

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikácia Kontrolór

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 Kontrolór	5
1.1	Prezentácia aplikácie Kontrolór	5
1.1.1	Pripojenie a odpojenie	6
1.1.2	Rozhranie aplikácie Kontrolór	6
1.2	Kontrola agentov	10
1.2.1	Parametre agentov	10
1.2.2	Aktivita agentov	12
1.3	Kontrola hovorov a skupín	14
1.3.1	Parametre skupiny	14
1.3.2	Distribúcia hovorov	16
1.4	Pozorovanie liniek	19
1.4.1	Pozorovanie stavu liniek	19
1.5	Personalizácia zobrazenia	20
1.5.1	Personalizácia obrazovky Distribúcia hovorov	20
1.5.2	Výber agentov: podľa skupiny	20
1.5.3	Výber agenta: postupný výber	21
1.5.4	Personalizácia zobrazenia stupňa aktivity agentov	21
2	Použitie oznámení	23
2.1	Opis oznámení	23
2.2	Výber oznámení	23
2.3	Tvorenie správ o oznámeniach	25
2.3.1	Nahrávanie oznámení (.wav) v počítači	25
2.3.2	Nahrávanie správy ACD prostredníctvom zariadenia Reflexe	26
2.3.3	Konverzia súboru oznámenia	26
2.3.4	Nahrávanie správy ACD v profesionálnom nahrávacom štúdiu	26

1.1 Prezentácia aplikácie Kontrolór

Aplikácia Kontrolór umožňuje v reálnom čase zobraziť informácie týkajúce sa aktivity Telefonického centra a simultánne zasiahnuť v prípade zmeny parametrov, stavu a pridelenia agentov, skupín a hovorov ACD (Automatic Call Distribution).

Rovnako máte v reálnom čase prístup k takým informáciám ako počet a stav pripojených agentov, počet čakajúcich hovorov, presmerovaných alebo stratených hovorov, stav a zloženie skupín.

Funkcie

Aplikácia Kontrolór umožňuje uskutočniť nasledujúce operácie:

Pozorovanie aktivity Telefonického centra

S aplikáciou Kontrolór disponujete okamžitým kontrolným nástrojom stavu skupiny. V reálnom čase môžete:

- Pozorovať parametre agentov.
- Pozorovať stav agentov pridelených zariadeniam: voľným, v pauze, nasledovne spracovaným alebo obsadeným.
- Pozorovať aktivity agentov.
- Pozorovanie stupňa aktivity agentov (grafické zobrazenie).
- Pozorovať distribúcie hovorov (počet čakajúcich hovorov, prijatých, spracovaných, prerušených, počet uskutočnených transakcií).
- Pozorovať stav liniek (port ACD).

Riadenie aktivity Telefonického centra

Rovnako môžete zasiahnuť, aby ste dosiahli:

- Vynútenie stavu agentov uvedením do prevádzky alebo mimo prevádzky.
- Vynútenie stavu skupín v otvorení a zatvorení.
- Pridelenie agentov skupinám.
- Zmena priority agentov v skupinách.

Personalizácia zobrazenia okien pozorovania Telefonického centra

Môžete:

- Personalizovať obrazovku Distribúcia hovorov.
- Personalizovať zobrazenie stupňa aktivity agentov.

Poznámka: Kontrolór môže rovnako plniť úlohu agenta. V žiadnom prípade však aplikácia Kontrolór neumožňuje nahradiť aplikáciu agenta.

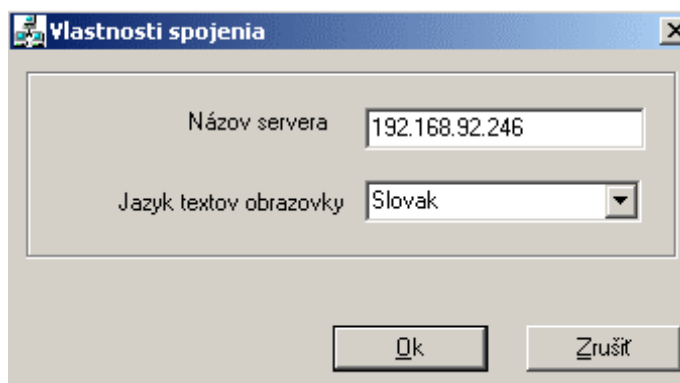
1.1.1 Pripojenie a odpojenie

1.1.1.1 Pripojenie k aplikácii Kontrolór

Postup

1. Na pracovnej ploche kliknite na ikonu **Konzola Kontrolóra**.

Zobrazí sa okno pripojenia.



2. V políčku **Názov servera** vyberte názov a adresu IP servera.
3. V menu **Jazyk textov obrazovky** vyberte jazyk na zobrazenie obrazoviek.
4. Potvrďte stlačením tlačidla **OK**.

Zobrazí sa okno kontroly, ste pripojení.

Teraz môžete skontrolovať činnosť Telefonického centra.

1.1.1.2 Odpojenie z aplikácie Kontrolór

Postup

Kliknite na tlačidlo  v pravom hornom rohu okna na zatvorenie okna aplikácie.

Teraz ste odpojení z aplikácie Kontrolór.

1.1.2 Rozhranie aplikácie Kontrolór

1.1.2.1 Prezentácia rozhrania

Aplikácia Kontrolór obsahuje tri typy obrazoviek:

- Obrazovka pozorovania agentov alebo skupín
- Obrazovka personalizácie zobrazenia okien pozorovania
- Obrazovka zobrazenia stavu liniek (port ACD)

1.1.2.2 Obrazovka pozorovania agentov alebo skupín

Táto obrazovka predstavuje špecifické informácie v reálnom čase pre zariadenia agentov, skupín a pre stupne aktivít agentov (obnovuje sa každú sekundu).

