

Alcatel **OmniPCX** Office

Serviciul Clienți al Alcatel OmniTouch

Aplicația Supervisor

Manualul utilizatorului



NOTĂ

Specificațiile produsului cuprinse în acest document pot fi schimbate fără o notificare prealabilă. Produsele și 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 © 2000-2005 Alcatel. Toate drepturile rezervate pentru toate țările. Acest document nu poate fi reprodus ca întreg sau ca parte fără permisiunea expresă a Alcatel.

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

Acest manual a fost actualizat pentru versiunea R4.0.

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)



Manualul utilizatorului

Capitolul 1 Aplicația Supervisor

1-1	Prezentarea aplicației Supervisor	1. 1
1-1-1	Conectarea și deconectarea	1. 2
1-1-2	Interfața aplicației Supervisor	1. 3

Capitolul 2 Supervizarea agenților

2-1	Parametrii agenților	2. 1
2-1-1	Observarea parametrilor agenților	2. 1
2-1-2	Observarea stării agenților	2. 1
2-1-3	Modificarea stării agenților	2. 2
2-2	Activitatea agenților	2. 3
2-2-1	Observarea activității agenților	2. 3
2-2-2	Observarea nivelului de activitate a agenților	2. 5

Capitolul 3 Supervizarea apelurilor și grupurilor

3-1	Parametri ai grupurilor	3. 1
3-1-1	Atribuirea de agenți pentru grupuri	3. 1
3-1-2	Modificarea priorității agenților în grupuri	3. 2

3-2	Distribuție apeluri	3. 2
3-2-1	Observarea distribuției apelurilor	3. 2
3-2-2	Parametri ai grupurilor	3. 3
3-2-3	Parametri ai apelurilor	3. 4
3-2-4	Modificarea stării grupurilor	3. 5

Capitolul 4 Observarea căilor

4-1	Observarea stării căilor	4. 1
------------	---------------------------------------	-------------

Capitolul 5 Personalizarea afișajului

5-1	Personalizarea ecranului Distribuția apelurilor	5. 1
5-2	Selectarea agenților pe grupuri	5. 1
5-3	Selectarea agenților unul câte unul	5. 2
5-4	Personalizarea graficului nivelului de activitate a agenților ..	5. 3

1-1 Prezentarea aplicației Supervisor

Aplicația Supervisor vă permite să vizualizați în timp real informațiile legate de activitatea Centrului de apeluri și să interveniți simultan pentru a modifica parametrii, starea și atribuirea agenților, a grupurilor și a apelurilor ACD (Automatic Call Distribution).

În felul acesta aveți acces în timp real la informații cum ar fi numărul și starea agenților conectați, numărul de apeluri în așteptare, apeluri blocate sau pierdute, starea și componența grupurilor.

Funcții

Aplicația Supervisor permite efectuarea operațiunilor următoare:

Observarea activității Centrului de apeluri.

Cu aplicația Supervisor, dispuneți de un instrument de control imediat al stării echipei dumnevoastră. Puteți realiza în timp real:

- Observarea parametrilor agenților.
- Observarea stării agenților atribuiți posturilor: liberi, în pauză, după-procesare sau ocupați.
- Observarea activității agenților.
- Observarea nivelului de activitate a agenților (afișare grafică).
- Observarea distribuției apelurilor (număr de apeluri în așteptare, primite, procesate, abandonate, blocate, număr de tranzacții efectuate).
- Observarea stării căilor (porturi ACD).

Administrarea activității Centrului de apeluri

Aveți de asemenea posibilitatea de a interveni pentru:

- Modificarea stării agenților prin trecerea la activ, inactiv, muncă de birou sau absență momentană.
- Modificarea stării grupurilor prin deschiderea sau închiderea lor.
- Atribuirea de agenți pentru grupuri.
- Modificarea ordinii de prioritate a agenților în grupuri.

Personalizarea afișajului ferestrelor de observare a Centrului de apeluri

Puteți efectua:

- Personalizarea ecranului Distribuția apelurilor.
- Personalizarea graficului nivelului de activitate a agenților.

Notă: Supervisorul poate juca de asemenea și rolul de agent. Aplicația Supervisor nu permite totuși în nici un caz înlocuirea aplicației agent.

