

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikácie agenta

Používateľská príručka



POZNÁMKA

Technické údaje o produkte obsiahnuté v tomto dokumente sa môžu kedykoľvek meniť bez predchádzajúceho upozornenia. Produkty a služby opísané v tomto dokumente nemusia byť dostupné v každej krajine. Aktuálne informácie získate u zástupcu spoločnosti Alcatel alebo poskytovateľa vybavenia značky Alcatel.

Copyright © 2000 - 2004 Alcatel. Všetky práva vyhradené vo všetkých krajinách. Tento dokument sa nesmie reprodukovat' (či už ako celok alebo jeho časť) bez výslovného písomného povolenia spoločnosti Alcatel.

Alcatel® a logo Alcatel sú registrované obchodné známky spoločnosti Alcatel. Všetky ostatné obchodné známky sú vlastníctvom ich príslušných majiteľov.

Táto príručka bola aktualizovaná pre verziu R3.1.

Značka CE znamená, že tento výrobok vyhovuje nasledujúcim smerniciam:

- 89/336/CEE (elektromagnetická kompatibilita)
- 73/23/CEE (elektrická bezpečnosť)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Používateľská príručka

1	Aplikácia agenta - použitie	5
1.1	Úvod do aplikácie agenta	5
1.2	Opis aplikácie	5
1.2.1	Rozhranie aplikácie agenta	5
1.2.2	Spustenie aplikácie agenta	6
1.2.3	Ukončenie aplikácie agenta	8
1.2.4	Nastavenie pracovného prostredia	8
1.3	Opis funkcií	9
1.3.1	Monitorovanie činnosti agenta	9
1.3.2	Informácie o hovoroch	11
1.3.3	Zoznam hovorov	12
1.3.4	Správa súborov klientov	13
1.3.5	Aktualizácia záznamu	16
1.3.6	Štatistiky činností	17
2	Aplikácia agenta - konfigurácia	21
2.1	Úvod do konfigurácie aplikácie agenta	21
2.2	Spustenie konfigurácie	21
2.3	Všeobecná konfigurácia aplikácie agenta	22
2.4	Konfigurácia možností agenta	25

1.1 Úvod do aplikácie agenta

Aplikácia agenta je softvér, ktorý sa inštaluje na pracovnom počítači agenta. Tento softvér umožňuje permanentnú komunikáciu s centrom hovorov, ktoré je súčasťou komunikačného servera.

Pri prijatí hovoru je aplikácia agenta v skutočnom čase informovaná o zadaní ACD (Automatic Call Distribution) a agent si môže prezerať štatistiky o prenose. Súčasne s prihlásením hovoru na zariadení agenta dostáva aplikácia agenta všetky príslušné informácie o komunikácii: dĺžke čakania volajúceho, číslu volajúceho a pod. . Aplikácia agenta môže teda pri aktualizácii záznamu klienta spolupracovať a vonkajšími informačnými systémami.

Pri volaní poskytuje aplikácia agenta svojmu telefonickému zariadeniu ergonomický doplnok. Zjednoduší sa tak prihlasovanie zariadenia (v prevádzke, vypnuté...), ale aj prístup k informáciám o jeho kompetenciách, prihlásenie na akúkoľvek pozíciu (free-seating) a kvalifikácia hovorov.

1.2 Opis aplikácie

1.2.1 Rozhranie aplikácie agenta

Rozhranie aplikácie agenta tvoria nasledovné komponenty:

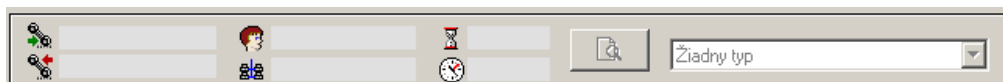
- Panel s nástrojmi
- Informačná lišta hovoru
- Grafy
- Stavova lišta

1.2.1.1 Panel s nástrojmi



Panel s nástrojmi slúži ako Menu a umožňuje prístup k monitorovacím funkciám, informovanie agenta o novej správe, zobrazenie alebo skrytie grafov, nastavenie preferencií.

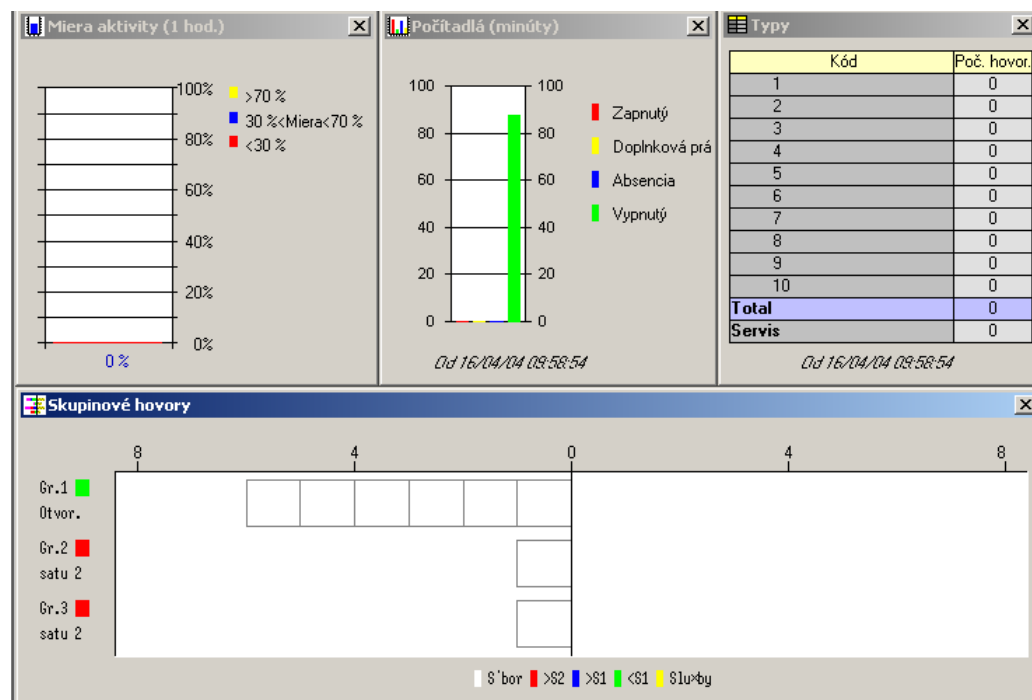
1.2.1.2 Informačná lišta hovoru



Aplikácia agenta - použitie

Informačná lišta poskytuje všetky informácie o práve distribuovanom hovore. Umožňuje tiež manuálne aktualizovať záznam klienta a kvalifikovať hovor.

Grafy



Grafy poskytujú agentovi informácie o jeho činnosti: zastúpenie činností, počítadlá dĺžky práce v jednotlivých režimoch, kvalifikácia preneseného hovoru, ako aj informácie v skutočnom čase o množstve čakajúcich hovorov a hovoroch prenesených skupinou.

1.2.1.3 Stavová lišta

Vypnutý	Klapka 102	■	2004-07-15	15:39
---------	------------	--------------------------------------	------------	-------

Stavová lišta poskytuje údaje o:

- Režime agenta
- Čísle pripojeného zariadenia
- Stave pripojenia siete ku komunikačnému serveru
(kontrolka ■ spojenie prebieha, kontrolka ■ spojenie je prerušené)
- Dátume a čase

1.2.2 Spustenie aplikácie agenta

Pri prvom spustení zobrazí aplikácia agenta dialógové okno pripojenia.

