

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicația Supervizor

Manualul Utilizatorului



NOTA

Specificațiile produsului cuprinse în acest document pot fi schimbate fără o notificare prealabilă. Produsele și serviciile descrise în acest document pot să nu fie disponibile în toate țările. Pentru majoritatea informațiilor, vă rugăm să contactați un reprezentant Alcatel sau furnizorul dumneavoastră de echipamente Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Toate drepturile rezervate pentru toate țările. Acest document nu poate fi reprodus ca întreg sau ca parte fără permisiunea expresă a Alcatel.

Alcatel® și sigla Alcatel sunt mărci înregistrate ale Alcatel. Toate mărcile comerciale sunt în proprietatea companiilor respective.

Acest manual a fost actualizat pentru versiunea R3.1.

Marca CE indică faptul că acest produs este în conformitate cu următoarele Directive ale Consiliului:

- 9/336/CEE (privind compatibilitatea electro-magnetică)
- 3/23/CEE (privind securitatea electrică)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manualul Utilizatorului

1	Aplicația Supervizor	5
1.1	Prezentare a aplicației Supervizor	5
1.1.1	Conectare și deconectare	6
1.1.2	Inferfața aplicației Supervizor	7
1.2	Supervizare a agenților	10
1.2.1	Parametri ai agenților	10
1.2.2	Activitatea agenților	13
1.3	Supervizarea apelurilor și a grupurilor	15
1.3.1	Parametri ai grupurilor	15
1.3.2	Distribuție a apelurilor	16
1.4	Observarea căilor	19
1.4.1	Observarea stării căilor	19
1.5	Personalizarea afișeajului	20
1.5.1	Personalizarea ecranului Distribuție a apelurilor	20
1.5.2	Selectarea agenților: pe grupuri	21
1.5.3	Selectarea agenților: câte un agent	21
1.5.4	Personalizarea afișajului nivelului de activitate a agenților	22
2	Utilizarea anunțurilor	23
2.1	Descrierea anunțurilor	23
2.2	Selectarea anunțurilor	23
2.3	Crearea de mesaje de anunțuri	25
2.3.1	Înregistrarea de anunțuri (.wav) de la computerul dumneavoastră	25
2.3.2	Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui post telefonic	26
2.3.3	Conversia unui fișier de anunț	26
2.3.4	Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui studio profesionist	26

Aplicația Supervizor

1.1 Prezentare a aplicației Supervizor

Aplicația Supervizor vă permite să vizualizați în timp real informațiile legate de activitatea Centrului de apeluri și să interveniți simultan pentru a modifica parametrii, starea și atribuirea agenților, a grupurilor și a apelurilor ACD (Automatic Call Distribution).

În felul acesta aveți acces în timp real la informații cum ar fi numărul și starea agenților conectați, numărul de apeluri în așteptare, apeluri blocate sau pierdute, starea și componența grupurilor.

Funcții

Aplicația Supervizor permite efectuarea operațiunilor următoare:

Observarea activității Centrului de apeluri

Cu aplicația Supervizor, dispuneți de un instrument de control imediat al stării echipei dumnevoastră. Puteți realiza în timp real:

- Observarea parametrilor agenților.
- Observarea stării agenților atribuiți posturilor: liberi, în pauză, după-procesare sau ocupați.
- Observarea activității agenților.
- Observarea nivelului de activitate a agenților (afișare grafică).
- Observarea distribuției apelurilor (număr de apeluri în așteptare, primite, procesate, abandonate, blocate, număr de tranzacții efectuate).
- Observarea stării căilor (porturi ACD).

Administrarea activității Centrului de apeluri

Aveți de asemenea posibilitatea de a interveni pentru:

- A forța starea agenților activându-i sau dezactivându-i.
- Forțarea stării grupurilor la deschidere sau la închidere.
- Atribuirea de agenți pentru grupuri.
- Modificarea ordinii de prioritate a agenților în grupuri.

Personalizarea afișajului ferestrelor de observare a Centrului de apeluri

Puteți:

Aplicația Supervizor

- Personaliza ecranul Distribuție a apelurilor.
- Personaliza afișajul nivelului de activitate a agenților.

Observație: Supervizorul poate juca de asemenea și rolul de agent. Aplicația Supervizor nu permite totuși în nici un caz înlocuirea aplicației agent.

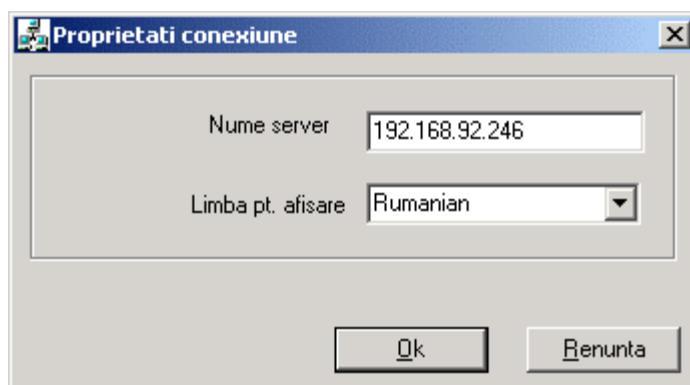
1.1.1 Conectare și deconectare

1.1.1.1 Conectarea la aplicația Supervizor

Procedură

1. Pe desktop, faceți clic pe iconul Supervizor consolă.

Fereastra de conexiune este afișată.



