

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Agent-Anwendung

Benutzerhandbuch



HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in diesem Dokument beschriebenen Produkte und Services werden eventuell nicht in allen Ländern angeboten. Bitte wenden Sie sich an Ihren Alcatel-Vertreter oder an Ihren Verkaufsstützpunkt, um die neuesten Informationen zu erhalten.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. Dieses Dokument darf selbst teilweise nicht ohne die ausdrückliche Genehmigung von Alcatel vervielfältigt werden.

Die Logos Alcatel® und Alcatel sind gesetzlich geschützte Warenzeichen im Besitz von Alcatel. Sämtliche weiteren zitierten Warenzeichen sind das Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Diese Anleitung ist aktualisiert worden für die Version R3.0 aktualisiert.

Die CE-Kennzeichnung gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien der EU erfüllt:

- 89/336/CEE (Elektromagnetische Kompatibilität)
- 73/23/CEE (Niederspannungssicherheit)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Benutzerhandbuch

Kapitel 1 Agent-Anwendung - Einsatz

| | | |
|------------|----------------------------------------------|-------------|
| 1-1 | Einführung zur Agent-Anwendung | 1. 1 |
| 1-2 | Beschreibung der Anwendung | 1. 1 |
| 1-2-1 | Benutzeroberfläche der Agent-Anwendung | 1. 1 |
| 1-2-2 | Start der Agent-Anwendung | 1. 3 |
| 1-2-3 | Schließen der Agent-Anwendung..... | 1. 4 |
| 1-2-4 | Parametrierung der Arbeitsumgebung..... | 1. 4 |
| 1-3 | Beschreibung der Funktionen | 1. 6 |
| 1-3-1 | Überwachung der Aktivität des Agents..... | 1. 6 |
| 1-3-2 | Informationen zu den Anrufen | 1. 8 |
| 1-3-3 | Anrufliste..... | 1. 9 |
| 1-3-4 | Verwaltung der Kundendaten..... | 1. 11 |
| 1-3-5 | Anzeige der Kundendaten..... | 1. 14 |
| 1-3-6 | Statistiken zu den Aktivitäten | 1. 15 |

Kapitel 2 Agent-Anwendung - Konfiguration

| | | |
|------------|------------------------------------------------------------------|-------------|
| 2-1 | Einführung in die Konfiguration der Agent-Anwendung | 2. 1 |
| 2-2 | Start der Konfiguration | 2. 1 |
| 2-3 | Allgemeine Konfiguration der Agent-Anwendung | 2. 2 |
| 2-4 | Konfiguration der Agent-Rechte | 2. 5 |

1-1 Einführung zur Agent-Anwendung

Bei der Agent-Anwendung handelt es sich um ein Programm, das am PC-Arbeitsplatz von Agents installiert wird. Dieses Programm ermöglicht den Aufbau einer ständigen Verbindung zum Call-Center des Kommunikationsservers.

Bei Anrufeingang wird die Agent-Anwendung in Echtzeit über den Grad der ACD-Auslastung informiert (Automatic Call Distribution) und der Agent hat die Möglichkeit, sich die Verkehrsstatistiken anzeigen zu lassen. Parallel zur Durchstellung des Anrufs auf den Agent-Apparat erhält die Agent-Anwendung alle Verbindungsinformationen, die verarbeitet werden müssen: die Wartezeit des Anrufers, die Nummer des Anrufers usw... Die Agent-Anwendung kann mit externen Datenverarbeitungssystemen für die Anzeige der Kundendaten interagieren.

Bei abgehenden Anrufen stellt die Agent-Anwendung für den Agent eine ergonomische Erweiterung seines Telefonapparats bereit. Er kann sich einfacher deklarieren (Wechsel zwischen "Angemeldet", "Abgemeldet" usw.), seine Fachkenntnisse angeben (ACD-Gruppen), sich an jedem beliebigen Platz anmelden (Free-Seating-Modus) und seine Anrufe zuordnen.

