

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Application agent

Uporabniški priročnik



OPOMBA:

Specifikacije izdelkov, navedene v tem dokumentu, se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Izdelki in storitve, opisani v tem dokumentu, morda niso na voljo v vsaki državi. Za več informacij se obrnite na predstavnika podjetja Alcatel ali prodajalca opreme podjetja Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Vse pravice pridržane za vse države. Brez pisnega dovoljenja podjetja Alcatel ni dovoljeno razmnoževati nobenega dela tega dokumenta.

Alcatel® in logotip Alcatel sta registrirani blagovni znamki podjetja Alcatel. Vse omenjene blagovne znamke so last ustreznih matičnih podjetij.

Ta priročnik je posodobljen za različico R3.1

Znak CE označuje, da je izdelek skladen z naslednjimi direktivami Sveta:

- 89/336/CEE (o elektromagnetni združljivosti)
- 73/23/CEE (o električni varnosti)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Uporabniški priročnik

1	Application agent - uporaba	5
1.1	Uvod v Application agent	5
1.2	Predstavitev aplikacije	5
1.2.1	Vmesnik za Application agenta	5
1.2.2	Application Agent – zagon	6
1.2.3	Application agent – zapiranje	8
1.2.4	Nastavitve delovnega okolja	8
1.3	Opis funkcij	9
1.3.1	Upravljanje dejavnosti agenta	9
1.3.2	Informacije o klicih	11
1.3.3	Dnevnik klicev	12
1.3.4	Upravljanje podatkov o strankah	13
1.3.5	Pojavno okno	15
1.3.6	Statistike dejanj	16
2	Application agent - konfiguracija	21
2.1	Uvod v konfiguracijo za Application agent	21
2.2	Zagon konfiguracije	21
2.3	Application agent – splošna	22
2.4	Konfiguracija pravic agenta	25

1.1 Uvod v Application agent

Application agent je program, ki ga namestite v agentov računalnik. Program omogoča trajno komunikacijo s klicnim centrom, integriranim v komunikacijski strežnik.

Ob sprejemu je Application agent v realnem času obveščen o odpiranju programa ACD (Samodejni razdeljevalnik klicev) in agent lahko pregleduje statistike prometa. Ko agent sprejme klic, Application agent prejme vse informacije o poteku komunikacije: čas čakanja, številko klicatelja ipd. Application agent lahko za prikaz podatkov o stranki sodeluje z zunanjimi informacijskimi sistemi.

Application agent je pravzaprav ergonomičen dodatek za telefonski aparat. S tem agent lažje izbira stanje (Prijavljen, odjavljen ...) in prikazuje lastnosti (skupine ACD), se prijavi na kateri koli položaj (free-seating) in klicem dodeli tip.

1.2 Predstavitev aplikacije

1.2.1 Vmesnik za Application agenta

Vmesnik za Application agenta je sestavljen iz teh območij:

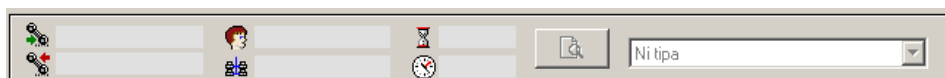
- Orodna vrstica
- Vrstica z informacijami o klicu
- Grafikoni
- Vrstica stanja

1.2.1.1 Orodna vrstica



Orodna vrstica služi kot meni in omogoča dostop do funkcij upravljanja, obveščanja agenta o prejetem sporočilu, prikazovanja ali skrivanja grafikonov in izbire nastavitev.

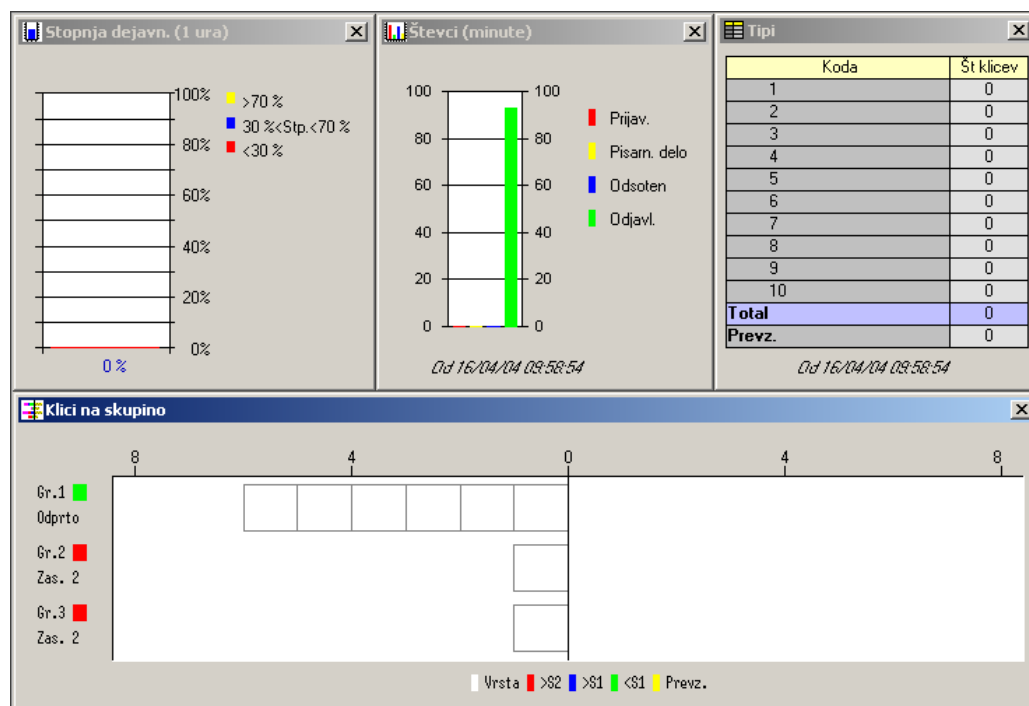
1.2.1.2 Vrstica z informacijami o klicu



Vrstica z informacijami o klicu prikazuje vse informacije, povezane s trenutnim klicem. Omogoča ročno izbiro prikaza podatkov o strankah in dodelitve tipa klica.

Application agent - uporaba

Grafi



Grafikoni agentu prikazujejo informacije o aktivnosti: stopnja aktivnosti, števci trajanja posameznega stanja, dodelitev tipa klicem, podatki o številu klicev na čakanju in klicev na skupino.

1.2.1.3 Vrstica stanja



Vrstica stanja prikazuje:

- stanje agenta
- številko povezanega telefonskega aparata
- stanje omrežne povezave s komunikacijskim strežnikom
(če je povezava vzpostavljena, je prikazan , če ni vzpostavljena pa )
- datum klica.

1.2.2 Application Agent – zagon

Ob prvem zagonu Application agenta je prikazano okno povezave.

Izpolniti je treba polja:

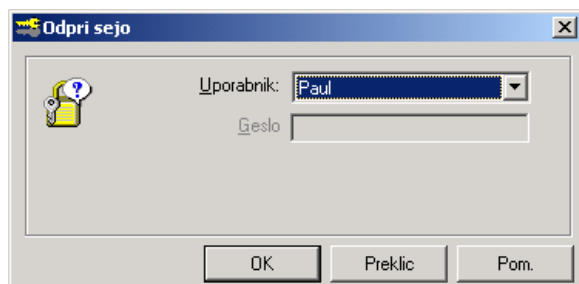
- ime komunikacijskega strežnika, ki je v omrežju viden
- uporabljena IP vrata (privzeta 20772)
- številka telefonskega aparata, povezanega z računalnikom agenta

Ti parametri so nameščeni v agentov računalnik in začnejo veljati ob naslednjem zagonu.

