

# Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikacija Nadzornik

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*

|            |                                                    |           |
|------------|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Aplikacija Nadzornik</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>1.1</b> | <b>Predstavitev aplikacije Nadzornik</b>           | <b>5</b>  |
| 1.1.1      | Povezovanje in prekinjanje                         | 6         |
| 1.1.2      | Vmesnik aplikacije Nadzornik                       | 6         |
| <b>1.2</b> | <b>Nadzor agentov</b>                              | <b>10</b> |
| 1.2.1      | Nastavitve agentov                                 | 10        |
| 1.2.2      | Dejavnosti agentov                                 | 12        |
| <b>1.3</b> | <b>Nadzorovanje klicev in skupin</b>               | <b>14</b> |
| 1.3.1      | Parametri skupin                                   | 14        |
| 1.3.2      | Razdeljevanje klicev                               | 16        |
| <b>1.4</b> | <b>Opazovanje linij</b>                            | <b>19</b> |
| 1.4.1      | Opazovanje stanja linij                            | 19        |
| <b>1.5</b> | <b>Prilagajanje prikaza</b>                        | <b>20</b> |
| 1.5.1      | Prilagajanje zaslona za razdeljevanje klicev       | 20        |
| 1.5.2      | Izbiranje agentov: po skupini                      | 20        |
| 1.5.3      | Izbiranje agentov: posamično                       | 21        |
| 1.5.4      | Prilagajanje prikaza stopnje dejavnosti agentov    | 21        |
| <b>2</b>   | <b>Uporaba sporočil</b>                            | <b>23</b> |
| <b>2.1</b> | <b>Opis sporočil</b>                               | <b>23</b> |
| <b>2.2</b> | <b>Izbira sporočil</b>                             | <b>23</b> |
| <b>2.3</b> | <b>Ustvarjanje novih sporočil</b>                  | <b>25</b> |
| 2.3.1      | Snemanje sporočil (.wav) prek osebnega računalnika | 25        |
| 2.3.2      | Snemanje sporočil ACD prek vmesnika aparata        | 26        |
| 2.3.3      | Pretvorba datoteke s sporočilom                    | 26        |
| 2.3.4      | Snemanje sporočil ACD prek vmesnika studia         | 26        |



## 1.1 Predstavitev aplikacije Nadzornik

Aplikacija Nadzornik v realnem času omogoča prikaz informacij, povezanih z dejavnostjo klicnega centra, ter istočasno omogoča spreminjanje parametrov, stanje in dodeljevanje agentov, skupin in klicev ACD ( Samodejno razdeljevanje klicev).

Tako imate v realnem času dostop do informacij, kot so število in stanje povezanih agentov, število klicev na čakanju, umaknjenih ali izgubljenih klicev, stanje in sestava skupin.

### **Funkcije**

Aplikacija Nadzornik omogoča izvajanje teh operacij:

#### **Opazovanje dejavnosti klicnega centra**

Aplikacija Nadzornik deluje kot orodje za takojšen nadzor stanja vaše ekipe. V realnem času lahko:

- Opazujete parametre agentov.
- Opazujete stanje agentov, dodeljenih telefonskim aparatom: prost, ima odmor, v obdelavi ali zaseden.
- Opazovanje dejavnosti agentov.
- Opazovanje stopnje dejavnosti agentov (grafični prikaz).
- Opazovanje razdeljevanja klicev (število klicev na čakanju, prejetih, obdelanih, opuščenih, umaknjenih klicev ter število izvedenih transakcij).
- Opazovanje stanja linij (vrata ACD).

#### **Upravljanje dejavnosti klicnega centra**

Prav tako lahko:

- Vsilite stanje agentom tako, da jih prijavite ali odjavite.
- Vsilite stanje skupinam tako, da jih odprete ali zaprete.
- Dodelite agente skupinam.
- Spremenite prioritete agentov v skupinah.

#### **Prilagodite prikaz oken za nadzorovanje klicnega centra**

Sedaj lahko:

- prilagodite zaslon za razdeljevanje klicev.
- prilagodite prikaz stopnje dejavnosti agentov.

*Opomba: Nadzornik ima prav tako lahko vlogo agenta. Vendar aplikacija Nadzornik v nobenem primeru ne zamenjuje Application Agenta.*

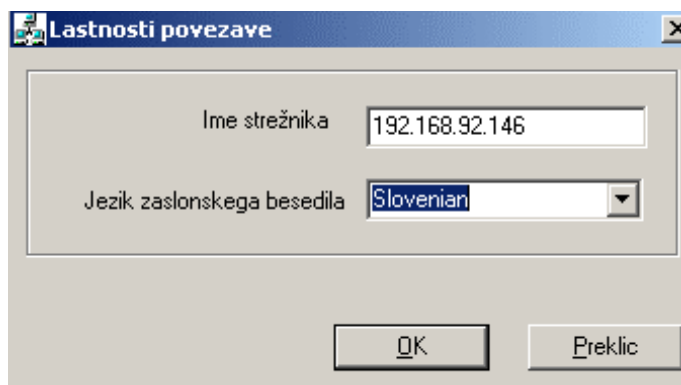
### 1.1.1 Povezovanje in prekinjanje

#### 1.1.1.1 Povezava z aplikacijo Nadzornik

##### Postopek

1. Na namizju kliknite ikono Supervisor console.

Prikaže se okno za povezavo.



2. V polje **Ime strežnika** vnesite ime ali IP naslov strežnika.
3. V meniju **Jezik zaslonskega besedila** izberite jezik.
4. Kliknite **V redu**.

Ko se prikaže okno za nadzorovanje, ste povezani.

Sedaj lahko nadzorujete dejavnosti klicnega centra.

#### 1.1.1.2 Prekinitev povezave z aplikacijo Nadzornik

##### Postopek

Če želite zapreti aplikacijo, v zgornjem desnem kotu okna kliknite .

