixas de verificação. As outras sete colunas são rotuladas 'Pos.' e contêm campos de entrada numérica, todos com o valor '1'. Abaixo da tabela, há um campo rotulado 'N.º posto' com uma caixa de entrada vazia. Abaixo disso, há um campo rotulado 'Nome' com o texto 'Mikes' inserido. Abaixo do nome, há um campo rotulado 'Est.' com um menu suspenso que mostra 'Fora serv.'. Na base da janela, há três botões: 'Ok', 'Canc.' e 'Aplicar'.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupo	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Pos.	1	1	1	1	1	1	1	1

N.º posto:

Nome:

Est.:

Ok Canc. Aplicar

2. No campo **Grupos**, seleccione ou anule a selecção das caixas de verificação que correspondem aos grupos aos quais pretende que o agente seleccionado seja associado.
3. Clique em **Aplicar** para validar os dados, e em **OK** para fechar a janela.

As modificações são assumidas pelo sistema e os novos parâmetros do agente aparecem na tabela.

1-3-1-2 Modificar a prioridade dos agentes nos grupos.

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área superior que lista os parâmetros dos agentes.

Procedimento

1. Na coluna **Estado** da tabela, clique na célula que corresponde ao agente cujos parâmetros pretende modificar.

A janela **Parâmetros do agente <nº agente>** abre-se.

A imagem mostra a janela 'Parâmetros do agente nº 1'. No topo, há uma barra de título com o texto 'Parâmetros do agente nº 1'. Abaixo, há uma tabela com 8 colunas numeradas de 1 a 8. As colunas 1, 4, 7 e 8 têm uma caixa de seleção marcada com um 'x'. As colunas 2, 3, 5, 6 e 8 têm uma caixa de seleção vazia. Abaixo da tabela, há um campo 'Pos.' com 8 caixas de texto, cada uma contendo o número '1'. Abaixo disso, há um campo 'N.º posto' com uma caixa de texto vazia. Abaixo disso, há um campo 'Nome' com uma caixa de texto contendo o texto 'Mikes'. Abaixo disso, há um campo 'Est.' com uma caixa de texto contendo o texto 'Fora serv.' e uma seta para baixo. Na base da janela, há três botões: 'Ok', 'Canc.' e 'Aplicar'.

2. No campo **Posição**, introduza, por baixo de cada grupo, um número que corresponda à posição que o agente deve ocupar nesse grupo.

Comentário: Pode precisar a posição do agente, mesmo para os grupos aos quais ele não está associado neste momento.

3. Clique em **Aplicar** para validar os dados, e em **OK** para fechar a janela.

As modificações são assumidas pelo sistema e os novos parâmetros do agente aparecem na tabela.

1-3-2 Distribuição de chamadas

1-3-2-1 Observar a distribuição de chamadas

Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área **Distribuição de chamadas**.

Apresentação

A área **Distribuição de chamadas** lista, sob a forma de tabela:

- os parâmetros das chamadas
- os parâmetros dos grupos

1-3-2-2 Parâmetros dos grupos

Apresentação

Os parâmetros dos grupos podem assumir os seguintes valores:

- **Est. grupo:**

O estado de abertura forçada ou de fecho forçado é assinalado nos ecrãs de observação pela indicação M para Manual. Para visualizar estes estados, clique no campo **Est. grupo**, seleccionando o grupo pretendido.

As indicações de estado do grupo são:

- ABERTO M: grupo em abertura forçada.
- FECHADO M: grupo em fecho forçado.
- ABERTO: grupo aberto (conforme janela temporal ou contacto).
- FECHADO: grupo fechado (conforme janela temporal ou contacto).

- **Grupo satur.:** o número de chamadas é excessivo, existe uma sobrecarga do grupo.

As indicações de sobrecarga para um determinado grupo são:

- Grupo <nº grupo> satur. (cor-de-laranja): já não existe um único agente livre no grupo, a chamada seguinte será colocada em fila de espera.
- Grupo <nº grupo> satur. (vermelho): o tempo desde que o grupo está saturado é superior ao valor **Atraso após intermitência das msgs. de sobrecarga** definido pelo administrador do sistema.

- **Chamadas em espera:** existe pelo menos uma chamada em fila de espera.

- **Chamadas dissuadidas:** existe pelo menos uma chamada dissuadida.