2. In câmpul **Nume server**, introduceți numele sau adresa IP a serverului.
3. In meniul **Limbă a textelor ecranelor**, selectați limba dorită pentru afișarea ecranelor.
4. Validați cu **OK**.

Fereastra de supervizare este afișată, sunteți conectat.

Puteți superviza acum activitatea Centrului de apeluri.

1.1.1.2 Deconectarea de la aplicația Supervizor

Procedură

Faceți clic pe  în colțul din dreapta sus al ferestrei pentru a închide fereastra aplicației.

Acum sunteți deconectat de la aplicația Supervizor.

1.1.2 Interfața aplicației Supervizor

1.1.2.1 Prezentare a interfeței

Aplicația Supervizor cuprinde trei tipuri de ecrane:

- Un ecran de observare a agenților sau a grupurilor.
- Un ecran de personalizare a afișajului ferestrelor de observare.
- Un ecran de observare a stării căilor (porturi ACD).

1.1.2.2 Ecran de observare a agenților sau grupurilor

Acest ecran prezintă în timp real informații specifice posturilor agenților, grupurilor și nivelului de activitate a agenților (cu o reîmprospătare la fiecare secundă).

El cuprinde zonele următoare:

- zonă superioară
- zonă Nivel de activitate a agenților
- Zonă Distribuție a apelurilor

Zonă superioară

Zona superioară listează, sub formă de tabel, informații de ordin general despre agenți, cum ar fi numărul lor, numărul de post și numele lor ca și informațiile în timp real (grupuri de apartenență, ordine de prioritate în grupuri, nivel de activitate, stare a agentului, conectare a aplicației Agent).

Nr	Post	Nm.	Grupă	Rang	Rată	Cond	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Retras	
2		Paul	1	02	0 %	Retras	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Retras	
4	104	Julian	1	04	0 %	Muncă de birou	
5	105		1	05	0 %	Așteaptă apel	
6	106		1	06	0 %	Așteaptă apel	
7	107		1	07	0 %	Așteaptă apel	
8	108		1	08	0 %	Așteaptă apel	
9	109		1	09	0 %	Retras	
10	110		1	10	0 %	Așteaptă apel	

Din acest tabel puteți realiza:

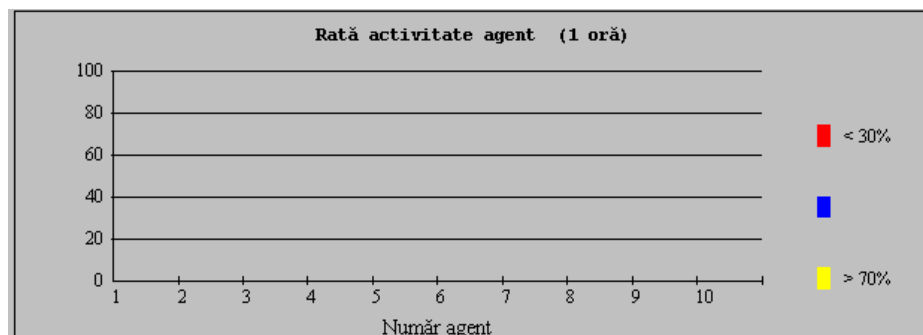
- Observarea parametrilor agenților
- Observarea în timp real a stării agenților.

Puteți interveni de asemenea, în funcție de necesități pentru a realiza:

- Forțarea stării unuia sau a mai multor agenți.
- Atribuirea de agenți pentru grupuri
- Modificarea priorității agenților în grupuri.

Zonă Nivel de activitate a agenților

Această zonă reprezintă nivelul de activitate sub forma unei histograme sau grafic personalizat:



Din acest tabel puteți realiza:

- Observarea nivelului de activitate a agenților.

Observație: Puteți personaliza acest ecran.

Zonă de distribuție a apelurilor

Această zonă reprezintă, sub formă de tabel, distribuția apelurilor ACD spre grupurile ACD:

- Coloanele reprezintă grupurile selectate în parametrii de afișaj.
- Rândurile reprezintă parametrii apelurilor și a grupurilor.

	Grupă 1	Grupă 2	Grupă 3	Grupă 4	Grupă 5	Grupă 6	Grupă 7	Grupă 8
Apeluri serv	0	0	0	0				
Apeluri rutate	0	0	0	0				
Timp așteptare < Timp depășire	0	0	0	0				
Timp așteptare > Timp depășire	0	0	0	0				
Coadă > S1	0	0	0	0				
Coadă > S2	0	0	0	0				
Apeluri blocate	0	0	0	0				
Apeluri închise	0	0	0	0				
Stare grupă	Desch (M)	Închis (M)	Înch	Desch (M)				
Grupă Saturată								
Apel în Așteptare								
Apel blocat								

Din acest tabel puteți realiza:

- Observarea distribuției apelurilor (trafic în timp real).
- Forțarea stării grupurilor în caz de necesitate.

Observație: Pentru a trece din ecranul Agent la ecranul Grup, faceți clic pe butonul respectiv din partea de jos a ecranului de observație.

1.1.2.3 Ecran de personalizare

Acest ecran permite personalizarea afișării ferestrelor de observare.

