

Uživatelská příručka

Alcatel 4400

Alcatel 4035

ACD SUPERVISOR



Poznámka:

Popisované funkce mohou záviset na aktuální verzi nebo konfiguraci systému. V případě pochybností kontaktujte osobu, která prováděla instalaci.

Obecně

Stanicí supervisory můžete kontrolovat několik skupin a samotná stanice může být částí skupiny jako agent (další podrobnosti naleznete v odpovídající uživatelské příručce).

Pro aplikace ACD se používá pouze pět spodních dynamických kláves.

Funkce předprogramovaných kláves jsou prováděny pomocí:

- klávesa **"Příposlech"** pro kontrolu všech stanic
- klávesa **"Náhlavní souprava"**
- klávesa pro obecné použití **"Přesměrování"** pro přesměrování jakéhokoli pilota nebo klávesa **"Přesměrování pilota X"** pro přesměrování konkrétního pilota.
- Klávesy **"Zavřít/Otevřít"** pro zavření/otevření skupiny, do níž jste přiřazeni.

Některé dynamické funkční klávesy mají ekvivalentní předvolbu:

- **"Vystup"** vytočte a potom 1.
- **"Zabal"** vytočte a potom 2.
- **"Vstup"** vytočte a potom 7.
- **"Odejít"** vytočte a potom 8.
- **"Cekaji"** vytočte a potom 4.
- **"LogOff"** vytočte a potom 5.
- **"LogOn"** vytočte a potom 6.
- **"AgInfo"** vytočte a potom 90.
- **"Privat"** vytočte a potom 91.

Připojení stanice

PŘIHLÁŠENÍ BEZ ZADÁNÍ ČÍSLA AGENTA

Tato funkce umožňuje přihlášení pro kontrolu ACD. Toto je možné v případě, že je stanice v klidovém stavu, deklarována jako **"Autorizovaná ACD"** a asociována s číslem supervisory.

Cislo pristroje	Assoc.	Cislo agenta	DD/MM/YY HH:MM
			LogOn

Stiskněte dynamickou funkční klávesu **"LogOn"**.

Zobrazí se následující:

Heslo:

Poznámka

Požadavek na zadání hesla může být zrušen správcem systému.

Zapište svoje heslo. Zobrazí se následující:

PG číslo:	
Vypis	Potvrd

Zapište číslo repertoáru nebo jméno skupiny, do které se chcete přiřadit. Můžete také stisknout dynamickou klávesu **"Vypis"** a následně vybrat požadovanou skupinu.

V tomto okamžiku můžete aktivovat náhlavní soupravu (další podrobnosti naleznete v Aktivace náhlavní soupravy po přihlášení).

Poznámka:

V případě, že nechcete přímo zapsat skupinu, můžete stisknout dynamickou klávesu **"Potvrd"** bez zapsání čísla repertoáru nebo jména skupiny. V takovém případě budete moci pouze provádět kontrolu skupiny (nebo skupin), které jsou již přiřazeny do správy systému.

V závislosti na typu managementu a stavu ACD stanice bude zobrazeno následující:

- Předurčený supervisory (jediná funkce supervisory):

Cislo supervisory	Supervisor	DD/MM/RR	HH:MM
		Vstup	Cekaji
			LogOff

- Přirazený a přítomný supervisor v otevřené skupině:

Císlo supervísora	Dostupný supervísor	DD/MM/RR	HH:MM
Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

- Přirazený supervisor ve vystoupení z otevřené skupiny:

Císlo supervísora	Supervisor mimo	DD/MM/RR	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

- Přirazený a přítomný supervisor ve skupině, která byla manuálně uzavřena:

Císlo supervísora	Zavr. Man. PG	DD/MM/RR	HH:MM
Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

- Přirazený supervisor ve vystoupení ze skupiny, která byla manuálně uzavřena:

Císlo supervísora	Zavr. Man. PG	DD/MM/RR	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

- Přirazený supervisor ve vystoupení ze skupiny, která byla uzavřena automaticky:

Císlo supervísora	Zavr. Aut. PG	DD/MM/RR	HH:MM
■ Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

PŘIHLÁŠENÍ SE ZADÁNÍM ČÍSLA SUPERVISORA (pro mobilní supervisory)

Tato funkce umožňuje přihlášení pro kontrolu ACD. Toto je možné v případě, že je stanice v klidovém stavu, deklarována jako "Autorizovaná ACD" a není asociována s číslem supervísora.