Povinné je zadanie nasledovných okien:

- Meno komunikačného servera viditeľného zo siete

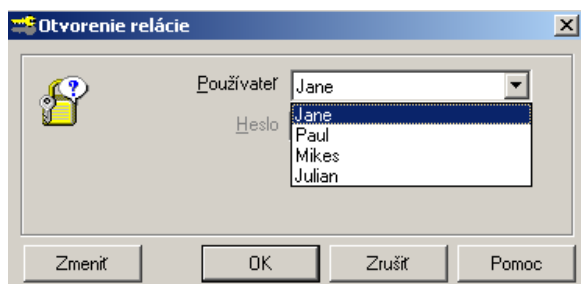
- Používaný port IP (predvolené nastavenie 20772)
- Číslo telefonického zariadenia pripojeného k počítaču agenta

Tieto parametre sú uložené v počítači agenta a budú znova použité pri ďalšom spustení.

Poznámka: Pripojenie na aplikáciu agenta nemusí byť úspešné, ak je počet licencií aplikácie menší ako počet agentov, ktorí sa chcú prihlásiť na aplikáciu.

1.2.2.1 Heslo

Agent sa identifikuje medzi agentmi prihlásenými v centre hovorov.



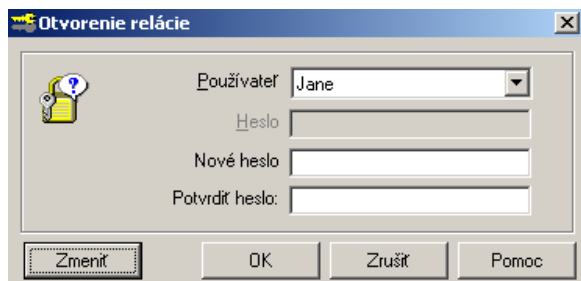
Po identifikácii môže agent zadať svoje heslo. Takto je možné prihlásiť sa na akomkoľvek pracovnom zariadení (operácia v režime free-seating).

V prípade, že pole na zadanie hesla nie je aktívne, znamená to, že ho agent nemusí zadať; kliknutím na položku **OK** sa dostane do aplikácie agenta.

Poznámka: Pripojenie však nemusí byť úspešné, ak je agent prihlásený aj na inom zariadení, alebo ak zariadenie už využíva iný agent. Agent má však stále možnosť pripojiť sa. V takom prípade sa agent odpojí od zariadenia, na ktoré sa pripojil predtým, alebo počká, kým iný agent uvoľní príslušné zariadenie.

1.2.2.2 Upraviť heslo

Agent má možnosť upraviť heslo aplikácie. Po zadaní bežného hesla sa zobrazí tlačidlo **Upraviť**. Po kliknutí na položku **Upraviť** sa zobrazí nové okno, ktoré umožňuje zadať a potvrdiť nové heslo agenta.



Kliknutím na tlačidlo **OK** sa uloží nové heslo a aplikácia agenta sa spustí.

*Poznámka: Prístup k tlačidlu **Upraviť** je možný, ak správca centra hovorov nastavil túto voľbu v okne **Možnosti agenta** v programe **Konfigurácia aplikácie agenta**.*

Aplikácia agenta - použitie

Správca centra hovorov môže vymazať heslo. V takom prípade môže agent spustiť aplikáciu agenta bez hesla alebo heslo upraviť.

1.2.3 Ukončenie aplikácie agenta

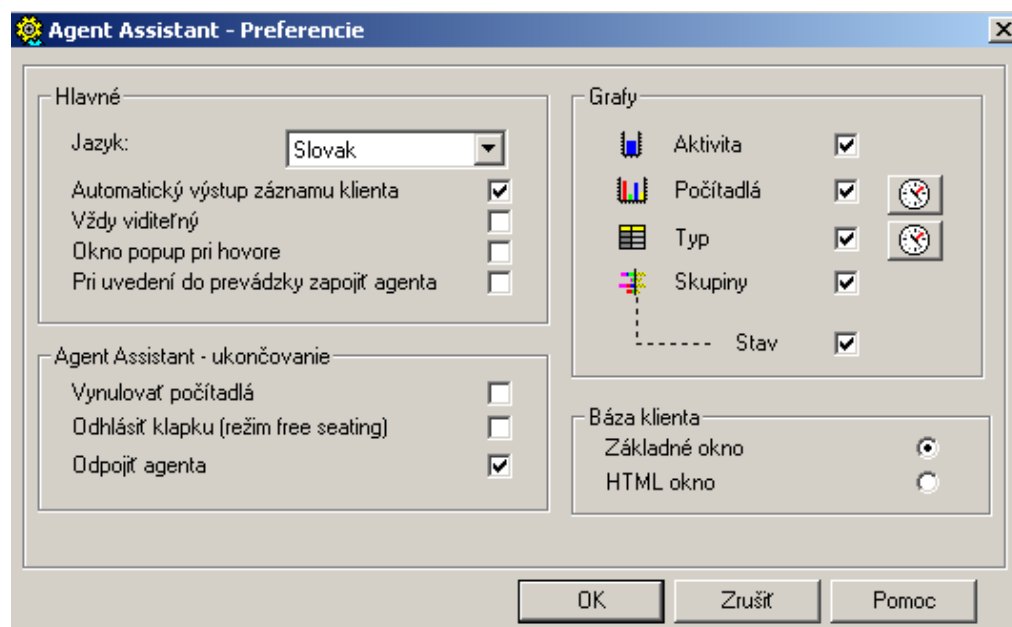
Keď agent opustí aplikáciu agenta, otvorí sa okno na potvrdenie ukončenia aplikácie. Po potvrdení ukončenia aplikácie sa režim agenta mení v závislosti od nastavenia pracovného prostredia. V okne Nastavenie pracovného prostredia môžu nastať tieto situácie:

- Nie je začiarknuté nijaké políčko, režim agenta sa pri odpojení jeho aplikácie nemení.
- Je začiarknuté **políčko** vypnutý: Aplikácia agenta je ukončená a agent je automaticky vypnutý. Stále však existuje možnosť spustiť agenta telefonicky a aktivovať ho.
- Políčka **odhlásený** a **vypnutý** sú začiarknuté: agent je vypnutý automaticky a pripojené zariadenie už nie je riadené z centra hovorov. Ak chce agent opäť využívať tento terminál (ako prístroj riadený centrom hovorov), musí sa prostredníctvom aplikácie agenta prihlásiť na terminál a následne sa opäť aktivovať.

1.2.4 Nastavenie pracovného prostredia

Preferencie umožňujú agentovi konfigurovať svoje pracovné prostredie.

Preferencie je možné nastaviť tlačidlami .



Agent môže nastavovať parametre v nasledovných zónach:

Všeobecné

- Jazyk používaný v aplikácii agenta.

- Automatická aktualizácia záznamu klienta (ak je k dispozícii a má na to právo).
- Zobrazenie aplikácie agenta vždy v popredí („vždy viditeľný“).
- Zobrazenie aplikácie agenta v popredí počas hovoru:
 - ak je aplikácia agenta obmedzená alebo ju zakrýva iné okno, aplikácia agenta sa zobrazí v popredí
 - pri prijatí hovoru, informačnej správy alebo v prípade prikázanej zmeny režimu
- Uvedenie agenta do prevádzky pri spustení aplikácie agenta. Ak toto políčko nie je začiarknuté, agent je predvolene vypnutý.