Obsahuje nasledujúce zóny:

- Vrchná zóna
- Zóna Stupeň aktivity agentov
- Zóna Distribúcia hovorov

Vrchná zóna

Vrchná zóna usporadúva formou tabuľky informácie všeobecného poriadku o agentoch podľa ich čísla, čísla zariadenia a podľa ich mena, rovnako ako informácie v reálnom čase (skupiny príslušnosti, prioritné usporiadanie v skupinách, stupne aktivít, stav agenta, pripojenie aplikácie Agent).

Č.	Číslo	Meno	Skupina	Rad	Miera	Stav	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Vypnuté	
2		Paul	1	02	0 %	Vypnuté	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Vypnuté	
4	104	Julian	1	04	0 %	Doplnková práca	
5	105		1	05	0 %	Čakajúci hovor	
6	106		1	06	0 %	Čakajúci hovor	
7	107		1	07	0 %	Čakajúci hovor	
8	108		1	08	0 %	Čakajúci hovor	
9	109		1	09	0 %	Vypnuté	
10	110		1	10	0 %	Čakajúci hovor	

Okrem tejto tabuľky môžete:

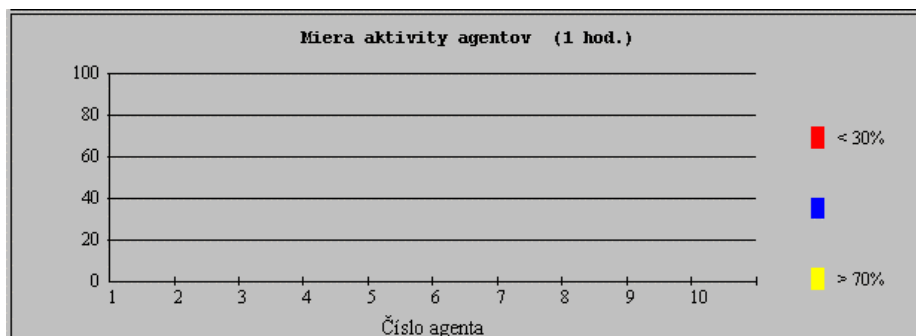
- Pozorovať parametre agentov.
- V reálnom čase pozorovať stav agentov.

Rovnako môžete zasiahnuť, aby ste dosiahli:

- Vynútenie stavu jedného alebo viacerých agentov.
- Priradenie agentov skupinám.
- Zmena priority agentov v skupinách.

Zóna Stupeň aktivity agentov

Táto zóna predstavuje stupeň aktivity agentov vo forme histogramu alebo osobitného grafu:



Okrem tejto tabuľky môžete:

- Pozorovať stupeň aktivity agentov.

Poznámka: Môžete individualizovať túto obrazovku.

Zóna distribúcie hovorov

Táto zóna predstavuje, vo forme tabuľky, distribúciu hovorov ACD ku skupinám ACD:

- Kolónky predstavujú zvolené skupiny v parametroch zobrazenia.
- Rady predstavujú parametre hovorov a skupín.

	Skupina 1	Skupina 2	Skupina 3	Skupina 4	Skupina 5	Skupina 6	Skupina 7	Skupina 8
Prijaté hovory	0	0	0	0				
Prebiehajúce hovory	0	0	0	0				
Čas čakania < čas preplnenia	0	0	0	0				
Čas čakania > čas preplnenia	0	0	0	0				
Čakajúce hovory > S1	0	0	0	0				
Čakajúce hovory > S2	0	0	0	0				
Presmerované hovory	0	0	0	0				
Ukončené hovory	0	0	0	0				
Stav skupiny	Otvorené	Zatvorené	Zatvorené	Otvorené				
Nasýtená skup.								
Čakajúci hovor								
Presmerovaný hovor								

Okrem tejto tabuľky môžete:

- Pozorovať distribúciu hovorov (prevádzka v reálnom čase).
- Vynútiť stav skupín v prípade nutnosti.

Poznámka: Na prechod z obrazovky Agent na obrazovku Skupina kliknite na zodpovedajúce tlačidlo v dolnej časti obrazovky pozorovania.

1.1.2.3 Obrazovka personalizácie

Obrazovka personalizácie zobrazenia okien pozorovania.

Obsahuje nasledujúce zóny:

- Zóna výberu agentov a skupín
- Zóna zobrazenia agentov a vybraných skupín

- Zóna nastavenia parametrov stupňa aktivít agentov

Zóna výberu agentov a skupín

Táto zóna umožňuje vybrať agentov alebo skupiny, ktorí sa zobrazia v oknách pozorovania.

The screenshot shows a control panel with two main sections. The top section, titled 'Agent', contains two radio buttons: 'Na skupinu' (selected) and 'Špeciálne'. The bottom section, titled 'Skupina', contains two columns of checkboxes. The first column has checkboxes for groups 1, 2, 3, and 4, all of which are checked. The second column has checkboxes for groups 5, 6, 7, and 8, all of which are unchecked.

- **Agent:** umožňuje zvoliť spôsob výberu agentov a skupín.
 - **Podľa skupiny:** umožňuje vybrať agentov podľa skupiny.
 - **Špeciálne:** umožňuje postupný výber agentov.
- **Skupina:** umožňuje vybrať skupiny na zobrazenie na obrazovke pozorovania skupín.

Zóna zobrazenia vybratých agentov a skupín

Táto zóna zobrazí zoznam vybratých agentov na zobrazenie na obrazovkách pozorovania rovnako ako zoznam všetkých agentov, keď je vybraná možnosť **Špeciálne** v zóne výberu agentov a skupín.

Zóna parametrov zobrazenia stupňa aktivít agentov

Táto zóna umožňuje personalizovať graf Stupeň aktivity agentov.