El cuprinde zonele următoare:

- zonă de selectare a agenților și a grupurilor
- zonă de afișare a agenților și a grupurilor selectate
- zonă de parametri de afișare a nivelului de activitate a agenților

Zonă de selectare a agenților și a grupurilor

Această zonă permite selectarea agenților sau a grupurilor care vor fi afișate în ferestrele de observație.

The screenshot shows a dialog box with two sections. The top section is titled 'Agent' and contains two radio buttons: 'Pe grupă' (selected) and 'Specific'. The bottom section is titled 'Grupă' and contains two columns of checkboxes. The first column has checkboxes for 1, 2, 3, and 4, all of which are checked. The second column has checkboxes for 5, 6, 7, and 8, all of which are unchecked.

- **Agent:** permite alegerea unui mod de selectare a agenților și a grupurilor.
 - **Pe grupuri:** permite selectarea agenților pe grupuri.
 - **Specific:** permite selectarea agenților câte unul.
- **Grup:** permite selectarea grupurilor ce vor fi afișate în ecranul de observare a grupurilor.

Zonă de afișare a agenților și a grupurilor selectate

Această zonă afișează lista agenților selectați pentru afișare în ecranele de observație, ca și lista tuturor agenților, atunci când opțiunea **Specific** este selectată în zona de selectare a agenților și grupurilor.

Zonă de parametri de afișare a nivelului de activitate a agenților

Această zonă permite personalizarea graficului Nivel de activitate a agenților.

The screenshot shows a dialog box with two sections. The top section is titled 'Prag' and contains a checked checkbox 'Afișare'. Below it are two input fields: 'T1 = 30 %' and 'T2 = 70 %'. The bottom section is titled 'Cu grilă' and contains four radio buttons: 'Nimic', 'Vertical', 'Orizontal' (selected), and 'Ambele'.

- **Prag:** permite modificarea procentajului de vizualizare a pragurilor de activitate T1 și T2 în grafic:
 - **Vizualizare:** permite afișarea sau neafișarea pragurilor de vizualizare.
 - **T1=:** permite introducerea unui prag de vizualizare T1.
 - **T2=:** permite introducerea unui prag de vizualizare T2.
- **Cu grilă:** permite modificarea grilei graficului:
 - **Niciunul:** permite afișarea graficului fără grilă.
 - **Vertical:** permite afișarea graficului cu grilă verticală.
 - **Orizontal:** permite afișarea graficului cu grilă orizontală.
 - **Ambele:** permite afișarea graficului cu grilă verticală și orizontală.

1.1.2.4 Ecran de observare a stării căilor

Acest ecran prezintă starea căilor în timp real (cu o reîmprospătare la fiecare secundă).

Pentru a trece din ecranul de observare a stării căilor în ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, faceți clic pe butonul **Căi** sau **Consolă Supervizor** din partea de jos a ecranului de observație.

1.2 Supervizare a agenților

1.2.1 Parametri ai agenților

1.2.1.1 Observarea parametrilor agenților

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Prezentare

Parametri agenților sunt afișați sub forma unui tabel:

Nr	Post	Nm.	Grupă	Rang	Rată	Cond	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Retras	
2		Paul	1	02	0 %	Retras	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Retras	
4	104	Julian	1	04	0 %	Muncă de birou	
5	105		1	05	0 %	Așteaptă apel	
6	106		1	06	0 %	Așteaptă apel	
7	107		1	07	0 %	Așteaptă apel	
8	108		1	08	0 %	Așteaptă apel	
9	109		1	09	0 %	Retras	
10	110		1	10	0 %	Așteaptă apel	

- **Nr.:** indică numărul de identificare a agentului.
- **Număr:** indică numărul de carte telefonică al postului agentului.
- **Nume:** indică numele agentului.
- **Grupuri:** indică grupul sau grupurile cărora le aparține agentul.
- **Rang:** indică rangul de prioritate al agentului în fiecare dintre grupurile sale.
- **Nivel:** indică nivelul de activitate al agentului.
- **Stare:** indică starea de alocare a agentului.
- **PC:** indică starea de conectare a aplicației Agent. Dacă agentul este conectat la aplicația Agent (de la un PC), căsuța corespunzătoare este afișată în culoarea verde.

1.2.1.2 Observarea stării agenților

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților. Starea agenților este afișată în penultima coloană a tabelului.

Prezentare

Coloana **Stare** indică în timp real starea postului fiecărui agent.

Un post poate ocupa stările următoare:

- **Activ**
Agentul este la postul său. Un post activ poate avea mai multe stări, în funcție de activitatea agentului.
- **Absență momentană**
Agentul este retrans momentan din funcțiune, de exemplu pentru a face o pauză.
- **Muncă de birou**

Aplicația Supervizor

În urma unei conversații ACD, agentul a fost determinat de exemplu să facă un bilanț al apelului (să completeze un dosar...) și deci s-a retras momentan din lanțul de distribuție a apelurilor.

– Retras

Agentul este retras din toate grupurile ACD sau nu are nici un terminal asociat.

Observație: Un agent observat punctual în retragere poate avea un nivel de activitate de 80% pentru ora curentă de observare.

1.2.1.3 Forțarea stării agenților

Aplicația Supervizor vă permite să interveniți în timp real asupra stării agenților, în funcție de necesități. De exemplu, dacă intervin numeroase apeluri, puteți forța starea agenților pentru a-și adapta funcționarea și a prelua apelurile.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

1. În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri ai agentului X** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupă	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1

Post lucru

Nm.