Comentário: Todas as percentagens da tabela são calculadas em relação às chamadas de entrada no ACD.

1-3-2-3 Parâmetros de chamadas

Apresentação

Os parâmetros de chamadas podem adoptar os seguintes valores:

- **Chamadas atendidas :**

Número de chamadas ACD que tiverem sido transferidas para um agente e que tenham resultado numa conversação (mesmo que a duração da conversação seja de 0 segundos), independentemente do grupo (chamado ou em sobrecarga).

- **Chamadas encaminhadas :**

Número de chamadas em curso de estabelecerem ligação com um agente, mas que ainda não foram terminadas.

- **Tempo espera < tempo sobrecarga:**

Número de chamadas que se encontram em espera por um período inferior ao **Tempo sobrecarga**, em que o **Tempo sobrecarga** representa o atraso de sobrecarga definido para cada grupo ACD pelo administrador do sistema.

Comentário: A pesquisa de agente incide apenas no grupo chamado.

- **Tempo espera > Tempo sobrecarga :**

Número de chamadas que se encontram em espera por um período superior ao **Tempo sobrecarga**.

Comentário: A pesquisa de agente incide sobre o grupo chamado e eventualmente no grupo de sobrecarga, se este último for indicado.

- **Em fila > S1 :**

Se o parâmetro **A espera começa antes do atraso de sobrecarga** for validada:

- **Em fila > S1** : Número de chamadas que se encontram em espera por um período superior ao **S1**, em que **S1** é um limiar definido pelo administrador do sistema que permite definir critérios de qualidade de serviço.

Neste caso, o desconto de tempo de espera ao nível das estatísticas começa a partir da entrada em fila de espera.

Se o parâmetro **A espera começa antes do atraso de sobrecarga** não for validado:

- **Em fila > S1** : Número de chamadas que se encontram em espera por um período superior ao (**S1** + **Tempo sobrecarga**)

Neste caso, o desconto do tempo de espera ao nível das estatísticas começa no fim da temporização de sobrecarga, sendo ignorada a espera antes deste limiar.

- **Em fila > S2 :**

Se o parâmetro **A espera começa antes do atraso de sobrecarga** for validada:

- **Em fila > S2** : Número de chamadas que estiveram em espera por um período superior ao **S2**, onde **S2** é um limiar definido pelo administrador do sistema, que permite definir critérios de qualidade de serviço.

Se o parâmetro **A espera começa antes do atraso de sobrecarga** não for validado:

- **Em fila > S2** : Número de chamadas que estiveram em espera por um período superior ao (**S2** + **Tempo sobrecarga**)

Comentário: A opção A espera começa antes do atraso de sobrecarga é configurada pelo administrador do sistema.

- **Chamadas dissuadidas :**

Número de chamadas dissuadidas quando a fila de espera se encontra saturada ou quando não foi definido nenhum agente num determinado grupo.

- **Chamadas serviço fechado :**

Número de chamadas ocorridas enquanto o grupo esteve fechado.

1-3-2-4 Forçar o estado dos grupos

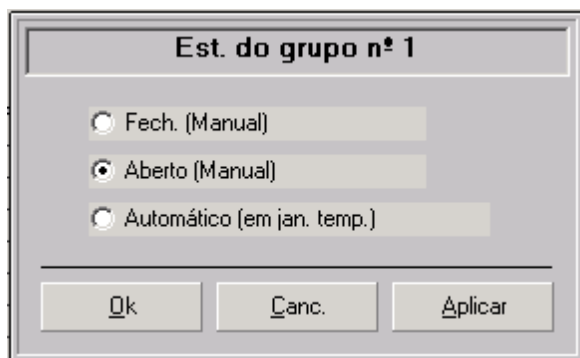
Acesso

No ecrã de observação de agentes ou de grupos, aceda à área **Distribuição de chamadas**.

Procedimento

1. Na tabela, clique na coluna correspondente ao grupo que pretende modificar.

A janela **Est. do grupo <nº grupo>** abre-se.



2. Seleccione um dos seguintes estados:

- **Aberto** (Manual) : grupo em abertura forçada
- **Fechado** (Manual): grupo em fecho forçado
- **Automático** (Em jan. temp.): grupo aberto conforme os horários

3. Clique em **Aplicar** para validar os dados, e em **OK** para fechar a janela. O estado do grupo é modificado em tempo real.