The screenshot shows a control panel with two main sections. The top section, titled 'Prah', contains a checked checkbox labeled 'Displej'. Below it are two input fields: 'T1 = 30 %' and 'T2 = 70 %'. The bottom section, titled 'Raster', contains four radio buttons: 'Žiadny', 'Vertik.', 'Horizont.' (selected), and 'Obidva'.

- **Časový limit:** umožňuje zmeniť percento vizualizácie časových limitov aktivity T1 a T2 v grafe:
 - **Displej:** umožňuje zobraziť alebo nezobraziť časové limity displeja.

- **T1** =: umožňuje využiť jeden časový limit displeja T1.
- **T2** =: umožňuje využiť jeden časový limit displeja T2.
- **Raster**: umožňuje zmeniť raster grafu.
 - **Žiadny**: umožňuje zobrazit' graf bez rastra.
 - **Vertik.**: umožňuje zobrazit' graf s vertikálnym rastrom.
 - **Horizont.**: umožňuje zobrazit' graf s horizontálnym rastrom.
 - **Obidva**: umožňuje zobrazit' graf s vertikálnym a horizontálnym rastrom.

1.1.2.4 Obrazovka pozorovania stavu liniek

Táto obrazovka predstavuje v reálnom čase stav liniek (obnovuje sa každú sekundu).

Na prechod z obrazovky pozorovania stavu postupov na obrazovku pozorovania agentov a skupín kliknite na tlačidlo **Postupy** alebo **Konzola Kontrolóra** v dolnej časti obrazovky pozorovania.

1.2 Kontrola agentov

1.2.1 Parametre agentov

1.2.1.1 Pozorovanie parametrov agentov

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname.

Úvod

Parametre agentov sú zobrazené v tabuľke:

	Č.	Číslo	Meno	Skupina	Rad	Miera	Stav	PC
	1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Vypnuté	
	2		Paul	1	02	0 %	Vypnuté	
	3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Vypnuté	
	4	104	Julian	1	04	0 %	Doplňková práca	
	5	105		1	05	0 %	Čakajúci hovor	
	6	106		1	06	0 %	Čakajúci hovor	
	7	107		1	07	0 %	Čakajúci hovor	
	8	108		1	08	0 %	Čakajúci hovor	
	9	109		1	09	0 %	Vypnuté	
	10	110		1	10	0 %	Čakajúci hovor	

- **Č.:** označí číslo identifikácie agenta.
- **Číslo:** označí číslo katalógu miesta agenta.
- **Meno:** označí meno agenta.
- **Skupiny:** označí skupinu alebo skupiny patriace agentovi.
- **Por.:** v každej zo svojich skupín označí poradie priority agenta.
- **Miera:** označí stupeň aktivity agentov.
- **Stav:** označí stav využitia agenta.
- **PC:** označí stav pripojenia aplikácie Agent. Ak je agent pripojený k aplikácii Agent (z jedného PC), zobrazí sa príslušné zelené políčko.

1.2.1.2 Pozorovanie stavu agentov

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname. Stav agentov sa zobrazí v predposlednej kolónke tabuľky.

Úvod

Kolónka **Stav** označí v reálnom čase stav zariadenia každého agenta.

Jedno zariadenie môže mať nasledujúce stavy:

- **V prevádzke**
Agent prislúcha zariadeniu. Zariadenie v prevádzke môže mať viacero stavov v závislosti od aktivity agenta.
- **Dočasné vypnutie**
Agent nie je momentálne v prevádzke z dôvodu prestávky.
- **Pohotovostný režim**
Napríklad po konverzácii ACD bol agent nútený urobiť zoznam hovorov (vyplniť spis...), momentálne sa teda odpojil z linky distribúcie hovorov.
- **Vypnutý**

Agent je stiahnutý zo skupiny ACD alebo nemá príslušný terminál.

Poznámka: Presne pozorovaný vypnutý agent môže mať 80%-ný stupeň aktivity na hodinu pozorovania.

1.2.1.3 Vynútenie stavu skupín

Podľa potreby umožňuje aplikácia Kontrolór zasiahnuť v reálnom čase na stav agentov. Ak sa napríklad zvyšuje počet hovorov, môže sa vynútiť stav agentov, aby ostali v službe a prevzali hovory.

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname.

Postup

1. V kolónke **Stav** tabuľky kliknite na políčko príslušného agenta, ktorého parametre chcete zmeniť.

Zobrazí sa okno **Parametre agenta X**.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Rad	1	1	1	1	1	1	1	1
Číslo pošty	102							
Meno	Jane							
Stav	Vypnuté							

Ok Zrušiť Použiť

2. V rozbaľovacom zozname **Stav** vyberte stav, ktorý chcete pridať agentovi: **Vypnutý**, **V prevádzke**, **Pohotovostný režim**, **Momentálna absencia**.
3. Kliknite na položku **Aplikovať** na potvrdenie údajov, potom na položku **OK** na zatvorenie okna.

Zmeny sú prijaté prostredníctvom systému a nové parametre agenta sa zobrazia v tabuľke.

1.2.2 Aktivita agentov

1.2.2.1 Pozorovanie aktivity agentov

V reálnom čase sa môže pozorovať aktivita vybraných agentov na zobrazenie v oknách pozorovania a identifikovať, či má napríklad jeden agent prichádzajúce hovory, práve sa rozpráva, má prestávku alebo nie je k dispozícii.

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname. Aktivita agentov môže byť pozorovaná v kolónke **Stav** v predposlednej kolónke tabuľky.

Úvod

Počas prevádzky môže mať zariadenie agenta jeden z nasledujúcich stavov:

– Čakajúci hovor

Agent určený skupine ACD je schopný odpovedať na budúci hovor ACD.

– Bez odpovede

Hovor bol predstavený agentovi, ktorý neodpovedá.