Císlo přístroje	DD/MM/RR HH:MM
	LogOn

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**LogOn**".

Zobrazí se následující:

Identifikace:

Zapište své číslo, jmenovitě číslo repertoáru a po výzvě systému i své heslo.

Zbývající postup je shodný jako při "**Přihlášení bez zadání čísla supervísora**".

AKTIVACE NÁHLAVNÍ SOUPRAVY PO PŘIPOJENÍ

Tato funkce se používá pro aktivaci náhlavní soupravy při připojení do skupiny, pro kterou není nastavena funkce "**Nutnost náhlavní soupravy**".

Při přihlašování se na displeji zobrazí potvrzení funkce náhlavní soupravy.

Na displeji bude zobrazeno:

Aktivace funkce pro náhlavní soupravu
Potvrd Zrus

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Potvrd**".

KLIDOVÝ STAV STANICE

- **Jste přirazení do skupiny**

Na displeji bude zobrazeno například:

<císlo repertoáru>	Dostupný supervísor	DD/MM/RR	HH:MM
Vystup	Zabal	Odejít	Cekaji LogOff

Dynamické klávesy "**Vystup**" a "**Zabal**" a naprogramované klávesy "**Náhlavní souprava**" mají stejné funkce jako u stanice agenta (další podrobnosti naleznete v odpovídající uživatelské příručce).

- **Nejste přirazení do skupiny**

Na displeji bude zobrazeno například:

<císlo repertoáru>	Supervisor	DD/MM/RR	HH:MM
	Vstup	Cekaji	LogOff

- **Dynamické funkční klávesy**

- "**Vstup**" umožňuje vstup do skupiny. V této pozici má Vaše stanice také funkce stanice agenta.
- "**Odejít**" umožňuje opuštění skupiny do které jste přirazení. Vaše stanice se přepne do režimu "**supervisor**".
- "**Cekaji**" zobrazení informací o čekajících hovorech ve frontě ACD.
- "**LogOff**" umožňuje odhlášení.

- **Klávesy programované správcem systému**

- "**Příposlech**" umožňuje diskrétní odposlech nebo vstup na stanici agenta.

- "Přesměrování" pro aktivaci/zrušení přesměrování libovolného pilota.
- "Přesměrování pilota X" pro aktivaci/zrušení přesměrování určitého pilota.
- "Uzavřít/Otevřít n" pro manuální zavření nebo otevření skupiny "n".

VSTUP/OPUŠTĚNÍ SKUPINY

• Vstup

Jestliže je stanice v klidovém stavu, slouží tato funkce k přiřazení do skupiny.

Na displeji bude zobrazeno například:

<Císlo supervísora>	Supervisor	DD/MM/RR	HH:MM
	Vstup	Čekají	LogOff

Stisknutím dynamické funkční klávesy "**Vstup**" se na displeji zobrazí:

PG číslo:	
Vypis	Zrus

Zapište číslo repertoáru nebo jméno skupiny, do které se chcete přiřadit. Můžete také stisknout dynamickou klávesu "**Vypis**" a následně vybrat požadovanou skupinu.

Jestliže byla tato operace zaznamenána systémem, můžete svou stanicí používat také pro zpracování ACD hovorů jako na stanicí agenta.

• Opuštění

Jestliže je stanice v klidovém stavu, slouží tato funkce k vyjmutí ze skupiny.

Na displeji bude zobrazeno například:

<Císlo supervísora>	Dostupny Supervisor	DD/MM/RR	HH:MM
Vystup	Zabal	Odejít	Čekají LogOff

Stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Odejít**".