Cond

2. În lista derulantă **Stare**, selectați starea pe care doriți să o atribuiți agentului: **Retras, Activ, Muncă de birou, Absență momentană**.
3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametri ai agentului sunt afișați în tabel.

1.2.2 Activitatea agenților

1.2.2.1 Observarea activității agenților

Puteți observa în timp real activitatea agenților selectați pentru afișarea în ferestrele de observație și puteți ști, de exemplu, dacă un agent are apeluri sosite, dacă este în timpul unei conversații, în pauză sau indisponibil.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților. Activitatea agenților poate fi observată în coloana **Stare**, în penultima coloană a tabloului.

Prezentare

Atunci când este în funcțiune, postul unui agent poate avea una dintre stările următoare:

- **Apeluri în așteptare**

Agentul atribuit unui grup ACD este susceptibil să răspundă la următorul apel ACD.

- **Fără răspuns**

Un apel a fost prezentat unui agent care nu răspunde.

Două situații sunt posibile:

- Dacă opțiunea **Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa** a fost activată, agentul este retras.
- Dacă opțiunea **Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa** nu a fost activată, agentul rămâne retras pe durata definită în câmpul **Durată de retragere temporară a agentului în urma absenței răspunsului** înainte de a reentra în starea **Așteptare apeluri**.

*Observație: Opțiunea **Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa** și câmpul **Durată de retragere temporară a agentului în urma absenței răspunsului** sunt configure de administratorul sistemului.*

- **În curs de redirecționare**

Postul agentului este rezervat unui apel în curs de transferare (postul nu sună încă).

- **Sonerie**

Postul agentului sună după transferarea apelului ACD.

- **Ocupat ACD**

Agentul este în convorbire ACD.

- **În repaus**

Aplicația Supervizor

Agentul a închis telefonul după o comunicație ACD. El dispune de un timp de stand by înainte de prezentarea unui nou apel.

Observație: Timpul de stand by este configurat de administratorul sistemului.

- **Indisponibil**

Postul agentului este ocupat în timpul apelurilor ACD.

- **Eronat**

Postul agentului nu este momentan administrat de ACD.

- **Ocupat Plecare**

Receptorul postului agentului este ridicat fără să se fi format un număr sau agentul efectuează un apel în afara ACD.

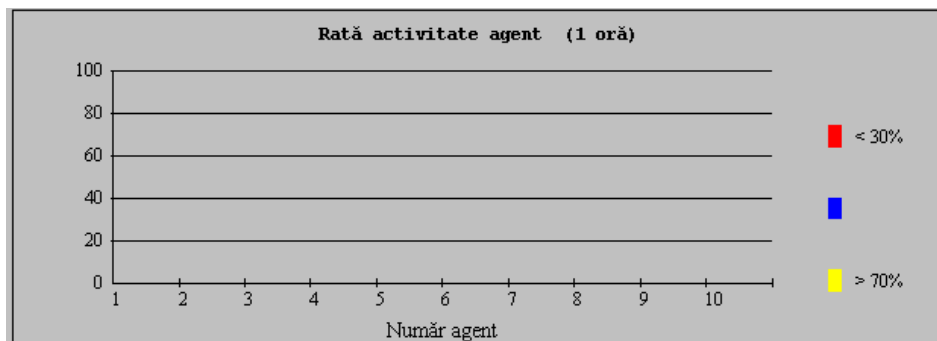
1.2.2.2 Observarea nivelului de activitate a agenților

Acces

Din fereastra de supervizare a stării agenților, accesați zona **Nivel de activitate a agenților**.

Prezentare

Nivelul de activitate a agenților este reprezentat în formă grafică.



Nivelul de activitate corespunde, pentru fiecare agent, raportului dintre timpul petrecut în comunicație A.C.D. în tranșa orară aleasă și durata perioadei de calcul al nivelurilor de activitate (1 oră sau 1/2 oră).

Puteți modifica afișajul datelor legate de nivelul de activitate a agenților în personalizând graficul Nivel de activitate a agenților.

Observație: Nivelul de activitate a agenților este de asemenea afișat în procentaj în coloana Nivel din tabelul de observare a agenților, în zona de sus a ferestrei.

1.3 Supervizarea apelurilor și a grupurilor

1.3.1 Parametri ai grupurilor

1.3.1.1 Atribuirea de agenți pentru grupuri

Aplicația Supervizor vă permite să modificați alcătuirea grupurilor, deplasând autoritar un agent al unui grup spre un altul, în funcție de încărcarea de așteptare, durata apelurilor observate sau sarcina de lucru constatată.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

1. În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri ai agentului < nr. agentului >** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1
Post lucru								
Nm.	Mikes							
Cond	Retras							

Ok Renunta Aplica

2. În câmpul **Grupuri de apartenență**, selectați sau deselectați căsuțele care corespund grupurilor cărora doriți să le fie atribuit agentul selectat.
3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametri ai agentului sunt afișați în tabel.

1.3.1.2 Modificarea priorității agenților în grupuri

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

1. În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri ai agentului < nr. agentului >** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1
Post lucru								
Nm.	Mikes							
Cond.	Retras							

Ok Renunta Aplica

2. În câmpul **Rang**, introduceți sub fiecare grup de apartenență o cifră care să corespundă rangului pe care trebuie să-l ocupe agentul în acest grup.