Povezava z aplikacijo Nadzornik je bila prekinjena.

### 1.1.2 Vmesnik aplikacije Nadzornik

#### 1.1.2.1 Predstavitev vmesnika

Aplikacija Nadzornik vsebuje tri vrste zaslonov:

- Zaslona za opazovanje dejavnosti agentov ali skupin.
- Zaslona za prilagajanje prikaza okna za opazovanje.
- Zaslona za opazovanje stanja linij (vrata ACD).

## 1.1.2.2 Zaslona za opazovanje dejavnosti agentov ali skupin

Ta zaslon v realnem času prikazuje informacije o delovnih mestih agentov, skupinah in stopnjah dejavnosti (osveževanje vsako sekundo).

Sestavljeno je iz teh območij:

- zgornje območje
- območje Stopnja aktivnosti agentov
- območje Razdeljevanje klicev

### Zgornje območje

V zgornjem območju so v obliki tabele navedene splošne informacije o agentih, kot so številka, telefonska številka in ime, pa tudi informacije v realnem času (skupina, ki ji agent pripada, prioriteta v skupini, stopnja aktivnosti, stanje agenta, povezava z Application Agentom).

| Št. | Postaja | Ime    | Skupina | Pol.     | Stp. | Stanje          | PC |
|-----|---------|--------|---------|----------|------|-----------------|----|
| 1   | 102     | Jane   | 1 2 3   | 01 01 01 | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 2   |         | Paul   | 1       | 02       | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 3   | 101     | Mikes  | 1 6     | 03 03    | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 4   | 104     | Julian | 1       | 04       | 0 %  | Pisarniško delo |    |
| 5   | 105     |        | 1       | 05       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 6   | 106     |        | 1       | 06       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 7   | 107     |        | 1       | 07       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 8   | 108     |        | 1       | 08       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 9   | 109     |        | 1       | 09       | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 10  | 110     |        | 1       | 10       | 0 %  | Čaka na klic    |    |

Tabela omogoča :

- Opazovanje parametrov agentov
- Opazovanje parametrov agentov v realnem času.

Prav tako lahko, če je treba:

- vsilite stanje enemu ali več agentom,
- dodelite agente skupinam,
- spremenite prioritete agentov v skupinah.

### Območje Stopnja aktivnosti agentov

V tem območju je v obliki histograma ali prilagodljivega grafikona prikazana stopnja aktivnosti agentov:

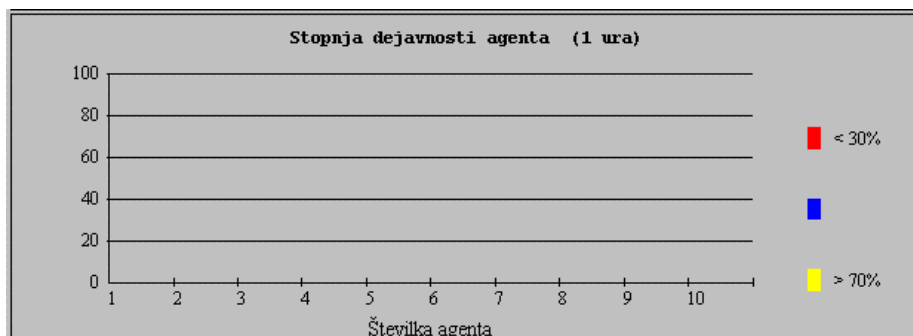


Tabela omogoča :

- Opazovanje stopnje dejavnosti agentov.

*Opomba: Ta zaslon lahko prilagodite.*

## Območje Razdeljevanje klicev

V tem območju je v obliki tabele prikazana porazdelitev klicev ACD po skupinah ACD:

- Stolpci predstavljajo skupine, izbrane v nastavitvah prikaza.
- Vrstice predstavljajo parametre klicev ter skupine.

|                           | Skupina 1  | Skupina 2  | Skupina 3 | Skupina 4  | Skupina 5 | Skupina 6 | Skupina 7 | Skupina 8 |
|---------------------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Odgov. klici              | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Klici, ki se usmerj.      | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Čas čakanja < čas presež. | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Čas čakanja > čas presež. | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| V čak. vrsti > S1         | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| V čak. vrsti > S2         | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Umaknjeni klici           | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Klici zunaj del.časa      | 0          | 0          | 0         | 0          |           |           |           |           |
| Stanje skupine            | Odprto (R) | Zaprto (R) | Zaprto    | Odprto (R) |           |           |           |           |
| Zasič. skup.              |            |            |           |            |           |           |           |           |
| Čaka na klic              |            |            |           |            |           |           |           |           |
| Umaknjen klic             |            |            |           |            |           |           |           |           |

Tabela omogoča :

- Opazovanje porazdelitve klicev (promet v realnem času).
- Vsiljevanje stanja skupinam, če je to potrebno.

*Opomba: Če želite z zaslona Agent preiti na zaslon Skupine, kliknite ustrezni gumb na dnu zaslona.*

### 1.1.2.3 Zaslon za prilagajanje

Ta zaslon omogoča prilagajanje prikaza oken za opazovanje.

Sestavljeno je iz teh območij:

- območje za izbiro agentov in skupin
- območje za prikaz agentov in izbranih skupin

- območje parametrov prikaza stopnje aktivnosti agentov

### Območje za izbiro agentov in skupin

To območje omogoča izbiro agentov ali skupin, ki so prikazani v oknih za opazovanje.

The screenshot shows a dialog box with two sections. The top section, titled 'Agent', contains two radio buttons: 'Po skupini' (selected) and 'Specifično'. The bottom section, titled 'Skupina', 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:** omogoča izbiro načina izbiranja agentov ali skupin.
  - **Po skupini:** omogoča izbiro agentov po skupini.
  - **Specifično:** omogoča izbiro posameznih agentov.
- **Skupina:** omogoča izbiro skupin, ki naj bodo prikazane v oknu za opazovanje skupin.