1-4 Observação das linhas

1-4-1 Observar o estado das linhas

A aplicação **Supervisor** autoriza os supervisores a acederem, em tempo real, a informações relativas às linhas (portas ACD), que permitem efectuar a manutenção.

Acesso

Para aceder ao ecrã de observação, clique em **Linhas**.

Apresentação

Este ecrã apresenta a actividade das linhas do servidor em tempo real (actualização ao segundo). O ecrã indica:

- O número da linha, compreendido entre 1 e 8.
- O estado da linha. É assinalado por um quadrado de cor situado à direita do número da linha.

As linhas podem estar num dos quatro estados seguintes:

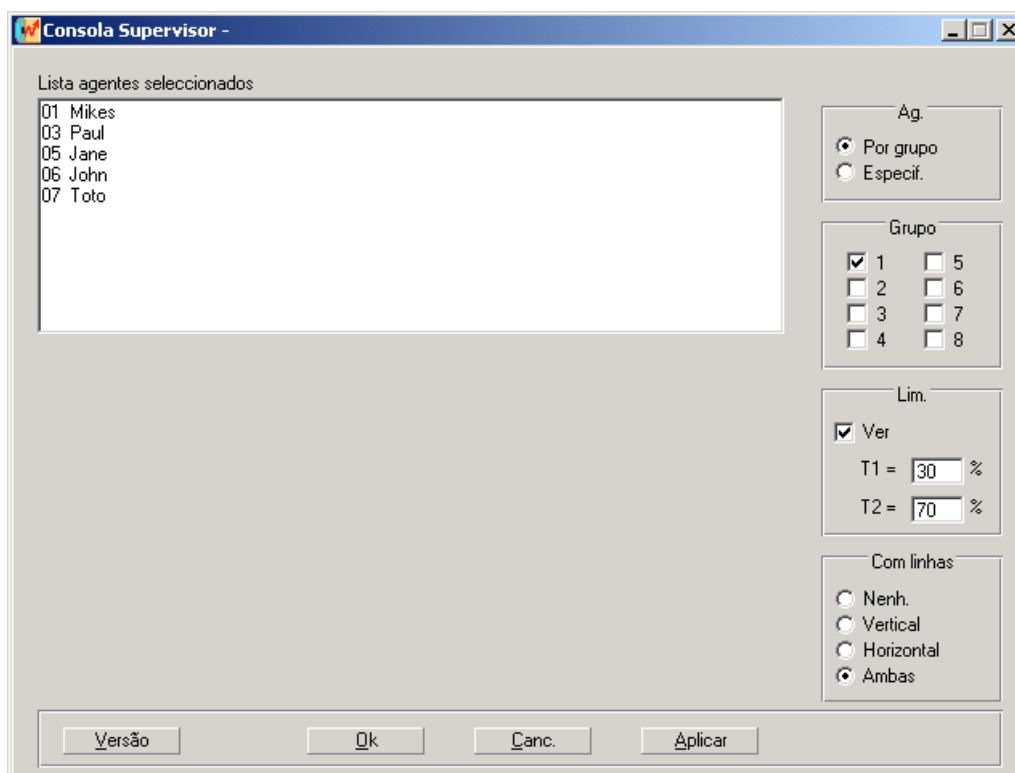
- **livre**: representado por um quadrado verde.
 - **cham. receb.**: representado por um quadrado amarelo que contém um sinal **>**.
 - **cham. saída**: representado por um quadrado amarelo que contém um sinal **<**.
 - **predefinição**: representado por um quadrado vermelho.
- A aplicação utilizada pelas linhas, em tempo real, no caso das chamadas ACD.

1-5 Personalização da visualização

1-5-1 Personalizar o ecrã Distribuição de chamadas

Acesso

Clique no botão **Parâmetros**. O ecrã de personalização abre-se.



Procedimento

Pode personalizar o ecrã **Distribuição de chamadas**:

- seleccionando os agentes por grupo (área agente, opção **Por grupo**).
- ou seleccionando os agentes agente a agente, independentemente do respectivo grupo (área agente, opção **Especif.**).

1-5-2 Seleccionar os agentes: por grupo

Procedimento

No ecrã de personalização da **Consola Supervisor**:

1. Selecciona a opção **Por grupo** na área **Agente**, em seguida, selecciona os grupos que pretende observar, seleccionando a ou as caixas de verificação pretendidas na área **Grupo**.
2. Clique em **Aplicar**.