Observație: Puteți preciza rangul agentului, chiar și pentru grupurile cărora nu le este atribuit în momentul respectiv.

3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametri ai agentului sunt afișați în tabel.

1.3.2 Distribuție a apelurilor

1.3.2.1 Observarea distribuției apelurilor

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona **Distribuție a apelurilor**.

Prezentare

Zona **Distribuție a apelurilor** listează, sub forma unui tabel:

- parametrii apelurilor
- parametrii grupurilor

1.3.2.2 Parametri ai grupurilor

Prezentare

Parametrii grupurilor pot lua valorile următoare:

– **Stare a grupului:**

Stare de forțare a deschiderii sau a închiderii este semnalată pe ecranele de observare prin indicația M pentru Manual. Pentru a vizualiza aceste stări, faceți clic pe câmpul **Stare a grupului**, selectând grupul dorit.

Indicațiile de stare a grupului sunt:

- DESCHIS M: grup forțat la deschidere.
- ÎNCHIS M: grup forțat la închidere.
- DESCHIS: grup deschis (după tranșă orară sau contact).
- ÎNCHIS: grup închis (după plajele orare sau contact).

– **Grup saturat:** numărul de apeluri este prea mare, grupul este supraîncărcat.

Indicațiile de supraîncărcare pentru un grup dat sunt:

- Grup saturat (portocaliu): nu mai este nici un agent liber în grup, următorul apel va fi pus în așteptare.
- Grup saturat (roșu): timpul de la care grupul devine saturat este mai mare decât valoarea **Temporizare înainte de clipire a mesajelor de supraîncărcare** definită de administratorul sistemului.

– **Apeluri în așteptare:** există cel puțin un apel în așteptare.

– **Apeluri blocate:** există cel puțin un apel blocat.

Observație: Toate procentajele tabelului sunt calculate prin raportare la apelurile intrate în ACD.

1.3.2.3 Parametri ai apelurilor

Prezentare

Parametrii apelurilor pot lua valorile următoare:

– **Apeluri servite:**

Număr de apeluri ACD transferate spre un agent și concretizate printr-o convorbire (chiar dacă durata convorbirii este de 0 secunde), oricare ar fi grupul (solicitat sau depășit).

– **Apeluri în curs de redirecționare:**

Număr de apeluri în curs de conectare la un agent, dar nefinalizate încă.

– **Apeluri al căror timp de așteptare < T. este depășit.:**

Număr de apeluri cu o durată de așteptare inferioară à **T. depășit**, unde

T.depășit. reprezintă temporizarea de depășire definită pentru fiecare grup ACD de către administratorul sistemului.

Observație: Căutarea unui agent se realizează numai asupra grupului solicitat.

- **Apeluri al căror timp de așteptare > T. este depășit. :**
Număr de apeluri cu o durată de așteptare mai mare decât **T. depășit..**

Observație: Căutarea unui agent se realizează numai asupra grupului solicitat și eventual asupra grupului de depășire, dacă acesta din urmă este informat.

- **Apeluri a căror așteptare >S1 :**

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** este validat:

- **Apeluri a căror așteptare >S1 :** Număr de apeluri cu durată de așteptare mai mare de **S1**, unde **S1** este un prag definit de administratorul sistemului, care permite definirea criteriilor de calitate a serviciului.

În acest caz, decontarea timpului de așteptare la nivelul statisticilor începe de la intrarea în așteptare.

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** nu este validat:

- **Apeluri a căror așteptare >S1 :** Număr de apeluri cu o durată de așteptare superioară **S1 + T. depășit.)**

În acest caz, decontarea timpului de așteptare la nivelul statisticilor începe la încheierea temporizării de așteptare, așteptarea dinaintea acestui prag fiind ignorată.

- **Apeluri a căror așteptare >S2 :**

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** este validat:

- **Apeluri a căror așteptare >S2 :** Număr de apeluri cu durată de așteptare mai mare de **S2**, unde **S2** este un prag definit de administratorul sistemului, care permite definirea criteriilor de calitate a serviciului.

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** nu este validat:

- **Apeluri a căror așteptare >S2 :** Număr de apeluri cu o durată de așteptare superioară **S2 + T. depășit.)**

Observație: Opțiunea Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire este configurată de administratorul sistemului.

- **Apeluri blocate:**
Număr de apeluri dirijate în blocare atunci când coada de așteptare este saturată sau când într-un grup dat nu este definit nici un agent.
- **Apeluri în curs de închidere:**
Număr de apeluri care au avut loc în timpul închiderii grupului.

1.3.2.4 Forțarea stării grupurilor

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona **Distribuție a apelurilor**.

Procedură

1. Faceți clic în tabel pe coloana care corespunde grupului pe care doriți să-l modificați.

Fereastra **Stare a grupului < nr. grup>** este afișată.



2. Selectați una dintre stările următoare:
 - **Deschis** (Manual): grup forțat la deschidere
 - **Închis** (Manual): grup forțat la închidere
 - **Automat** (Pe tranșă orară): grup deschis după plajele orare
3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra. Starea grupului este modificată în timp real.