Opomba: Povezava z Application agentom lahko spodleti, če je število licenc Application agenta nižje od števila agentov, ki se želijo prijaviti.

1.2.2.1 Geslo

Agent se identificira v klicnem centru.



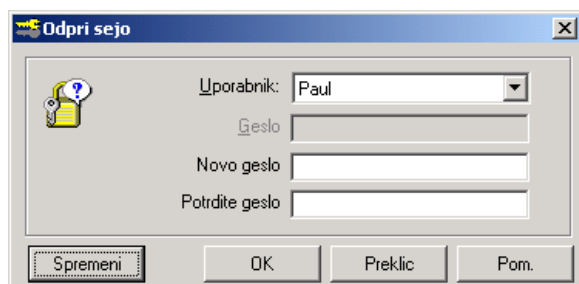
Po identifikaciji vnese ime in geslo. Lahko se prijavi na katero koli delovno mesto (delovanje free-seating).

Če je območje za vnos gesla neaktivno, to pomeni, da agent nima gesla. Če klikne **V redu**, lahko pride v Application agenta.

Opomba: Odpiranje seje lahko spodleti, če je agent že povezan na drugem telefonskem aparatu ali če aparat uporablja drug agent. Agent lahko vseeno odpre sejo. V tem primeru je mogoče dvoje: ali se prekine povezava s telefonskim aparatom, na katerega je povezan, ali pa se sprostí telefonski aparat, ki ga uporablja drug agent.

1.2.2.2 Sprememba gesla

Agent lahko spreminja geslo aplikacije. Če je geslo že izbrano, se prikaže gumb **Spremeni**. Če agent klikne **Spremeni**, se odpre novo okno, ki omogoča vnos in potrditev novega gesla.



S klikom na **V redu** je novo geslo shranjeno in zagnan je Application agent.

*Opomba: Gumb **Spremeni** je dostopen, če je odgovorna oseba v klicnem centru to možnost potrdila na zaslonu **Pravice agenta** v programu **Konfiguracija za Application agent**.*

Odgovorna oseba v klicnem centru lahko geslo izbriše. V tem primeru agent zažene Application agenta brez vnosa gesla ali pa geslo spremeni

1.2.3 Application agent – zapiranje

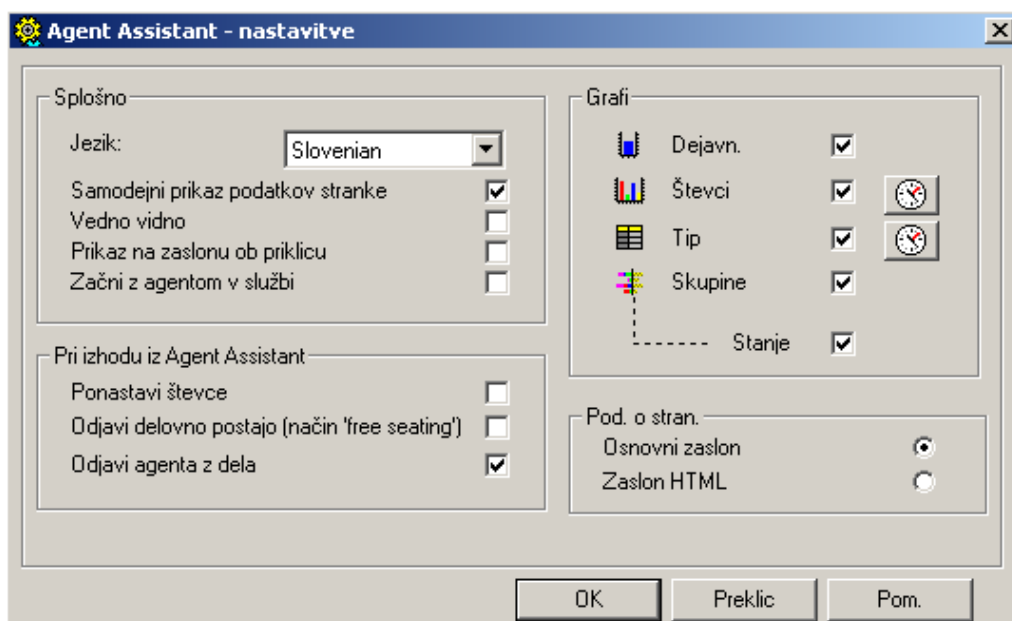
Ko agent zapre program Application agent, se odpre potrditveno okno. Če je potrjeno zapiranje aplikacije, se stanje agenta spremeni glede na nastavljene parametre delovnega okolja. Če na zaslonu Nastavitve delovnega okolja:

- ni potrjeno nobeno polje, se ob prekinitvi povezave z Application agentom stanje ne spremeni.
- Potrjeno je polje **Odjavljen**: Application agent se zapre in agent je samodejno odjavljen. Agent ima možnost, da prek svojega telefona začne z delom in tako postane aktiven.
- Potrjena so polja **Odjavljen** in **Ni v službi**: agentu se samodejno spremeni stanje v »Ni v službi« in klicni center ne upravlja več klicev tega telefonskega aparata. Če agent ponovno želi uporabljati ta terminal (kot telefonski aparat, ki ga upravlja klicni center), mora uporabiti Application agent in se prijaviti na terminal.

1.2.4 Nastavitve delovnega okolja

Prilagajanje agentu omogoča konfiguracijo delovnega okolja.

Za dostop do prilagajanja kliknite gumb 



Na voljo so parametri v teh območjih:

Splošno

- Uporabljeni jezik v Application agentu.
- Samodejni prikaz kartice s podatki o stranki (če je na voljo, odvisno od pravic).
- Vedno prikaži Application agenta v ospredju.
- Ob klicu vedno prikaži Application agenta v ospredju.

- Če je Application agent minimiran ali ga prekriva drugo aktivno okno, bo prikazan v ospredju.
- Če se ob prejemu klica prikaže sporočilo ali prisilna sprememba stanja.
- Prijava agenta ob zagonu Application agenta. Če polje ni potrjeno, je agent privzeto odjavljen.

Pri izhodu iz Application agenta

- Ponastavitev števecov ob izhodu iz aplikacije ali na zahtevo.
- Specifikacija načina free-seating.
- Odjava ob izhodu iz Application agenta.

Opomba: Funkcija »Odjavljen« je uporabljena v stalnem načinu – če je agent stalno prijavljen na istem terminalu.

Podatki o strankah

- Standardni zaslon ali zaslon HTML s podatki o strankah.

Grafikoni

- Vrste grafikonov s stopnjo dejavnosti, števcji, tabelo tipov in skupinami (agent lahko prikaže čakalno vrsto s stanjem skupin ali brez njega.)

Gumbi  desno od potrjitvenih polj **Števci** in **Tipi** omogočajo ponastavitev vrednosti števecov.

1.3 Opis funkcij

1.3.1 Upravljanje dejavnosti agenta

Funkcija upravljanja agentu omogoča prijavo na ACD in spreminjanje stanja iz lastnega računalnika z enim klikom. Za ta dejanja ne potrebuje telefonskega aparata. Za upravljanje uporablja gumbne orodne vrstice.