Ukončenie aplikácie agenta

- Vynulovanie počítadla pri ukončení aplikácie agenta alebo príkazom.
- Špecifikácia free-seatingu.
- Voliteľné vypnutie po ukončení aplikácie agenta.

Poznámka: Funkcia vypnutie sa používa v pevnom nastavení, t. j. v prípade, že agent je trvalo prihlásený na rovnakom termináli.

ID zákazníka

- Typ zobrazenia záznamu vo formáte HTML alebo štandardne.

Grafy

- Typy grafov, ktoré vyberie na spracovanie s údajmi o zastúpení aktivít, stave počítačiel, kvalifikačnou tabuľkou, skupinami (agent môže zobraziť čakajúce hovory so stavom skupín alebo bez neho).

Tlačidlá  napravo od začiarkovacích políčok **Počítadlá** a **Kvalifikácia** umožňujú vynulovať príslušné hodnoty týchto počítačiel.

1.3 Opis funkcií

1.3.1 Monitorovanie činnosti agenta

Monitorovacia funkcia umožňuje agentovi prihlásiť sa ACD a prepnúť režim zo svojho počítača jediným kliknutím myšou. Už to teda nemusí robiť pomocou svojho telefónneho prístroja. Monitorovanie činnosti je možné cez tlačidlá panela s nástrojmi.

1.3.1.1 Zmena režimu

Cez panel s nástrojmi sú prístupné tieto funkcie zmeny režimu:

- V prevádzke

Aplikácia agenta - použitie



Agent čaká na hovory, pripravený spracovať prípadný hovor typu ACD.

- Pohotovostný režim



Agent nekomunikuje, pri volaní ACD však pracuje v pohotovostnom režime. Počas tejto doby agentovi nie je distribuovaný nijaký hovor.

- Dočasné vypnutie



Nijaký hovor nie je distribuovaný, pretože agent je dočasne mimo prevádzky, neprijíma hovory.

- Vypnutý



Agent neprijíma volania typu ACD; je mimo prevádzky, je však stále v spojení s terminálom.

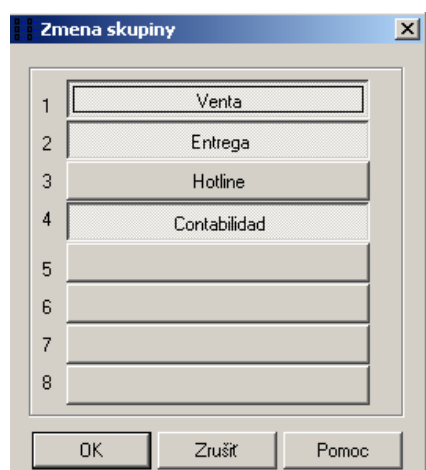
V stavovom riadku v spodnej časti panela nástrojov sa v reálnom čase a svetelne zvýraznený zobrazí režim, v ktorom agent práve pracuje. V stavovom riadku sa takisto zobrazí aj číslo telefonného prístroja pridelené aplikácii agenta:

Poznámka: Všetky tlačidlá na zmenu režimu sú nefunkčné, ak agent nie je pripojený k nijakej skupine.

1.3.1.2 Skupiny

Hovory sú agentom distribuované podľa kompetenčnej skupiny.

Toto tlačidlo  umožňuje agentovi prihlásiť sa do nových skupín a odhlásiť sa z iných skupín.



Zoznam skupín zobrazíte pomocou tlačidiel. Stlačené tlačidlo (sivo-zelené) oznamuje, že agent patrí do skupiny. Ak tlačidlo nie je stlačené, agent nepatrí do tejto skupiny.

Skupiny, do ktorých je agent prihlásený, sa zobrazia v zátvorkách v názvovej lište aplikácie agenta.

*Poznámka: Táto služba je prístupná iba vtedy, ak správca centra hovorov nastavil túto možnosť v okne **Možnosti agenta**.*

1.3.1.3 Informácie

Tento blikajúci obrázok znamená,  že agent má správu.

Po kliknutí na ikonu sa zobrazí okno správy.

Došlo k zmene bez agentovho vedomia: prikázaná zmena režimu, nové pripojenie skupiny ACD. Stáva sa to napríklad vtedy, keď správca centra hovorov prostredníctvom aplikácie konfigurácie z centra hovorov zmení agentovi skupiny, do ktorých je prihlásený.

Obrázok bliká dovtedy, kým si agent nepozrie správu a neklikne na tlačidlo **Potvrdiť**.

1.3.2 Informácie o hovoroch

Pri ohlásení hovoru agentovi sa na obrazovke zobrazí informačná lišta.



Opis informácií

Táto informačná lišta poskytuje tieto údaje :

-  : číslo volajúceho
-  : volané číslo
-  : kód klienta tento (tento kód zadáva agent)
-  : žiadaná skupina ACD
-  : čas čakania tohto hovoru v rade čakajúcich hovorov
-  : dĺžka hovoru aktualizovaná v reálnom čase od momentu, keď agent prijal hovor

Kvalifikácia hovoru

Hovor typu ACD môže agent kvalifikovať v priebehu rozhovoru.

Na kvalifikáciu hovoru vyberie agent príslušný kvalifikačný kód zo rozbaľovacieho menu na informačnej lište hovorov, ktorá obsahuje všetky kvalifikačné kódy.

Agent môže počas hovoru priradiť niekoľko kvalifikácii, skutočne priradená však bude iba kvalifikácia, ktorá je aktívna v čase ukončenia hovoru.

Poznámka: Po ukončení hovoru už nie je možné hovor kvalifikovať. Hovor musí byť kvalifikovaný v čase, keď prebieha komunikácia ACD.

Aplikácia agenta - použitie

*Poznámka: Táto služba je prístupná iba vtedy, ak správca centra hovorov nastavil túto možnosť v okne **Možnosti agenta**.*

Aktualizácia záznamu

Ak je k dispozícii možnosť aktualizovať záznam, ale nie automaticky, agent môže aktualizovať záznam kliknutím na tlačidlo .

Týmto tlačidlom možno tiež premiestniť už aktualizovaný záznam do popredia alebo ho znova otvoriť, ak bol zatvorený pre ukončením hovoru typu ACD.

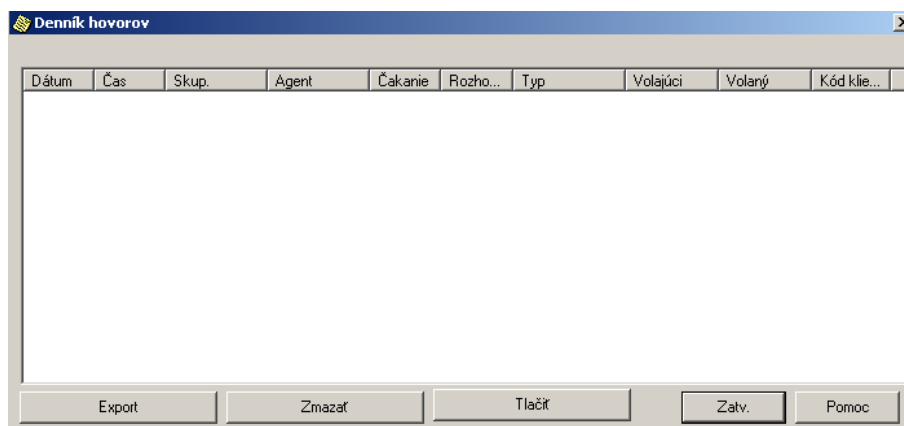
Ak chcete získať viac informácií o nastavení záznamu, pozrite si tému.