1.4 Observarea căilor

1.4.1 Observarea stării căilor

Aplicația **Supervizor** autorizează supervizorii să acceseze în timp real informații legate de căile (porturi ACD) care permit efectuarea întreținerii.

Acces

Pentru a accesa ecranul de observație, faceți clic pe **Căi**.

Prezentare

Acest ecran reprezintă activitatea căilor serverului în timp real (cu o reîmprospătare la fiecare secundă). Ecranul indică:

- Numărul căii, cuprins între 1 și 8.
- Starea căii. El este semnalat de un pătrat colorat situat în dreapta numărului căii.

Căile pot fi într-una din cele patru stări următoare:

- **liberă**: reprezentată de un pătrat verde.
- **apel sosit**: reprezentată de un pătrat galben cu un semn >.
- **apel plecare**: reprezentat de un pătrat galben cu un semn <.
- **standard**: reprezentat de un pătrat roșu.

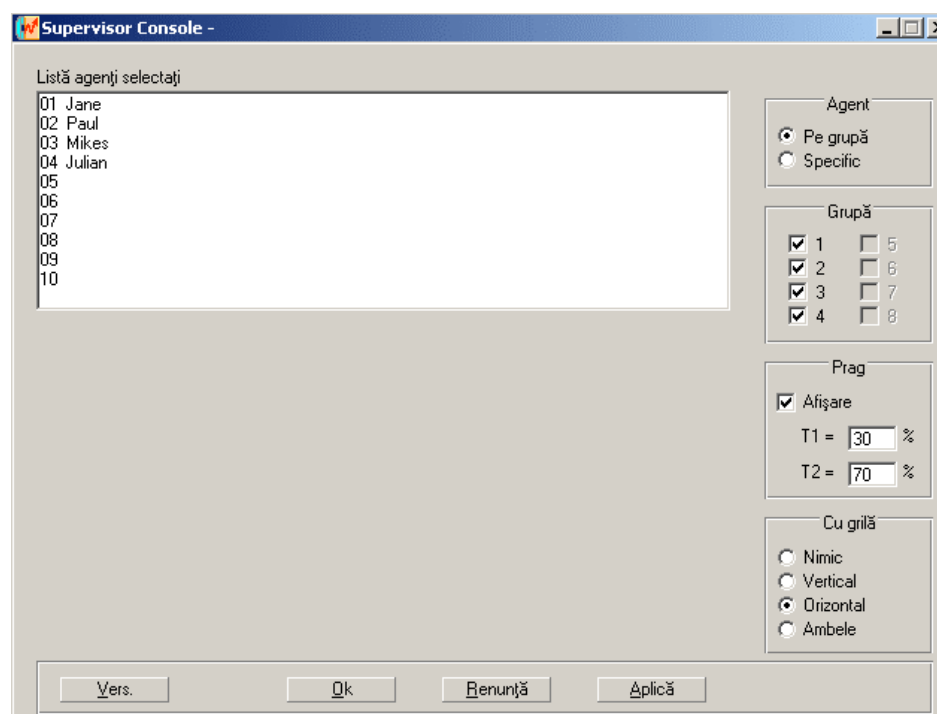
– Aplicația utilizată de căi în timp real, în cazul apelurilor ACD.

1.5 Personalizarea afișeajului

1.5.1 Personalizarea ecranului Distribuție a apelurilor

Acces

Faceți clic pe butonul **Parametri**. Ecranul de personalizare se afișează.



Procedură

Puteți personaliza ecranul **Distribuție a apelurilor**:

- fie selectând agenții pe grupuri (agent zonă, opțiune **Pe grupuri**).
- fie selectând agenții câte un agent, indiferent de grupul lor de apartenență (agent zonă, opțiune **Specific**).

1.5.2 Selectarea agenților: pe grupuri

Procedură

În ecranul de personalizare **Consolă Supervizor**:

1. Selectați opțiunea **pe grupuri** din zona **Agent**, apoi selectați grupurile pe care doriți să le observați selectând căsuța sau căsuțele respective din zona **Grup**.
2. Faceți clic pe **Aplicare**.

Agenții care aparțin grupurilor selectate se afișează în zona **Lista agenților selectați**.

3. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Ecranul de observare a consolei de Supervizare este afișat. Tabelul afișează datele în funcție de parametrii de personalizare.

1.5.3 Selectarea agenților: câte un agent

Acest tip de selecție se realizează pentru fiecare agent în parte, oricare ar fi grupul de apartenență.

Procedură

În ecranul de personalizare **Consolă Supervizor**:

1. Selectați opțiunea **Specific** din zona **Agent**.

Toți agenții configurați sunt afișați în zona **Listă toți agenții**, în partea de jos a ferestrei.

- Pentru a adăuga un agent:

Selectați agenții care doriți să apară în fereastra de observare din zona **Listă toți agenții**, apoi faceți clic pe butonul **Adăugarea unui agent**, sau faceți dublu clic pe un agent din zona **Listă toți agenții**.

Agentul este afișat în zona **Listă agenți selectați**.

Observație: Fiecare agent trebuie să fie selectat individual.

- Pentru a șterge un agent:

Selectați acest agent din zona **Listă agenți selectați**, apoi faceți clic pe butonul **Ștergerea unui agent** sau faceți dublu clic pe agentul din zona **Listă agenți selectați**.

Agentul dispare din zona **Listă agenți selectați**.

