Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicația Agent

Manualul Utilizatorului

ALCATEL

NOTĂ:

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

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

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

Acest manual a fost actualizat pentru versiunea R3.1

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

- 89/336/CEE (privind compatibilitatea electro-magnetică)
- 73/23/CEE (privind securitatea electrică)
- 1999/5/CE (R&TTE)

CE

Cuprins

Manualul Utilizatorului

1	**Aplicația Agent - Utilizare**	**5**
1.1	**Introducere în Aplicația Agent**	**5**
1.2	**Descrierea Aplicației**	**5**
1.2.1	Interfața Aplicației Agent	5
1.2.2	Lansarea Aplicației Agent	6
1.2.3	Închiderea Aplicației Agent	8
1.2.4	Setarea mediului de lucru	8
1.3	**Descrierea funcțiilor**	**9**
1.3.1	Administrarea activității agentului	9
1.3.2	Informații despre apeluri	11
1.3.3	Jurnal de apeluri	12
1.3.4	Administrarea fişelor Client	13
1.3.5	Afişarea fişelor Client	15
1.3.6	Statistici despre activități	17
2	**Aplicația Agent - Configurare**	**21**
2.1	**Introducere în configurarea Aplicației Agent**	**21**
2.2	**Lansarea configurației**	**21**
2.3	**Configurarea generală a Aplicației**	**21**
2.4	**Configurarea drepturilor agentului**	**25**

Capitol

1 Aplicația Agent - Utilizare

1.1 Introducere în Aplicația Agent

Aplicația Agent este un software care se instalează pe computerul agentului. Acest software permite o comunicare permanentă cu centrul de apeluri integrat în serverul de comunicații.

La primirea unui apel, Aplicația Agent este informată în timp real despre sarcina ACD (Automatic Call Distribution), iar agentul poate consulta statisticile traficului. În acelaţi timp cu prezentarea apelului pe computerul agentului, Aplicația Agent primeşte toate informațiile cu privire la convorbirea ce va fi tratată: durata de aşteptare a apelantului, numărul apelantului. Aplicația Agent poate astfel să interacționeze cu sisteme informatice externe pentru afişarea fişelor Client.

La trimiterea unui apel, Aplicația Agent oferă agentului un complement ergonomic postului său telefonic. Agentul poate atunci să se declare mai uşor (activ, retras...) dar şi să indice competențele sale (grupuri ACD), să se declare în orice poziție (alocare liberă) şi să califice apelurile.

1.2 Descrierea Aplicației

1.2.1 Interfața Aplicației Agent

Interfața Aplicației Agent cuprinde următoarele zone:

- Bara de instrumente
- Bara de informații despre apel
- Graficele
- Bara de stare

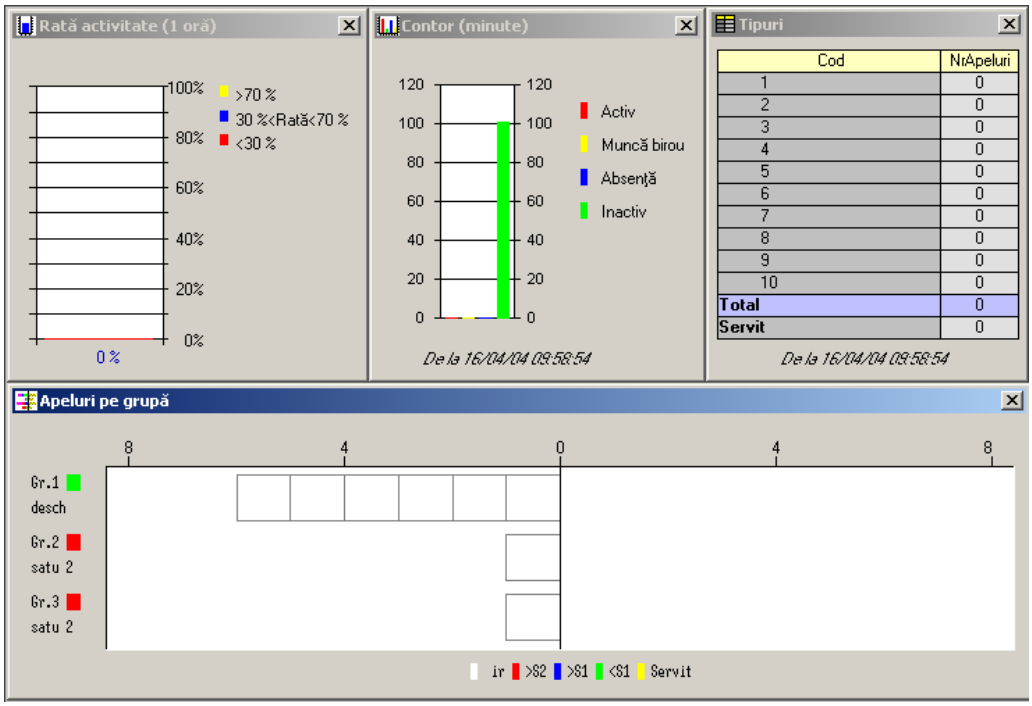
1.2.1.1 Bara de instrumente

Bara de instrumente serveşte de Meniu şi permite accesarea funcțiilor de administrare, informând agentul că are un mesaj cu informații de consultat, afişarea sau ascunderea graficelor, alegerea preferințelor.

1.2.1.2 Bara de informații despre apel

Bara de informații despre apel oferă toate informațiile cu privire la apelul prezentat. Ea permite de asemenea afişarea manuală a fişei client şi calificarea unui apel.

Graficele



Graficele oferă agentului informații cu privire la activittea sa: rata de activitate, contoarele de durată pentru fiecare stare, calificarea apelurilor prezentate, precum şi informații în timp real cu privire la volumul apelurilor în aşteptare şi prezentate per grup.

1.2.1.3 Bara de stare

Bara de stare oferă indicații despre:

- Starea agentului
- Numărul postului asociat
- Starea conexiunii rețelei cu serverul de comunicații (semnal vizual conexiune stabilită, semnal vizual conexiune întreruptă)
- Data şi ora

1.2.2 Lansarea Aplicației Agent

La prima lansare, Aplicația Agent afişează fereastra de conectare.

Următoarele câmpuri trebuie completate:

- Numele serverului de comunicații vizibil din rețea

– Portul IP folosit (în mod standard 20772)

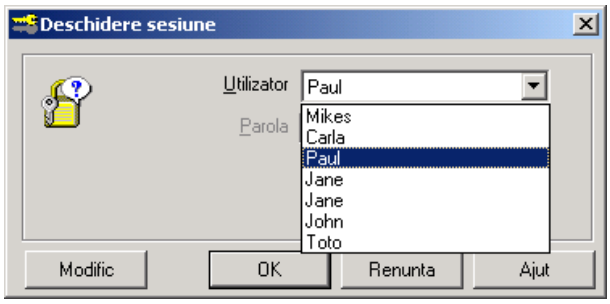
– Numărul postului telefonic asociat computerului agentului

Aceşti parametri sunt înregistrați pe computerul Agentului şi vor fi reluați la următoarea lansare.

Observație: Conexiunea la Aplicația Agent poate să eşueze dacă numărul de licențe Aplicație Agent este mai mic decât numărul de agenți ce doresc să se conecteze la aplicație.

1.2.2.1 Parola

Agentul se identifică printre agenții declarați în centrul de apeluri.