1.3.1.1 Sprememba stanja

Funkcija spremembe stanja je dostopna iz orodne vrstice:

- prijavljen



Agent čaka na klice, pripravljen je na sprejem klica ACD.

- pisarniško delo



Agent ni prisoten v komunikaciji, vendar opravlja pisarniško delo, ki sledi klicu ACD. Med tem časom agentu ni dodeljen noben klic.

- trenutno odsoten

Application agent - uporaba



Agentu ni dodeljen noben klic, ker je odsoten; ima odmor.

– odjavljen



Agent ne sprejema klicev ACD; je odjavljen, vendar še vedno povezan s terminalom.

Vrstica stanja v spodnjem delu orodne vrstice prikazuje stanje agenta. Ta vrstica prikliče telefonsko številko agentovega telefona:

Opomba: Če agent ne pripada nobeni skupini, so vsi gumbi za spremembo stanja neaktivni.

1.3.1.2 Skupine

Agentom so klici dodeljeni glede na njihovo skupino.

Ta gumb  agentu omogoča prijavo v novo skupino in odjavo iz nekaterih drugih skupin.



Seznam skupin je prikazan v obliki gumbov. Pritisnjen gumb (svetlosive barve) prikazuje, da je agent član skupine. Če gumb ni pritisnjen, agent ne pripada nobeni skupini.

Skupine, ki jim agent pripada, so razvrščene v oklepaju v naslovni vrstici Application agenta.

*Opomba: Ta funkcija je na voljo, če je odgovorna oseba v klicnem centru na zaslonu **Pravice agentov** nastavila to možnost*

1.3.1.3 Informacije



Ta utripajoča slika  pomeni, da je agent prejel sporočilo.

S klikom ikone prikažete sporočilo.

Do spremembe je prišlo brez vednosti agenta: prisilna sprememba stanja; nova dodelitev skupine ACD. To se lahko zgodi, ko odgovorna oseba v klicnem centru v aplikaciji konfiguracije klicnega centra spremeni skupine, ki jim pripada agent.

Slika utripa, dokler agent ne prebere sporočila in klikne gumba **OK**.

1.3.2 Informacije o klicih

Če klic sprejme agent, se na zaslonu prikaže vrstica z informacijami o klicu.



Opis informacij

V vrstici so prikazani:

- : številka klicatelja.
- : klicana številka.
- : koda stranke (ki jo prestreže agent).
- : klicana skupina ACD.
- : čakalni čas v vrsti.
- : čas pogovora, ki teče od trenutka odgovora agenta.

Tip klica

Klicu ACD lahko agent dodeli tip med pogovorom.

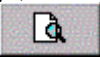
Za dodelitev tipa klica agent iz spustnega menija v vrstici z informacijami o klicu, ki vsebuje vse kode tipov, izbere kodo klica.

Agent lahko med pogovorom ACD izvede več dodelitev tipa, vendar ostane v veljavi tisti tip, ki je dodeljen v trenutku prekinitve klica.

Opomba: Ko je klic končan, mu ni več mogoče dodeliti tipa. Tip mora biti dodeljen med pogovorom ACD.

*Opomba: Ta funkcija je na voljo le, če je odgovorna oseba v klicnem centru na zaslonu **Pravice agentov** nastavila to možnost.*

Prikaz podatkov

Če je pojavno okno na voljo, vendar ni prikazano samodejno, lahko agent prikaže podatke stranke, če klikne .

Ta gumb je namenjen ponovnemu prikazu že prikazanih podatkov o stranki ali novemu prikazu, če je bilo pojavno okno zaprto pred koncem pogovora ACD.

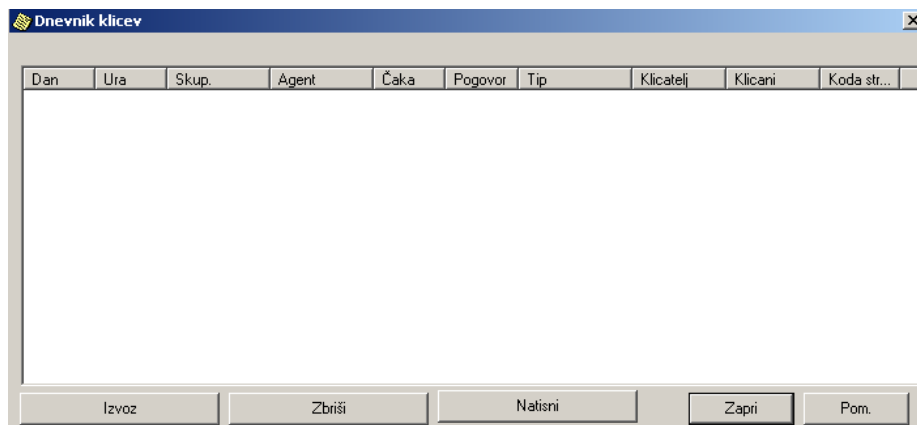
Za več informacij o nastavitvah podatkov o strankah si oglejte

1.3.3 Dnevnik klicev

Do dnevnika klicev lahko pridete s klikom gumba , ki ga najdete v orodni vrstici.

Agent lahko pregleda seznam klicev ACD, ki jih je posredoval klicni center:

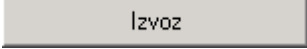
- sprejeti klici so napisani s črno,
- neodgovorjeni klici so napisani z rdečo.



Informacije o klicih, ki so na voljo, so:

- datum klica,
- ura klica,
- zahtevana skupina ACD (agent lahko pripada več skupinam),
- ime agenta, ki je prevzel klic,
- čakalni čas v vrsti,
- trajanje pogovora z agentom,
- koda tipa klica,
- prejeta številka (številka klicatelja),
- številka, ki jo je poklicala stranka (številka klicnega centra),
- koda stranke, če jo je vnesel agent med klicem.

Klici so prikazani v kronološkem vrstnem redu. Za razvrstitev dnevnika kliknite naslov stolpca, ki ga želite razvrstiti. Privzeta je padajoča nastavitev. Z novim klikom na isti stolpec se informacije razvrstijo naraščajoče.

Gumb  omogoča ustvarjanje datoteke **journal.txt** (privzeto ime), z informacijami dnevnika klicev. Vsako polje te besedilne datoteke je ločeno s tabulatorjem. Ime in pot do datoteke je mogoče spremeniti.

Gumb  omogoča brisanje vsebine dnevnika klicev. Odgovorna oseba klicnega centra lahko nastavi samodejno ali periodično brisanje dnevnika klicev tako, da na kartici **Splošno** zaslona konfiguracije za Application agent navede najvišje število dni shranjevanja klicev.

Gumb  omogoča tiskanje dnevnika klicev.

Opomba: Ta funkcija je na voljo le, če je odgovorna oseba klicnega centra med konfiguracijo pravic agentov nastavila to možnost.