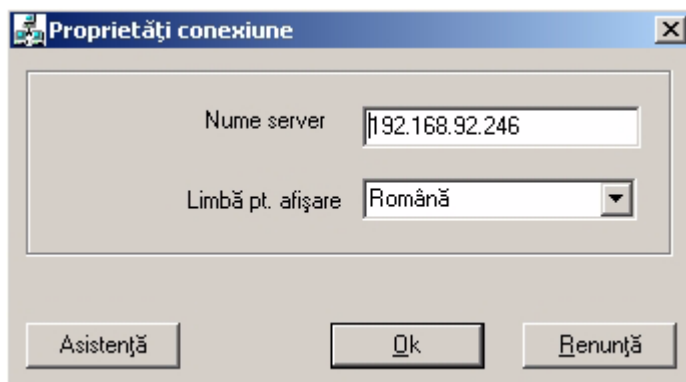
1-1-1 Conectarea și deconectarea

1-1-1-1 Conectarea la aplicația Supervisor

Procedură

1. Pe desktop, faceți clic pe iconul **Supervisor consolă**.

Fereastra de conexiune este afișată.



2. În câmpul **Nume server** introduceți numele sau adresa IP a serverului.
3. În meniul **Limba textelor ecranelor**, selectați limba dorită pentru afișarea ecranelor.
4. Validați cu **OK**.

Fereastra de supervizare este afișată, sunteți conectat.

Puteți superviza acum activitatea Centrului de apeluri.

1-1-1-2 Deconectarea de la aplicația Supervisor

Procedură

Faceți clic pe **X** în colțul din dreapta sus al ferestrei pentru a închide fereastra aplicației.

Acum sunteți deconectat de la aplicația Supervisor.

1-1-2 Interfața aplicației Supervisor

1-1-2-1 Prezentarea interfeței

Aplicația Supervisor cuprinde trei tipuri de ecrane:

- Un ecran de observare a agenților sau a grupurilor.
- Un ecran de personalizare a afișajului ferestrelor de observare.
- Un ecran de observare a stării căilor (porturi ACD).

1-1-2-2 Ecran de observare a agenților sau grupurilor

Acest ecran prezintă în timp real informații specifice posturilor agenților, grupurilor și nivelului de activitate a agenților (cu o reîmprospătare la fiecare secundă).

El cuprinde zonele următoare:

- zonă superioară
- zonă Nivel de activitate a agenților
- zonă Distribuție a apelurilor

Zonă superioară

Zona superioară listează, sub formă de tabel, informații de ordin general despre agenți, cum ar fi numărul lor, numărul de post și numele lor ca și informațiile în timp real (grupuri de apartenență, ordine de prioritate în grupuri, nivel de activitate, stare a agentului, conectare a aplicației Agent).

Nr	Post	Nm.	Grupă	Rang	Rată	Cond	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Retras	
2		Paul	1	02	0 %	Retras	
3	101	Mikes	1 6	03 03	0 %	Retras	
4	104	Julian	1	04	0 %	Muncă de birou	
5	105		1	05	0 %	Așteaptă apel	
6	106		1	06	0 %	Așteaptă apel	
7	107		1	07	0 %	Așteaptă apel	
8	108		1	08	0 %	Așteaptă apel	
9	109		1	09	0 %	Retras	
10	110		1	10	0 %	Așteaptă apel	

Din acest tabel puteți realiza:

- Observarea parametrilor agenților
- Observarea în timp real a stării agenților

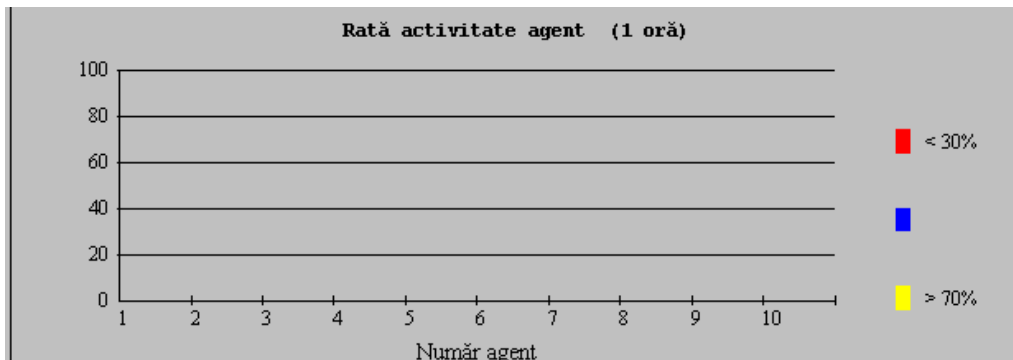
În funcție de necesități puteți efectua următoarele operații:

Capitolul 1 *Aplicația Supervisor*

- Modificarea stării unuia sau a mai multor agenți.
- Atribuirea de agenți pentru grupuri
- Modificarea priorității agenților în grupuri

Zonă Nivel de activitate a agenților

Această zonă reprezintă nivelul de activitate sub forma unei histograme sau grafic personalizat:



Din acest tabel puteți realiza:

- Observarea nivelului de activitate a agenților

Notă: Puteți personaliza acest ecran.