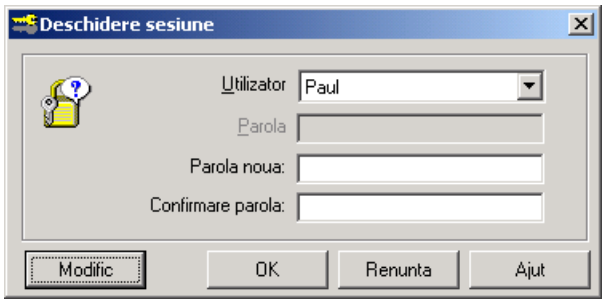
O dată identificat, agentul poate fi nevoit să introducă parola sa. Astfel el poate să se declare pe orice computer (exploatare în alocare liberă).

dacă zona de introducere a parolei este inactivă, înseamnă că nu există parolă pentru agent; apăsând **OK** este accesatăà Aplicația Agent.

Observație: Deschiderea sesiunii poate eşua dacă agentul este deja conectat pe un alt computer sau computerul este deja utilizat de un alt agent.Agentul are totuşi posibilitatea să deschidă sesiunea. În acest caz, fie agentul este deconectat de la computerul unde este deja conectat, fie, dacă computerul este deja utilizat de un alt agent, acesta este eliberat.

1.2.2.2 Modificarea parolei

Agentul are posibilitatea să schimbe parola aplicației. Dacă parola curentă este deja introdusă, apare butonul **Modificare**. Apăsând pe **Modificare**, este afişată o nouă fereastră ce dă posibilitatea introducerii şi confirmării noii parole a agentului.



Apăsând pe **OK**, noua parolă este înregistrată, iar Aplicația Agent este lansată.

*Observație: Butonul **Modificare** este accesibil dacă responsabilul centrului de apeluri a autorizat opțiunea în ecranul **Drepturile Agentului** din programul **Configurarea Aplicației Agent.***

Responsabilul centrului de apeluri poate să şteargă parola. În acest caz, agentul poate lansa Aplicația Agent fără parolă sau modifica parola.

1.2.3 Închiderea Aplicației Agent

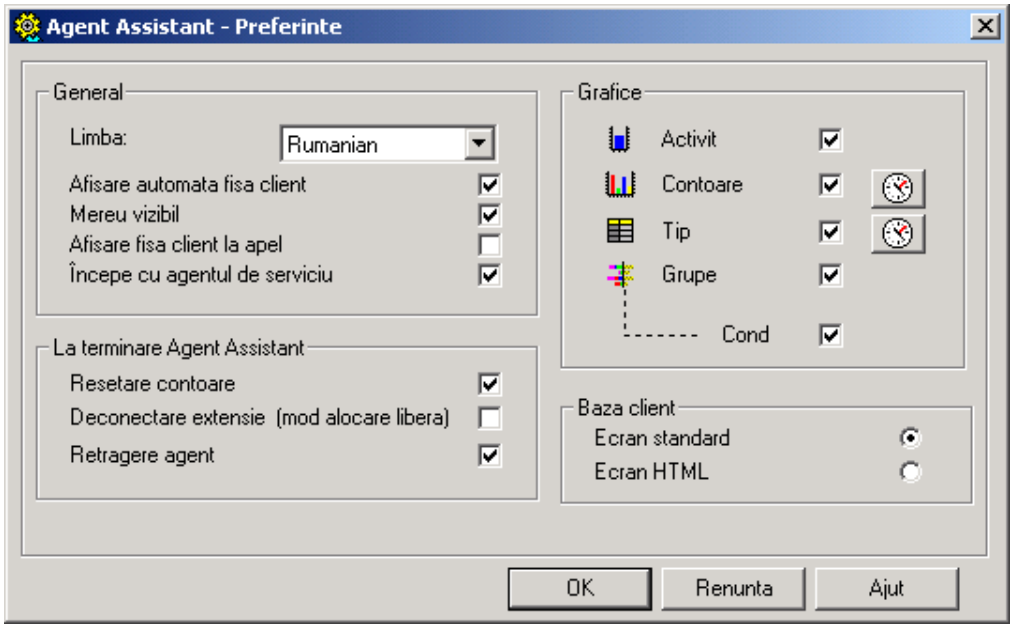
Când agentul părăseşte Aplicația Agent, se deschide o fereastră de confirmare. Validând închiderea aplicației, starea agentului va diferi în funcție de setarea mediului de lucru. În ecranul Setarea mediului de lucru, dacă:

- Nici una din casetele de validare nu este activată, starea agentului nu va fi modificată în momentul deconectării Aplicației Agent.
- Caseta **retras** este activată: Aplicația Agent este închisă, iar agentul va fi setat automat în starea retras. Agentul are totuşi posibilitatea de a se seta în starea activ de la telefonul său şi să devină activ.
- Catetele **deconectat** şi **retras** sunt activate: agentul este setat automat în starea retras, iar postul asociat nu mai este administrat de centrul de apeluri. Pentru ca un agent să utilizeze din acest terminal (ca post administrat de centrul de apeluri), el trebuie să folosească Aplicația Agent pentru a deschide o sesiune pe acest terminal şi prin urmare să poată deveni activ.

1.2.4 Setarea mediului de lucru

Preferințele permit agentului să-şi configureze mediul de lucru.

Accesul la preferințe se face apăsând butonul .



Agentul poate selecta parametri în următoarele zone:

General

- Limba folosită în Aplicația Agent.
- Afişarea automată a fişei Client (dacă este disponibilă şi în funcție de drepturi).
- Afişarea permanentă a Aplicației Agent peste toate celelalte ferestre ("vizibilă permanent").
- Afişarea Aplicației Agent peste toate celelalte ferestre în momentul unui apel:
  - dacă Aplicația Agent este minimizată sau dacă o altă fereastră este afişată peste ea, Aplicația Agent va fi afişată peste toate celelalte ferestre.
  - dacă un apel este prezentat, dacă există un mesaj cu informații sau o schimbare de stare forțată
- Setarea agentului în starea activ la pornirea Aplicației Agent. Dacă această casetă de validare, agentul va fi în mod standard în starea retras.

Hea Părăsind Aplicația Agent

- Resetarea contoarelor părăsind aplicația sau la cerere.
- Specificația alocării libere.
- Setarea în starea retras, dacă doreşte, părăsind Aplicația Agent.

Observație: Funcția de setare în starea retras este folosită în modul fix, adică atunci când agentul este deconectat permanent pe acelaşi terminal.

Bază Client

- Tipul de afişare a fişei client, HTML sau standard.

Grafice

- Tipurile de grafice pe care doreşte să le utilizeze cu rata de activitate, contoarele, tabelul de calificare, grupurile (agentul poate să afişeze lista de aşteptare cu sau fără starea grupurilor).

Butoanele de la dreapta casetelor de validare **Contoare** şi **Clificare** permit resetarea valorilor respective a acestor contoare.

1.3 Descrierea funcțiilor

1.3.1 Administrarea activității agentului

Funcția de administrare permite agentului să se declare pe ACD şi să schimbe starea de la computerul său printr-un singur clic de mouse. Astfel, el nu mai are nevoie să facă acest lucru cu ajutorul postului său telefonic.Butoanele din bara de instrumente servesc la administrare.

1.3.1.1 Schimbarea stării

Aceste funcții de schimbare a stării sunt accesibile folosind bara de instrumente:

– Activ

Agentul este în aşteptarea apelurilor, gata să trateze un eventul apel ACD.