1.3.3 Zoznam hovorov

Prístup k zoznamu hovorov je možný pomocou tlačidla , ktoré sa nachádza v nástrojovej lište.

Agent si môže prezerať zoznam hovorov ACD, ktoré mu boli distribuované z centra hovorov:

- prijaté hovory sú zapísané čiernym,
- neprijaté hovory sú zapísané červeným.

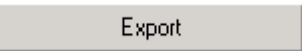


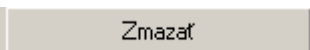
Nasledovné informácie o hovore sú k dispozícii:

- Dátum hovoru
- Čas hovoru
- Požadovaná skupina ACD (agent môže byť prihlásený do viacerých skupín)
- Meno agenta, ktorý hovor spracoval
- Čas, ktorý klient strávil čakaním na hovor
- Dĺžka rozhovoru s agentom
- Kvalifikačný kód

- Prijaté číslo (číslo volajúceho)
- Číslo volané klientom (číslo z centra hovorov)
- Kód klienta, ak ho agent zadal počas hovoru

Hovory sú zobrazené chronologicky. Ak chcete triediť zoznam, kliknite na názov stĺpca, ktorý chcete triediť. Triedenie je predvolene zostupné. Novým kliknutím na ten istý stĺpec zmeníte triedenie na vzostupné.

Tlačidlo  umožňuje vytvoriť súbor **zoznam.txt** (názov je predvolený) s informáciami o zozname hovorov. Každé pole tohto súboru je oddelené tabuľkou. Názov a cestu vytvoreného súboru je možné meniť.

Tlačidlo  umožňuje vyprázdniť obsah zoznamu hovorov. Správca centra hovorov môže tiež zadať automatické alebo cyklické vymazávanie zoznamu, pričom určí počet dní archivácie v záložke **Všeobecné** v okne konfigurácie aplikácie agenta.

Tlačidlo  umožňuje vytlačenie zoznamu hovorov.

Poznámka: Táto služba je prístupná iba vtedy, ak správca centra hovorov nastavil túto voľbu pri konfigurácii možností agenta.

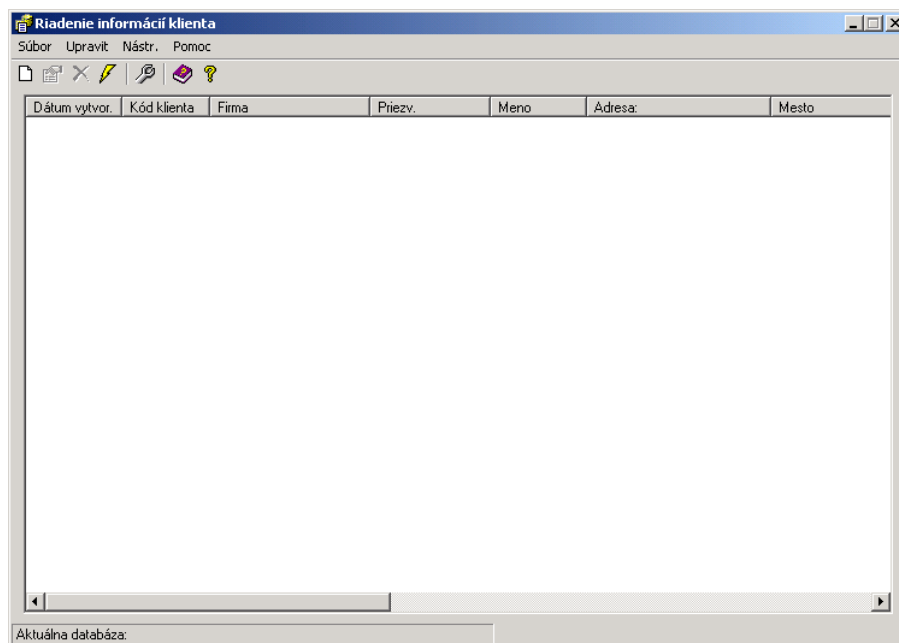
1.3.4 Správa súborov klientov

Do položky Správa súborov klientov sa dostanete kliknutím na tlačidlo: . Používateľ má k dispozícii niektoré možnosti agenta ACD, ktorý spustil aplikáciu agenta, a to možnosť upravovať záznam a jeho komentár. Tieto možnosti nastavuje správca centra hovorov.

1.3.4.1 Rozhranie súborov klientov

Cez toto okno je možné spravovať súbory klientov - upravovať ich, vytvárať a vymazávať.

Dvojitým kliknutím myšou alebo potvrdením tlačidlom Enter sa zobrazí záznam klienta.



Panel s nástrojmi a ponuky umožňujú prístup k nasledovným funkciám:

- : vytvorenie nového záznamu
- : úprava záznamu
- : vymazanie záznamu
- : aktualizácia zoznamu záznamov
- : triedenie a opravy databázy
- : Pomocník

Zoznam klientov je možné triediť kliknutím na hlavičky stĺpcov.

1.3.4.2 Štandardný záznam klienta

Tento záznam umožňuje zadávať alebo upravovať informácie o klientovi alebo externej spoločnosti.

The screenshot shows a graphical user interface for an agent application. It is organized into several sections: 'Identifikácia' (Identification) at the top with fields for client code, received number, and date limit; 'Údaje' (Data) in the middle with fields for company name, surname, first name, address, city, postal code, phone, fax, GSM, email, and a 'Send email' button; 'Aplikácia' (Application) below that with a path field and 'Execute'/'Find' buttons; and a large 'Poznámky' (Notes) text area at the bottom. Standard 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are at the very bottom.

Pole **Identifikácia** podáva informácie o kóde klienta a prijatom čísle.

Pole **Hraničný dátum** slúži iba pre informáciu. Nie je spojené s nijakou funkciou, môže sa používať napríklad na uloženie dátumu vypršania zmluvy s klientom do pamäte.

Pole **Kontakty** umožňuje prístup ku kontaktom klienta (spoločnosť, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa...).

Pole **Cesta k aplikácii** umožňuje nadviazať spojenie so súborom alebo s programom typu Excel alebo Word.

1.3.4.3 Záznam klienta vo formáte HTML

Popri štandardnom type existuje iná alternatíva k záznamu klienta: záznam vo formáte HTML.

Tento záznam sa predvolene zobrazí v navigátore aplikácie Windows. Jeho hlavným znakom je, že ho nemožno upravovať. Formát zobrazenia záznamu agent zadáva pri nastavovaní pracovného prostredia aplikácie agenta.

1.3.5 Aktualizácia záznamu

Ak prebehol hovor typu ACD, aplikácia agenta ponúkne možnosť aktualizovať záznam klienta.

Správca centra hovorov nastavuje spôsob aktualizácie záznamu pri všeobecnej konfigurácii aplikácie agenta, záložka **Všeobecné**.

Záznam klienta sa aktualizuje automaticky, ak agent začiarol voľbu **Automatická aktualizácia záznamu klienta** v okne Nastavenie pracovného prostredia. V opačnom prípade môže agent počas hovoru kliknúť na tlačidlo informačnej lišty hovoru.

Aktualizácia záznamu môže prebiehať 3 spôsobmi: ako integrovaná funkcia, prídavná funkcia, a špecifická funkcia.