Sú možné dva prípady:

- Ak bola aktivovaná možnosť **Agentovo neodpovedanie automaticky zapríčiní jeho vypnutie**, agent sa vypne.
- Ak nebola aktivovaná voľba **Agentovo neodpovedanie automaticky zapríčiní jeho vypnutie**, agent ostane vypnutý počas dĺžky určenej v políčku. **Dĺžka časového odstupu agenta nasleduje po neodpovedaní pred stavom Čakajúci hovor.**

*Poznámka: Možnosť **Agentovo neodpovedanie automaticky zapríčiní jeho vypnutie** a políčko **Dĺžka časovaného vypnutia nasledujúca po vypnutí** sú konfigurované správcom.*

– Presmerované

Zariadenie agenta je rezervované pre hovor, ktorý je práve prenášaný (zariadenie ešte nezvoní).

– Zvonenie

Zariadenie agenta zvoní po prenose hovoru ACD.

– Obsadené ACD

Agent uskutočňuje hovor ACD.

– V stave nečinnosti

Agent ukončil hovor po komunikácii ACD. Disponuje oddychovým časom pred novým hovorom.

Poznámka: Oddychový čas je konfigurovaný správcom.

– Nedostupné

Zariadenie agenta je obsadené okrem hovorov ACD.

– Zlyhanie

Zariadenie agenta nie je momentálne riadené ACD.

– **Obsadené**

Zariadenie agenta prijme hovor bez vytáčania alebo agent uskutoční hovor okrem ACD.

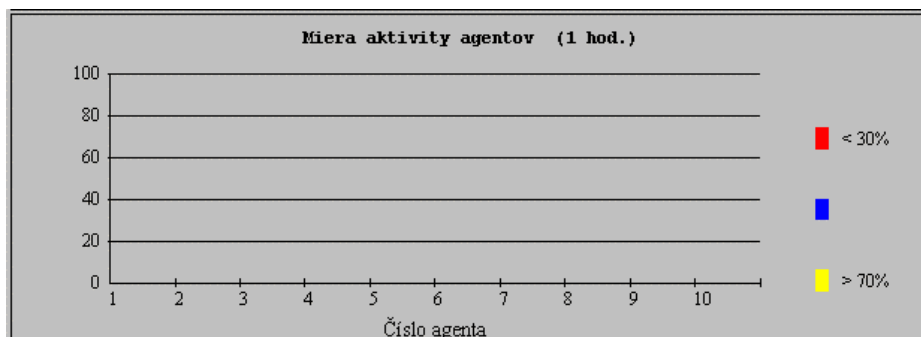
1.2.2.2 Pozorovanie stupňa aktivity agentov

Prístup

Z okna kontroly stavu agentov prejdite do zóny **Stupeň aktivity agentov**.

Úvod

Stupeň aktivity agentov je zobrazený vo forme tabuľky.



Stupeň aktivity sa pre každého agenta zhoduje so vzťahom medzi časom komunikácie A.C.D. v zvolenom časovom úseku a dĺžkou doby výpočtu stupňa aktivity (1 hodina alebo polhodina).

Zobrazenie údajov týkajúcich sa stupňa aktivity agentov môžete zmeniť prispôbením grafu Stupeň aktivity agentov.

Poznámka: Rovnako je stupeň agentov percentuálne zobrazený v kolónke Stupeň tabuľky pozorovania agentov vo vrchnej zóne okna.

1.3 Kontrola hovorov a skupín

1.3.1 Parametre skupiny

1.3.1.1 Pridelenie agentov skupinám

Aplikácia Kontrolór umožňuje zmeniť stavbu skupín autoritatívnym premiestnením agenta z jednej skupiny do druhej so zreteľom na uloženie čakajúceho hovoru, dĺžku pozorovaných hovorov alebo na uloženie zisteného hovoru.

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname.

Postup

1. V kolónke **Stav** tabuľky kliknite na políčko príslušného agenta, ktorého parametre chcete zmeniť.

Zobrazí sa okno **Parametre agenta <č. agenta>**.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Rad	1	1	1	1	1	1	1	1

Číslo pošty: 102

Meno: Jane

Stav: Vypnuté

Buttons: Ok, Zrušiť, Použiť

2. V políčku **Skupiny príslušnosti** začiarknite príslušné políčka skupín, ku ktorým chcete priradiť vybraného agenta.
3. Kliknite na položku **Aplikovať** na potvrdenie údajov, potom na položku **OK** na zatvorenie okna.

Zmeny sú prijaté prostredníctvom systému a nové parametre agenta sa zobrazia v tabuľke.

1.3.1.2 Zmena priority agentov v skupinách

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do vrchnej zóny sledujúc parametre agentov v zozname.

Postup

1. V kolónke **Stav** tabuľky kliknite na políčko príslušného agenta, ktorého parametre chcete zmeniť.

Zobrazí sa okno **Parametre agenta <č. agenta>**.

Parametre agenta č. 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Skupina	☒	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Rad	1	1	1	1	1	1	1	1
Číslo pošty	102							
Meno	Jane							
Stav	Vypnuté							

Ok Zrušiť Použiť

2. V poličku **Rad** zadajte z každej príslušnej skupiny číslo súhlasiace s radom, ktorý musí obsadiť agent v tejto skupine.

Poznámka: Môžete upresniť rad agenta rovnako i pre skupiny, pre ktoré nie je aktuálne určený.

3. Kliknite na položku **Aplikovať** na potvrdenie údajov, potom na položku **OK** na zatvorenie okna.

Zmeny sú prijaté prostredníctvom systému a nové parametre agenta sa zobrazia v tabuľke.

1.3.2 Distribúcia hovorov

1.3.2.1 Pozorovanie distribúcie hovorov

Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do zóny **Distribúcia hovorov**.