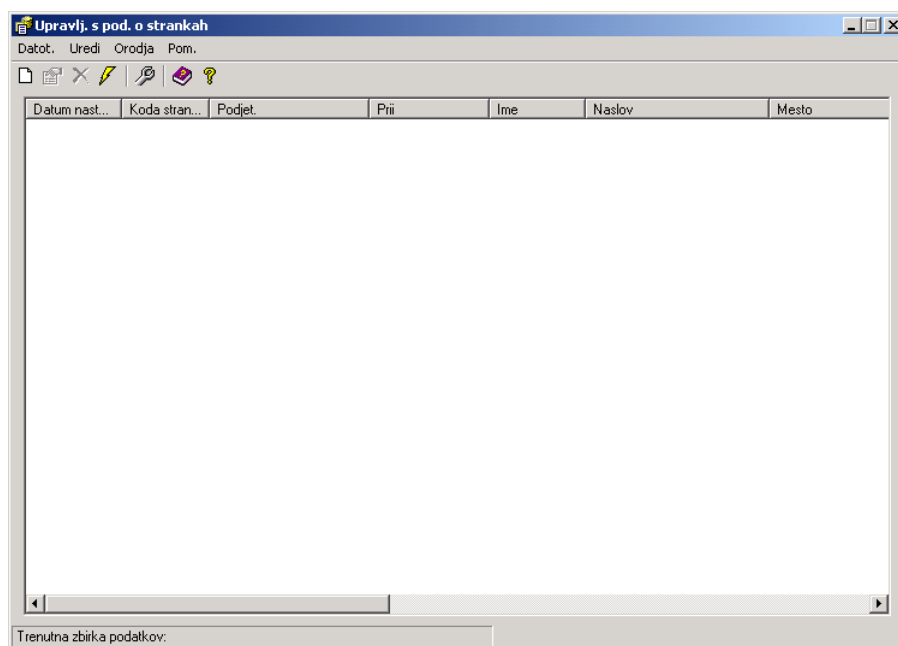
1.3.4 Upravljanje podatkov o strankah

Za dostop do upravljanja podatkov o strankah kliknite . Uporabnik ima pravice agenta ACD, ki je zagnal program Application agent; gre za pravice za spreminjanje podatkov in opomb, ki jih je dodelila odgovorna oseba v klicnem centru.

1.3.4.1 Vmesnik za upravljanje podatkov o strankah

Ta zaslon omogoča upravljanje podatkov o strankah s spreminjanjem, ustvarjanjem in brisanjem kartic.

Če dvokliknete miškino tipko ali pritisnete tipko Enter, se prikaže kartica s podatki o stranki.



Orodna vrstica in meniji omogočajo te funkcije:

- : ustvarjanje nove kartice
- : sprememba kartice
- : brisanje kartice

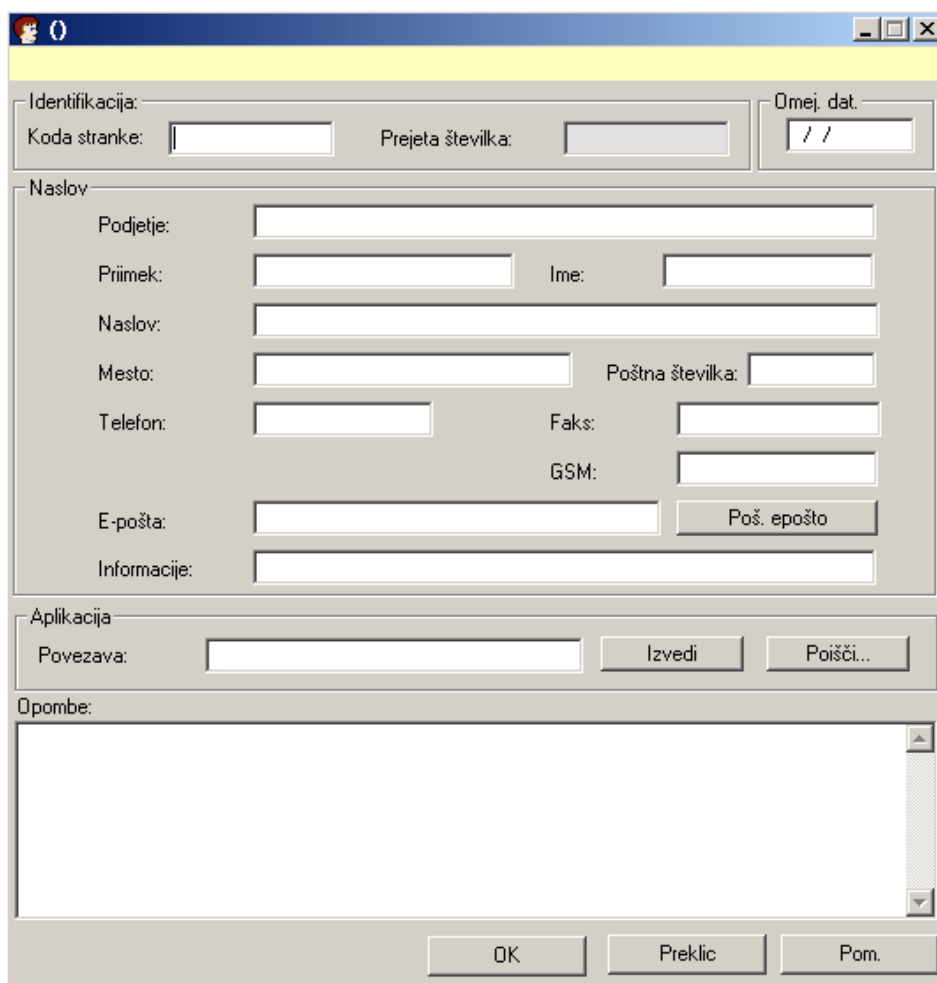
Application agent - uporaba

- : posodabljanje seznama kartic
- : stiskanje in popravljanje zbirke podatkov
- : pomoč

Seznam kartic lahko prikažete s klikom začetka stolpca.

1.3.4.2 Standardna kartica s podatki o strankah

Ta kartica omogoča vnos ali spremembo informacij o stranki ali drugem podjetju.



V območju **Identifikacija** so navedene informacije o kodi stranke in prejeti številki.

Območje **Omej. dat.** ima le informativno vrednost. Datum ni povezan z nobeno funkcijo, uporablja se npr. za prikaz datuma prenehanja pogodbe s stranko.

V območju **Naslov** so navedeni podatki o stranki (podjetje, naslov, telefonska številka, e-pošta ...).

Polje **Povezava z aplikacijo** omogoča povezavo z datoteko ali programom, npr. z Excelom ali Wordom.

1.3.4.3 HTML kartica s podatki o stranki

Alternativa standardni kartici s podatki o stranki je zaslon HTML.

Ta kartica je prikazana v privzetem spletnem brskalniku sistema Windows. Njena osnovna značilnost je, da je ni mogoče spreminjati. Vrsto prikaza izbere agent med konfiguracijo nastavitve delovnega okolja programa Application agent.

1.3.5 Pojavno okno

Ob prisotnosti klica ACD Application agent omogoča prikaz kartice s podatki o stranki.

Odgovorna oseba v klicnem centru izbere način prikaza kartice s podatki v splošni konfiguraciji za Application agent, na kartici **Splošno**.

Če agent potrdi možnost **Samodejni prikaz podatkov stranke** na zaslonu nastavitve delovnega okolja, so podatki prikazani samodejno. Agent lahko klikne gumb kartice s podatki v vrstici z informacijami o klicu, če klic ACD poteka.

Podatki so lahko prikazani na tri načine: integrirani način, povezani način ter specifični način.

Integrirani način

Z Application agentom dobite tudi orodje za **upravljanje podatkov o strankah**, ki omogoča prikaz podatkov o strankah v integriranem načinu. Na voljo sta dva načina prikaza podatkov:

- osnovni zaslon
- zaslon HTML.