Jakmile je tato operace zaznamenána systémem, vrátí se Vaše stanice do režimu "**supervisor**".

INFORMACE O ČEKAJÍCÍCH HOVORECH

V klidovém stavu může stanice zobrazit informace týkající se čekajících hovorů ve skupině, v níž jste supervisor.

Pro zobrazení těchto hovorů stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Čekají**".

V případě, že jste supervisem ve více skupinách, zobrazí se následující:

PG číslo:	
Vypis	Zrus

Zapište číslo repertoáru nebo jméno skupiny, do které se chcete přiřadit. Můžete také stisknout dynamickou klávesu "**Vypis**" a následně vybrat požadovanou skupinu.

Dynamická funkční klávesa "**Zrus**" slouží pro zrušení zobrazení informace o hovorech, které čekají ve frontě. V jiném případě se zobrazí následující:

Čekaj=XXX	MAX=MM:SS	AVE=MM:SS	
Voln=XXX	Obs=XXX	Vyst=XXX	Zrus

Popis zobrazených informací:

- "**Čekaj**" počet hovorů čekajících ve všech frontách Vámi obsluhovaných skupin.
- "**MAX**" nejdelší čas čekání hovoru ve všech frontách Vámi obsluhovaných skupin.
- "**AVE**" průměrná délka čekání hovoru ve frontě během dané časové periody.
- "**Voln**" počet volných agentů ve skupině.
- "**Obs**" počet obsazených agentů ve skupině.
- "**Vyst**" počet agentů ve stavu vystoupení.

Po nastaveném čase nebo po stisknutí dynamické funkční klávesy "**Zrus**" se vrátí stanice do klidového stavu.

PŘÍPOSLECH

Díky této funkci můžete přímo poslouchat a/nebo vstoupit do hovoru s agenty, kteří patří do Vámi obsluhované skupiny. Tato funkce se aktivuje po monitorování nebo přijetí požadavků o pomoc.

• Monitorování agenta

Stiskněte naprogramovanou klávesu "**Příposlech**". Zobrazí se následující:

Císlo Agenty:	
---------------	--

Zapište číslo repertoáru nebo jméno stanice agenta pro diskrétní příposlech (*pouze konverzace ACD). Bude zobrazeno následující:

Agent:xxxxxxx		yyyyyyy		
Poslech	Vstup	Omez.	Perma.	Zrus

"**yyyyyyy**": Identita pilota, který obdržel ACD hovor zpracovávaný agentem.

V tomto okamžiku si můžete vybrat "**Diskrétní příposlech**" nebo "**Vstup**" (normální nebo omezený) a přecházet z jednoho do druhého nebo do "**Permanentní dohled**".

*V závislosti na autorizaci může supervisor použít tyto různé funkce také při externí komunikaci, která není ACD.

● **Diskrétní příposlech**

Stiskněte dynamickou klávesu "**Poslech**".
Na displeji bude zobrazeno následující:

Poslech agenta:xxxxxxx		yyyyyyy		
≧ Poslech ≦	Vstup	Omez.		

Při diskretním příposlechu konverzace agenta: bude blikat nápis "**Poslech**".

Poznámka:

*Pro návrat do klidového stavu stiskněte dynamickou funkční klávesu "**Poslech**" nebo stiskněte opět naprogramovanou klávesu.*

● **Normální vstup do hovoru**

Stiskněte dynamickou klávesu "**Vstup**".
Na displeji bude zobrazeno následující:

Normalni vstup do hovoru:xxxxxxx		yyyyyyy		
Poslech	≧ Vstup ≦	Omez.		

Nyní jste vstoupili do hovoru agenta. Vaše přítomnost je oznámena pípnutím (bliká nápis "**Vstup**").

● **Omezený vstup do hovoru**

Stiskněte dynamickou klávesu "**Omez.**".
Na displeji bude zobrazeno následující:

Omezeny vstup do hovoru:xxxxxxx		yyyyyyy		
Poslech	Vstup	≧ Omez. ≦		

Nyní jste vstoupili do hovoru agenta. Vaše přítomnost není oznámena pípnutím (bliká nápis "**Vstup**").