– Muncă de birou

Agentul nu este angajat într-o convorbire, dar efectuează o muncă de birou în urma unui apel ACD. În acest timp nici un apel nu este prezentat agentului.

– Absență momentană

Nici un apel nu este prezentat deoarece a fost absent un moment; el este în pauză.

– Retras

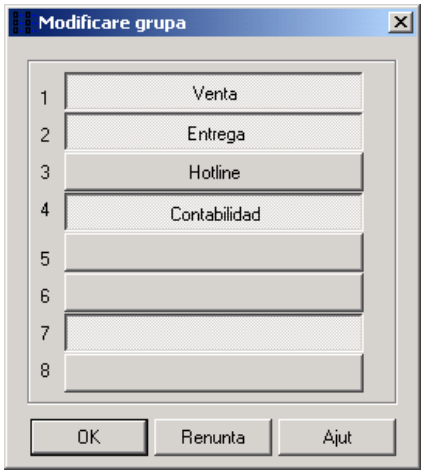
Agentul nu primeşte nici un apel ACD; el nu mai este activ, dar este conectat încă la terminal.

Bara de stare din partea de jos a barei de instrumente indică vizibil şi în mod real starea în care se găseşte agentul. Această bară de stare reaminteşte de asemenea numărul postului telefonic asociat Aplicației Agent.

Observație: Toate butoanele de schimbare a stării sunt inactive dacă agentul nu este alocat nici unui grup.

1.3.1.2 Grupurile

Apelurile sunt direcționate către agenți în funcție de grupul lor de competență.
Acest buton permite agentului să se declare în noi grupuri şi să se retragă din anumite grupuri.



Lista grupurilor se prezintă sub formă de butoane. Un buton apăsat (gri deschis) indică faptul că agentul face parte din grup. Dacă butonul nu este apăsat, agentul nu aparține grupului.

Grupurile cărora agentul este alocat sunt apelate în bara de nume a Aplicației Agent între paranteze.

*Observație: Această funcționalitate este accesibilă numai dacă responsabilul centrului de apeluri a setat opțiunea în ecranul **Drepturile Agentului**.*

1.3.1.3 Informație

Această imagine intermitentă semnifică faptul că agentul are un mesaj.

Apsând pe icon, apare fereastra cu mesaje.

O schimbare a intervenit fără ştirea agentului: schimbare de stare forțată, alocare nouă de grup ACD. E cazul, spre exemplu, atuni când responsabilul centrului de apeluri schimbă grupurile de apartenență ale agentului pe baza aplicației de configurare a centrului de apeluri.

Imaginea va apărea intermitent până ce agentul consultă mesajul şi apasă pe butonul **Rezolvare**.

1.3.2 Informații despre apeluri

Atunci când un apel este prezentat agentului, pe ecran apare bara de informații despre apeluri.

Descrierea informațiilor

Această bara de informații despre apeluri prezintă:

– : numărul apelantului.

– : numărul cerut.

– : codul clientului (acest cod este introdus de agent).

– : grupul ACD cerut.

– : timpul de aşteptare al apelului în lista de aşteptare.

– : durata conversației actualizat în timp real din momentul în care agentul răspunde.

Calificarea unui apel

Un apel ACD poate fi calificat de agent în cursul convorbirii.

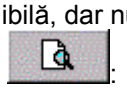
Pentru a califica un apel, agentul alege codul de calificare din lista derulantă de pe bara de informații cu privire la apeluri, care conține toate codurile de calificare.

Agentul poate face mai multe calificări în cursul conversației ACD, dar numai calificarea activă în momentul în care agentul încheie convorbirea va fi aplicată apelului.

Observație: O dată convorbirea încheiată, apelul nu mai poate fi încheiat. El trebuie calificat în timpul convorbirii ACD.

Observație: Această funcționalitate este accesibilă dacă responsabilul centrului de apeluria setat opțiunea în ecranul ***Drepturile Agentului.***

Afişarea unei fişe

Atunci când funcționalitatea afişare a fişelor client este disponibilă, dar nu este automată, agentul poate afişa o fişă client apăsând pe butonul  :

Acest buton se foloseşte şi pentru a reafişa peste toate celelalte ferestre o fişă afişată deja, ori pentru a o redeschide dacă a fost închisă înainte de sfârşitul convorbirii ACD.

Pentru mai multe informații despre setarea fişei, consultați.

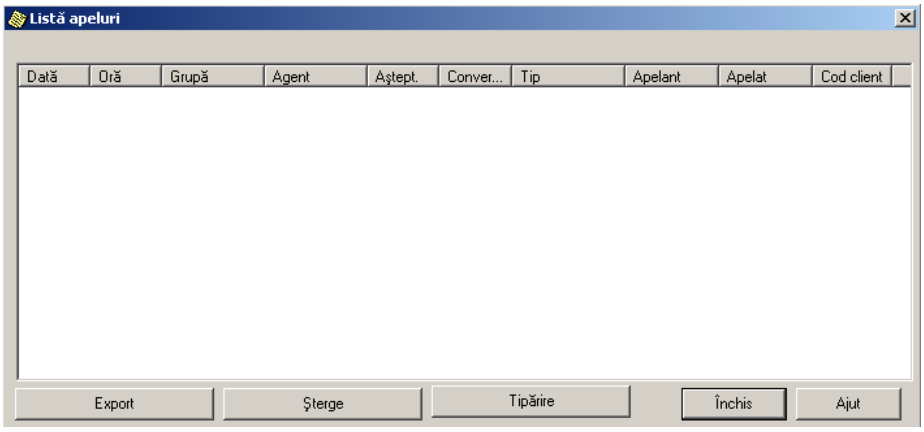
1.3.3 Jurnal de apeluri

Jurnalul de apeluri poate fi accesat apăsând butonul , aflat pe bara de instrumente.

Agentul poate consulta lista de apeluri ACD care i-au fost prezentate de cătrecentrul de apeluri:

– apelurile la care s-a răspuns sunt înscrise în negru,

– apelurile la care nu s-a răspuns sunt înscrise în roşu.



Inrformațiile disponibile cu privire la apel sunt:

- Data apelului.
- Ora apelului.
- Grupul ACD cerut (agentul poate să aparțină mi multor grupuri).
- Numele agentului care s-a ocupat de apel.
- Durata în care clientul a rămas în lista de aşteptare.
- Durata convorbirii cu agentul.
- Codul de calificare.
- Numărul primit (numărul apelantului).
- Numărul apelat de client (numărul centrului de apeluri).
- Codul client, dacă acesta a fost introdus de agent în momentul apelului.

Apelurile sunt afişate în ordine cronologică. Pentru a sorta jurnlul, apăsați pe antetul coloanei de sortat. În mod standard, sortarea este descendentă. Apăsând din nou pe aceeaşi colonă, sortarea va deveni ascendentă.

Butonul Export permite crearea unui fişier **journal.txt**(nume standard) cu informațiile din jurnalul de apeluri. Fiecare câmp din acest fişier text este separat de un tabulator. Numele şi calea fişierului creat sunt modificabile.

Butonul Şterge permite ştergerea conținutului jurnalului de apeluri. Responsabilul centrului de apeluri poate de asemenea să programeze o ştergere automată sau ciclică a jurnalului, specificând un număr maxim de zile de arhivare în tab-ul **General** din ecranul de configurare a aplicației Agent..