### Območje za prikaz agentov in izbranih skupin

V tem območju so navedeni izbrani agenti, ki so prikazani v oknih za opazovanje. Če je v območju za izbiranje agentov in skupin vključena možnost **Specifično**, so prikazani vsi agenti.

### Območje parametrov prikaza stopnje aktivnosti agentov

To območje omogoča prilagajanje grafike Stopnja dejavnosti agentov.

The screenshot shows a dialog box with two sections. The top section, titled 'Prag', contains a checked checkbox 'Prikaz' and two input fields: 'T1 = 30 %' and 'T2 = 70 %'. The bottom section, titled 'Na mreži', contains four radio buttons: 'Brez', 'Navpično', 'Vodoravno' (selected), and 'Oboje'.

- **Prag:** omogoča spreminjanje odstotka prikaza pragov T1 in T2:
  - **Pogled:** omogoča prikaz praga za pogled.
  - **T1 = :** omogoča vnos praga za prikaz T1.

- **T2 =** : omogoča vnos praga za prikaz T2.
- **Na mreži**: omogoča spreminjanje mreže grafike:
  - **Brez**: omogoča prikaz grafike brez mreže.
  - **Navpično**: omogoča prikaz grafike z navpično mrežo.
  - **Vodoravno**: omogoča prikaz grafike z vodoravno mrežo.
  - **Oboje**: omogoča prikaz grafike z navpično in vodoravno mrežo.

## 1.1.2.4 Zaslona za opazovanje stanja linij

Ta zaslon v realnem času prikazuje stanje linij (z osveževanjem vsako sekundo).

|    |                                     |  |    |                          |  |    |                          |  |
|----|-------------------------------------|--|----|--------------------------|--|----|--------------------------|--|
| 1  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 13 | <input type="checkbox"/> |  | 25 | <input type="checkbox"/> |  |
| 2  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 14 | <input type="checkbox"/> |  | 26 | <input type="checkbox"/> |  |
| 3  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 15 | <input type="checkbox"/> |  | 27 | <input type="checkbox"/> |  |
| 4  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 16 | <input type="checkbox"/> |  | 28 | <input type="checkbox"/> |  |
| 5  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 17 | <input type="checkbox"/> |  | 29 | <input type="checkbox"/> |  |
| 6  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 18 | <input type="checkbox"/> |  | 30 | <input type="checkbox"/> |  |
| 7  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 19 | <input type="checkbox"/> |  | 31 | <input type="checkbox"/> |  |
| 8  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | 20 | <input type="checkbox"/> |  | 32 | <input type="checkbox"/> |  |
| 9  | <input type="checkbox"/>            |  | 21 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 10 | <input type="checkbox"/>            |  | 22 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 11 | <input type="checkbox"/>            |  | 23 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |
| 12 | <input type="checkbox"/>            |  | 24 | <input type="checkbox"/> |  |    |                          |  |

Če želite namesto zaslona za opazovanje linij prikazati zaslon za opazovanje agentov ali skupin, na dnu zaslona kliknite gumb **Linije** ali **Supervisor console**.

## 1.2 Nadzor agentov

### 1.2.1 Nastavitve agentov

#### 1.2.1.1 Opazovanje parametrov agentov

##### Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov.

##### Predstavitev

Parametri agentov so prikazani v obliki tabele:

| Št. | Postaja | Ime    | Skupina | Pol.     | Stp. | Stanje          | PC |
|-----|---------|--------|---------|----------|------|-----------------|----|
| 1   | 102     | Jane   | 1 2 3   | 01 01 01 | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 2   |         | Paul   | 1       | 02       | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 3   | 101     | Mikes  | 1 6     | 03 03    | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 4   | 104     | Julian | 1       | 04       | 0 %  | Pisarniško delo |    |
| 5   | 105     |        | 1       | 05       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 6   | 106     |        | 1       | 06       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 7   | 107     |        | 1       | 07       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 8   | 108     |        | 1       | 08       | 0 %  | Čaka na klic    |    |
| 9   | 109     |        | 1       | 09       | 0 %  | Odjavljen       |    |
| 10  | 110     |        | 1       | 10       | 0 %  | Čaka na klic    |    |

- **Št.:** prikazuje identifikacijsko številko agenta.
- **Številka:** prikazuje številko telefonskega aparata agenta.
- **Ime:** prikazuje ime agenta.
- **Skupine:** prikazuje eno ali več skupin, ki jim pripada agent.
- **Položaj:** prikazuje prioritetni položaj agenta v vsaki skupini, ki ji pripada.
- **Stopnja:** prikazuje stopnjo dejavnosti agenta.
- **Stanje:** prikazuje stanje delovanja agenta.
- **PC:** prikazuje stanje povezave z Application Agentom. Če je agent povezan z Application Agentom (prek PC-ja), je ustrezni kvadratak zelene barve.

## 1.2.1.2 Opazovanje stanja agentov

### Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov. Stanje agentov je prikazano v predzadnjem stolpcu tabele.

### Predstavitev

Stolpec **Stanje** prikazuje stanje telefonskega aparata vsakega agenta v realnem času.

Telefonski aparat je lahko v enem od teh stanj:

- **Prijavljen**  
Agent je ob telefonskem aparatu. Prijavljen telefonski aparat ima lahko več stanj, odvisno od aktivnosti agenta.
- **Trenutno odsoten**  
Agent je trenutno odjavljen, npr. ima odmor.
- **Pisarniško delo**  
Po pogovoru ACD, je agent npr. moral sestaviti bilanco klicev (ustvariti mapo...) in je trenutno odjavljen iz razdeljevanja klicev.
- **Odjavljen**

Agent je odjavljen iz vseh skupin ACD ali pa nima povezanega terminala.