Integrovaná funkcia

Aplikácia agenta je vybavená nástrojom **Správa súborov klientov**, ktorá umožňuje aktualizovať záznam integrovanou funkciou. V tomto prípade môžu byť použité dve formy záznamov:

- štandardný záznam
- záznam vo formáte HTML

Výber formy záznamu prebieha počas nastavenia pracovného prostredia. Každý agent ma vlastné nastavenie.

Funkcie na úpravu záznamov a úpravu poľa **komentára** k záznamu sú definované správcom centra hovorov.

Aktualizácia záznamu prebieha cez volajúce číslo. Ak sa volajúce číslo nenachádza ani na jednom zázname databázy klientov, vytvorí sa nový záznam. Vtedy ho agent môže doplniť a zapísať do databázy, aj v prípade, že správca centra hovorov neposkytol agentovi možnosť upravovať záznamy.

Poznámka: Záznam vo formáte HTML neumožňuje nijaké uloženie, úpravu alebo aktualizáciu záznamov klientov.

Integrovaná funkcia je takisto možná v sieťovej konfigurácii (zdieľanie záznamov klientov).

Aktivácia závisí od kapacity a typu infraštruktúry existujúcej siete.

Prídavná funkcia

Aplikácia agenta je vybavená skriptom, ktorý umožňuje aktualizovať kontaktný záznam programu MS Outlook. Tento script (súbor script.vbs v priečinku inštalácie aplikácie agenta) je písaný v jazyku VBScript. Tento spôsob umožňuje v praxi veľkú pružnosť, lebo všetky úpravy môžu byť zanesené do scriptu, pričom nie je potrebné zasahovať do aplikácie agenta.

Poznámka: Možnosti na úpravu záznamu sa neaplikujú na tento postup.

Špecifická funkcia

Tento posledný spôsob umožňuje prepojenie aplikácie agenta s inou aplikáciou. Mnohé podniky totiž používajú vlastné systémy na správu údajov o klientoch. Ak chce správca centra hovorov prepojiť aplikáciu agenta s inou aplikáciou, určí aplikáciu, ktorá bude aplikáciou agenta upovedomená o práve prijímanom hovore typu

ACD. Pri pridelení hovoru agentovi aplikácia agenta vykoná príkazový riadok zadáný v tejto rubrike, za ním nasledujú dva parametre hovoru, číslo volajúceho a volané číslo.

Syntax je nasledovná:

program [voľba] /1:volajúce_číslo /2:volané_číslo

Predvolene, ako príklad, „program [voľba]“ sa rovná „Wscript.exe post_it.vbs“

1.3.6 Štatistiky činností

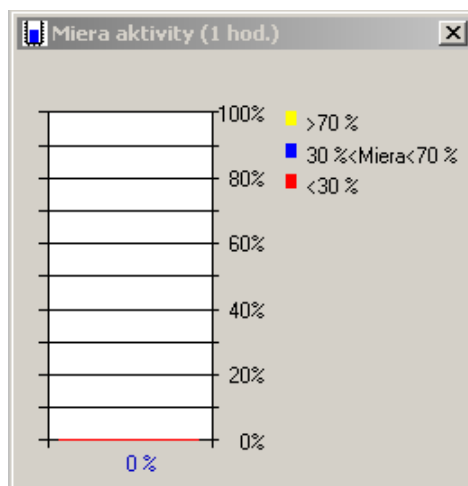
Tlačidlo **Monitoring** umožňuje agentovi zobrazit' alebo skryť štatistiky vybrané pri nastavení pracovného prostredia. Tieto štatistiky sa vyvíjajú v reálnom čase.

Prístup k zobrazeniu grafov je možný, ak správca centra hovorov nastavil túto voľbu v okne **Možnosti agenta** v programe **Konfigurácia aplikácie agenta**. Rozmery okna zobrazenia sa automaticky prispôbujú požadovaným štatistikám.

1.3.6.1 Činnosť

Tento odstavec informuje o zastúpení činností agenta vypočítanom za poslednú polhodinu alebo poslednú hodinu. Zastúpenie agentovej činnosti sa definuje ako čas z daného obdobia strávený v komunikácii ACD vydelený príslušným obdobím. Obdobie výpočtu je bližšie špecifikované správcou centra hovorov a to z aplikácie konfigurácie centra hovorov.

Názov okna podáva informáciu o časovom období (1/2 hodiny alebo hodina).



Farba grafu sa mení v závislosti od hodnôt zastúpenia činnosti. Predvolene sú nasledovné farby:

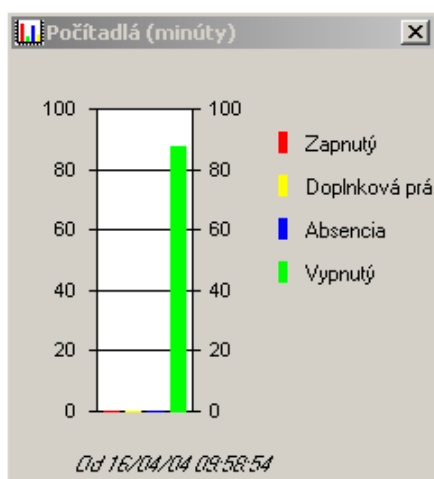
- Červená, ak je hodnota nižšia ako T1.
- Modrá, ak sa hodnota pohybuje medzi T1 a T2.
- Žltá, ak je hodnota vyššia ako T2.

Správca centra hovorov môže meniť farby v tomto grafe v záložke **Farby**, ako aj hodnoty T1 a T2 v záložke **Všeobecné** v okne všeobecnej konfigurácie aplikácie agenta.

1.3.6.2 Počítadlá

Graf **Počítadlá** udáva čas, počas ktorého agent pracoval v každom z týchto režimov:

- V prevádzke
- Pohotovostný režim
- Dočasné vypnutie
- Vypnutý



Hodnoty v grafe sú vyjadrené v minútach, hodinách alebo dňoch (24-hodinových) v závislosti od hodnoty najvyššieho počítadla.

Agent môže kedykoľvek vynulovať počítadlá v okne Nastavenie pracovného prostredia. Môže tiež vynulovať počítadlo príkazom alebo zadať vymazanie počítadla vždy, keď sa odhlasuje z aplikácie agenta. Dátumom vynulovania je teda dátum posledného spustenia aplikácie agenta.

Poznámka: Zmena hodnôt na počítadle pre príslušný režim agenta sa zobrazí až po spustení aplikácie agenta.

1.3.6.3 Kvalifikácia

Tabuľka **Kvalifikácia** udáva počet volaní podľa kvalifikácie. Zobrazí sa aj počet prenesených hovorov.

Typy	
Kód	Poč. hovor.
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Servis	0

Od 16/04/04 09:58:54

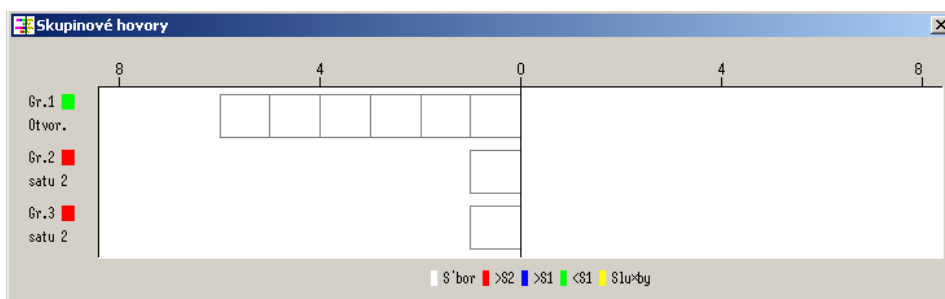
Agent môže vynulovať počítadlo podľa potreby v okne Nastavenie pracovného prostredia. Počítadlá sa vynulujú príkazom alebo vždy po odhlásení z aplikácie agenta. Dátumom vynulovania je teda dátum posledného spustenia aplikácie agenta.