Butonul Tipărire permite tipărirea jurnalului de apeluri.

Observație: Această funcționalitate este accesibilă doar dacă responsabilul centrului de apeluria setat opțiunea în momentul configurării drepturilor agentului.

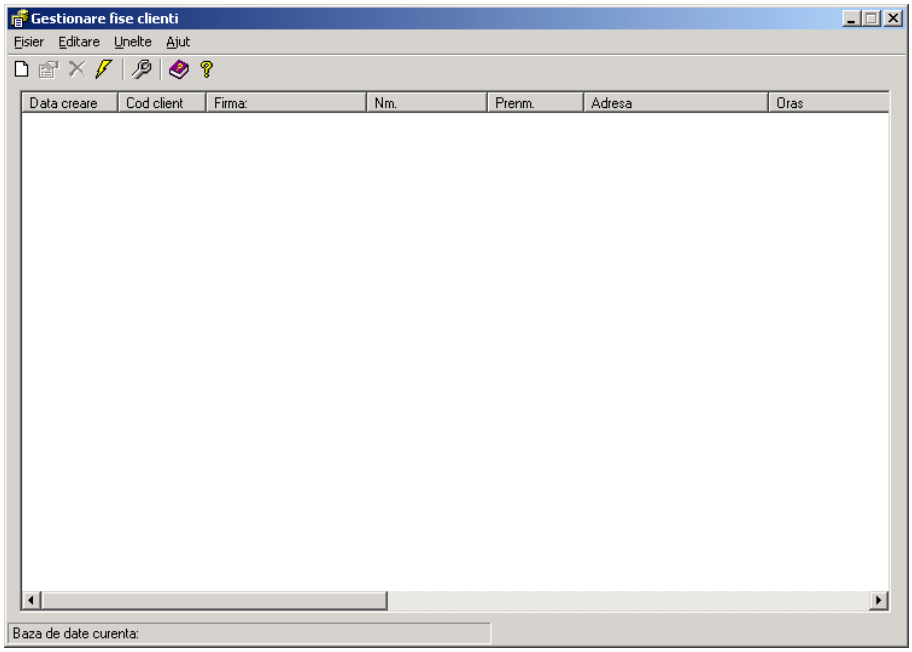
1.3.4 Administrarea fişelor Client

Pentru a accesa interfața de Administrare a fişelor client, apăsați pe . Utilizatorul are atunci dreptul agentului ACD care a lansat Aplicația pentru agent; este vorba de drepturile de modificare fişă şi de comentariu, care sunt atribuite de responsabilul centrului de apeluri.

1.3.4.1 Interfața de administrare a fişelor Client

Acest ecran permite administrarea fişelor Client, putând modifica, crea şi şterge fişe.

Executând dublu clic sau apăsând tasta Enter, va apărea fişa Client.



Bara de instrumente şi meniurile oferă următoarele funcții:

– : crearea unei fişe noi

– : modificarea unei fişe

– : ştergerea unei fişe

– : actualizarea listei de fişe

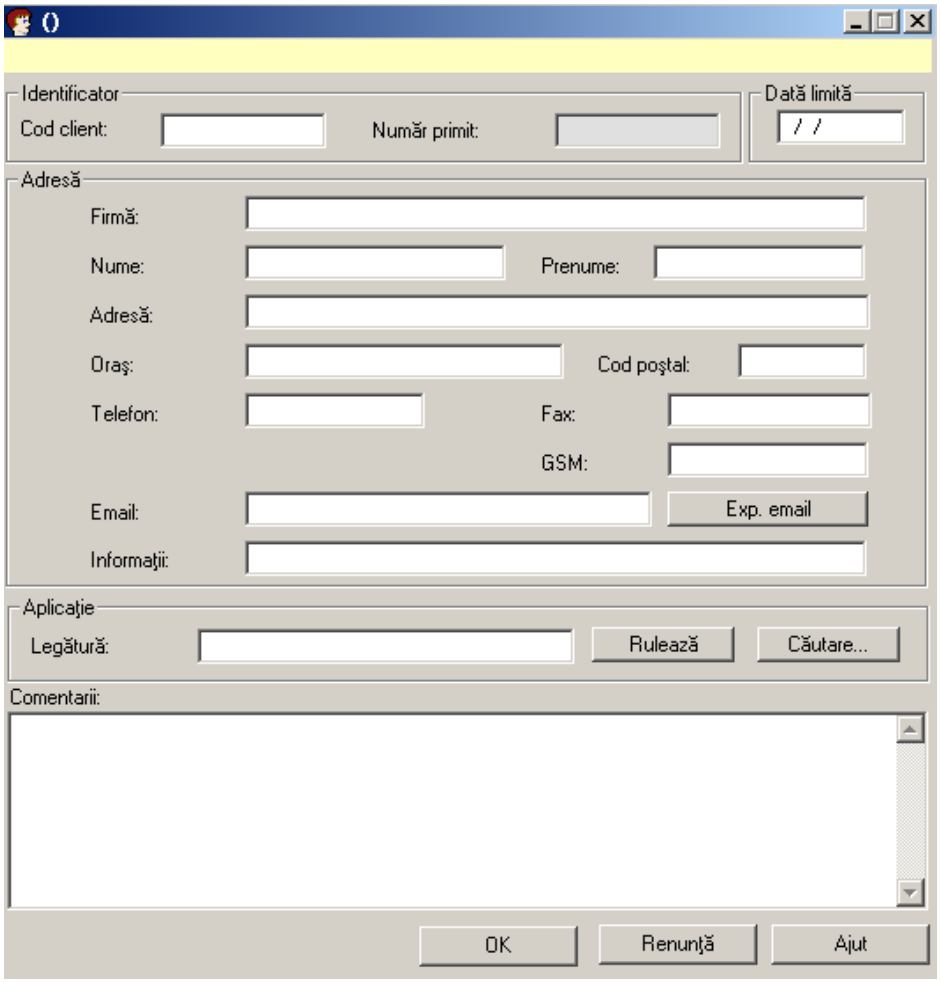
– : compactarea şi repararea bazei de date

– : ajutor

Lista de fişe poate fi triată apăsând pe antetele coloanelor.

1.3.4.2 Fişa Client Standard

Această fişă permite introducerea sau modificarea de informații despre un client sau o societate externă.



Zona **Identificare** prezintă informații despre codului clientului, numărul primit.

Zona **Dată limită** nu are decât o valoare informativă. Ea nu este asociată nici unei funcții, va putea fi utilizată de exemplu pentru a memora data sfârşitului contractulu clientului.

Zona **Coordonate** prezintă toate coordonatele clientului (societate, adresă, număr de telefon, e-mail, ...).

Câmpul **Legătură aplicație** permite stabilirea unei relații cu un fişier sau un program, cum ar fi o fişă Excel sau un document Word.

1.3.4.3 Fişa Client HTML

Există o alternativă la fişa client standard: fişa HTML.

Această fişă este afişată în browser ca opțiunea standard de Windows. Principala sa caracteristică este că nu poate fi modificată. Alegerea tipului de afişare a fişei se face în timpul setării de către agent a mediului de lucru al Aplicației Agent.

1.3.5 Afişarea fişelor Client

Atunci când este prezentat un apel ACD, Aplicația Agent oferă posibilitatea afişării fişei clientului.