*Opomba: Opazovani odjavljeni agent lahko v času opazovanja vseeno dosega stopnjo dejavnosti 80%.*

## 1.2.1.3 Vsiljenje stanja agentov

Aplikacija Nadzornik omogoča posredovanje v stanje agentov v realnem času, glede na potrebe. Če je dohodnih klicev veliko, lahko agentu vsilite stanje Prijavljen in tako mora še naprej sprejemati klice.

### Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov.

### Postopek

1. V stolpcu **Stanje** kliknite celico, ki ustreza agentu, kateremu želite spremeniti parametre.

Prikaže se okno **Parametri agenta št. <št. agenta>**.

Parametri agenta št. 1

|         | 1                                   | 2                                   | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Skupina | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pol.    | 1                                   | 1                                   | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                        | 1                        |
| Postaja | 102                                 |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Ime     | Jane                                |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Stanje  | Odjavljen                           |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |

Ok    Preklic    Uporabi

2. V spustnem meniju **Stanje** izberite stanje, ki ga želite dodeliti agentu: **Odjavljen**, **Prijavljen**, **Pisarniško delo**, **Trenutno odsoten**.
3. Za potrditev izbire kliknite **Uporabi** in nato **V redu**.

Sistem spremembe uveljavi takoj. Novi parametri agenta so prikazani v tabeli.

## 1.2.2 Dejavnosti agentov

### 1.2.2.1 Opazovanje dejavnosti agentov

V realnem času lahko opazujete dejavnosti izbranih agentov in tako opazite, če ima agent dohodne klice, je med pogovorom, ima odmor ali je nedosegljiv.

## Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov. Dejavnosti agentov lahko opazujete v stolpcu **Stanje** v predzadnjem stolpcu tabele.

## Predstavitev

Če je agent prijavljen, je njegovo stanje lahko:

- **Čaka na klic**

Agent, dodeljen skupini ACD mora odgovoriti na naslednji klic ACD.

- **Brez odgovora**

Klic je bil preusmerjen k agentu, a ta ni odgovoril.

Na voljo sta dve možnosti:

- Če je izbrana možnost **Agenti, ki ne odgovarjajo, so samodejno odstranjeni**, je agent odstranjen.
- Če možnost **Agenti, ki ne odgovarjajo, so samodejno odstranjeni** ni izbrana, je agent, preden prevzame stanje **Čaka na klic**, za določen čas prestavljen v polje **Trajanje začasne odstranitve agenta zaradi neodgovarjanja**.

*Opomba: Možnost **Agenti, ki ne odgovarjajo, so samodejno odstranjeni** in polje **Trajanje začasne odstranitve agenta zaradi neodgovarjanja** konfigurira skrbnik sistema.*

- **Usmerjanje**

Telefonski aparat agenta je rezerviran za klic, ki bo preusmerjen (telefon še ne zvonil).

- **Zvonjenje**

Po prenosu klica ACD telefonski aparat zvonil.

- **ACD zaseden**

Agent ima pogovor ACD.

- **Mirovanje**

Po pogovoru ACD agent odloži. Pred sprejemom novega klica ima na voljo nekaj časa za mirovanje.

*Opomba: Čas mirovanja konfigurira skrbnik sistema.*

- **Ni na voljo**

Telefonski aparat agenta je zaradi klica ACD zaseden.

- **Napaka**

Telefonskega aparata agenta trenutno ne upravlja ACD.

– **Zasedeno, odhodni klic**

Telefonski aparat agenta odgovori brez izbiranja ali pa agent izvede klic ACD.

## 1.2.2.2 Opazovanje stopnje dejavnosti agentov

### Dostop

V oknu za nadzorovanje stanja agentov odprite območje **Stopnja dejavnosti agentov**.

### Predstavitev

Stopnja dejavnosti agentov je predstavljena v grafični obliki.



Stopnja dejavnosti ustreza (za vsakega agenta posebej), odnosu med pretečenim časom za komunikacijo ACD v dani časovni enoti ter trajanju časovne enote (pol ure ali ena ura).

S prilagajanjem grafikona Stopnja dejavnosti agentov lahko spremenite nastavitve prikaza podatkov v zvezi s stopnjo dejavnosti agentov.

*Opomba: Stopnja dejavnosti je v odstotkih prikazana v stolpcu Stp. na tabeli za opazovanje agentov, v zgornjem delu okna.*

## 1.3 Nadzorovanje klicev in skupin

### 1.3.1 Parametri skupin

#### 1.3.1.1 Dodeljevanje agentov skupinam

Aplikacija vam omogoča spreminjanje zgradbe skupin s premikanjem agentov iz ene skupine v drugo glede na dolžino čakalne vrste, trajanje klicev ali količino dela.

### Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov.

## Postopek

1. V stolpcu **Stanje** kliknite celico, ki ustreza agentu, kateremu želite spremeniti parametre.

Prikaže se okno **Parametri agenta št. <št. agenta>**.

**Parametri agenta št. 1**

|         | 1                                   | 2                                   | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Skupina | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pol.    | 1                                   | 1                                   | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                        | 1                        |
| Postaja | 102                                 |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Ime     | Jane                                |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Stanje  | Odjavljen                           |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |

Ok    Preklic    Uporabi

2. V območju **Skupina** potrdite ali počistite polja, ki ustrezajo skupinam, v katere želite dodeliti agenta.
3. Za potrditev izbire kliknite **Uporabi** in nato **V redu**.

Sistem spremembe uveljavi takoj. Novi parametri agenta so prikazani v tabeli.

### 1.3.1.2 Spreminjanje prioritet agentov v skupinah

## Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje v zgornjem delu, kjer so navedeni parametri agentov.