- Pentru a șterge toți agenții:

Faceți clic pe butonul **Ștergere a tuturor agenților**. Toți agenții dispar din zona **Listă agenți selectați**.

2. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Fereastra de observare a **Consolei Supervizare** este afișată. Tabelul afișează personalizarea.

1.5.4 Personalizarea afișajului nivelului de activitate a agenților

Personalizarea graficului **Nivelul de activitate a agenților** constă din:

- Modificarea procentajului de vizualizare a pragurilor de activitate T1 și T2.
- Modificarea grilei graficului.

Acces

Faceți clic pe butonul **Parametri**. Fereastra de personalizare este afișată.

Procedură

- În zona **Prag**:
 1. Selectați căsuța **Vizualizare** pentru a afișa pragurile T1 și T2 în graficul nivelurilor de activitate.
 2. În câmpurile **T1 =** și **T2 =**, introduceți valoarea dorită. T1 și T2 sunt repere de calitate a serviciilor pentru o analiză rapidă a nivelurilor de activitate.

Observație: T1 și T2 permit modificarea pragurilor de vizualizare a nivelului de activitate a agenților.

- În zona **Cu grilă**:
 3. Selectați tipul de grilă dorit selectând căsuțele **Niciunul**, **Vertical**, **Orizontal** sau **Ambele**.
 4. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Fereastra de observare a consolei de Supervizare este afișată. Graficul este afișat cu noua personalizare.

Utilizarea anunțurilor

Anunțurile sunt difuzate în timpul procesării traficului telefonic. Centrul de apeluri conține anunțuri standard. Aveți totuși posibilitatea de a crea unele noi.

2.1 Descrierea anunțurilor

Cele patru tipuri de anunțuri sunt următoarele:

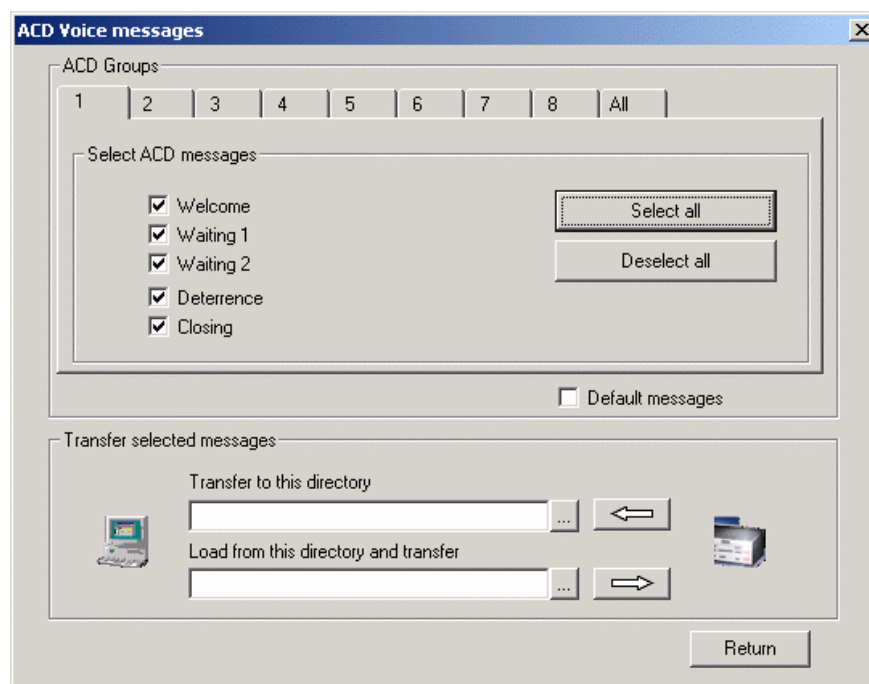
- **Anunț de întâmpinare**
Acest anunț este difuzat când un apel parvine grupului. (max. 60 secunde)
- **Anunțuri de așteptare**
Primul anunț este utilizat când apelul intră în așteptare pentru prima oară; el este difuzat o singură dată. (max. 60 secunde) Al doilea anunț este utilizat după primul mesaj de așteptare; el este difuzat în mod repetat până când apelul iese din așteptare. (max. 300 secunde)
- **Anunț de descurajare**
Acest anunț este difuzat când coada de așteptare este saturată. (max. 60 secunde)
- **Anunț de închidere**
Acest anunț este difuzat când grupul ACD este închis. (max. 60 secunde)

Observație: Valoarea minimă a primului anunț de așteptare și a anunțurilor de întâmpinare, de descurajare și de închidere este de 0 secunde. Valoarea minimă a celui de-al doilea anunț de așteptare este de 20 de secunde. Parametrarea valorii anunțului la 0 secunde permite suprimarea anunțului.

2.2 Selectarea anunțurilor

Pentru a selecta anunțul pe care doriți să-l utilizați, procedați după cum urmează:

1. Faceți clic pe **Mesaje ACD**. Fereastra **Mesaje vocale ACD** este afișată. Această fereastră conține următoarele două zone:
 - Zona **Grup ACD** permite selectarea anunțurilor, pentru fiecare grup sau pentru toate grupurile.
 - Zona **Transferul mesajelor selectate** permite importul sau exportul anunțurilor către Centrul de apeluri sau către sistem.