Úvod

Zóna **Distribúcia hovorov** obsahuje vo forme tabuľky:

- parametre hovorov
- parametre skupín

1.3.2.2 Parametre skupiny

Úvod

Parametre skupiny môžu nadobudnúť nasledujúce hodnoty:

- **Stav skupiny:**

Stav donútenia na otvorenie alebo zatvorenie je signalizovaný na obrazovke pozorovania údajom M pre Manuálne. Na vizualizáciu týchto stavov kliknite na poličko **Stav skupiny** výberom požadovanej skupiny.

Údaje stavu skupiny sú:

- OTVORENÝ M.: skupina nútená na otvorenie
 - ZATVORENÝ M.: skupina nútená na zatvorenie
 - OTVORENÝ: otvorená skupina (podľa časového úseku alebo kontaktu).
 - ZATVORENÝ: zatvorená skupina (podľa časového úseku alebo kontaktu).
- **Pretiažená skupina:** počet hovorov je veľmi dôležitý, skupina je pretiažená.

Údaje pretiaženia pre danú skupinu sú:

- Pretiažená skupina <č. skupiny> (oranžová): v skupine sa nenachádza ani jeden voľný agent, nasledujúci hovor bude zaradený do čakacieho radu.
 - Pretiažená skupina <č. skupiny> (červená): čas, od ktorého je skupina pretiažená, je väčší ako hodnota **Časovanie pred ohlásením správ pretiaženia** určená správcou.
- **Čakajúce hovory:** najmenej jeden hovor je v čakacom rade.
- **Presmerované hovory:** najmenej jeden hovor je presmerovaný.

Poznámka: Všetky percentá tabulky sú vypočítané vo vzťahu k hovorom vstupujúcim do ACD.

1.3.2.3 Parametre hovorov

Úvod

Parametre hovorov môžu nadobudnúť nasledujúce hodnoty:

- **Prijaté hovory:**
Počet hovorov ACD prenesených k agentovi a končiacich sa konverzáciou (i keď je dĺžka konverzácie 0 sekúnd) nezávisle od skupiny (volanej alebo potlačenej).
- **Prebiehajúce hovory:**
Počet neukončených hovorov uvedených do spojenia s agentom.
- **Hovory, ktorých čakanie < T. prepl.:**
Počet čakajúcich hovorov menších ako **T.prepl.** alebo **T.prepl.** predstavuje časový limit preplnených hovorov pre každú skupinu ACD prostredníctvom správcu.

Poznámka: Vyhľadávanie agenta sa uskutočňuje len pre požadovanú skupinu.

- **Hovory, ktorých čakanie > T. prepl.:**
Počet hovorov, ktorých čakanie je väčšie ako **T.prepl.**

Poznámka: Vyhľadávanie agenta sa uskutočňuje pre požadovanú skupinu a eventuálne pre skupinu preplnených hovorov, ak je táto posledná informovaná.

- **Čakajúce hovory >S1:**

Ak je parameter **Čakanie začína pred časovým limitom preplneného hovoru** potvrdený:

- **Čakajúce hovory >S1:** Počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako **S1** alebo **S1** je začiatkom určeným správcom, umožňujúc určiť kritériá kvality služieb.

V tomto prípade začína odpočítanie času čakania od vstupu do čakacieho radu na úrovni štatistík.

Ak parameter **Čakanie začína pred časovým limitom preplneného hovoru** nie je potvrdený:

- **Čakajúce hovory >S1:** Počet hovorov, ktorých čakanie je väčšie ako (**S1 + T. prepl.**).

V tomto prípade začína odpočítanie času čakania termínom časového limitu preplneného hovoru ignorujúc čakanie pred týmto limitom.

– Čakajúce hovory >S2:

Ak je parameter **Čakanie začína pred časovým limitom preplneného hovoru** potvrdený:

- **Čakajúce hovory >S2:** Počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako **S2** alebo **S2** je začiatkom určeným správcom, umožňujúc určiť kritériá kvality služieb.

Ak parameter **Čakanie začína pred časovým limitom preplneného hovoru** nie je potvrdený:

- **Čakajúce hovory >S2:** Počet hovorov, ktorých čakanie je väčšie ako (**S2 + T. prepl.**)

Poznámka: Možnosť Čakanie začína pred časovým limitom preplneného hovoru je konfigurovaná správcom.

– Presmerované hovory:

Počet hovorov, ktoré sú presmerované, keď je preťažený čakajúci rad alebo nie je určený žiadny agent v danej skupine.

– Ukončené hovory :

Počet hovorov umiestnených počas ukončenia skupiny.

1.3.2.4 Vynútenie stavu skupín

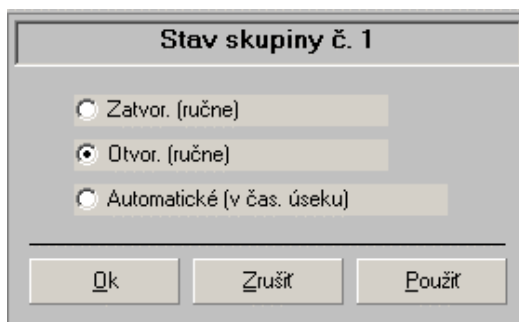
Prístup

V obrazovke pozorovania agentov alebo skupín prejdite do zóny **Distribúcia hovorov**.

Postup

1. V tabuľke kliknite na kolónku príslušnej skupiny, ktorú chcete zmeniť.

Zobrazí sa okno **Stav skupiny <č. skupiny>**.



2. Vyberte jeden z nasledujúcich stavov:
 - **Otvor.** (Manuálne): skupina nútená na otvorenie
 - **Zatv.** (Manuálne): skupina nútená na zatvorenie
 - **Automatické** (V čas. úseku): skupina otvorená podľa časového rozpätia
3. Kliknite na položku **Aplikovať** na potvrdenie údajov, potom na položku **OK** na zatvorenie okna. Stav skupiny je zmenený v reálnom čase.