## Postopek

1. V stolpcu **Stanje** kliknite celico, ki ustreza agentu, kateremu želite spremeniti parametre.

Prikaže se okno **Parametri agenta št. <št. agenta>**.

Parametri agenta št. 1

|         | 1                                   | 2                                   | 3                        | 4                                   | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Skupina | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pol.    | 1                                   | 1                                   | 1                        | 1                                   | 1                        | 1                        | 1                        | 1                        |
| Postaja | 102                                 |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Ime     | Jane                                |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |
| Stanje  | Odjavljen                           |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |

Ok Preklic Uporabi

2. V polje **Pol.** nad vsako skupino vnesite številko, ki ustreza položaju, ki naj ga zavzame agent te skupine.

*Opomba: Položaj agenta lahko določite tudi v skupinah, v katerih trenutno ni dodeljen.*

3. Za potrditev izbire kliknite **Uporabi** in nato **V redu**.

Sistem spremembe uveljavi takoj. Novi parametri agenta so prikazani v tabeli.

## 1.3.2 Razdeljevanje klicev

### 1.3.2.1 Opazovanje razdeljevanja klicev

#### Vklop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite območje **Razdeljevanje klicev**.

#### Predstavitev

Območje **Razdeljevanje klicev** v obliki tabele vsebuje:

- parametre klicev
- parametre skupin

### 1.3.2.2 Parametri skupin

#### Predstavitev

Parametri skupin lahko prevzamejo te vrednosti:

- **Stanje skupine:**

Vsiljeno stanje odprte ali zaprte skupine je na zaslonu za opazovanje prikazano s črko M (ročno). Če želite prikazati stanje, ob izbrani skupini kliknite polje **Stanje skupine**.

Stanja skupin so prikazana tako:

- ODPRTO (ročno) vsiljeno odprto stanje skupine.
- ZAPRTO (ročno): vsiljeno zaprto stanje skupine.
- ODPRTO: odprta skupina (glede na časovno obdobje ali stik).
- ZAPRTO: zaprta skupina (glede na časovno obdobje ali stik).
- **Zasičena skupina:** preveliko število klicev, skupina je zasičena.  
Določena zasičena skupina je prikazana:
  - skupina <št. skupine> zasičeno (oranžno): v tej skupini so vsi agenti zasedeni, naslednji klic bo dan na čakanje.
  - skupina <št. skupine> zasičeno (rdeče): čas trajanja zasičenosti skupine je višji od vrednosti **Zakasnitev do prikaza presežnih sporočil**, ki ga določi skrbnik sistema.
- **Klici na čakanju:** na čakanju je vsaj en klic.
- **Umaknjeni klici:** umaknjen je vsaj en klic.

*Opomba: Vsi odstotki v tabeli so izračunani glede na dohodne klice ACD.*

### 1.3.2.3 Parametri klicev

#### Predstavitev

Parametri klicev lahko prevzamejo te vrednosti:

- **Odgovorjeni klici:**  
Število klicev ACD, ki so bili preneseni na agenta in bili sprejeti (tudi če je trajanje pogovora 0 sekund), ne glede na skupino (klicana ali presežena).
- **Klici ki se usmerjajo:**  
Število klicev v teku usmerjanja na agenta.
- **Čas čakanja < čas presež.:**  
Število klicev, ki čakajo manj kot **čas presež.**,  
kjer **čas presež.** predstavlja presežni čas, ki jo za vsako skupino ACD določi skrbnik sistema.

*Opomba: Iskanje agenta poteka izključno v izbrani skupini.*

- **Čas čakanja > čas presež.:**  
Število klicev, ki čakajo več kot **čas presež.**.

*Opomba: Iskanje agenta poteka v izbrani skupini in v skupini s preseženim časom, če je tako zahtevano.*

- **V čakalni vrsti >S1:**

Če je parameter **Čakanje se začne pred zakasnitvijo zaradi presežka** potrjen:

- **V čakalni vrsti >S1.** Število klicev, ki čakajo več kot **S1**, kjer **S1** predstavlja prag, ki ga določi skrbnik sistema in ki omogoča določanje kriterijev kvalitete storitev.

V tem primeru se odštevanje čakalnega časa začne na začetku čakalne vrste.

Če parameter **Čakanje se začne pred zakasnitvijo zaradi presežka** ni potrjen:

- **V čakalni vrsti >S1:** Število klicev, ki čakajo več kot (**S1 + čas presež.**)

V tem primeru se odštevanje čakalnega časa začne, ko zapade časovna zakasnitev presežnega časa, čakanje pred tem pragom pa se ne upošteva.

– **V čakalni vrsti >S2:**

Če je parameter **Čakanje se začne pred zakasnitvijo zaradi presežka** potrjen:

- **V čakalni vrsti >S2.** Število klicev, ki čakajo več kot **S2**, kjer **S2** predstavlja prag, ki ga določi skrbnik sistema in ki omogoča določanje kriterijev kvalitete storitev.

Če parameter **Čakanje se začne pred zakasnitvijo zaradi presežka** ni potrjen:

- **V čakalni vrsti >S2:** Število klicev, ki čakajo več kot (**S2 + čas presež.**)

*Opomba: Možnost Čakanje se začne pred zakasnitvijo zaradi presežka konfigurira skrbnik sistema.*

– **Umaknjeni klici:**

Število klicev, ki so bili umaknjeni, ker je bila čakalna vrsta zasičena ali ker v dani skupini ni določenega nobenega agenta.

– **Klici zunaj del.časa:**

Število dohodnih klicev po zaprtju skupine.