Responsabilul centrului de apeluri alege modul de afişare a fişei la configurarea generală a Aplicației Agent,tab-ul **General**.

Fişa client este afişată automat dacă agentul a activat opțiunea **Afişarea automată a fişei client** în ecranul parametrarea mediului de lucru. În caz contrar, agentul poate apăsa pe butonul de afişare a fişei client în bara de informații despre apel atunci când un apel ACD este în curs.

Afişarea fişei client se poate face în funcție de 3 moduri: modul integrat, modul legat şi modul specific.

Modul integrat

Aplicația Agent este livratăecu instrumentul **Administrarea fişelor Client** care permite afişarea fişei client în modul integrat. Două tipuri de fişe pot atunci să fie folosite:

- fişa standard
- fişa HTML.

Alegerea tipului de fişă se face la parametrarea mediului de lucru. Parametrul este propriu fiecărui agent.

Dreptul de modificare a fişelor şi cel de modificare a câmpului **comentariu** din fişă sunt definite de responsabilul centrului de apeluri.

Afişarea fişei client se face de către numărul apelantului. Dacă nici o fişă din baza de date nu conține numărul apelantului, apare o fişă goală. Agentul poate atunci să completeze şi să înregistreze în bază, chiar dacă dreptul de modificare a fişelor nu i-a fost acordat de către responsabilul centrului de apeluri.

Observație: Fişa HTML nu permite nici o introducere, modificare sau actualizare a fişelor Client. Modul integrat este de asemenea posibil în configurația rețelei (partajare a fişelor clioent). Aplicarea depinde de capacitățile şi de caracteristicile infrastructurii rețelei existente.

Modul legat

Aplicația Agent este livrată cu un script care permite afişarea unei fişe carte de vizită MS Outlook. Acest script (fişier script.vbs în folderul de instalare a Aplicației Agent) este scris în VBScript. Acest mod asigură o mare suplețe de utilizare pentru că orice modificări pot fi aduse scriptului fără ca Aplicația Agent să fie modificată.

Observație: Drepturile de modificare a fişei client nu se aplică acestui mod de funcționare.

Modul specific

Acest utltim mod permite asigurarea interconexiunii Aplicației Agent cu o terță aplicație. Intr-adevăr, o serie de firme folosesc propriul lor software de Administrare a Relației Client.
Pentru a lega o Aplicație Agent de o altă aplicație client, responsabilul centrului de apeluri specifică o aplicație care va fi apelată de Aplicația Agent la primirea unui apel ACD. Când un apel este alocat unui agent, Aplicația Agent asociată execută linia de comandă introdusă în această rubrică, urmată de doi parametri proprii apelului, numărul apelantului şi numărul cerut.

Sintaxa este următoarea:

program [opțiune] /1:număr_apelant /2:număr_cerut

In mod standard, cu titlu de exemplu, "program [opțiune]" înseamnă "Wscript.exe post_it.vbs".

1.3.6 Statistici despre activități

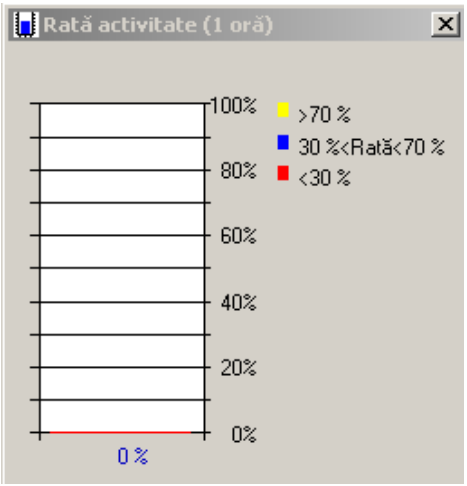
Butonul **Monitorzare** permite agentului să afişeze sau să ascundă statisticile alese la parametrarea mediului de lucru. Aceste statistici evoluează în timp real.

Afişarea graficelor este accesibilă dacă responsabilul centrului de apeluri a setat această opțiune în ecranul **Drepturile Agentului** din programul **Configurarea Aplicației Agent**. Mărimea ferestrei de afişare se adaptează automat în funcție de statisticile solicitate.

1.3.6.1 Activitate

Acest grafic reprezintă rata de activitate a agentului, calculată pentru ultima jumătate de oră sau ultima oră. Rata de activitate a agentului este definită ca fiind durata petrecută în convorbirea ACD într-o perioadă dată, împărțită la perioada considerată. Durata perioadei de calcul este specificată de responsabilul centrului de apeluri din aplicația de configurare a centrului de apeluri.

Numele ferestrei indică perioada de calcul (1/2 oră sau 1 oră).



Culoarea graficului se schimbă în funcție de valoarea ratei.
În mod standard, culorile sunt următoarele:

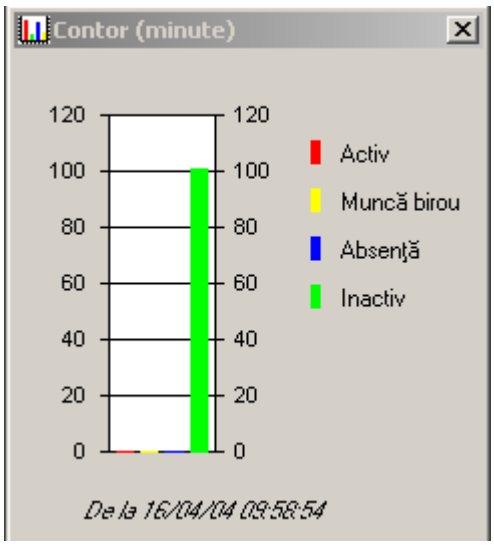
- Roşu dacă rata este mai mică decât T1
- Albastru dacă rata este cuprinsă între T1 şi T2
- Galben pentru partea mai mare decât T2

Responsabilul centrului de apeluri are posibilitatea să modifice culorile acestui grafic în tab-ul **Culori**, precum şi valorile pentru T1 şi T2 în tab-ul **General** din ecranul de configurare generală a Aplicației Agent.

1.3.6.2 Contoare

Graficul **Contoare** prezintă durata petrecută de agent în fiecare din cele 4 stări:

- Activ
- Muncă de birou
- Absență momentană
- Retras



Graficul este exprimat în minute, ore sau zile (de 24 ore), în funcție de valoarea contorului cel mai ridicat.

Agentul poate reseta contoarele oricând doreşte în ecranul setarea mediului de lucru. El poate de asemenea să reseteze contorul la cerere, sau să aleagă să reseteze valorile ori de câte ori părăseşte Aplicația Agent. Data resetării este atunci data ultimei lansări a Aplicației Agent.

Observație: Contorul corespunzător stării agentului este mărit numai atunci când Aplicația agent este lansată.

1.3.6.3 Calificare

Tabelul **Calificare** prezintă numărul de apeluri pentru fiecare calificare. Numărul de apeluri prezentate apare şi el.

Tipuri

Cod	NrApeluri
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	0
Servit	0

De la 16/04/04 09:58:54

Agentul poate reseta contoarele oricând doreşte în ecranul setarea mediului delucru. Contoarele sunt resetate la cerere sau ori de căte părăseşte Aplicația Agent. Data resetării este atunci data ultimei lansări a Aplicației Agent.

Pentru mai multe informații despre calificarea apelurilor, consultați rubrica Informații despre apeluri.