Os agentes que pertençam aos grupos seleccionados aparecem na área **Lista agentes seleccionados**.

3. Clique em **OK** para validar os dados e fechar a janela de personalização.

O ecrã de observação da consola de Supervisão abre-se. A tabela mostra os dados, de acordo com os parâmetros de personalização.

1-5-3 Seleccionar os agentes: agente a agente

Este tipo de selecção realiza-se agente a agente, independentemente do respectivo grupo.

Procedimento

No ecrã de personalização da **Consola Supervisor**:

1. Selecione a opção **Especif. na área **Ag.****

O conjunto dos agentes configurados aparece na área **Lista todos os agentes**, na parte inferior da janela.

- Para adicionar um agente:

Selecione os agentes que pretende visualizar na janela de observação na área **Lista todos os agentes**, em seguida, clique no botão **Adic. um agente**, ou faça duplo clique no agente da área **Lista todos os agentes**.

O agente aparece na área **Lista agentes seleccionados**.

Comentário: Cada agente deve ser seleccionado individualmente.

- Para eliminar um agente:

Selecione esse agente na área **Lista agentes seleccionados**, em seguida, clique no botão **Eliminar um agente** ou faça duplo clique na área **Lista agentes seleccionados**.

O agente desaparece da área **Lista agentes seleccionados**.

- Para eliminar todos os agentes:

Clique no botão **Eliminar todos agentes**. Todos os agentes desaparecem da área **Lista agentes seleccionados**.

2. Clique em **OK para validar os dados e fechar a janela de personalização.**

A janela de observação da **Consola Supervisor** abre-se. A tabela apresenta a personalização.

1-5-4 Personalizar a apresentação da taxa de actividade dos agentes

A personalização do gráfico **Taxa de actividade dos agentes** consiste em:

- Modificar a percentagem de visualização dos limiares de actividade T1 e T2.
- Modificar as linhas do gráfico.

Acesso

Clique no botão **Parâmetros**. A janela de personalização abre-se.

Procedimento

- Na área **Lim.:**
 1. Seccione a caixa de verificação **Ver** para apresentar os limiares T1 e T2 no gráfico de taxas de actividade.
 2. Nos campos **T1 =** e **T2 =**, introduza o valor pretendido. T1 e T2 são referências de qualidade de serviços para uma análise rápida das taxas de actividade.

Comentário: T1 e T2 permitem modificar os limiares de visualização da taxa de actividade dos agentes.

- Na área **Com linhas:**
 3. Escolha o tipo de linhas pretendido, seleccionando as caixas de verificação **Nenh.** , **Vertical**, **Horizontal** ou **Ambas**.
 4. Clique em **OK** para validar os dados e fechar a janela de personalização.

A janela de observação da consola Supervisor abre-se. O gráfico é apresentado com a nova personalização.

Os anúncios são difundidos durante o processamento do tráfego telefónico. O centro de chamadas contém anúncios predefinidos. No entanto, pode criar novos anúncios.

2-1 Descrição dos anúncios

Os quatro tipos de anúncios são os seguintes:

- **Pré-anúncio**

Este anúncio é difundido quando o grupo recebe uma chamada. (60 segundos no máximo)

- **Anúncios de espera**

O primeiro anúncio é utilizado quando a chamada é adicionada à fila de espera pela primeira vez, só é difundida uma vez. (60 segundos no máx.) O segundo anúncio é utilizado após a primeira mensagem de espera; é difundido em circuito até a chamada sair da fila de espera. (300 segundos, no máximo)

- **Anúncio de dissuasão**

Este anúncio é difundido quando a fila de espera está saturada. (60 segundos, no máximo)

- **Anúncio de fecho**

Este anúncio é difundido quando o grupo ACD está fechado. (60 segundos, no máximo)