### 1.3.2.4 Vsiljenje stanja skupin

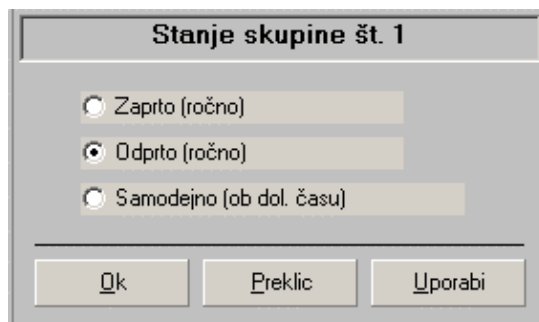
#### Dostop

Na zaslonu za opazovanje agentov ali skupin odprite okno **Razdeljevanje klicev**.

#### Postopek

1. V tabeli kliknite stolpec, ki ustreza skupini, ki jo želite spremeniti.

Prikaže se okno **Stanje skupine <št. skupine>**.



2. Izberite enega od teh stanj:
  - **Odprto** (ročno): vsiljeno odprto stanje skupine.
  - **Zaprto** (ročno): vsiljeno zaprto stanje skupine.
  - **Samodejno** (glede na časovno obdobje): odprta skupina v časovnem okviru
3. Za potrditev izbire kliknite **Uporabi** in nato **V redu**. Stanje skupine se spremeni v realnem času.

## 1.4 Opazovanje linij

### 1.4.1 Opazovanje stanja linij

Aplikacija **Nadzornik** skrbnikom omogoča dostop do informacij o linijah (vrata ACD) v realnem času, da lahko opravijo vzdrževalna dela.

#### Dostop

Za dostop do zaslona za opazovanje kliknite **Linije**.

#### Predstavitev

Ta zaslon v realnem času prikazuje stanje linij (z osveževanjem vsako sekundo). Na zaslonu sta prikazani:

- številka linije, od 1 do 8, ter
- stanje linije. Stanje prikazuje barvni kvadratik, desno od številke linije.

Linije so lahko v ene od teh štirih stanj:

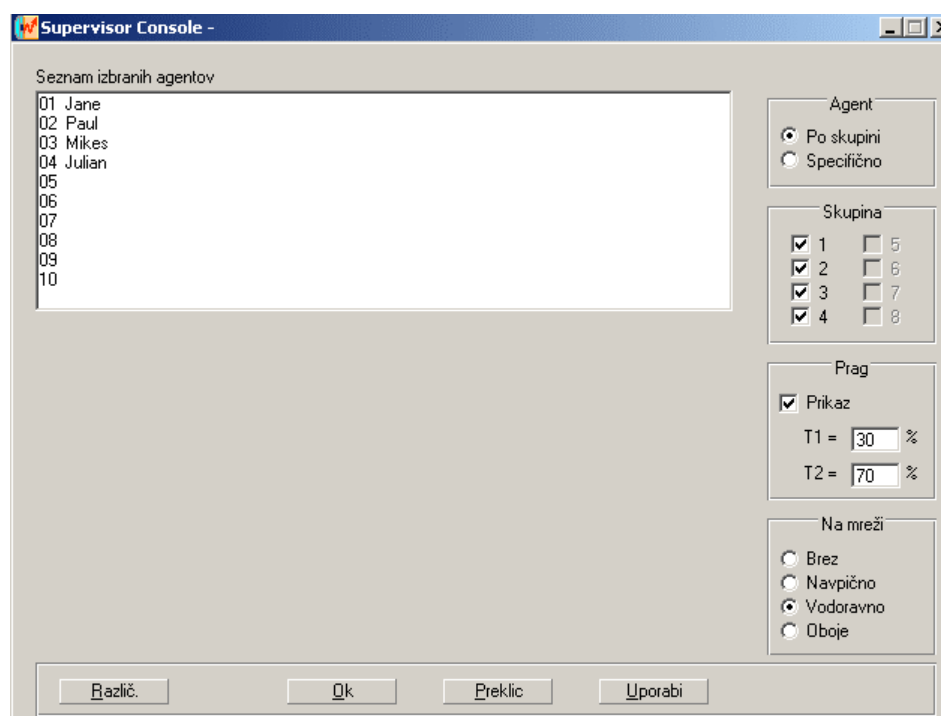
- **prosto**: zelen kvadratik.
  - **dohodni klic**: rumen kvadratik z znakom >.
  - **odhodni klic**: rumen kvadratik z znakom <.
  - **privzeto**: rdeč kvadratik.
- Aplikacija, ki jo v realnem času uporabljajo linije, v tem primeru klici ACD.

## 1.5 Prilagajanje prikaza

### 1.5.1 Prilagajanje zaslona za razdeljevanje klicev

#### Dostop

Kliknite gumb **Parametri**. Prikaže se zaslon za prilagajanje.



#### Postopek

Zaslon **Razdeljevanje klicev** lahko prilagodite:

- z izbiro agentov po skupini (območje agent, možnost **Po skupini**).
- ali z izbiro agenta posamično; odvisno od skupine, ki ji agent pripada (območje agent, možnost **Specifično**).

### 1.5.2 Izbiranje agentov: po skupini

#### Postopek

Na zaslonu za prilagajanje **Supervisor Console**:

1. V območju **Agent** izberite možnost **po skupini** in nato izberite skupine, ki jih želite opazovati tako, da potrdite eno ali več ustreznih polj v območju **Skupina**.
2. Kliknite **Uporabi**.

Agenti, ki pripadajo izbranim skupinam, so prikazani v območju **Seznam izbranih agentov**.

3. Če želite izbrane nastavitve potrditi, kliknite **V redu** in nato zaprite zaslon za prilagajanje.

Prikaže se zaslon za opazovanje Supervision console. V tabeli so prikazani podatki o parametrih prilagoditve.

### 1.5.3 Izbiranje agentov: posamično

Izbira se vsakega agenta posebej, ne glede na skupino, ki ji pripada.

#### Postopek

Na zaslonu za prilagajanje **Supervisor Console**:

1. V območju **Agenti** izberite možnost **Specifično**.

Skupina konfiguriranih agentov je prikazana v območju **Seznam vseh agentov** v spodnjem delu okna.