1.4 Pozorovanie liniek

1.4.1 Pozorovanie stavu liniek

Aplikácia **Kontrolór** oprávňuje kontrolórov na prístup k informáciám v reálnom čase týkajúcich sa liniek (port ACD) a umožňujúcich uskutočnenie údržby.

Prístup

Na prístup do obrazovky pozorovania kliknite na položku **Linky**.

Úvod

Táto obrazovka predstavuje v reálnom čase aktivitu liniek servera (obnovuje sa každú sekundu). Obrazovka označuje:

- Číslo linky, ktoré je medzi 1 a 8.
- Stav linky. Je signalizovaný farebným štvorcom nachádzajúcim sa vpravo od čísla linky.

Linky môžu byť v jednom zo štyroch nasledujúcich stavov:

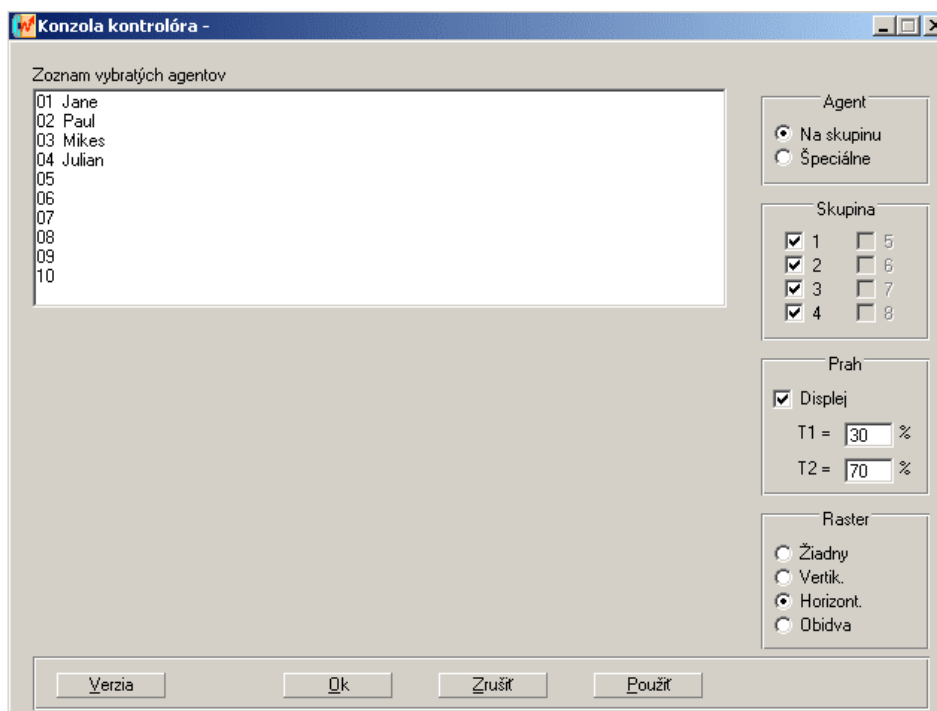
- **voľné**: znázornené zeleným štvorcom.
 - **prichádzajúci hovor**: znázornený žltým štvorcom obsahujúcim znak >.
 - **odchádzajúce volania**: znázornené žltým štvorcom obsahujúcim znak <.
 - **predvolené**: znázornené červeným štvorcom.
- Aplikácia použitá v reálnom čase prostredníctvom liniek v prípade hovorov ACD.

1.5 Personalizácia zobrazenia

1.5.1 Personalizácia obrazovky Distribúcia hovorov

Prístup

Kliknite na tlačidlo **Parametre**. Zobrazí sa obrazovka personalizácie.



Postup

Môžete personalizovať obrazovku **Distribúcia hovorov**:

- buď výberom agentov podľa skupiny (zóna agent, možnosť **Podľa skupiny**),
- alebo postupným výberom agentov ktorejkoľvek príslušnej skupiny (zóna agent, možnosť **Špeciálne**).

1.5.2 Výber agentov: podľa skupiny

Postup

V obrazovke personalizácie **Konzola Kontrolóra**:

1. Vyberte nastavenie **podľa skupiny** v zóne **Agent**, potom vyberte skupiny, ktoré chcete pozorovať, začiarknutím políčka alebo políčok v zóne **Skupiny**.
2. Kliknite na tlačidlo **Aplikovať**.

Agenti príslušných vybratých skupín sa zobrazia v zóne **Zoznam vybratých agentov**.

3. Kliknite na možnosť **OK** na potvrdenie údajov a zatvorte okno personalizácie.

Zobrazí sa okno pozorovania konzoly Kontrolóra. Tabuľka zobrazí údaje podľa parametrov personalizácie.

1.5.3 Výber agenta: postupný výber

Tento typ výberu sa realizuje postupne, nezávisle od skupiny príslušnosti.

Postup

V obrazovke personalizácie **Konzola Kontrolóra**:

1. Vyberte nastavenie **Špecifické** v zóne **Agent**.

V zóne **Zoznam všetkých agentov** sa zobrazia v dolnej časti okna skonfigurovaní agenti.

- Pridanie agenta:

Vyberte agentov, ktorí sa majú zobraziť v okne pozorovania v zóne **Zoznam všetkých agentov**, potom kliknite na tlačidlo **Pridať agenta** alebo dvakrát kliknite na agenta v zóne **Zoznam všetkých agentov**.

Agent sa zobrazí v zóne **Zoznam vybraných agentov**.

Poznámka: Každý agent musí byť vybraný individuálne.