Ak chcete získať viac informácií o kvalifikácii hovorov, pozrite tému Informácie o hovoroch.

1.3.6.4 Skupiny

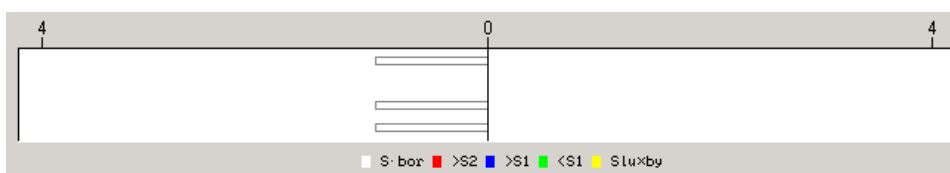
Tento graf sa aktualizuje v reálnom danom čase

- Stav skupín agenta
- Maximálny počet čakajúcich hovorov
- Počet volaní prenesených skupinou (horizontálny histogram)



1.3.6.5 Rad čakajúcich hovorov

Rad čakajúcich hovorov umožňuje farebnú vizualizáciu radu čakajúcich hovorov.



Aplikácia agenta - použitie

Rad čakajúcich hovorov a počet čakajúcich hovorov zoradených v škále medzi S1 a S2 sa zobrazujú naľavo od čiar 0. Škála môže byť nastavená z centra hovorov. Prenesené hovory sa zobrazujú napravo od čiar 0.

V škále od S1 do S2 sú definované časy, z ktorých sa vypočítava počet čakajúcich hovorov.

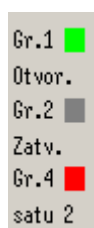
Predvolené sú nasledovné farby:

- Biela: zobrazenie maximálneho možného počtu čakajúcich hovorov
- Červená: počet hovorov, ktoré čakajú dlhšie, ako je limit S2
- Modrá: počet hovorov, ktoré čakajú dlhšie, ako je limit S1
- Zelená: počet hovorov, ktoré čakajú menej, ako je limit S1
- Žltá: počet prenesených hovorov

Nastavenie týchto farieb môže správca centra hovorov meniť v záložke **Farby** v okne Všeobecná konfigurácia aplikácie agenta.

1.3.6.6 Stav skupín

Vedľa označenia skupiny, naľavo do histogramu, sa zobrazí farebný obdĺžnik. Podľa farby obdĺžnika určíte stav skupiny.



Predvolené sú nasledovné farby:

- Sivá: uzavretá skupina
- Zelená: otvorená skupina
- Oranžová: skupina je maximálne vyťažená pred dosiahnutím časového limitu pre maximum správ, a to menej ako 20 sekúnd
- Červená: skupina je maximálne vyťažená pred dosiahnutím časového limitu pre maximum správ, a to viac ako 20 sekúnd

Nastavenie týchto farieb môže správca centra hovorov meniť v záložke **Farby** v okne Všeobecná konfigurácia aplikácie agenta.

Agent môže skryť stav skupín v okne Nastavenie pracovného prostredia.

Aplikácia agenta - konfigurácia

2.1 Úvod do konfigurácie aplikácie agenta

Aplikácia **Konfigurácia aplikácie agenta** je určená pre správcu centra hovorov. Vytvára pre neho jedinečné a ideálne rozhranie na nastavenie všetkých parametrov aplikácie agenta.

Poznámka: inštancia tejto aplikácie musí byť okamžite spustená na sieti.

Táto aplikácia riadi nasledovné funkcie:

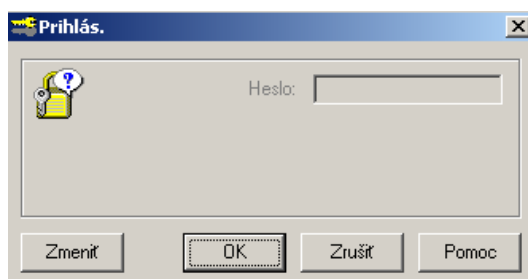
- Všeobecné parametre aplikácie agenta (napríklad spôsob pripojenia na databázu klientov)
- Farby grafov štatistík ACD (rovnaké pre všetkých agentov)
- Možnosti každého agenta

2.2 Spustenie konfigurácie

Dialógové okno **Login** umožňuje správcovi centra hovorov znovu sa identifikovať a získať prístup do konfigurácie aplikácie agenta. Na vytvorenie spojenia je nevyhnutné heslo. Predvolené heslo je help1954.

Poznámka: Ak zabudnete heslo, môžete sa k nemu dostať predvolene cez PM5 cez vstup do položiek Všeobecné parametre ACD a Údržba.

Po zadaní hesla sa zobrazí tlačidlo **Upraviť**.



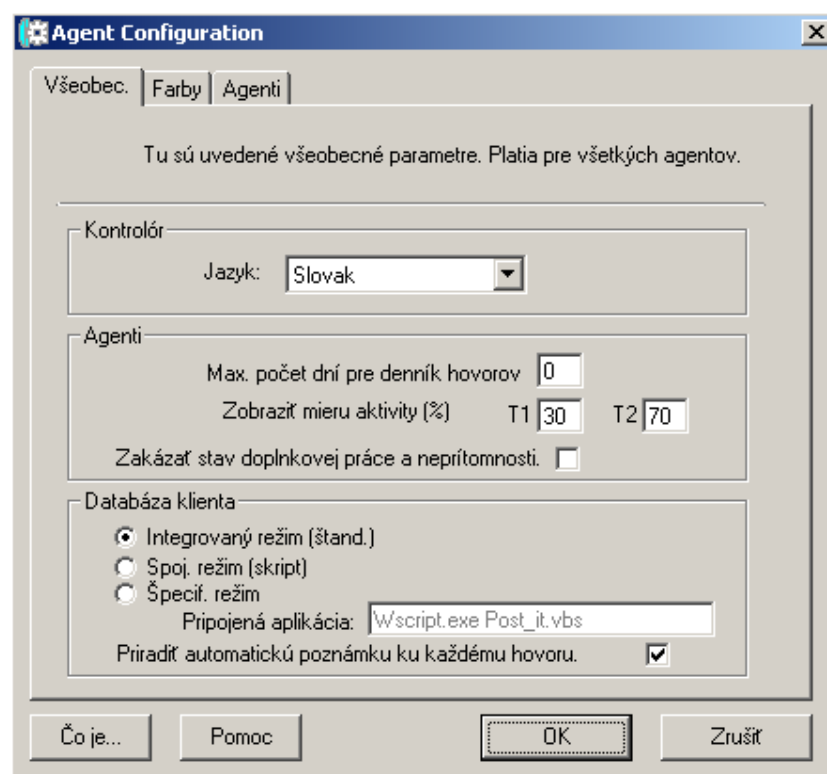
Ak je údaj o hesle prázdny, tlačidlo **Upraviť** sa zobrazí automaticky a pole na zadanie hesla sa deaktivuje. Napriek tomu sa správcovi centra hovorov odporúča vždy zadať heslo a uchovávať ho v tajnosti.