- Če želite dodati agenta:

Izberite agente, ki jih želite videti v oknu za opazovanje v območju **Seznam vseh agentov** in nato kliknite gumb **Dodaj agenta** ali dvokliknite agenta v območju **Seznam vseh agentov**.

Agent je prikazan v območju **Seznam izbranih agentov**.

*Opomba: Vsakega agenta je treba izbrati posamično.*

- Če želite agenta izbrisati:

V območju **Seznam izbranih agentov** izberite agenta, ki ga želite izbrisati in nato kliknite gumb **Briši enega agenta** ali dvokliknite agenta v območju **Seznam izbranih agentov**.

Agent je izbrisan iz območja **Seznam izbranih agentov**.

- Če želite izbrisati vse agente:

Kliknite gumb **Zbriši vse agenta**. Vsi agenti so izbrisani iz območja **Seznam izbranih agentov**.

2. Če želite izbrane nastavitve potrditi, kliknite **V redu** in nato zaprite zaslon za prilagajanje.

Prikaže se okno za opazovanje **Supervisor Console**. V tabeli so prikazani parametri prilagoditve.

### 1.5.4 Prilagajanje prikaza stopnje dejavnosti agentov

Prilagajanje grafike **Stopnja dejavnosti agentov** je sestavljeno iz:

- spreminjanja odstotka prikazovanja pragov dejavnosti T1 in T2,
- spreminjanja mreže grafike.

## Dostop

Kliknite gumb **Parametri**. Prikaže se zaslon za prilagajanje.

## Postopek

- V območju **Prag**:
  1. Potrdite polje **Prikaz**, če želite na grafikonu stopnje dejavnosti agentov prikazati praga T1 in T2.
  2. V polja **T1 =** in **T2 =** vnesite želene vrednosti. T1 in T2 sta podatka kvalitete storitev za hitro analizo stopnje dejavnosti.

*Opomba: T1 in T2 omogočata spreminjanje pragov prikaza stopnje dejavnosti agentov.*

- V območju **Na mreži**:
  3. Izberite vrsto mreže tako, da potrdite polja **Brez**, **Navpično**, **Vodoravno** ali **Oboje**.
  4. Če želite izbrane nastavitve potrditi, kliknite **V redu** in nato zaprite zaslon za prilagajanje.

Prikaže se zaslon za opazovanje Supervision console. Prikaže se prilagojena grafika.

## Uporaba sporočil

Sporočila se pošiljajo ob poteku telefonskega prometa. Klicni center ima privzeta sporočila. Vendar imate možnost ustvarjanja novih sporočil.

### 2.1 Opis sporočil

Na voljo so štiri vrste sporočil:

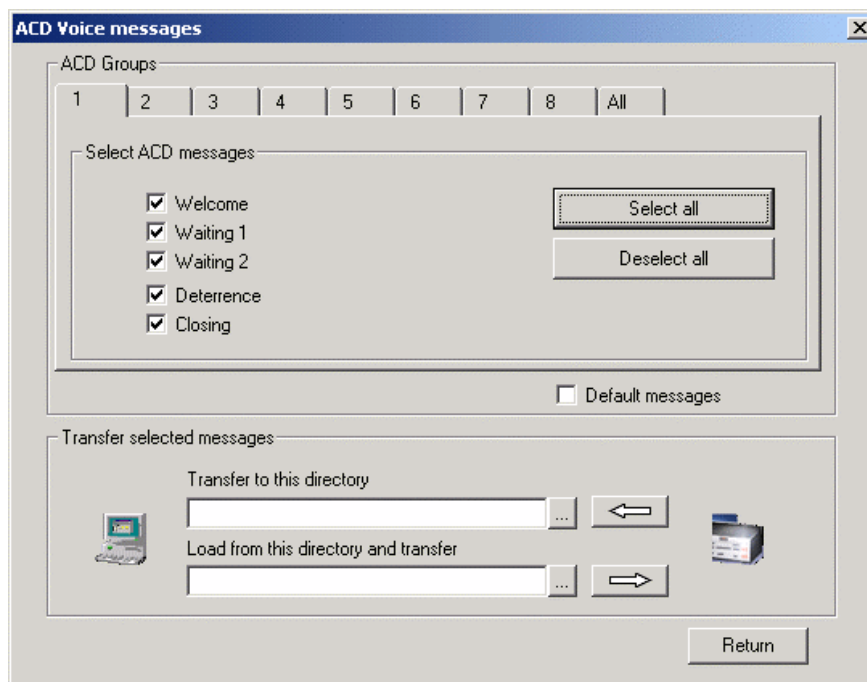
- **Pozdravno sporočilo**  
To sporočilo je poslano ob dohodnem klicu za skupino. (največ 60 sekund)
- **Sporočilo o čakanju**  
Prvič se sporočilo predvaja, ko klic prvič stopi v čakalno vrsto. Sporočilo se predvaja le enkrat. (največ 60 sekund) Drugič se sporočilo predvaja po prvem predvajanju. Predvaja se, dokler klic ne zapusti čakalne vrste. (največ 300 sekund)
- **Sporočilo o umiku**  
To sporočilo se predvaja, ko je čakalna vrsta zasičena. (največ 60 sekund)
- **Sporočilo o koncu**  
To sporočilo se predvaja, ko je skupina ACD zaprta. (največ 60 sekund)

*Opomba: Najnižja vrednost prvega sporočila o čakanju in pozdravnih sporočil ter sporočil o umiku in koncu je 0 sekund. Najnižja vrednost drugega sporočila o čakanju je 20 sekund. Če vrednost sporočila nastavite na 0 sekund, sporočilo izbrišete.*

### 2.2 Izbira sporočil

Za izbiro sporočil, ki jih želite uporabiti, sledite temu:

1. Kliknite **Sporočila ACD**. Prikaže se okno **Glasovna sporočila ACD**. To okno je sestavljeno iz naslednjih dveh območij:
  - Območje **Skupina ACD** omogoča izbiro sporočil za vsako skupino ali za več skupin.
  - Območje **Prenos izbranih sporočil** omogoča uvoz ali izvoz sporočil h klicnemu centru ali sistemu.