Zonă de distribuție a apelurilor

Această zonă reprezintă, sub formă de tabel, distribuția apelurilor ACD spre grupurile ACD:

- Coloanele reprezintă grupurile selectate în parametrii de afișaj.
- Rândurile reprezintă parametrii apelurilor și a grupurilor.

	Grupă 1	Grupă 2	Grupă 3	Grupă 4	Grupă 5	Grupă 6	Grupă 7	Grupă 8
Apeluri serv	0	0	0	0				
Apeluri rutate	0	0	0	0				
Țimp așteptare < Țimp depășire	0	0	0	0				
Țimp așteptare > Țimp depășire	0	0	0	0				
Coadă > S1	0	0	0	0				
Coadă > S2	0	0	0	0				
Apeluri blocate	0	0	0	0				
Apeluri închise	0	0	0	0				
Stare grupă	Desch (M)	Închis (M)	Înch	Desch (M)				
Grupă saturată								
Apel în așteptare								
Apel blocat								

Din acest tabel puteți realiza:

- Observarea distribuției apelurilor (trafic în timp real).
- Modificarea stării grupurilor în caz de necesitate.

Notă: Pentru a trece din ecranul Agent la ecranul Grup, faceți clic pe butonul respectiv din partea de jos a ecranului de observație.

Notă: Pentru informații suplimentare, vezi secțiunile Observarea distribuției apelurilor și Parametri ai grupurilor.

1-1-2-3 Ecran de personalizare

Faceți clic pe butonul **Parametri**. Ecranul de personalizare este afișat.

Acest ecran permite personalizarea afișării ferestrelor de observare.

El cuprinde zonele următoare:

- zonă de selectare a agenților și a grupurilor
- zonă de afișare a agenților și a grupurilor selectate
- zonă de parametri de afișare a nivelului de activitate a agenților

Zonă de selectare a agenților și a grupurilor

Această zonă permite selectarea agenților sau a grupurilor care vor fi afișate în ferestrele de observație.

Agent	
<input checked="" type="radio"/> Pe grupă	
<input type="radio"/> Specific	

Grupă	
<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 6
<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 7
<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 8

- **Agent:** permite alegerea unui mod de selectare a agenților și a grupurilor.
 - **Pe grupuri:** permite selectarea agenților pe grupuri.
 - **Specific:** permite selectarea agenților unul câte unul.
- **Grup:** permite selectarea grupurilor ce vor fi afișate în ecranul de observare a grupurilor.

Zonă de afișare a agenților și a grupurilor selectate

Această zonă afișează lista agenților selectați pentru afișare în ecranele de observație, ca și lista tuturor agenților, atunci când opțiunea **Specific** este selectată în zona de selectare a agenților și grupurilor.

Zonă de parametri de afișare a nivelului de activitate a agenților

Această zonă permite personalizarea graficului **Nivel de activitate a agenților**.

- **Prag:** permite modificarea procentajului de vizualizare a pragurilor de activitate T1 și T2 în grafic:
 - **Vizualizare:** permite afișarea sau ascunderea pragurilor de vizualizare.
 - **T1 =:** permite introducerea unui prag de vizualizare T1.
 - **T2 =:** permite introducerea unui prag de vizualizare T2.
- **Cu grilă:** permite modificarea grilei graficului:
 - **Fără:** permite afișarea graficului fără grilă.
 - **Vertical:** permite afișarea graficului cu grilă verticală.
 - **Orizontal:** permite afișarea graficului cu grilă orizontală.
 - **Ambele:** permite afișarea graficului cu grilă verticală și orizontală.

1-1-2-4 Ecran de observare a stării căilor

Acest ecran prezintă starea căilor în timp real (cu o reîmprospătare la fiecare secundă).

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

Pentru a trece din ecranul de observare a stării căilor în ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, faceți clic pe butonul **Căi** sau **Consolă Supervisor** din partea de jos a ecranului de observație.