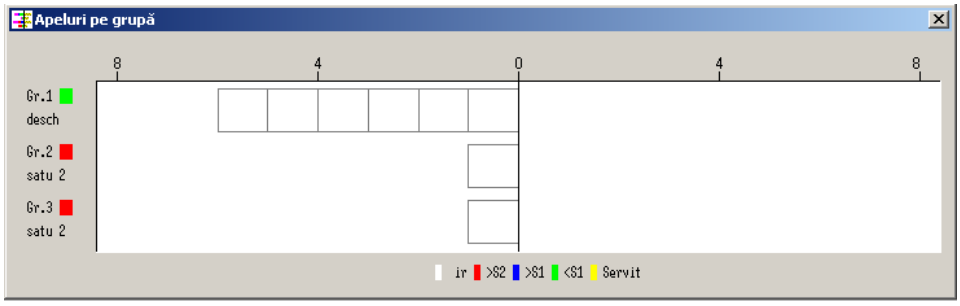
1.3.6.4 Grupurile

Acest grafic actualizat în timp real prezintă

– Starea grupurilor agentului

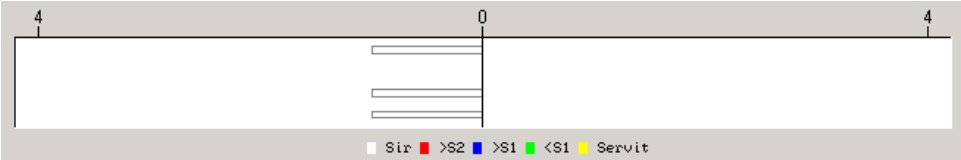
– Lungimea maximă a listei de aşteptare.

– Numărul de apeluri prezentate pentru fiecare grup (histogramă orizontală).



1.3.6.5 Lista de aşteptare

Lista de aşteptare permite vizualizarea, pe culori, a stării listei de aşteptare.



Lista de aşteptare şi numărul de apeluri în aşteptare repartizate în funcție de pragurile S1 şi S2 se afişează la stânga liniei 0. Pragurile pot fi setate de la centrul de apeluri. Apelurile prezentate se afişează la dreapta liniei 0.

Pragurile S1 şi S2 definesc perioade pe baza cărora este calculat numărul de apeluri în aşteptare.

Culorile standard sunt următoarele:

- Alb: materializarea mărimii maxime a listei de aşteptare
- Roşu: numărul de apeluri pentru care durata de aşteptare depăşeşte pragul S2
- Albastru: numărul de apeluri pentru care durata de aşteptare depăşeşte pragul S1
- Verde: numărul de apeluri pentru care durata de aşteptare nu depăşeşte pragul S1
- Galben: numărul apelurilor prezentate

Culorile pot fi modificate de responsabilul centrului de apeluri în tab-ul Onglet **Culori** din ecranul Configurarea generală a Aplicației Agent.

1.3.6.6 Starea grupurilor

Un dreptunghi colorat este afişat lângă eticheta grupului, la stânga histogramei. Culoarea dreptunghiului prezintă starea grupului.

Culorile standard sunt:

- Gri: grup închis
- Verde: grup deschis
- Portocaliu: grup saturat înainte de prezentarea progresivă cu întârziere a mesajelor de suprasarcină, nu mai vechi de 20 de secunde
- Roşu: grup saturat după prezentarea progresivă cu întârziere a mesajelor de suprasarcină, mai vechi de 20 de secunde

Culorile pot fi modificate de responsabilul centrului de apeluri în tab-ul **Culori** din ecranul Configurarea generală a Aplicației Agent.

Agentul poate ascunde starea grupurilor la setarea mediului del lucru.

Capitol

2

Aplicația Agent - Configurare

2.1 Introducere în configurarea Aplicației Agent

Aplicația **Configurarea Aplicației Agent** este destinată responsabilului centrului de apeluri. Ea îi oferă o interfață unică şi uşor de folosit pentru modificarea tuturor parametrilor Aplicației Agent.

Observație: O singură lansare a aplicației trebuie făcută o dată în rețea.

Această aplicație administrează următoarele funcționalități:

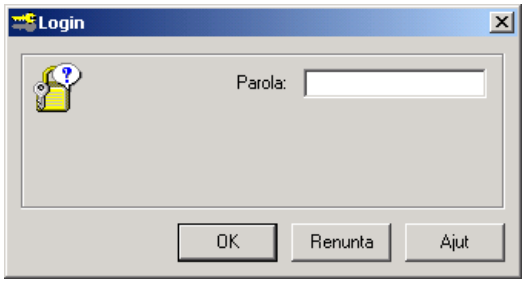
- Parametrii generali ai Aplicației Agent (cum ar fi modul de conectare la baza de date Clienți),
- Culorile graficelor de statistici ACD (identice pentru toți agenții)
- Drepturile fiecărui agent ACD.

2.2 Lansarea configurației

Pentru a putea accesa configurația Aplicației Agent, o fereastră **Deschidere sesiune** permite responsabilului centrului de apeluri să se autentifice în sistem. Pentru a stabili o conexiune, este necesară o parolă. În mod standard, parola este help1954.

Observație: Dacă parola este pierdută, ea poate fi reinițializată în mod standard prin PM5, accesând meniul ACD parametri generali şi Întreținere.

La introducerea parolei este afişat butonul **Modificare.**



Dacă parola este necompletată, butonul **Modificare** apare din oficiu, iar zona de introducere a parolei este dezactivată. Este totuşi recomandabil să introduceți întotdeauna o parolă responsabilul centrului de apeluri şi să nu o divulgați.

Responsabilul centrului de apeluri poate să apese pe **Modificare** pentru a introduce noua parolă, apoi să o confirme.

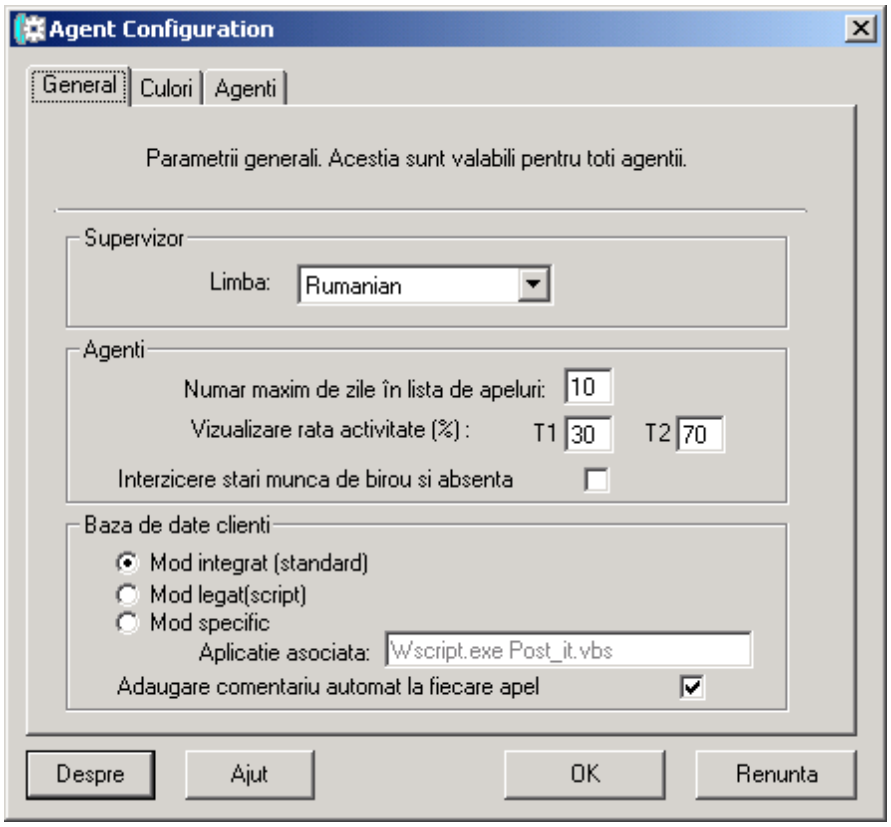
2.3 Configurarea generală a Aplicației

Fereastra de configurare a Aplicației Agent cuprinde trei tab-uri:

– **General**

– **Culori**

– **Agenți**



Tab-ul General

Acest tab cuprinde trei zone:

– **Supervizor**

Supervizorul (responsabilul centrului de apeluri) foloseşte meniul derulant **Limba** pentru a indica limba pe care doreşte să o folosească în acest program.