2. In zona **Grup ACD**, faceți clic pe tab-ul **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** sau **8** dacă doriți să selectați anunțurile pe grup, sau faceți clic pe **Toate** pentru a selecta anunțurile pentru toate grupurile.

2.1. Pentru selectarea tipului de anunț, selectați sau deselectați căsuțele:

- **Primire:** acest anunț este difuzat la sosirea în grup.
- **Așteptare 1:** acest anunț este difuzat numai o dată, atunci când solicitantul intră în așteptare.
- **Așteptare 2:** acest anunț este difuzat în mod repetat după primul anunț de așteptare.
- **Închidere:** acest anunț este difuzat la sosirea în grup pentru a indica închiderea grupului.
- **Descurajare:** acest anunț este difuzat atunci când coada de așteptare este plină.

2.2 Pentru a selecta cele 5 anunțuri, apăsați pe **Selectați tot**.

*Observație: pentru a anula selecția, apăsați pe **Deselectați tot**.*

3. In zona **Transferul mesajelor selectate**, faceți clic pe butonul din dreapta câmpului **Incărcare din acest director și transfer**. Fereastra **Selectarea directorului** este afișată. Anunțurile standard sunt înregistrate în: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Ele sunt disponibile numai în engleză.

Sunt disponibile 40 de mesaje (5 pentru fiecare grup ACD). Fiecare mesaj este identificat printr-un fișier compus din 3 cifre x, y și z și cu extensia .wav:

- **x** corespunde numărului grupului ACD (de la 1 la 8)

- **y** este întotdeauna egal cu 0
- **z** corespunde mesajului grupului ACD (de la 1 la 5)

Tipurile de mesaje sunt următoarele:

- **1** corespunde mesajului de întâmpinare
- **2** mesajului de așteptare 1
- **3** mesajului de așteptare 2
- **4** mesajului de descurajare
- **5** mesajului de închidere

De exemplu, fișierul 305.wav corespunde mesajului de închidere al grupului 3.

Observație: la pornirea ACD, sistemul nu conține nici un mesaj. Pentru a face teste, este deci necesară încărcarea mesajelor ACD standard.

4. Selectați anunțurile și faceți clic pe butonul =>. Mesajele selectate sunt transferate către Centrul de apeluri.
5. Faceți clic pe **OK**. Fereastra **Mesaje vocale ACD** dispare.

2.3 Crearea de mesaje de anunțuri

Pentru a vă crea propriile mesaje pentru anunțuri, puteți utiliza un program de înregistrare disponibil pe computerul dumneavoastră (Window/Accesorii/Multimedia/Înregistrator sunet...) sau orice altă aplicație multimedia.

2.3.1 Înregistrarea de anunțuri (.wav) de la computerul dumneavoastră

Procedați în felul următor:

1. Pe computerul dumneavoastră, deschideți un utilitar de înregistrare făcând clic pe **Start > Programe > Accesorii > Multimedia (sau Amuzament) > Înregistrator sunet**. Este afișată fereastra următoare:



Pentru a înregistra mesajul, computerul dumneavoastră trebuie să fie echipat cu placă de sunet. Dacă nu, un mesaj vă informează că înregistratorul funcționează în mod restrâns.

2. Dacă placa de sunet este disponibilă și configurată, începeți să vă înregistrați mesajul făcând clic pe butonul roșu din partea dreaptă jos a ferestrei.
3. Pentru a opri înregistrarea, faceți clic pe butonul dreptunghiular.
4. Pentru a verifica și asculta mesajul înregistrat, faceți clic pe butonul triunghiular.
5. Dacă mesajul vă convine, înregistrați-l făcând clic pe **Fișier > Salvare**. Atribuiți un nume de fișier și verificați formatul mesajului.

Atenție:

Anunțurile trebuie să aibă formatul CCITT A-law 8 KHz, 8 biți, mono. Anunțurile create trebuie să aibă același nume ca mesajele standard.

6. Dacă formatul nu este corect, faceți clic pe **Modificare** și selectați formatul CITT A-law 8 KHz, 8 biți, mono. Faceți clic pe **OK** pentru a valida și din nou pe **OK** pentru a salva mesajul.

2.3.2 Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui post telefonic

Dacă nu puteți să înregistrați mesajele ACD cu ajutorul unui computer, puteți să înregistrați mesaje de informare cu ajutorul unui post Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg de la 1 la 50), apoi să le exportați prin meniul PM5/aplicație vocală/mesaj de informare/transfer. După export, convertiți și redenumiți mesajele în format compatibil ACD apoi reimportați-le în ACD.

2.3.3 Conversia unui fișier de anunț

Dacă formatul fișierului dumneavoastră nu este compatibil, convertiți-l în felul următor:

- Deschideți fișierul .wav care trebuie modificat în **Înregistrator sunet** și faceți clic pe **Fișier > Proprietăți** pentru a verifica formatul fișierului.
- Dacă formatul este diferit de CCITT A-Law 8 KHz, 8 biți, mono, faceți clic pe **Conversie acum....** În fereastra afișată, selecționați CCITT A-Law sau CCITT u-law și faceți clic pe **OK**.
- Salvați fișierul.

2.3.4 Înregistrarea mesajelor ACD cu ajutorul unui studio profesionist

Pentru o calitate optimă, trebuie să utilizați serviciile unui studio de înregistrări profesionist. În acest caz, respectați formatul fișierelor.