Notă: Pentru informații suplimentare, vezi secțiunea Observarea căilor.

2-1 Parametrii agenților

2-1-1 Observarea parametrilor agenților

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Prezentare

Parametrii agenților sunt afișați sub forma unui tabel:

Nr	Post	Nm.	Grupă	Rang	Rată	Cond	PC
1	102	Jane	1 2 3	01 01 01	0 %	Retras	
2		Paul	1	02	0 %	Retras	
3	101	Mikes	1	03	0 %	Retras	
4	104	Julian	1 6	04	0 %	Muncă de birou	
5	105		1	05	0 %	Așteaptă apel	
6	106		1	06	0 %	Așteaptă apel	
7	107		1	07	0 %	Așteaptă apel	
8	108		1	08	0 %	Așteaptă apel	
9	109		1	09	0 %	Retras	
10	110		1	10	0 %	Așteaptă apel	

- **Nr.:** indică numărul de identificare a agentului.
- **Număr:** indică numărul de carte telefonică al postului agentului.
- **Nume:** indică numele agentului.
- **Grupuri:** indică grupul sau grupurile de care aparține agentul.
- **Rang:** indică rangul de prioritate al agentului în fiecare dintre grupurile sale.
- **Nivel:** indică nivelul de activitate al agentului.
- **Stare:** indică starea de alocare a agentului.
- **PC:** indică starea de conectare a aplicației Agent. Dacă agentul este conectat la aplicația Agent (de la un PC), căsuța corespunzătoare este afișată în culoarea verde.

2-1-2 Observarea stării agenților

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților. Starea agenților este afișată în penultima coloană a tabelului.

Prezentare

Coloana **Stare** indică în timp real starea postului fiecărui agent.

Un post poate avea stările următoare:

- **Activ**

Agentul este la postul său. Un post activ poate avea mai multe stări, în funcție de activitatea agentului.

- **Absență momentană**

Agentul este momentan inactiv, de exemplu pentru a face o pauză.

- **Muncă de birou**

În urma unei conversații ACD, agentul a fost determinat de exemplu să facă un bilanț al apelului (să completeze un dosar etc.) și deci s-a retras momentan din lanțul de distribuție a apelurilor.

- **Retras**

Agentul este retras din toate grupurile ACD sau nu are nici un terminal asociat.

Notă: Un agent observat punctual ca retras poate avea un nivel de activitate de 80% pentru ora curentă de observare.

2-1-3 Modificarea stării agenților

Aplicația Supervisor vă permite să interveniți în timp real asupra stării agenților, în funcție de necesități. De exemplu, dacă intervin numeroase apeluri, puteți modifica starea agenților pentru a-și adapta funcționarea și a prelua apelurile.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

1. În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri ai agentului nr. X** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	1	1	1	1	1	1	1	1

Post lucru:

Nm.:

Cond.:

Buttons:

2. În lista derulantă **Stare**, selectați starea pe care doriți să o atribuiți agentului: **Retras**, **Activ**, **Muncă de birou**, **Absență momentană**.

3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametri ai agentului sunt afișați în tabel.

2-2 Activitatea agenților

2-2-1 Observarea activității agenților

Puteți observa în timp real activitatea agenților selectați pentru afișarea în ferestrele de observație și puteți ști, de exemplu, dacă un agent are apeluri sosite, dacă este în timpul unei conversații, în pauză sau indisponibil.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților. Activitatea agenților poate fi observată în coloana **Stare**, în penultima coloană a tabloului.

Prezentare

Atunci când este în funcțiune, postul unui agent poate avea una dintre stările următoare:

- **Apeluri în așteptare**

Agentul atribuit unui grup ACD este susceptibil să răspundă la următorul apel ACD.

- **Fără răspuns**

Un apel a fost prezentat unui agent care nu răspunde.

Două situații sunt posibile:

- Dacă opțiunea **Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa** a fost activată, agentul este retras.
- Dacă opțiunea **Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa** nu a fost activată, agentul rămâne retras pe durata definită în câmpul **Durată de retragere temporară a agentului în urma absenței răspunsului** înainte de a reintra în starea **Apel în așteptare**.

Notă: Opțiunea Absența răspunsului unui agent antrenează automat retragerea sa și câmpul Durată de retragere temporară a agentului în urma absenței răspunsului sunt configurate de administratorul sistemului.

- **În curs de redirecționare**

Postul agentului este rezervat pentru un apel în curs de transferare (postul nu sună încă).