Izbira vrste prikaza podatkov se izvede v nastavitvah delovnega okolja. Vsak agent ima lastne nastavitve.

Pravico za spreminjanje podatkov o strankah in polj s **komentarji** določi odgovorna oseba v klicnem centru.

Podatki o strankah so prikazani glede na številko klicatelja. Če številke klicatelja ne vsebuje nobena zbirka podatkov, je prikazana nova kartica. Agent jo lahko izpolni in vnese v bazo, čeprav mu odgovorna oseba v klicnem centru ni dodelila pravice za spreminjanje kartic s podatki o strankah.

Opomba: Zaslon HTML ne omogoča nobenega vnosa, spremembe ali posodabljanja podatkov o strankah.

Integrirani način je mogoč le v omrežni konfiguraciji (skupna raba podatkov o strankah).

Delovanje je odvisno od zmogljivosti in značilnosti obstoječe omrežne infrastrukture.

Povezani način

Skupaj z Application agentom dobite tudi skript, ki omogoča prikaz kartice stika iz MS Outlooka. Ta skript (datoteka script.vbs v namestitvenem imeniku Application agenta) je napisan v jeziku VBScript. Tak način povezave omogoča enostavno uporabo. Vse spremembe skripta lahko izvedete brez spremembe Application agenta.

Opomba: Pravice za spreminjanje podatkov o strankah se ne nanašajo na ta način delovanja.

Specifični način

Ta način omogoča povezavo med Application agentom in drugo aplikacijo. Veliko podjetij uporablja lastne programe za upravljanje podatkov o strankah.

Če želite povezati Application agenta z drugo aplikacijo, mora odgovorna oseba v klicnem centru določiti aplikacijo, ki jo bo ob prejemu klica ACD poklical Application agent. Ob dodelitvi klica agentu povezan Application agent izvede ukazno linijo, ki je navedena v tej rubriki. Temu sledita še 2 klicu lastna parametra, številka klicatelja in klicana številka.

Zgradba je taka:

program [možnost] /1:številka_klicatelja /2:klicana_številka

Privzeto »program [možnost]« pomeni »Wscript.exe post_it.vbs«

1.3.6 Statistike dejanj

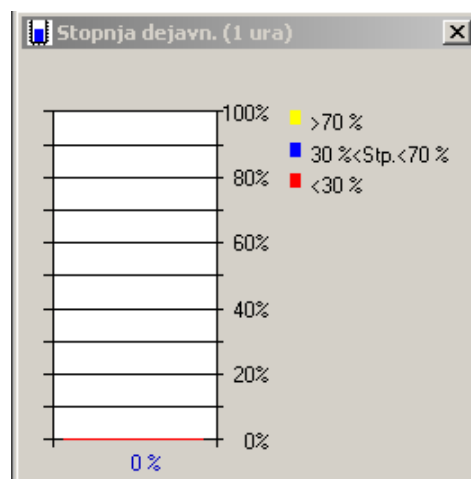
Gumb **Monitoring** omogoča agentu prikazovanje ali skrivanje statistik, izbranih v nastavitvah delovnega okolja. Statistike so prikazane v realnem času.

Grafikone je mogoče prikazati, če je odgovorna oseba v klicnem centru nastavila možnosti na zaslonu **Pravice agenta** v programu **Konfiguracija za Application agent**. Velikost prikazanih oken je samodejno prilagojena zahtevanim statistikam.

1.3.6.1 Dejavnosti

Ta grafikon predstavlja stopnjo dejavnosti agenta za zadnjo uro ali pol ure. Stopnja dejavnosti agenta je definirana kot pretečeni čas za komunikacijo ACD v dani časovni enoti deljeno z dano časovno enoto. Časovno enoto za izračun določi odgovorna oseba v klicnem centru ob konfiguraciji klicnega centra.

Časovna enota je prikazana v naslovu okna (pol ure ali ena ura).



Barva grafikona se spreminja glede na vrednost stopnje.
Privzete barve so:

- Rdeča, če je stopnja nižja od T1
- Modra, če je stopnja med T1 in T2

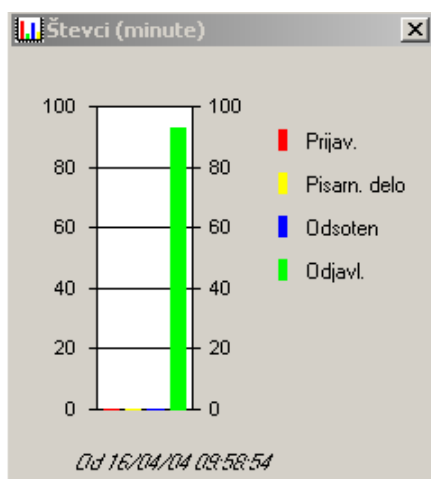
- Rumena, če je stopnja višja od T2

Odgovorna oseba v klicnem centru lahko barve grafikona spreminja na kartici **Barve**, vrednosti T1 in T2 pa na kartici **Splošna** zaslonu splošne konfiguracije za Application agent.

1.3.6.2 Števci

Grafikon **Števci** prikazuje pretečeni čas za agenta v 4 stanjih:

- prijavljen
- pisarniško delo
- trenutno odsoten
- odjavljen.



Enote grafikona so ure, minute ali dnevi – odvisno od najvišje vrednosti števca.

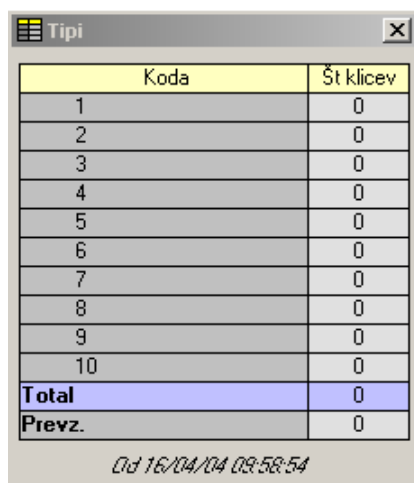
Agent lahko števce kadar koli ponastavi na nič na zaslonu nastavitve delovnega okolja. Prav tako jih lahko ponastavi na zahtevo ali vsakokrat, ko se odjavi iz Application agenta. V tem primeru je datum ponastavitve števecv datum zadnjega zagona Application agenta.

Opomba: Vrednost števca stanja se spremeni, ko je Application agent zagnan.

1.3.6.3 Tipi

Tabela **Tipi** prikazuje število klicev glede na tip. Prav tako je prikazano število prevzetih klicev.

Application agent - uporaba



Koda	Št klicev
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Prevz.	0

Od 16/04/04 09:58:54

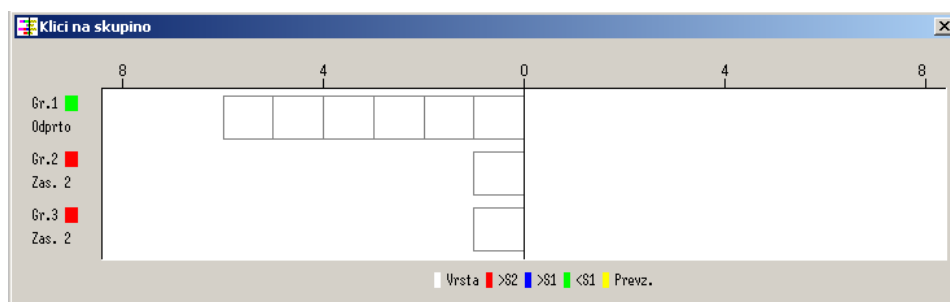
Agent lahko števec kadar koli ponastavi na nič na zaslonu nastavitve delovnega okolja. Števci so ponastavljeni na zahtevo ali vsakokrat, ko agent zapusti Application agenta. V tem primeru je datum ponastavitve števecv datum zadnjega zagona Application agenta

Za več informacij o dodeljevanju tipov klicem si oglejte Informacije o klicih.