– **Agenți**

responsabilul centrului de apeluri indică **numărul maxim de zile** care sunt stocate în jurnalul de apeluri. Într-adevăr, fiecare agent dispune de un jurnal care îi permite să consulte ultimele apeluri pe care le-a tratat. Acest jurnal nu poate fi şters niciodată dacă se foloseşte valoarea "0" şi nu poate fi şters ciclic. Este preferabil să nu se păstreze decât câteva zile în jurnalul der apeluri, pentru a nu folosi prea mult spațiu pe hard diskul computerelor Agenților ACD. Valorile autorizate sunt cuprinse între 0 şi 30.

- Partea **vizualizare rată de activitate** permite responsabilului centrului de apeluri să schimbe valorile de praguri T1 şi T2 ale graficului ratei de activitate. Aceste valori sunt exprimate în procente şi definesc pragurile de schimbare a culorii în grafic.

- Interzicere stări muncă de birou şi absență, această casetă de validare permite interzicerea agenților să utilizeze stările "Muncă de birou" şi "Absență momentană". Trebuie notat faptul că agenții în stările "Muncă de birou" şi "Absență momentană" sunt luați în considerare pentru calcularea lungimii listei de aşteptare, în timp ce agenții în starea "Retras" nu sunt.

Observație: Aceşti parametri sunt aceiaşi pentru toți Agenții ACD.

– **Baza de date Clienți**

Responsabilul centrului de apeluri indică modul de conectare la Baza de date Clienți.. Sunt propuse următoarele trei moduri:

- **Modul Integrat** (standard): este modul standard. Aplicația Agent este livrată cu un program de Administrare a fişelor Client (GestFiche.exe) care permite stocarea informațiilor esențiale ale clienților şi afişarea de fişe client (*Afişare fişă client*) la primirea unui apel.

- **Mode Legat** (script): acest mod permite executarea unui script (Windows Scripting Host) în momentul primirii unui apel şi atuni când agentul apasă pe butonul **Administrare Fişe** în Aplicația Agent.
  În mod standard, Aplicația Agent este livrată cu un fişier script. Limbajul utiizat este VBScript. Totuşi, responsabilul centrului de apeluri poate modifica după cum doreşte fişierul script pentru a-l face să funcționeze cu aplicațiile sale. Acest mod de funcționare este în general utilizat pentru a accesa o Bazp de date Client conținută în MS Outlook. Acest mod de conexiune asigură o mare suplețe de utilizare pentru că orice modificări pot fi aduse scriptului fără ca Aplicația Agent să fie modificată. Pentru orice informații suplimentare despre utilizarea scripturilor personalizate, contactați dealerul local.

- **Modul Specific**: acest ultim mod permite asigurarea interconexiunii Aplicației Agent cu o terță aplicație. Într-adevăr, o serie de firme folosesc propriul lor software de "Administrare a Relației Client". Concret, responsabilul centrului de apeluri poate specifica o aplicație care va fi apelată de către Aplicația Agent în momentul primirii unui apel ACD. Când un apel este alocat unui agent, Aplicația Agent asociată execută linia de comandă introdusă în această rubrică, urmată de 2 parametri proprii apelului, numărul apelantului şi numărul cerut.

  Sintaxa este următoarea:

  program [opțiune] /1:număr_apelant /2:număr_cerut

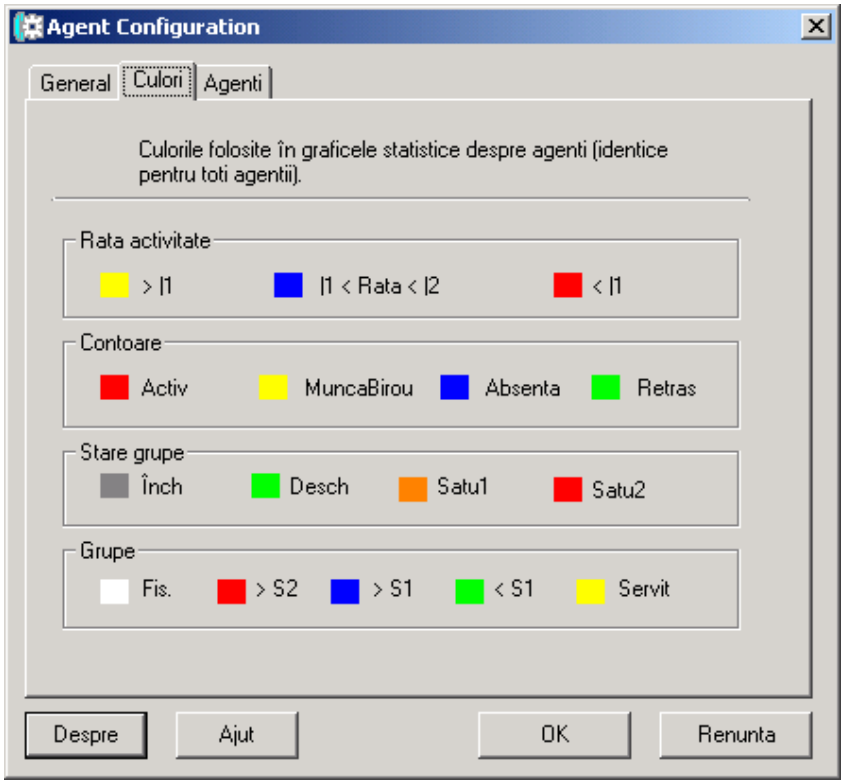
  În mod standard, cu titlu de exemplu, "program [opțiune]" înseamnă "Wscript.exe post_it.vbs".

  Adăugare comentariu automat la fiecare apel. Dacă această casetă de validare este activată, în momentul primirii de apeluri ACD, câmpul pentru comentariu din baza de date este completat automat (înainte de eventuala afişare a fişei client), cu o linie de text indicând data, ora şi agentul căruia apelul este prezentat.

Observație: Aceşti parametri sunt aceiaşi pentru toți Agenții ACD.