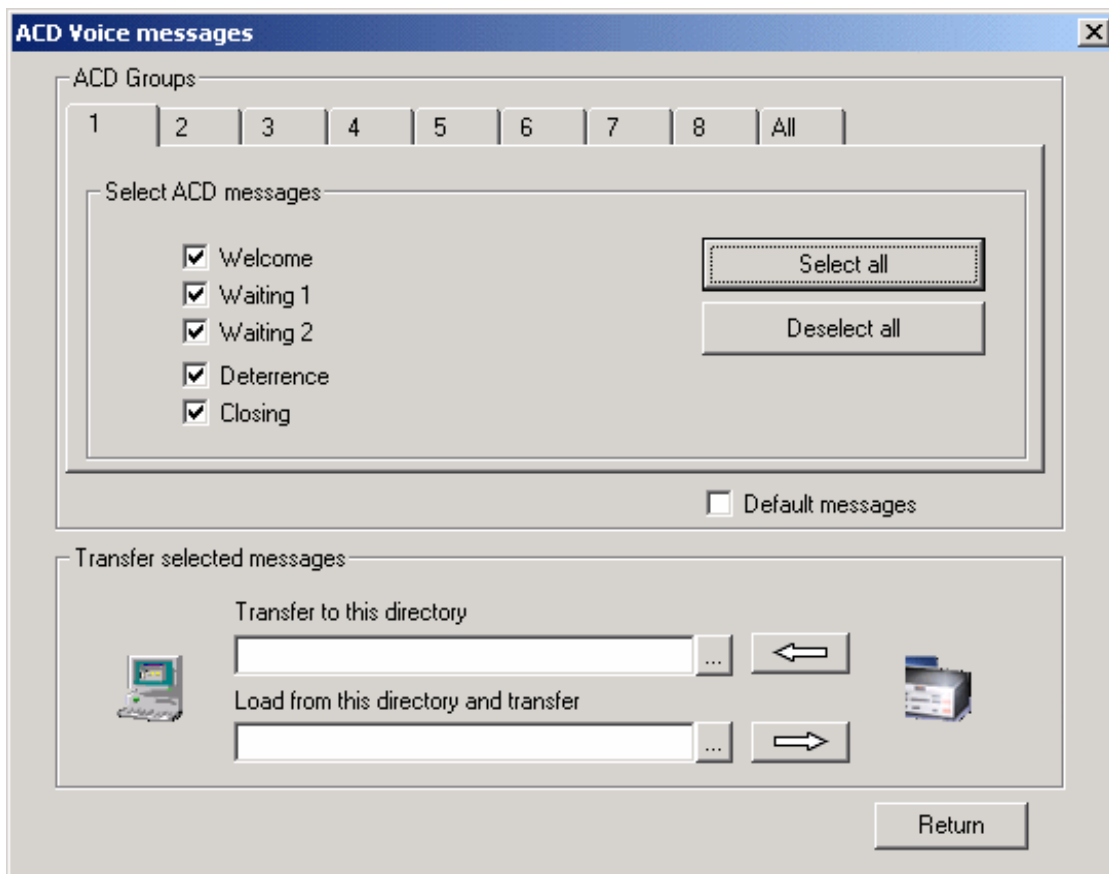
Comentário: O valor mínimo do primeiro anúncio de espera e dos pré-anúncios, dos anúncios de dissuasão e de fecho é de 0 segundos. O valor mínimo do segundo anúncio de espera é 20 segundos. Parametrizar o valor do anúncio a 0 segundos permite suprimi-lo.

2-2 Selecção dos anúncios

Para seleccionar o anúncio que pretende utilizar, proceda do modo seguinte:

1. Clique em **ACD Messages**. A janela **Mensagens de voz ACD** aparece. Esta janela inclui as duas zonas seguintes:
 - A zona **Grupo ACD** permite seleccionar os anúncios, para cada grupo ou para o conjunto dos grupos.
 - a zona **Transferência de mensagens seleccionadas** permite importar ou exportar os

anúncios para o Centro de chamadas ou para o sistema.



2. Na zona **Grupo ACD**, clique no separador **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** ou **8** se pretende seleccionar os anúncios por grupo, ou clique em **Todos** para seleccionar os anúncios para todos os grupos.
 2. 1 Para seleccionar o tipo de anúncio um a um, seleccione ou anule a selecção das caixas de verificação.
 - **Pré-anúncio**: este anúncio é difundido quando chega ao grupo.
 - **Espera 1**: este anúncio é difundido apenas uma vez, quando o emissor é colocado em fila de espera.
 - **Espera 2**: este anúncio é difundido em circuito após o primeiro anúncio de espera.
 - **Fecho**: este anúncio é difundido quando é recebido no grupo para indicar o fecho do mesmo.
 - **Dissuasão**: este anúncio é difundido quando a fila de espera está cheia.
 2. 2 Para seleccionar os 5 anúncios, clique no botão **Seleccionar tudo**.