1.3.6.4 Skupine

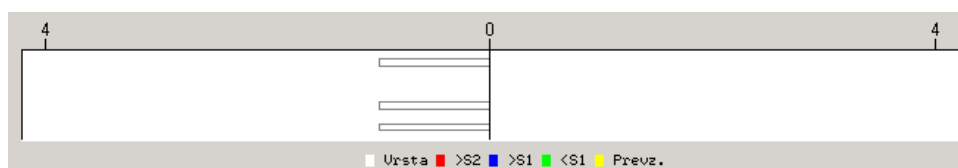
Ta grafikon je posodobljen v določenem realnem času.

- Stanje skupin agenta
- Najdaljša dolžina čakalne vrste
- Število prejetih klicev po skupinah (vodoravni histogram).



1.3.6.5 Čakalna vrsta

Čakalna vrsta omogoča prikaz stanja čakalne vrste v barvah.



Čakalna vrsta in klici na čakanju, razdeljeni glede na prag S1 in S2, so prikazani levo od vrstice 0. Vrednost pragov je mogoče nastaviti v klicnem centru. Prejeti klici so prikazani desno od vrstice 0.

Pragova S1 in S2 določata čas, od katerih se računa število klicev na čakanju.

Privzete barve so:

- Bela : največja dolžina čakalne vrste
- Rdeča : število klicev, katerih čakalni čas je večji od S2
- Modra : število klicev, katerih čakalni čas je višji od S1
- Zelena : število klicev, katerih čakalni čas je nižji od S1
- Rumena : število prejetih klicev

Barve lahko spremeni odgovorna oseba v klicnem centru na kartici **Barvena** zaslonu Application agent - splošna konfiguracija.

1.3.6.6 Stanje skupin

Ob nazivu skupine levo od histograma je prikazan barvni pravokotnik. Barva pravokotnika prikazuje stanje skupine.



Privzete barve so:

- Siva : zaprta skupina
- Zelena : odprta skupina
- Oranžna : zasičena skupina pred časovno zakasnitvijo razporejanja sporočil; manj kot 20 sekund
- Rdeča : zasičena skupina po časovni zakasnitvi razporejanja sporočil; več kot 20 sekund

Barve lahko spremeni odgovorna oseba v klicnem centru na kartici **Barve** na zaslonu Application agent - splošna konfiguracija.

Agent lahko izbere prikaz stanja skupin (skrito ali prikazano) v nastavitvah delovnega okolja.

Application agent - konfiguracija

2.1 Uvod v konfiguracijo za Application agent

Aplikacija **Konfiguracija za Application agent** je namenjena odgovorni osebi v klicnem centru. Ponuja prijazen vmesnik za nastavitev vseh parametrov Application agenta.

Opomba: Naenkrat lahko v omrežju deluje le en primerek aplikacije.

Ta aplikacija upravlja naslednje funkcije:

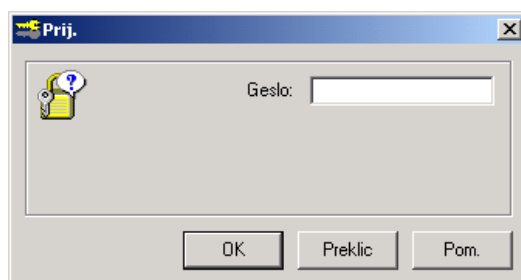
- Splošni parametri Application agenta (npr. način združevanj v zbirki podatkov)
- Barve grafikonov za statistike ACD (enake za vse agente)
- Pravice vsakega agenta ACD

2.2 Zagon konfiguracije

Ob zagonu konfiguracije za Application agent se prikaže okno **Prijava**, v katerega se prijavi odgovorna oseba klicnega centra. Za vzpostavitev zveze je treba vnesti geslo. Privzeto nastavljeno geslo je help1954.

Opomba: Če ste geslo izgubili, ga je mogoče ponovno inicializirati prek PM5 z dostopom do menija ACD splošni parametri in Vzdrževanje.

Po vnosu gesla kliknite gumb **Spremeni**.



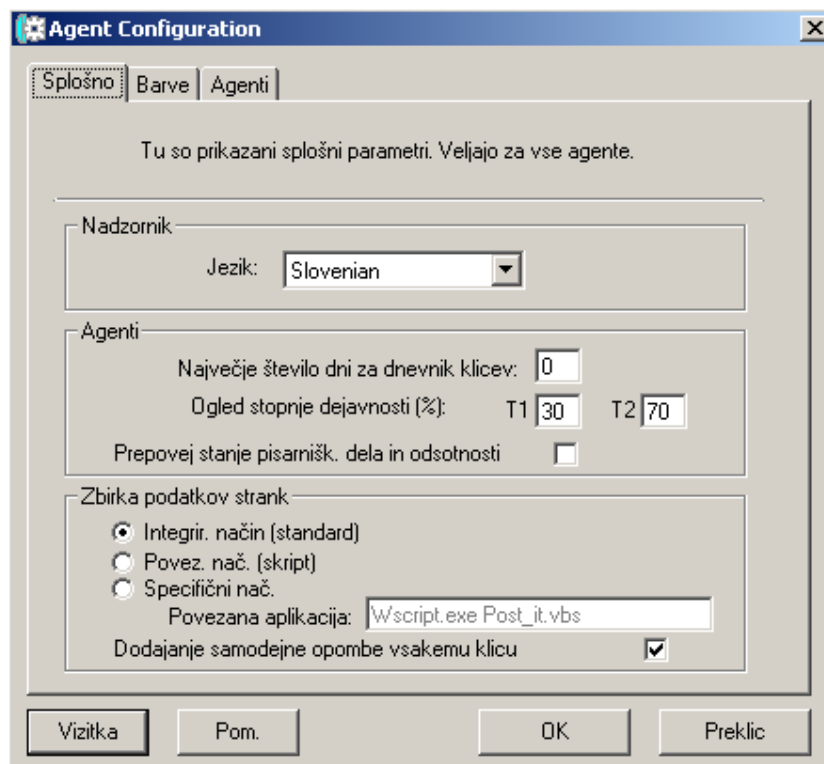
Če gesla ni, je gumb **Spremeni** prikazan kot neaktiven in območje za vpis gesla je neaktivno. Vedno je priporočljivo vnesti geslo odgovorne osebe klicnega centra in ga skrbno varovati.

Odgovorna oseba klicnega centra lahko za vnos novega gesla klikne **Spremeni** in nato vnos potrdi.

2.3 Application agent – splošna

Okno konfiguracije za Application agent je sestavljeno iz treh kartic:

- **splošno**
- **barve**
- **agenti**



Kartica Splošno

Ta kartica je sestavljena iz treh območij:

- **Nadzornik**

Nadzornik (odgovorna oseba v klicnem centru) s spustnim menijem **Jezik** določi jezik, ki ga želi uporabiti v tem programu.