Tab-ul Culori

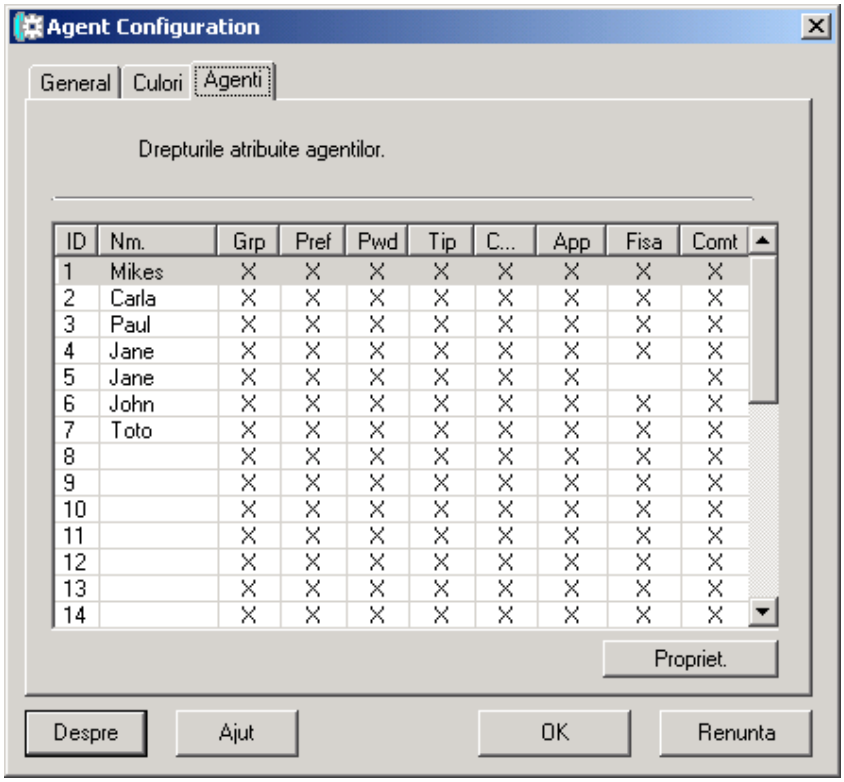
Tab-ul **Culori** permite selectarea tuturor culorilor din graficele utilizate în statisticile Aplicației Agent. Este vorba de graficele pentru **Rata de activitate** a agenților, **Contoare** de durată pentru fiecare stare, stările grupurilor şi lista lor de aşteptare.



Observație: Aceşti parametri sunt aceiaşi pentru toți Agenții ACD.

Tab-ul Agenți

Toți agenții sunt prezentați în această fereastră. În mod standard, Aplicația Agent administrează 32 de Agenți ACD.. Fiecare agent este repreat după **Identificatorul** şi **Numele** său. Aceşti parametri nu pot fi modificați decât de responsabilul centrului de apeluri cu ajutorul modulului de configurare a centrului de apeluri.



Prescurtările folosite în antetele coloanelor au următoarea semnificație:

– **Pref** : personalizează interfața (fereastra Preferințe)

– **Pwd** : modifică parola

– **Qua** : califică apelurile

– **Stat** : afişează statisticile

– **App** : accesează jurnalul de apeluri

– **Fich** : modifică fişele client

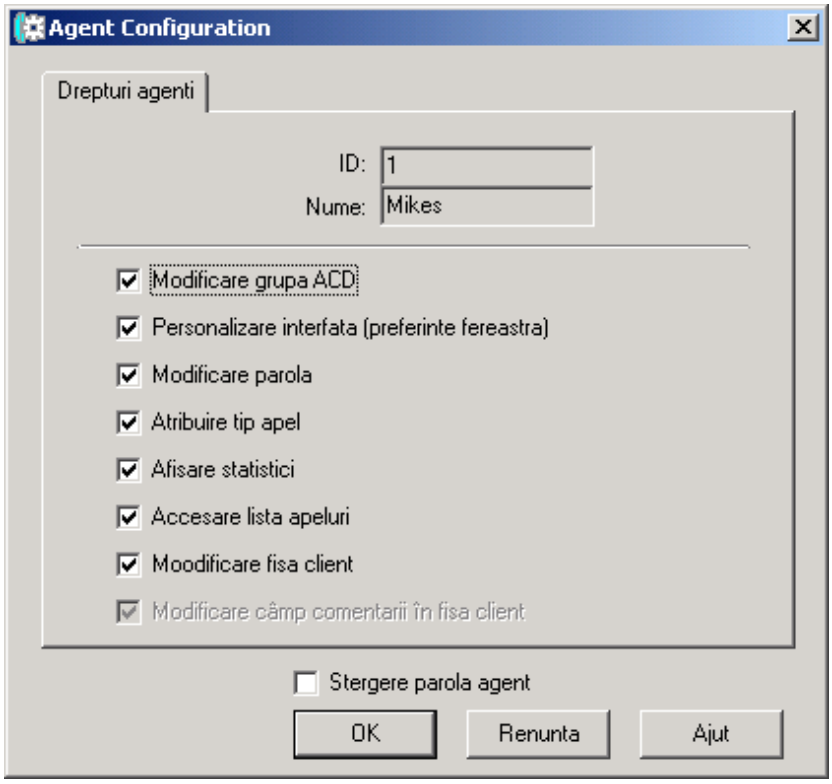
– **Cmt** : modifică doar câmpul de comentariu al fişelor client

Pentru a modifica **Drepturile Agentului**, trebuie să selectați Agentul ACD ce va fi modificat şi să apăsați pe butonul **Proprietăți**.

2.4 Configurarea drepturilor agentului

Casetele de validare din tab-ul **Drepturile agentului** permit validarea sau invalidarea dreptului alocat.

Observație: Responsabilul centrului de apeluri va trebui să treacă prin modulul de configurare a centrului de apeluri pentru a schimba numele unui agent.



– **Schimbă grupul ACD**

Acest drept face vizibil butonul în bara de instrumente a Aplicației Agent pentru ca agentul să cceseze fereastra de schimbare a Grupurilor.

– **Personalizează interfața (fereastra Preferințe)**

Acest drept face vizibil butonul în bara de instrumente a Aplicației pentru ca agentul să acceseze ecranul Setarea mediului de lucru.

– **Modifică parola**

Acest drept permite Agentului să modifice parola sa de conectare la lansarea Aplicației Agent.

– **Califică apelurile**

Acest drept face vizibilă lista derulantă a calificărilor de apeluri în bara de informații despre apel a Aplicației Agent, pentru ca agentul să poată califica apelurile sale.

– **Afişează statisticile**

Acest drept face vizibil butonul în bara de instrumente a Aplicației Agent pentru ca agentul să poată maximizeze fereastra Aplicației Agent şi să vzualizeze graficele statisticilor despre activitățile ACD ("Rata de activitate", "Contoare", "Calificări" şi "Grupuri").

– **Accesează jurnalul de apeluri**

Acest drept face vizibil butonul în bra de instrumente a Aplicației Agent pentru ca agentul să poată accesa ecranul Jurnal de apeluri.

– **Modifică fişele client**

Acest drept nu este folosit decât în Modul Integrat (standard) Agentul va putea accesa în modul lectură sau scriere fişele din Baza de date Clienți. Dacă acest drept nu este activat, agentul poate totuşi să consulte Baza de date Clienți folosind funcția afişarea fişelor client.

– **Modifică doar câmpul de comentariu al fişelor client**

Acest drept nu este folosit decât în Modul Integrat (standard) Agentul va putea accesa în modul lectură sau scriere fişele din Baza de date Clienți şi va putea modifica câmpul de comentariu din acestea.

– **Şterge parola agentului**

Acest drept permite responsabilului centrului de apeluri să şteargă parola agentului.