Můžete mluvit k agentovi a externí účastník Vás neuslyší.

Poznámka:

- *Omezený vstup do hovoru je možný v případě, že agent používá telefonní stanici Alcatel Reflex.*
- *Během příposlechu a vstupu do hovoru (normální a omezený), bude blikat asociovaná ikona s naprogramovanou klávesou "**Příposlech**" (☞☞).*
- *Pro přepnutí stanice do klidového stavu stiskněte znovu dynamickou funkční klávesu u které bliká nápis.*
- *Jestliže během normálního vstupu do hovoru stisknete naprogramovanou klávesu "**Příposlech**" dojde ke změně s účastníkem a uvolnění stanice agenta (přepnutí do klidového stavu).*
- **Permanentní supervize**
*Stiskněte funkční klávesu "**Perma.**".*

Agent provádí "**platnou**" konverzaci (ACD nebo externí konverzaci, která není ACD). Na displeji bude zobrazeno následující:

Poslech agenta:xxxxxxx		yyyyyyy		
≧ Poslech ≦	Vstup	Omez.		

Na diskretní příposlech se přepnete automaticky: bliká nápis "**Poslech**". Nyní můžete stisknutím požadované dynamické funkční klávesy pokračovat ve vstupu do hovoru (normálním nebo omezeném).

Agent neuskutečňuje "**platnou**" konverzaci (například dotazový hovor). Statické a dynamické stavy agenta ve vztahu k ACD systému jsou nyní zobrazeny:

Jmeno Agenta	Staticky stav agenta	PG identita
Dynamicky stav agenta	Identita pilota	Zrus

Stisknutím dynamické funkční klávesy "**Zrus**" ukončíte dohlížení a přepnete svou stanici do klidového stavu.

Poznámka:

Jakmile se kontrolovaný agent přepne do platného hovoru, je automaticky aktivován diskretní poslech.

● **Vzájemný požadavek na pomoc od agenta**

O požadavku na pomoc jste informováni zvukovým signálem (krátké zazvonění v případě, že je stanice v klidovém stavu nebo tři pípnutí jestliže hovoříte) a stavem ikony přiřazené naprogramované klávese "**Příposlech**": ■※■. Pro odpověď na tento požadavek stiskněte naprogramovanou klávesu "**Příposlech**". Na displeji se zobrazí identita agenta, který požaduje pomoc a v případě, že se jedná o ACD komunikaci, identita dotyčného pilota. Upozornění na operaci je stejné jako při monitorování agenta.

PŘESMĚROVÁNÍ PILOTA

• Aktivace přesměrování

- Klávesa "**Přesměrování**"

Pro aktivaci přesměrování pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování**". Na displeji bude zobrazeno:

Císlo pilota: Vypis

Zadejte číslo nebo název pilota. Můžete také stisknout klávesu "**Vypis**" a potom vybrat požadovaného pilota. Zobrazí se následující:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Přesměrování pilota: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci přesměrování pilota.

Poznámka

Pro indikaci stavu klávesy "**Přesměrování**" bude po celou dobu zobrazena ikona "■□□□".

- Klávesa "**Přesměrování pilota X**"

Pro aktivování přesměrování určitého pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování pilota X**". Zapište svoje heslo a potvrďte aktivaci přesměrování. Služba přesměrování je indikována ikonou "■□□□" přiřazenou klávese.

• Zrušení obecného přesměrování

- Klávesa "**Přesměrování**"

Stiskněte klávesu "**Přesměrování**". Na displeji bude zobrazeno:

Císlo pilota: Vypis

Zadejte číslo nebo název pilota. Můžete také stisknout klávesu "**Vypis**" a potom vybrat požadovaného pilota. Zobrazí se následující:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Zrus. presmerovani pilota:xxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte zrušení přesměrování pilota.