Správca centra hovorov môže kliknúť na pole **Upraviť**, zadať nové heslo a potom ho potvrdiť.

2.3 Všeobecná konfigurácia aplikácie agenta

Okno konfigurácie aplikácie agenta je rozdelené na tri záložky:

- **Všeobecné**
- **Farby**
- **Agenti**



Záložka Všeobecné

Táto záložka je rozdelená na tri polia:

- **Supervízor**

Supervízor (správca centra hovorov) vyberie v rozbaľovacom menu položku **Jazyk** a označí tak jazyk, ktorý si želá použiť v tomto programe.

- **Agenti**

Správca centra hovorov zadá **maximálny počet dní** platný pre uchovávanie v zozname hovorov. Každý agent má totiž k dispozícii zoznam, ktorý mu umožňuje prezerat' si posledné spracované hovory. Pri zadaní hodnoty „0“ sa tento záznam nikdy nevymazáva, alebo ho možno vymazávať cyklicky. Odporúča sa uchovávať v zozname hovorov iba niekoľko dní, aby zoznam na počítačových diskoch agentov ACD nezaberal priveľa miesta. Povolené sú hodnoty v rozpätí 0 až 30.

- Časť **Zobrazenie zástúpenia činnosti** umožňuje správcovi centra hovorov meniť hodnoty limitov T1 a T2 a grafu zastúpenie činností. Tieto hodnoty sú vyjadrené v percentách a určujú hraničné hodnoty zmeny farby v grafe.

- **Zakázať pohotovostný a vypnutý režim**, toto začiatkové políčko umožňuje zakázať agentom aktiváciu režimov „Pohotovostný“ a „Dočasné vypnutie“. Netreba zabúdať, že agenti pracujúci v režimoch „Pohotovostný“ a „Dočasné vypnutie“ sa zarátavajú do výpočtu dĺžky radu čakajúcich hovorov, zatiaľ čo agenti pracujúci v režime „Vypnutý“ sa do tohto výpočtu nezarátavajú.

Poznámka: Tieto parametre sú rovnaké pre všetkých agentov ACD.

– Databáza klientov

Správca centra hovorov určí spôsob pripojenia k databáze klientov. V ponuke sú tieto tri spôsoby:

- **Integrovaný spôsob** (štandardný): tento spôsob je predvolený. Aplikácia agenta je dodávaná s programom na správu súborov klientov (GestFiche.exe), ktorý umožňuje uchovávať najdôležitejšie informácie o klientoch a zabezpečuje aktualizáciu záznamu klienta (*Screen popup*) počas prijímania hovoru.
- **Dodatočný spôsob** (skriptom): tento spôsob umožňuje spustenie zápisových systémov (Windows Scripting Host) počas prijímania hovoru a keď agent klikne na tlačidlo **Správa súborov** v aplikácii agenta. Aplikácia agenta je predvolene dodávaná so skriptovým súborom. Používaným jazykom je VBScript. Správca hovorov však napriek tomu môže ľubovoľne meniť skriptový súbor, aby tento súbor mohol pracovať s jeho aplikáciami. Tento spôsob sa vo všeobecnosti používa na prístup k databáze klientov uloženej v programe MS Outlook. Tento spôsob pripojenia umožňuje v praxi veľkú pružnosť, lebo všetky úpravy môžu byť zanesené do skriptu, pričom úprava aplikácie agenta nie je potrebná. Ak chcete získať viac informácií o používaní personalizovaných zápisových systémov, obráťte sa na vášho distribútora.
- **Špecifický spôsob**: tento posledný spôsob umožňuje prepojenie aplikácie agenta s inou aplikáciou. Mnohé podniky totiž používajú vlastný systém „Správy údajov o klientoch“. Správca centra hovorov môže napríklad určiť aplikáciu, ktorú aplikácia agenta zavolá počas prijímania hovoru ACD. Pri pridelení hovoru agentovi slúži pripojená aplikácia agenta ako príkazová linka zadaná v tejto téme, za ňou nasledujú dva parametre hovoru, číslo volajúceho a volané číslo.

Syntax je nasledovná:

program [vol'ba] /1:číslo_volajúceho /2:volané _číslo

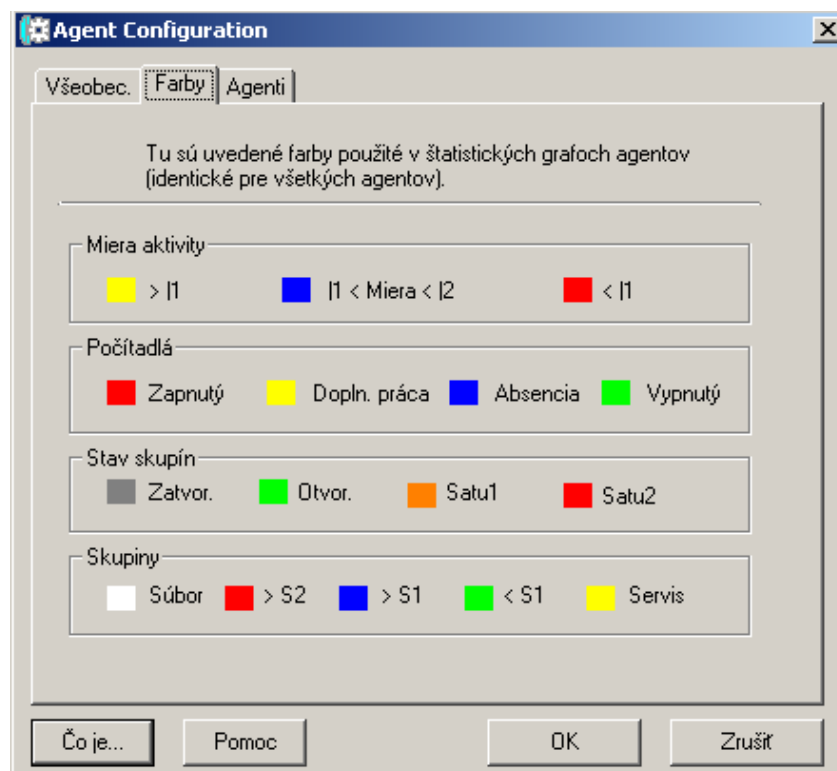
Predvolene, ako príklad, „program [vol'ba]“ sa rovná „Wscript.exe post_it.vbs“

Pridanie automatického komentára ku každému hovoru. Ak je toto políčko začiatkové, pri prijímaní hovoru ACD sa pole komentára databázy automaticky dopĺňa (ešte pred prípadnou aktualizáciou záznamu) o riadok s údajmi o dátume, čase hovoru a agentovi, ktorému bol hovor distribuovaný.

Poznámka: Tieto parametre sú rovnaké pre všetkých agentov ACD.