- **Sonerie**

Postul agentului sună după transferarea apelului ACD.

- **ACD Ocupat**

Agentul este într-o convorbire ACD.

- **Inactivitate**

Agentul a închis telefonul după un apel ACD. El dispune de un timp de inactivitate înainte de prezentarea unui nou apel.

Notă: Timpul de inactivitate este configurat de administratorul sistemului.

- **Nedisponibil**

Postul agentului este ocupat cu apeluri în afara ACD.

- **Eronat**

Postul agentului nu este momentan administrat de ACD.

- **Ocupat, Plecare apel**

Receptorul postului agentului este ridicat fără a se forma un număr sau agentul efectuează un apel în afara ACD.

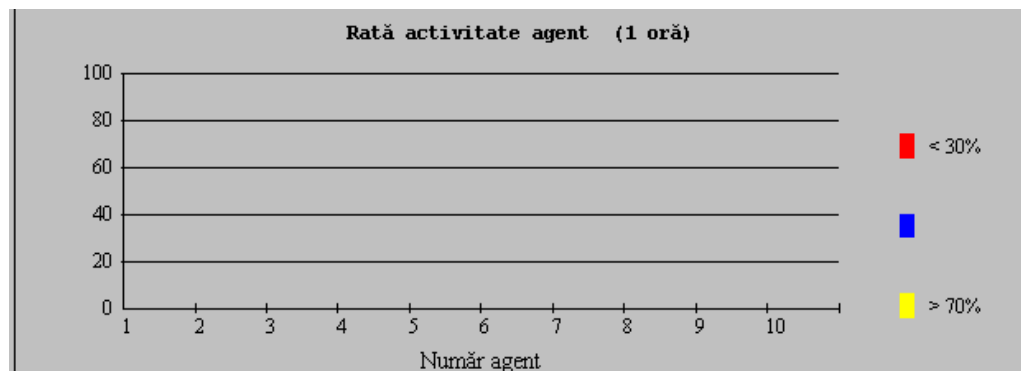
2-2-2 Observarea nivelului de activitate a agenților

Acces

Din fereastra de supervizare a stării agenților, accesați zona **Nivel de activitate a agenților**.

Prezentare

Nivelul de activitate a agenților este reprezentat în formă grafică.



Nivelul de activitate corespunde, pentru fiecare agent, raportului dintre timpul petrecut cu apeluri ACD în tranșa orară aleasă și durata perioadei de calcul al nivelurilor de activitate (1 oră sau 1/2 oră).

Puteți modifica afișajul datelor legate de nivelul de activitate a agenților în personalizând graficul **Nivel de activitate a agenților**.

Notă: Nivelul de activitate a agenților este de asemenea afișat ca procentaj în coloana Nivel din tabelul de observare a agenților, în zona de sus a ferestrei.

Supervizarea apelurilor și grupurilor

3-1 Parametri ai grupurilor

3-1-1 Atribuirea de agenți pentru grupuri

Aplicația Supervisor vă permite să modificați alcătuirea grupurilor, forțând trecerea unui agent dintr-un grup în altul, în funcție de încărcarea de așteptare, durata apelurilor observate sau sarcina de lucru constatată.

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

1. În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri agent nr. X** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupă	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	10	10	10	10	10	10	10	10
Post lucru	116							
Nm.	Phil							
Cond	Retras							

Ok Renunță Aplică

2. În câmpul **Grupuri de apartenență**, selectați sau deselectați căsuțele care corespund grupurilor cărora doriți să le fie atribuit agentul selectat.
3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametri ai agentului sunt afișați în tabel.

3-1-2 Modificarea priorității agenților în grupuri

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona superioară listând parametrii agenților.

Procedură

- În coloana **Stare** a tabelului, faceți clic pe căsuța care corespunde agentului ai cărui parametri doriți să-i modificați.

Fereastra **Parametri agent nr. X** este afișată.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupă	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang	10	10	10	10	10	10	10	10
Post lucru	116							
Nm.	Phil							
Cond	Retras							

Buttons: Ok, Renunță, Aplică

- În câmpul **Rang**, introduceți sub fiecare grup de apartenență o cifră care să corespundă rangului pe care trebuie să-l ocupe agentul în acest grup.

Notă: Puteți preciza rangul agentului, chiar și pentru grupurile cărora nu le este atribuit în momentul respectiv.

- Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra.