- Klávesa "**Přesměrování pilota X**"

Pro zrušení přesměrování určitého pilota stiskněte klávesu "**Přesměrování pilota X**". Zadejte svoje heslo a potvrďte zrušení přesměrování. Zrušení přesměrování pilota je indikováno ikonou "■□□□" přiřazenou klávese.

MANUÁLNÍ ZAVŘENÍ/OTEVŘENÍ SKUPINY

• Manuální zavření skupiny

Stiskněte naprogramovanou klávesu "**Zavření/Otevření**". Zobrazí se následující:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Zavreni PG: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci požadavku na zavření skupiny. Zobrazí se následující:

Uzavr. PG reg.

Ikona přiřazená klávese "**Zavřít/Otevřít**" se změní na .

• Manuální otevření skupiny

Stiskněte naprogramovanou klávesu "**Zavřít/Otevřít**". Zobrazí se následující:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Otevreni PG: xxxxxxxx
Potvrđ Zrus

Potvrďte aktivaci požadavku na otevření skupiny. Zobrazí se následující:

Otevř. PG reg.

Ikona přiřazená klávese "**Zavřít/Otevřít**" se změní na " ■ ■ ■ ■ ".

Poznámka

Ikona přiřazená klávese "**Zavřít/Otevřít**" se změní také při automatickém zavření/otevření skupiny.

- " ■ ■ ■ ■ " manuálně a automaticky otevřená skupina
- " ☞ " skupina zavřená manuálně a otevřená automaticky
- " ☹☹☹☹ " skupina otevřená manuálně a zavřená automaticky
- " ☞ " manuálně a automaticky zavřená skupina

ZOBRAZENÍ STAVU STANICE

● **Stav ACD**

K prohlédnutí stavu a identifikace stanice ACD stiskněte klávesu "**i**" následovanou dynamickou funkční klávesou "**Kdojsm**". Na prvním řádku bude zobrazeno Vaše jméno a číslo s nápisem "**PG = <číslo skupiny>**" skupiny, ke které jste přiřazeni nebo "**Předurčeno**" v případě, že nejste přiřazeni v žádné skupině. Na druhém řádku je zobrazeno: "**Soukromé číslo agenta = <číslo>**".

● **Stav BUSINESS**

K prohlédnutí momentálního stavu BUSINESS stanice ACD:

- vytočte
a potom 90
nebo
- stiskněte " → " a dynamickou funkční klávesu "**AgInfo**".

Na displeji bude potom zobrazena informace o funkci s nejvyšší prioritou (např. Okamžité přesměrování) mezi aktivními funkcemi na stanici.

● **Stav PRIVATE**

K prohlédnutí momentálního stavu stanice "**private**":

- vytočte
a potom 91
nebo
- stiskněte " → " a dynamickou funkční klávesu "**Privat**".

Na displeji bude potom zobrazena informace o funkci s nejvyšší prioritou (např. Okamžité přesměrování) mezi aktivovanými funkcemi na stanici.

STAV ČEKAJÍCÍCH HOVORŮ POMOCÍ DIODY LED

Stav diody LED Vás informuje o přítomnosti čekajících hovorů nebo saturaci fronty jedné ze služeb obsluhovaných Vaší skupinou.

Tato informace zahrnuje:

- " >▼< " červeně bliká nejméně jedna fronta je saturována.
- " ▼ " červeně svítí nejméně jeden hovor je ve frontě.
- " >▼< " zeleně bliká nejméně jedna zpráva (hlasová nebo textová) a/nebo jeden požadavek zpětného volání byl aktivován na Vaší stanici.
- " ▼ " nesvítí žádné zprávy a/nebo byl aktivován jeden požadavek na zpětné volání, žádný hovor nečeká a žádná fronta není saturována.

ODHLÁŠENÍ STANICE

● **Odhlášení**

Tato funkce umožní odhlášení z ACD.

Po stisknutí dynamické funkční klávesy "**LogOff**" se zobrazí na displeji:

Heslo:

Po zadání hesla, bude na displeji zobrazeno:

Log-Off Registrován

Poznámka

Požadavek na zadání hesla může být zrušen správcem systému.