2. Če želite izbrati sporočila za vsako skupino posebej, v območju **Skupina ACD** kliknite jeziček **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** ali **8** oziroma **Vse**, če želite izbrati sporočila za vse skupine.

2.1 Za posamično izbiro vrste sporočila potrdite ali počistite naslednja polja:

- **Pozdrav:** to sporočilo se predvaja ob prihodu v skupino.
- **Klic v vrsti 1:** to sporočilo se predvaja le enkrat, in sicer ko klic stopi v čakalno vrsto.
- **Klic v vrsti 2:** to sporočilo se predvaja po prvem sporočilu.
- **Konec:** to sporočilo se predvaja ob prihodu v skupino, ki je zaprta.
- **Umik:** to sporočilo se predvaja, ko je čakalna vrsta zasičena.

2.2 Za izbrilo 5 sporočil kliknite gumb **Izberi vse**.

*Opomba: Če želite izbiro razveljaviti, kliknite Odpravi vse izbire.*

3. V območju **Prenos izbranih sporočil** kliknite gumb desno od polja **Nalaganje iz mape in prenos**. Pojavi se okno **Izbira mape**. Privzeta sporočila so shranjena v: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300\_XXX/acd/Voice Messages. Na voljo so le v angleškem jeziku.

Na voljo je 40 sporočil (5 za skupine ACD). To sporočilo je datoteka z imenom, sestavljenim iz 3 števk, x, y in z ter končnico .wav:

- **x** ustreza številki skupine ACD (od 1 do 8)
- **y** je vedno enako 0
- **z** ustreza sporočilu skupine ACD (od 1 do 5)

Vrste sporočil so:

- **1** ustreza pozdravnemu sporočilu
- **2** sporočilu o klicu v vrsti 1
- **3** sporočilu o klicu v vrsti 2
- **4** sporočilu o umiku
- **5** sporočilu o koncu

Datoteka 305.wav ustreza sporočilu o koncu za skupino 3.

*Opomba: Ob zagonu ACD-ja sistem ne vsebuje sporočil. Zato je treba naložiti privzeta ACD sporočila.*

4. Izberite sporočila in kliknite gumb =>. Izbrana sporočila se prenesejo v klicni center.
5. Kliknite **V redu**. Okno **Glasovna sporočila ACD** se zapre.

## 2.3 Ustvarjanje novih sporočil

Za ustvarjanje novih sporočil lahko uporabite program za snemanje, ki je že naložen v vašem računalniku (Windows/pripomočki/večpredstavnost/magnetofon ...) ali katero koli drugo večpredstavnostno aplikacijo.

### 2.3.1 Snemanje sporočil (.wav) prek osebnega računalnika

Sledite tem korakom:

1. V računalniku odprite orodje za snemanje. To storite tako, da kliknete **Start > Programi > Pripomočki > Večpredstavnost (ali razvedrilo) > Snemalnik zvokov** (Start > Programs > Accessories > Multimedia (ali Entertainment) > Sound recorder). Prikaže se okno:



Za snemanje sporočila mora biti v računalniku nameščena zvočna kartica. Če zvočna kartica ni nameščena, vas sporočilo obvesti, da snemanje poteka v omejenem načinu.

2. Če je zvočna kartica nameščena in konfigurirana, lahko začnete snemati sporočilo. Kliknite rdeči gumb v spodnjem desnem delu okna.

3. Snemanje ustavite s klikom pravokotnega gumba.
4. Za preverjanje in predvajanje posnetega sporočila kliknite pravokotni gumb.
5. Če vam sporočilo ustreza, ga shranite tako, da kliknete **Datoteka > Shrani** (File > Save). Datoteki dodelite ime in preverite obliko sporočila.

**Pozor:**

Sporočila morajo imeti obliko CCITT A-law 8 KHz, 8 bitov, mono. Ustvarjena sporočila morajo imeti enako ime kot privzeta sporočila.

6. Če oblika ni pravilna, kliknite **Spremeni** (Change) in izberite obliko CITT A-law 8 KHz, 8 bitov, mono. Če želite potrditi izbiro, kliknite **V redu** in nato še enkrat **V redu**, če želite sporočilo shraniti.

### 2.3.2 Snemanje sporočil ACD prek vmesnika aparata

Če sporočila ACD ne morete posneti prek računalnika, ga lahko posnamete prek vmesnika telefonskega aparata Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1 à 50) in nato s pomočjo menija PM5/obdelava glasu/informacijsko sporočilo/prenos izvozite sporočilo. Po izvozu pretvorite in preimenujte sporočilo v obliko, združljivo z ACD, in ga nato ponovno uvozite v ACD.

### 2.3.3 Pretvorba datoteke s sporočilom

Če oblika vaše datoteke ni združljiva, jo pretvorite tako:

- V **Snemalniku zvokov** odprite datoteko .wav, ki jo želite spremeniti, in kliknite **Datoteka > Lastnosti** (File > Properties) ter tako preverite obliko datoteke.
- Če je navedena oblika različna od CCITT A-Law 8 KHz, 8 bitov, mono, kliknite **Pretvori zdaj...** (Convert Now). Prikaže se okno, v katerem izberete obliko CCITT A-Law ali CCITT -law in kliknete **V redu**.
- Datoteko shranite.

### 2.3.4 Snemanje sporočil ACD prek vmesnika studia

Za najboljšo kakovost je treba uporabiti storitve snemalnega studia. V tem primeru upoštevajte oblike datotek.