1-2 Beschreibung der Anwendung

1-2-1 Benutzeroberfläche der Agent-Anwendung

Die Benutzeroberfläche der Agent-Anwendung besteht aus den folgenden Bereichen:

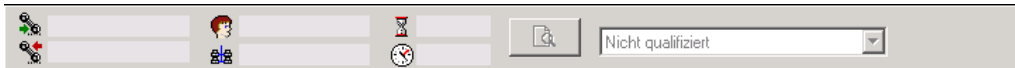
- Symbolleiste ("Werkzeuge")
- Anrufinformationsleiste
- Grafiken
- Statusanzeige

1-2-1-1 Symbolleiste ("Werkzeuge")



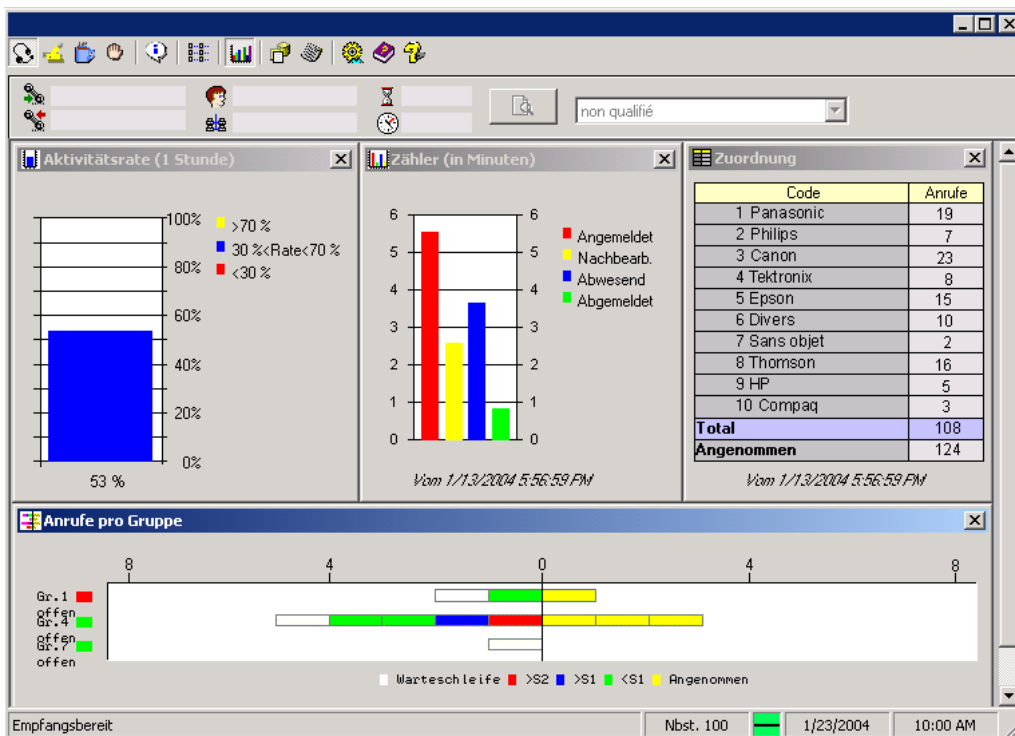
Die Symbolleiste dient als Menü und ermöglicht den Zugriff auf die folgenden Funktionen: Überwachung, Information des Agent über abzurufende Info-Ansagen, Anzeigen oder Ausblenden von Grafiken und Auswahl der Einstellungen.

1-2-1-2 Anrufinformationsleiste



Die Anrufinformationsleiste liefert alle Informationen zum durchgestellten Anruf. Außerdem ermöglicht sie eine manuelle Anzeige der Kundendaten und die Zuordnung von Anrufen.

Grafiken





Die Grafiken liefern dem Agenten Informationen zu seiner Aktivität: Aktivitätsrate, Zähler für die Dauer der einzelnen Betriebszustände, Zuordnung der angenommenen Anrufe und Echtzeitinformationen zur Anzahl der wartenden und angenommenen Anrufe einer Gruppe.

1-2-1-3 Statusanzeige



Die Statusanzeige liefert folgende Informationen:

- Agent-Status
- Nummer des zugeordneten Telefons
- Der Status der Netzwerkverbindung mit dem Kommunikationsserver (LED  für Verbindungsaufbau, LED  für Verbindungstrennung)
- Datum und Uhrzeit.

1-2-2 Start der Agent-Anwendung

Beim ersten Start zeigt die Agent-Anwendung das Verbindungsfenster.