- **Agenti**

Odgovorna oseba v klicnem centru navede **najvišje število dni**, ki naj bodo shranjeni v dnevniku klicev. Vsak agent razpolaga z dnevnikom, ki mu omogoča vpogled v seznam zadnjih klicev, ki jih je sprejel. Če uporabite vrednost »0«, se vsebina dnevnika ne briše ali pa se briše periodično. Priporočljivo je, da vsebino dnevnika klicev brišete na nekaj dni in tako prihranite prostor, ki ga zaseda v računalniku agenta ACD. Dovoljene so vrednosti med 0 in 30.

- Področje **Ogled stopnje dejavnosti** omogoča odgovorni osebi v klicnem centru spremembo vrednosti pragov T1 in T2 na grafikonih, ki prikazujejo stopnjo

dejavnosti. Te vrednosti so izražene v odstotkih in določajo pragove spremembe barve na grafikonu.

- **Prepovej stanje pisarnišk. dela in odsotnosti**; to potrditveno polje omogoča, da se agentom prepove uporaba stanj »Pisarniško delo« in »Trenutno odsoten«. Agenti, ki uporabljajo stanje »Pisarniško delo« in »Trenutno odsoten«, so všeti v izračun dolžine čakanja v vrsti. Agenti, ki uporabljajo stanje »Odjavljen«, niso všeti.

Opomba: Ti parametri so za vse agente ACD enaki.

– Zbirka podatkov strank

Odgovorna oseba v klicnem centru ureja način združevanja zbirk. Na voljo so trije načini:

- **Integriran način** (standardni): Ta način je privzet. Skupaj z Application agentom dobite tudi program za upravljanje podatkov o strankah (GestFiche.exe), ki omogoča shranjevanje osnovnih informacij o strankah in ob prejemu klica zagotavlja prikaz kartice (*pojavno okno*).
- **Povezani način** (skript): ta način omogoča izvedbo skripta (Windows Scripting Host) ob prejemu klica in kliku gumba **Upravljanje s podatki o strankah** v Application agentu. Application agent je privzeto opremljen s skriptno datoteko. Uporabljen je jezik VBScript. Odgovorna oseba v klicnem centru spremeni skriptno datoteko tako, da jo prilagodi funkcijam aplikacije. Ta način se običajno uporablja za dostop do zbirke podatkov strank, ki jo vsebuje MS Outlook. Tak način povezave omogoča enostavno uporabo. Vse spremembe skripta lahko izvedete brez spremembe Application agenta. Za dodatne informacije o uporabi prilagojenih skriptov se obrnite na prodajalca.
- **Specifični način**: ta način omogoča povezavo med Application agentom in drugo aplikacijo. Veliko podjetij uporablja lastne programe za upravljanje podatkov o strankah. Tako lahko odgovorna oseba v klicnem centru določi aplikacijo, ki jo bo ob prejemu ACD klica priklical Application agent. Ob dodelitvi klica agentu povezan Application agent izvede ukazno vrstico, ki je navedena v tej rubriki, temu sledita še 2 klicu lastna parametra, številka klicatelja in klicana številka.

Zgradba je taka:

program [možnost] /1:številka_klicatelja /2:klicana_številka

Privzeto "program [možnost]" pomeni "Wscript.exe post_it.vbs"

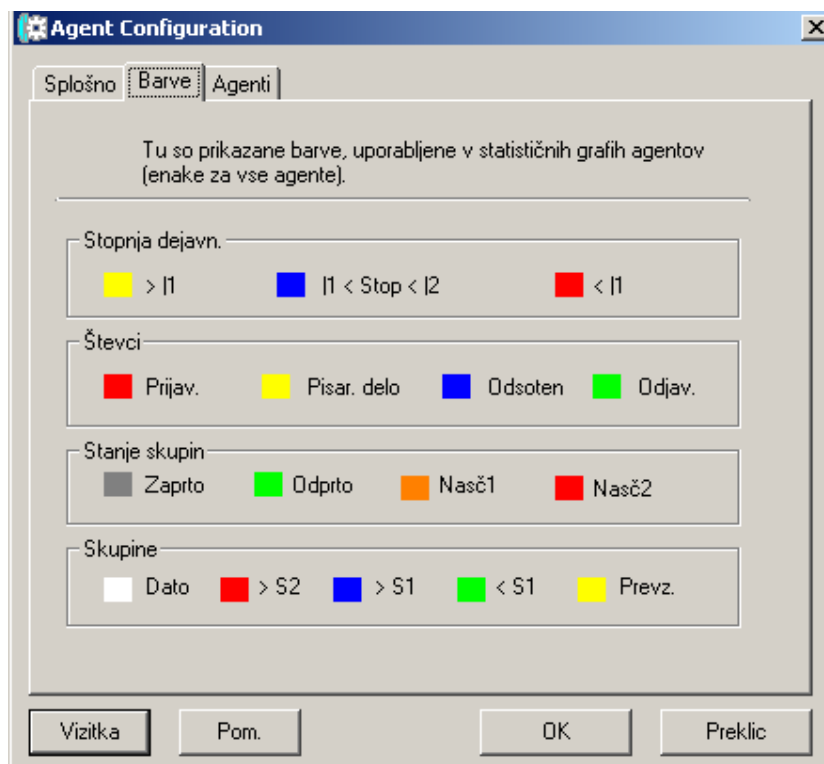
Dodajanje samodejne opombe vsakemu klicu. Če je to polje ob zadnjem klicu ACD potrjeno, je polje z opombo v zbirki podatkov samodejno izpolnjeno (pred prikazom kartice). V polje so vneseni datum, ura in agent, ki je prevzel klic.

Opomba: Ti parametri so za vse agente ACD enaki.

Kartica Barve

Kartica **Barve** omogoča izbiro vseh barv v grafikonih, ki se uporabljajo za prikaz statistik Application agenta. To so grafikoni **Stopnja dejavnosti** agentov, **Števci** trajanja stanj, stanj skupin in čakanja v vrsti.

Application agent - konfiguracija



The 'Agent Configuration' dialog box is shown with the 'Barve' (Colors) tab selected. It contains instructions and color-coded settings for agent statistics.

Tu so prikazane barve, uporabljene v statističnih grafih agentov (enake za vse agente).

Stopnja dejavn.

> I1 I1 < Stop < I2 < I1

Števci

Prijav. Pisar. delo Odsoten Odjav.