Modificările sunt luate în considerare de sistem și noii parametrii ai agentului sunt afișați în tabel.

3-2 Distribuție apeluri

3-2-1 Observarea distribuției apelurilor

Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona **Distribuția apelurilor**.

Prezentare

Zona **Distribuția apelurilor** listează următoarele elemente sub forma unui tabel:

- Parametri ai grupurilor
- Parametri ai apelurilor

Notă: Pentru informații suplimentare, vezi zona Distribuția apelurilor din secțiunea Ecran de observare a agenților sau grupurilor.

3-2-2 Parametri ai grupurilor

Prezentare

Parametrii grupurilor pot lua valorile următoare:

- **Stare a grupului:**

Stare de forțare a deschiderii sau a închiderii este semnalată pe ecranele de observare prin indicația M pentru Manual. Pentru a vizualiza aceste stări, faceți clic pe câmpul **Stare a grupului**, selectând grupul dorit.

Indicațiile de stare a grupului sunt:

- DESCHIS (M): grup forțat la deschidere.
- ÎNCHIS (M): grup forțat la închidere.
- DESCHIS: grup deschis (după tranșă orară sau contact).
- ÎNCHIS: grup închis (după tranșa orară sau contact).

Notă: Pentru informații suplimentare, vezi secțiunile Ecran de observare a agenților sau grupurilor.

- **Grup saturat:** numărul de apeluri este prea mare, grupul este supraîncărcat.

Indicațiile de supraîncărcare pentru un grup dat sunt:

- Grup x saturat (portocaliu): nu mai este nici un agent liber în grup, următorul apel va fi pus în așteptare.
- Grup x saturat (roșu): timpul scurs de când grupul a fost saturat este mai mare decât valoarea **Temporizare cu clipirea mesajelor de supraîncărcare** definită de administratorul sistemului.

- **Apeluri în așteptare:** există cel puțin un apel în așteptare.
- **Apeluri blocate:** există cel puțin un apel blocat.

Notă: Toate procentajele tabelului sunt calculate prin raportare la apelurile intrate în ACD.

3-2-3 Parametri ai apelurilor

Prezentare

Parametrii apelurilor pot lua valorile următoare:

- **Apeluri servite:**
Număr de apeluri ACD transferate spre un agent și concretizate prin inițierea unei convorbiri (chiar dacă durata convorbirii este de 0 secunde), oricare ar fi grupul (solicitat sau prin depășire).
- **Apeluri în curs de redirecționare:**
Număr de apeluri în curs de conectare la un agent, dar încă neservite.
- **Timpul de așteptare < Timpul de depășire:**
Număr de apeluri cu o durată de așteptare inferioară **Timpului de depășire**, unde **Timpul de depășire** reprezintă temporizarea de depășire definită pentru fiecare grup ACD de către administratorul sistemului.

Notă: Căutarea unui agent se realizează numai în grupul solicitat.

- **Timpul de așteptare > Timpul de depășire:**
Număr de apeluri cu o durată de așteptare mai mare decât **Timpul de depășire**.

Notă: Căutarea unui agent se realizează numai în grupul solicitat și eventual în grupul de depășire, dacă acesta din urmă este precizat.

- **Așteptare > S1:**

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** este validat:

- **Așteptare > S1:** Număr de apeluri cu durată de așteptare mai mare de **S1**, unde **S1** este un prag definit de administratorul sistemului, care permite definirea criteriilor de calitate a serviciului.

În acest caz, contorizarea timpului de așteptare pentru statistici începe de la intrarea apelului în așteptare.

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** nu este validat:

- **Așteptare > S1:** Număr de apeluri cu o durată de așteptare mai mare decât (**S1 + Timpul de depășire**).

În acest caz, contorizarea timpului de așteptare la nivelul statisticilor începe la încheierea temporizării de așteptare, așteptarea dinaintea acestui prag fiind ignorată.

- **Așteptare > S2:**

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** este validat:

- **Așteptare > S2:** Număr de apeluri cu durată de așteptare mai mare de **S2**, unde **S2** este un prag definit de administratorul sistemului, care permite definirea criteriilor de calitate a serviciului.

Dacă parametrul **Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire** nu este validat:

- **Așteptare > S2**: Număr de apeluri cu o durată de așteptare mai mare decât (**S2 + Timpul de depășire**).

Notă: Opțiunea Așteptarea începe înaintea temporizării de depășire este configurată de administratorul sistemului.