Záložka Farby

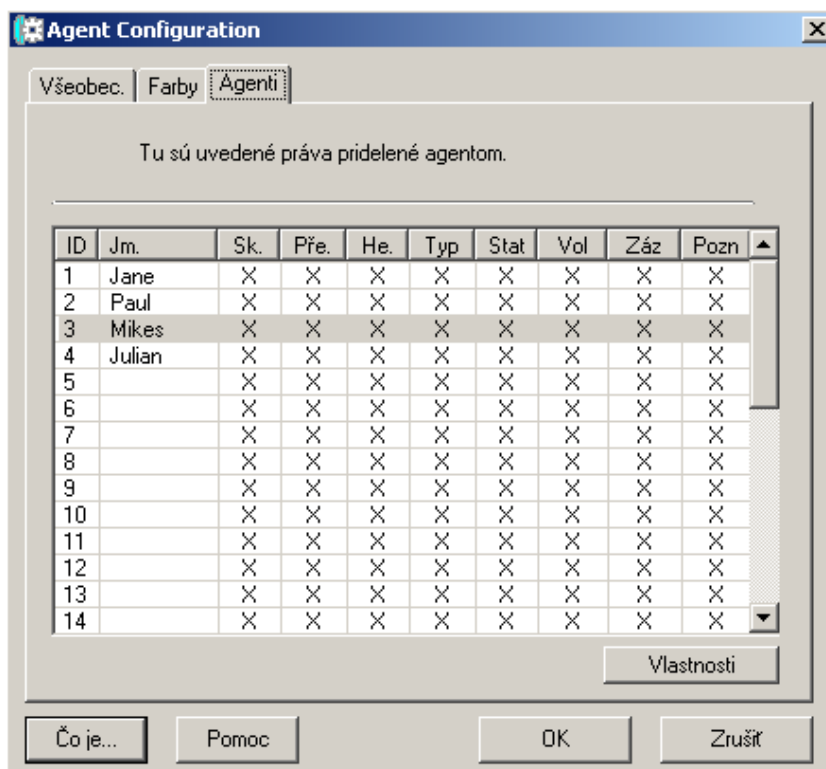
Záložka **Farby** umožňuje výber všetkých farieb grafov používaných v štatistikách aplikácii agenta. Ide o grafy **Zastúpenie činností** agentov, stavu **Počítadiel** dĺžky trvania podľa režimu, stavu skupín a radu čakajúcich hovorov.



Poznámka: Tieto parametre sú rovnaké pre všetkých agentov ACD.

Záložka Agenti

V tomto okne je zoznam všetkých agentov. Aplikácia agenta predvolene spravuje 32 agentov ACD. Každého agenta je možné určiť cez položku **Identifikátor** a jeho **Meno**. Tieto parametre môže upravovať výhradne správca centra hovorov pomocou konfiguračného modulu z centra hovorov.



Skratky používané v hlavičkách stĺpcov majú nasledovný význam:

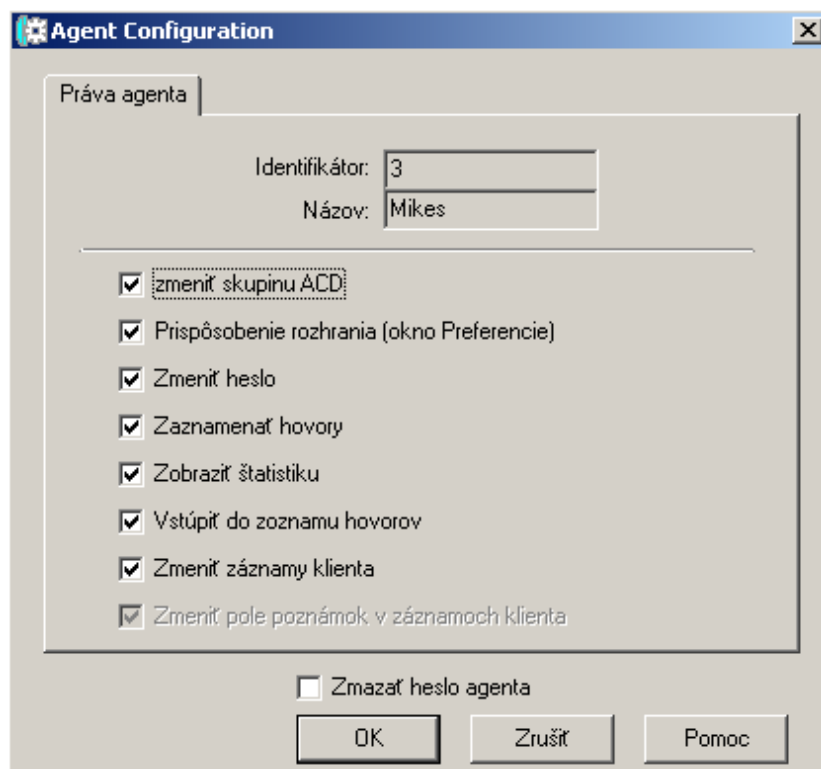
- **Pref** : upraviť rozhranie (v okne Preferencie)
- **Pwd** : upraviť heslo
- **Kva** : kvalifikovať hovory
- **Štat** : zobraziť štatistiky
- **Hvr** : prístup k zoznamu hovorov
- **Záz** : upraviť záznamy klientov
- **Kom** : upraviť iba pole komentáru k záznamu o klientoch

Na úpravu **Možností agenta** vyberte agenta, ktorého chcete upraviť a kliknite na tlačidlo **Vlastnosti**.

2.4 Konfigurácia možností agenta

Začiarkavacie políčka v záložke **Možnosti agenta** umožňujú potvrdenie alebo nepotvrdenie pripojenej možnosti.

Poznámka: Správca centra hovorov môže prostredníctvom konfiguračného modulu centra hovorov meniť meno agenta.



– Zmeniť skupinu ACD

Túto možnosť zobrazuje tlačidlo  v paneli nástrojov Aplikácia agenta, ktoré agentovi umožňuje prístup do okna na zmenu Skupín.

– Upraviť rozhranie (okno Preferencie)

Túto možnosť zobrazuje tlačidlo  v paneli nástrojov Aplikácia agenta, ktoré agentovi umožňuje prístup do okna Nastavenie pracovného prostredia

– Upraviť heslo

Táto možnosť umožňuje agentovi upraviť heslo na spustenie aplikácie agenta.

– Kvalifikácia hovorov

Túto možnosť predstavuje zobrazený zoznam kvalifikácií v informačnej lište hovoru v aplikácii agenta a umožňuje agentovi kvalifikovať svoje hovory.

– Zobraziť štatistiky

Túto možnosť zobrazuje tlačidlo  v paneli nástrojov aplikácie agenta, ktoré umožňuje agentovi zväčšiť okno v aplikácii agenta a zobraziť grafy štatistiky o činnostiach ACD („Zastúpenie činností“, „Počítadlá“, „Kvalifikácie“ a „Skupiny“).

– Prístup k zoznamu hovorov

Túto funkciu zobrazuje tlačidlo  v paneli nástrojov aplikácie agenta, ktoré agentovi umožňuje prístup do okna Zoznam hovorov.

- **Upraviť záznamy klientov**

Táto funkcia sa vyskytuje iba v integrovanej úprave (štandardne). Umožňuje agentovi čítať alebo dopĺňať záznamy databázy klientov. Aj v prípade, že toto políčko nie je začiarknuté, môže si agent prezerať databázu klientov cez funkciu aktualizácia záznamu.

- **Upraviť iba pole komentáru k záznamom o klientoch**

Táto možnosť sa vyskytuje iba v integrovanej úprave (štandardne). Agent bude mať možnosť čítať záznamy v databáze klientov a upraviť pole komentáru k týmto záznamom.

- **Vymazať heslo agenta**

Táto voľba umožňuje správcovi centra hovorov vymazať agentovo heslo.