- Zrušenie agenta:

Vyberte tohto agenta v zóne **Zoznam vybraných agentov**, potom kliknite na tlačidlo **Zrušiť agenta** alebo dvakrát kliknite na agenta v zóne **Zoznam vybraných agentov**.

Agent zmizne zo zóny **Zoznam vybraných agentov**.

- Vymazanie všetkých agentov:

Kliknite na tlačidlo **Vymazať všetkých agentov**. Všetci agenti sa vymažú zo zóny **Zoznam vybraných agentov**.

2. Kliknite na možnosť **OK** na potvrdenie údajov a zatvorte okno personalizácie.

Zobrazí sa okno pozorovania **Konzola Kontrolóra**. Tabuľka zobrazí personalizáciu.

1.5.4 Personalizácia zobrazenia stupňa aktivity agentov

Personalizácia grafu **Stupeň aktivity agentov** spočíva v:

- zmene percenta vizualizácie časových limitov aktivity T1 a T2,
- zmene rastra grafu.

Prístup

Kliknite na tlačidlo **Parametre**. Zobrazí sa okno personalizácie.

Postup

– V zóne **Časový limit**:

1. Začiarknite políčko **Displej** na zobrazenie časových limitov T1 a T2 v grafe stupňa aktivity.
2. V políčku **T1 =** a **T2 =** zvolte potrebnú hodnotu. T1 a T2 sú značkami kvality služieb na rýchlu analýzu stupňa aktivity.

Poznámka: T1 a T2 umožňujú zmeniť časové limity displeja stupňa aktivity agentov.

– V zóne **Raster**:

3. Vyberte typ žiadaného rastra začiarknutím políčka **Žiadny**, **Vertik.**, **Horizont.** alebo **Obidva**.
4. Kliknite na možnosť **OK** na potvrdenie údajov a zatvorte okno personalizácie.

Zobrazí sa okno pozorovania konzoly Kontrolóra. Zobrazí sa graf s novou personalizáciou.

Použitie oznámení

Oznámenia sa vysielajú počas spracovania telefonického prenosu. Centrum hovorov má k dispozícii predvolené oznámenia. Môžete si však vytvoriť vlastné oznámenia.

2.1 Opis oznámení

K dispozícii sú nasledovné štyri typy oznámení:

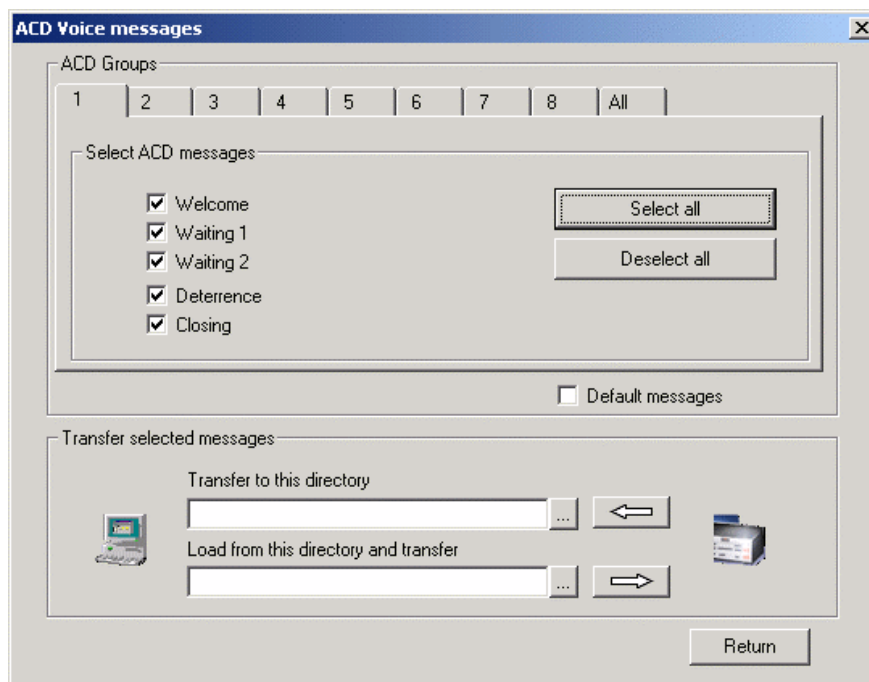
- **Oznámenie o prijatí**
Toto oznámenie sa odošle po zaregistrovaní nového hovoru v skupine. (maximálne 60 sekúnd)
- **Oznámenie o čakaní**
Prvé oznámenie o čakaní sa odošle, keď sa hovor prvý raz zaradí do radu čakajúcich hovorov, a odošle sa iba raz. (maximálne 60 sekúnd)
Druhé oznámenie o čakaní sa odosiela po prvej správe o čakaní, a to v pravidelných intervaloch až do vyradenia hovoru z radu čakajúcich hovorov. (maximálne 300 sekúnd)
- **Oznámenie o odmietnutí**
Oznámenie sa odošle po vyčerpaní kapacity radu čakajúcich hovorov. (maximálne 60 sekúnd)
- **Oznámenie o uzavretí**
Oznámenie sa odošle, ak je skupina ACD uzavretá. (maximálne 60 sekúnd)

Poznámka: Minimálna hodnota prvého oznámenia o čakaní ako aj oznámení o prijatí, presmerovaní a uzavretí je 0 sekúnd. Minimálna hodnota druhého oznámenia o čakaní je 20 sekúnd. Nastavenie hodnoty oznámenia na 0 sekúnd umožňuje zrušenie oznámenia.

2.2 Výber oznámení

Pri výbere oznámenia, ktoré chcete používať, postupujte nasledovne:

1. Kliknite na tlačidlo **Správy ACD**. Zobrazí sa okno **Hlasové správy ACD**. V okne sa nachádzajú dve oblasti:
 - Oblasť **Skupina ACD** umožňuje voľbu oznámení pre jednotlivé skupiny alebo pre všetky skupiny spoločne.
 - Oblasť **Prenos zvolených správ** umožňuje odosielanie oznámení do centra hovorov alebo do systému.