Stanje skupin

Zaprto Odprto Nasč1 Nasč2

Skupine

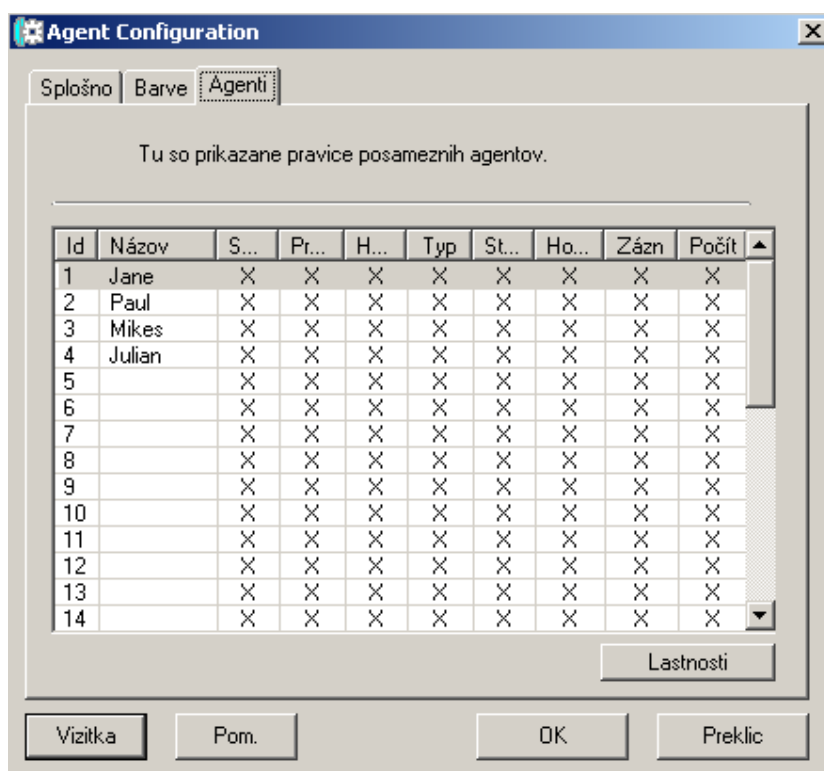
Dato > S2 > S1 < S1 Prevz.

Buttons: Vizitka, Pom., OK, Preklic

Opomba: Ti parametri so za vse agente ACD enaki.

Kartica Agenti

V tem oknu so navedeni vsi agenti. Privzeto Application agent upravlja 32 agentov ACD. Vsak agent ima svoj **Identifikator** in **Ime**. Te parametre lahko spreminja le odgovorna oseba v klicnem centru s pomočjo modula konfiguracije za klicni center.



The 'Agent Configuration' dialog box is shown with the 'Agenti' (Agents) tab selected. It displays a table of agents and their permissions.

Tu so prikazane pravice posameznih agentov.

Id	Názov	S...	Pr...	H...	Typ	St...	Ho...	Zázn	Počít
1	Jane	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Paul	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Mikes	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Julian	X	X	X	X	X	X	X	X
5		X	X	X	X	X	X	X	X
6		X	X	X	X	X	X	X	X
7		X	X	X	X	X	X	X	X
8		X	X	X	X	X	X	X	X
9		X	X	X	X	X	X	X	X
10		X	X	X	X	X	X	X	X
11		X	X	X	X	X	X	X	X
12		X	X	X	X	X	X	X	X
13		X	X	X	X	X	X	X	X
14		X	X	X	X	X	X	X	X

Buttons: Vizitka, Pom., OK, Preklic

Lastnosti

Oznake, uporabljene na začetku stolpcev, pomenijo:

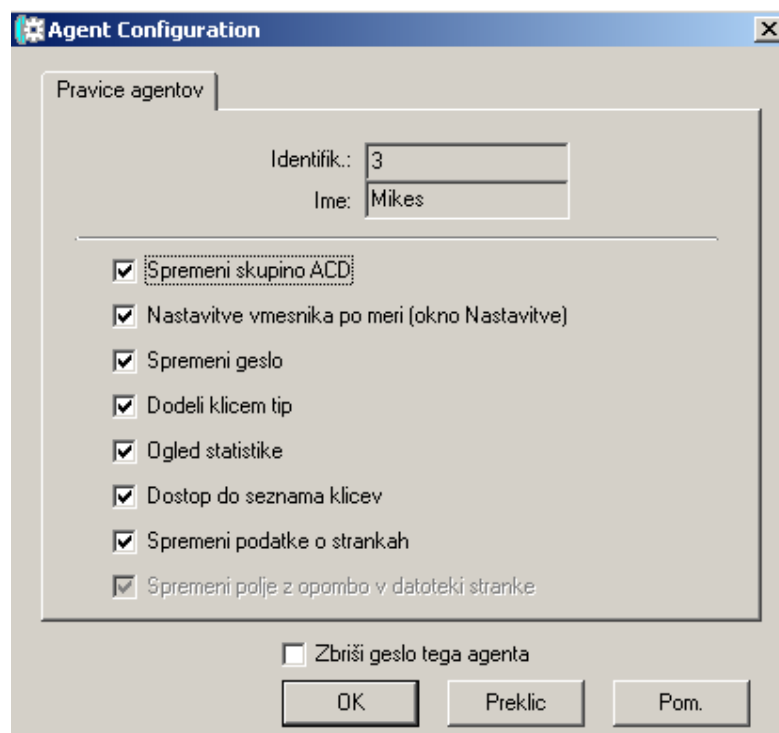
- **Last** : prilagajanje vmesnika (okno Lastnosti).
- **Gsl** : sprememba gesla
- **Tip** : dodeli klicem tip
- **Stat** : prikaži statistike
- **Klic** : dostop do dnevnika klicev
- **Dato** : spreminjanje podatkov o strankah
- **Kom** : spreminjanje polja komentar na kartici s podatki o stranki

Če želite spremeniti **Pravice agenta**, izberite agenta ACD in kliknite gumb **Lastnosti**.

2.4 Konfiguracija pravic agenta

Potrditvena polja kartice **Pravice agenta** omogočajo potrditev ali preklic dodeljene pravice.

Opomba: Odgovorna oseba klicnega centra lahko prek modula konfiguracije za klicni center spremeni ime agenta.



- **Spremeni skupino ACD**

Ta pravica omogoči prikaz gumba  v orodni vrstici Application agenta, ter agentu omogoči dostop do okna s spremembami za Skupine.

– **Prilagajanje vmesnika (okno Lastnosti)**

Ta pravica omogoči prikaz gumba  v orodni vrstici Application agenta ter agentu omogoči dostop zaslona z nastavitvami delovnega okolja.

– **Spremeni geslo**

Ta pravica agentu omogoča spremembo gesla za zagon Application agenta.

– **Dodeli klicem tip**

Ta pravica omogoča prikaz spustnega menija v Application agentovi vrstici z informacijami o klicu, kjer lahko agent dodeli klicem tip.

– **Prikaži statistike**

Ta pravica omogoča prikaz gumba  v orodni vrstici Application agent, kjer lahko agent poveča okno Application agenta ter prikaže grafikone za statistike dejanje ACD (»Stopnja dejavnosti«, »Števci«, »Tipi« in »Skupine«).

– **Dostop do dnevnika klicev**

Ta pravica omogoči prikaz gumba  v orodni vrstici Application agenta ter agentu omogoči dostop do okna Dnevnika klicev.

– **Spreminjanje podatkov o strankah**

Ta pravica je na voljo le v Integriranem načinu (standardni). Agent ima dostop do branja in vnašanja podatkov v zbirko podatkov o strankah. Če ta pravica ni potrjena, ima agent vseeno vpogled v bazo s pojavnimi okni.

– **Spreminjanje polja komentar na kartici s podatki o stranki**

Ta pravica je na voljo le v Integriranem načinu (standardni). Agent ima dostop do branja in vnašanja podatkov v zbirko podatkov o strankah, kjer lahko spreminja polja s komentarji.

– **Brisanje agentovega gesla**

Ta pravica omogoča nadzorni osebi klicnega centra brisanje agentovega gesla.