- **Apeluri blocate:**

Număr de apeluri dirijate în blocare atunci când coada de așteptare este saturată sau când într-un grup dat nu este definit nici un agent.

- **Serviciul de apeluri închis:**

Număr de apeluri care au avut loc în timp ce grupul este închis.

3-2-4 Modificarea stării grupurilor

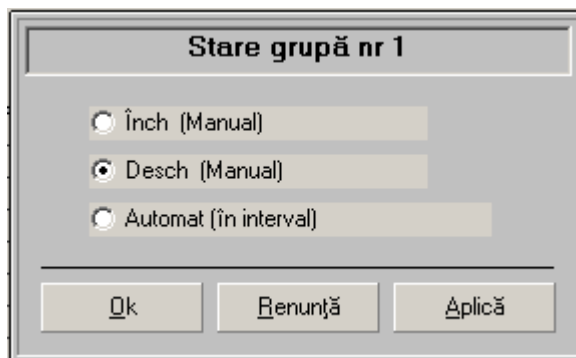
Acces

Din ecranul de observare a agenților sau a grupurilor, accesați zona **Distribuție a apelurilor**.

Procedură

1. Faceți clic în tabel pe coloana care corespunde grupului pe care doriți să-l modificați.

Fereastra **Stare grupă nr. X** este afișată.



2. Selectați una dintre stările următoare:

- **Deschis** (Manual): grup forțat la deschidere
- **Închis** (Manual): grup forțat la închidere
- **Automat** (Pe tranșă orară) : grup deschis după plajele orare

3. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida datele, apoi pe **OK** pentru a închide fereastra. Starea grupului este modificată în timp real.

4-1 Observarea stării căilor

Aplicația **Supervizor** autorizează supervizorii să acceseze în timp real informații legate de căile (porturi ACD) care permit efectuarea întreținerii.

Acces

Pentru a accesa ecranul de observație, faceți clic pe **Căi**.

Notă: Pentru informații suplimentare, vezi secțiunea Ecran de observare a stării căilor.

Prezentare

Acest ecran reprezintă activitatea căilor serverului în timp real (cu o reîmprospătare la fiecare secundă). Ecranul indică:

- Numărul căii, cuprins între 1 și 14.
- Starea căii. El este semnalat de un pătrat colorat situat în dreapta numărului căii.

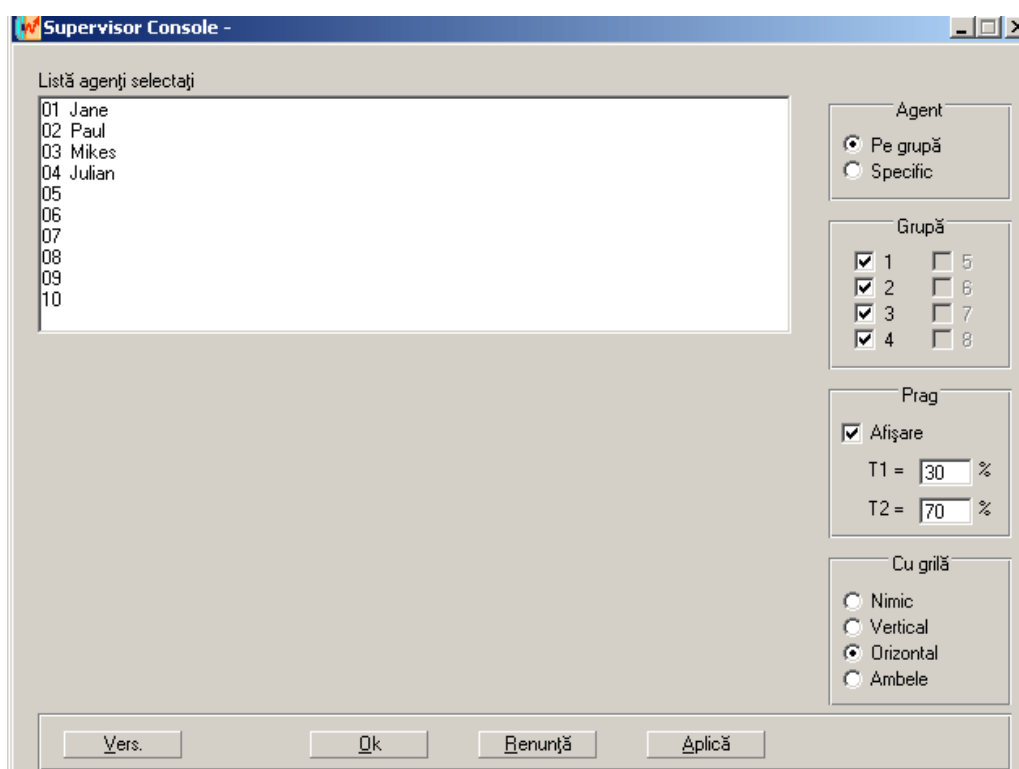
Căile pot fi într-una din cele patru stări următoare:

- **liberă**: reprezentată de un pătrat verde.
 - **apel sosit**: reprezentată de un pătrat galben cu un semn >.
 - **apel plecare**: reprezentată de un pătrat galben cu un semn <.
 - **defecțiune**: reprezentat de un pătrat roșu.
- Aplicația utilizată de căi în timp real, în cazul apelurilor ACD.

5-1 Personalizarea ecranului Distribuția apelurilor

Acces

Faceți clic pe butonul **Parametri**. Ecranul de personalizare este afișat.



Procedură

Puteți personaliza ecranul **Distribuția apelurilor**:

- fie selectând agenții pe grupuri (zona agent, opțiunea **Pe grupuri**).
- fie selectând agenții câte un agent, indiferent de grupul lor de apartenență (zona agent, opțiunea **Specific**).

5-2 Selectarea agenților pe grupuri

Procedură

În ecranul de personalizare **Consolă Supervisor**:

1. Selectați opțiunea **Pe grupuri** din zona **Agent**, apoi selectați grupurile pe care doriți să le observați selectând căsuța sau căsuțele respective din zona **Grup**.

2. Faceți clic pe **Aplicare**.

Agenții care aparțin grupurilor selectate se afișează în zona **Lista agenților selectați**.

3. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Ecranul de observare a consolei de Supervizare este afișat. Tabelul afișează datele în funcție de parametrii de personalizare definiți.

5-3 Selectarea agenților unul câte unul

Acest tip de selecție se realizează pentru fiecare agent în parte, oricare ar fi grupul de apartenență.

Procedură

În ecranul de personalizare **Consolă Supervisor**:

1. Selectați opțiunea **Specific** din zona **Agent**.

Toți agenții configurați sunt afișați în zona **Listă toți agenții**, în partea de jos a ferestrei.

- Pentru a adăuga un agent:

Selectați agenții care doriți să apară în fereastra de observare din zona **Listă toți agenții**, apoi faceți clic pe butonul **Adăugarea unui agent**, sau faceți dublu clic pe un agent din zona **Listă toți agenții**.

Agentul este afișat în zona **Listă agenți selectați**.

Notă: Fiecare agent trebuie să fie selectat individual.

- Pentru a șterge un agent:

Selectați acest agent din zona **Listă agenți selectați**, apoi faceți clic pe butonul **Ștergerea unui agent** sau faceți dublu clic pe agentul din zona **Listă agenți selectați**.

Agentul dispare din zona **Listă agenți selectați**.

- Pentru a șterge toți agenții:

Faceți clic pe butonul **Ștergere a tuturor agenților**. Toți agenții dispar din zona **Listă agenți selectați**.

2. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Fereastra de observare a **Consolei Supervizare** este afișată. Tabelul afișează personalizarea.

5-4 Personalizarea graficului nivelului de activitate a agenților

Personalizarea graficului **Nivelul de activitate a agenților** constă din:

- Modificarea procentajului de vizualizare a pragurilor de activitate T1 și T2.
- Modificarea grilei graficului.

Acces

Faceți clic pe butonul **Parametri**. Fereastra de personalizare este afișată.

Procedură

- În zona **Prag**:
 1. Selectați căsuța **Vizualizare** pentru a afișa pragurile T1 și T2 în graficul nivelurilor de activitate.
 2. În câmpurile **T1 =** și **T2 =**, introduceți valoarea dorită. T1 și T2 sunt repere de calitate a serviciilor pentru o analiză rapidă a nivelurilor de activitate.

Notă: T1 și T2 permit modificarea pragurilor de vizualizare a nivelului de activitate a agenților.

- În zona **Cu grilă**:
 3. Selectați tipul de grilă dorit selectând căsuțele **Fără**, **Vertical**, **Orizontal** sau **Ambele**.
 4. Faceți clic pe **OK** pentru a valida datele și închideți fereastra de personalizare.

Fereastra de observare a consolei de Supervizare este afișată. Graficul este afișat cu noua personalizare.