2. V zóne **Skupina ACD** kliknite na záložku **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** alebo **8**, ak si prajete vybrať oznámenia pre jednotlivé skupiny, alebo kliknite na položku **Všetci** na výber pre všetky skupiny.

2.1 Na výber jedného typu oznámenia začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčka:

- **Prijatie:** oznámenie sa odosiela po príchode hovoru do skupiny.
- **Čakanie 1:** oznámenie sa odošle iba raz, keď sa žiadateľ zaradí do radu čakajúcich hovorov.
- **Čakanie 2:** oznámenie sa odosiela v pravidelných intervaloch po prvom oznámení o čakaní.
- **Uzavretie:** oznámenie sa odosiela po príchode hovoru do skupiny a informuje o uzavretí skupiny.
- **Odmietnutie:** oznámenie sa odosiela, keď je rad čakajúcich hovorov plný

2.2 Na výber uvedených piatich oznamov kliknite na položku **Vybrať všetko**.

Poznámka: Na anulovanie výberu kliknite na položku **Zrušiť všetky výbery**.

3. V oblasti **Prenos vybraných oznámení** kliknite na tlačidlo vpravo v poli **Načítanie z tohto priečinku a prenos**.

Zobrazí sa okno **Výber priečinka**. Predvolené oznámenia sú uložené v súbore: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Existujú výlučne v anglickej verzii.

K dispozícii je 40 správ (5 pre každú skupinu ACD). Každá správa je identifikovaná súborom, ktorý sa skladá z 3 číslíc x, y a z a prípony .wav:

- **x** zodpovedá číslu skupiny ACD (1-8)

- **y** sa vždy rovná 0
- **z** zodpovedá oznámeniu skupiny ACD (1-5)

K dispozícii sú nasledovné typy správ:

- **1** správa o prijatí
- **2** správa o čakaní 1
- **3** správa o čakaní 2
- **4** správu o odmietnutí hovoru
- **5** správu o uzavretí

Napríklad súbor 305.wav zodpovedá oznámeniu o uzavretí skupiny 3.

Poznámka: pri spustení ACD nie sú v systéme nijaké správy. Ak chcete urobiť skúšku, musíte načítať predvolené správy ACD.

4. Vyberte oznámenia a kliknite na tlačidlo =>. Vybrané odkazy sú odoslané do centra hovorov.
5. Kliknite na tlačidlo **OK**. Okno **Hlasové správy ACD** sa zatvorí.

2.3 Tvorenie správ o oznámeniach

Pri tvorbe oznamovacích správ môžete používať nahrávací softvér, ktorý máte k dispozícii na počítači (Window/accessoires/Multimedia /Magnetophone ...) alebo akúkoľvek multimediálnu aplikáciu.

2.3.1 Nahrávanie oznámení (.wav) v počítači

Postupujte nasledovne:

1. Kliknutím na tlačidlo **Start > Programs > Accessories > Multimedia (alebo Entertainment) > Sound recorder** sa v počítači dostanete k nahrávaciemu zariadeniu v počítači. Zobrazí sa nasledovné okno:



Ak chcete nahráť správu, počítač musí byť vybavený zvukovou kartou. Ak zvukovú kartu nemáte, zobrazí sa informácia, že nahrávacie zariadenie pracuje v obmedzenom režime.

2. Ak máte k dispozícii nakonfigurovanú zvukovú kartu, kliknite na červené tlačidlo vpravo dole v okne, čím sa spustí nahrávanie správy.
3. Ak chcete nahrávanie ukončiť, kliknite na tlačidlo v tvare obdĺžnika.
4. Ak si chcete vypočítať a skontrolovať nahratú správu, kliknite na tlačidlo v tvare trojuholníka.
5. Ak je správa v poriadku, uložte ju kliknutím na položku **File > Save**. Priradte súboru názov a skontrolujte formát správy.

Upozornenie: Oznámenia musia mať formát CCITT A-law 8 KHz, 8 bitov, mono. Novovytvorené oznámenia musia mať ten istý názov ako predvolené správy.

6. Ak je formát nevyhovujúci, kliknite na položku **Change** a zvolte formát CITT A-law 8 KHz, 8 bitov, mono. Potvrďte tlačidlom **OK**, potom ešte raz stlačte **OK** a správa sa uloží.

2.3.2 Nahrávanie správy ACD prostredníctvom zariadenia Reflexe

Ak nemáte možnosť nahrávať správy ACD v počítači, môžete informačné správy nahrávať prostredníctvom zariadenia Reflexe (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1-50) a potom ich odoslať cez menu PM5/hlasová aplikácia/informačná správa/prenos. Po odolaní konvertujte a premenujte správy do formátu kompatibilného s ACD a potom ich opäť odošlite do ACD.

2.3.3 Konverzia súboru oznámenia

Ak formát súboru nie je kompatibilný, konvertujte ho nasledovným spôsobom:

- Otvorte súbor .wav, ktorý chcete upraviť v položke **Sound Recorder** a vyberte položku **File > Properties** a skontrolujte formát súboru.
- Ak je formát iný ako CCITT A-Law 8 KHz, 8 bitov, mono, zadajte príkaz **Convert Now....** Zobrazí sa okno, v ktorom vyberte formát CCITT A-Law iou CCITT -law a potvrďte ho kliknutím na tlačidlo **OK**.
- Uložte súbor.

2.3.4 Nahrávanie správy ACD v profesionálnom nahrávacom štúdiu

Ak chcete dosiahnuť optimálnu kvalitu, obráťte sa na profesionálne nahrávacie štúdio. V takom prípade rešpektujte formát súborov.