Comentário: para anular a selecção, clique em **Desseleccionar tudo**

3. Na zona **Transferência de mensagens seleccionadas**, clique no botão à direita do campo **Carregamento a partir deste directório e transferência**. A janela **Seleção do directório** é visualizada. Os anúncios predefinidos são gravados em: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Estão disponíveis apenas em inglês.

Estão disponíveis 40 mensagens (5 por grupos ACD). Cada mensagem é identificada por um ficheiro composto por 3 números x, y e z e com a extensão .wav:

- **x** corresponde ao número do grupo ACD (1 a 8)
- **y** é sempre igual a 0
- **z** corresponde à mensagem do grupo ACD (1 a 5)

Os tipos de mensagens são os seguintes:

- **1** corresponde ao pré-anúncio
- **2** à mensagem de espera 1
- **3** à mensagem de espera 2
- **4** à mensagem de dissuasão
- **5** à mensagem de fecho

Por exemplo, o ficheiro 305.wav corresponde à mensagem de fecho do grupo 3.

Comentário: no arranque do ACD, o sistema não contém nenhuma mensagem. Para fazer tentativas, é indispensável carregar as mensagens ACD predefinidas.

4. Seccione os anúncios e clique no botão =>. As mensagens seleccionadas são transferidas para o Centro de chamadas.
5. Clique em **OK**. A janela **Mensagens de voz ACD** desaparece.

2-3 Criação das mensagens dos anúncios

Para criar as suas mensagens dos anúncios, pode utilizar um software de gravação disponível no PC (Windows/acessórios/Multimédia /Gravador de áudio ...) ou qualquer aplicação multimédia.

2-3-1 Gravação dos anúncios (.wav) a partir do PC

Proceda da forma seguinte:

1. A partir do seu PC, abra uma ferramenta de gravação clicando em **Iniciar > Programas > Acessórios > Multimédia (ou Entretenimento) > Gravador de áudio** . Aparece a janela seguinte:



Para gravar a mensagem, o computador deve estar equipado com uma placa de som. Se isso não se verificar, uma mensagem informa-o de que o gravador funciona em modo restrito.

2. Se a placa de som estiver disponível e configurada, comece a gravar a sua mensagem, clicando no botão vermelho, na parte inferior e à direita da janela.
3. Para interromper a gravação, clique no botão rectangular.
4. Para verificar e ouvir a mensagem gravada, clique no botão triangular.
5. Se a mensagem lhe agradar, grave-a, clicando em **File > Save**. Atribua um nome de ficheiro e verifique o formato da mensagem.

Atenção: os anúncios devem ter o formato CCITT A/MU-law 8 KHz, 8 bits, mono. Os anúncios criados devem ter o mesmo nome que as mensagens predefinidas.

6. Se o formato não estiver correcto, clique em **Alterar** e seleccione o formato CITT A/MU-law 8 KHz, 8 bits, mono. Clique em **OK** para validar e novamente em **OK** para guardar a mensagem.

2-3-2 Gravação das mensagens ACD através de um telefone

Se não conseguir gravar as mensagens ACD num PC, é possível gravar mensagens de informação através de um telefone Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1 a 50), e, em seguida, exportá-las através do menu PM5/aplicação de voz/mensagem de informação/transferência. Após a exportação, converta e mude o nome das mensagens para um formato compatível com ACD e, em seguida, volte a importá-las para o ACD.

2-3-3 Conversão de um ficheiro de anúncio

Se o formato do seu ficheiro não for compatível, converta-o da forma seguinte:

- Abra o ficheiro .wav que pretende modificar em **Gravador de áudio** e clique em **Ficheiro > Propriedades** para verificar o formato do ficheiro.
- Se o formato indicado for diferente de CCITT A/MU-Law 8 KHz, 8 bits, mono, clique em **Converter agora...**. Aparece uma janela, seleccione o formato CCITT A-Law iou CCITT MU-

Law e clique em **OK** para validar.

- Guarde o seu ficheiro.

2-3-4 Gravação das mensagens ACD por intermédio de um estúdio profissional

Para uma qualidade optimizada, é necessário utilizar os serviços de um estúdio de gravação profissional. Nesse caso, respeite o formato dos ficheiros.