Folgende Felder müssen ausgefüllt werden:

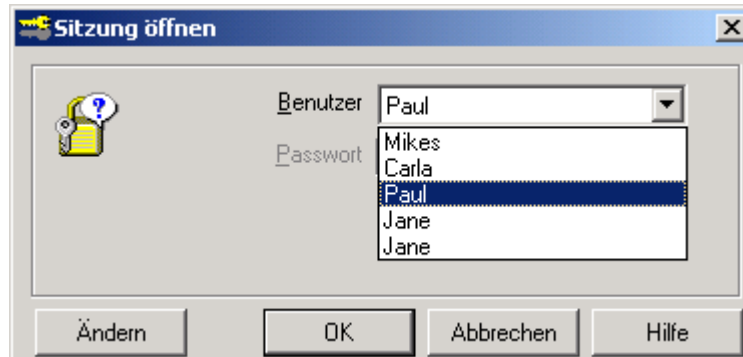
- Name des im Netzwerk verfügbaren Kommunikationsservers
- Verwendeter IP-Port (standardmäßig 20772)
- Nummer des Telefonapparats, der dem Agent-PC zugeordnet ist

Diese Parameter werden auf dem Agent-PC gespeichert und beim nächsten Start wieder aufgenommen.

Bemerkung: Die Verbindung zur Agent-Anwendung kann fehlgeschlagen, wenn die Lizenzanzahl der Agent-Anwendung niedriger ist als die Zahl der Agents, die sich bei der Anwendung anmelden wollen.

1-2-2-1 Passwort

Der Agent weist sich als ein im Call-Center angemeldeter Agent aus.



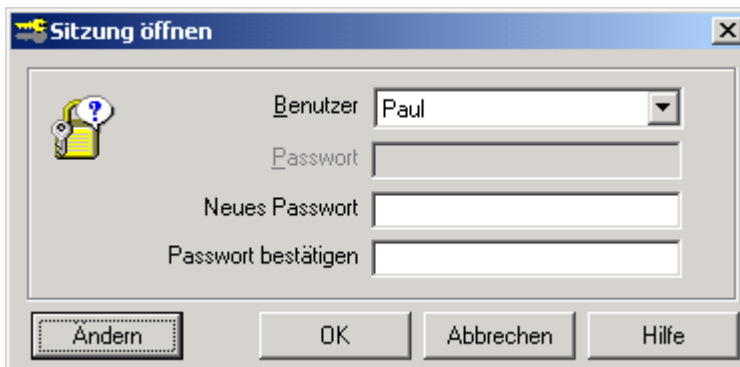
Nach der Identifikation muss er ggf. sein Passwort eingeben. Die Anmeldung kann so an jedem beliebigen Arbeitsplatz erfolgen (Free-Seating-Modus).

Wenn der Eingabebereich für das Passwort deaktiviert ist, bedeutet dies, dass für den Agent kein Passwort festgelegt wurde. Mit Klicken auf **OK** erhält er Zugriff auf die Agent-Anwendung.

Bemerkung: Wenn der Agent sich schon über einen anderen Apparat angemeldet hat oder der Apparat schon von einem anderen Agent verwendet wird, kann die Eröffnung der Sitzung fehlschlagen. Der Agent hat dennoch die Möglichkeit, eine Sitzung zu eröffnen. Dies gilt für den Fall, dass der Agent sich von dem Apparat abmeldet, an dem er bereits angemeldet ist oder wenn der Apparat frei wird, der bereits von einem anderen Agent verwendet wurde.

1-2-2-2 Passwort (PIN) ändern

Der Agent hat die Möglichkeit, das Passwort der Anwendung zu ändern. Bei Eingabe des richtigen Passworts wird die Schaltfläche **Ändern** angezeigt. Mit Klick auf **Ändern** wird ein neues Fenster geöffnet, das die Möglichkeit bietet, das neue Passwort des Agent einzugeben und zu bestätigen.



Mit Klick auf **OK** wird das neue Passwort gespeichert und die Agent-Anwendung gestartet.

Bemerkung: Die Schaltfläche Ändern steht zur Verfügung, wenn der Leiter des Call-Centers die Option im Bildschirm Agent-Rechte des Programms Konfiguration der Agent-Anwendung genehmigt hat.

Der Leiter des Call-Centers kann das Passwort löschen. In diesem Fall kann der Agent die Agent-Anwendung ohne Passwort starten oder das Passwort ändern.


1-2-3 Schließen der Agent-Anwendung

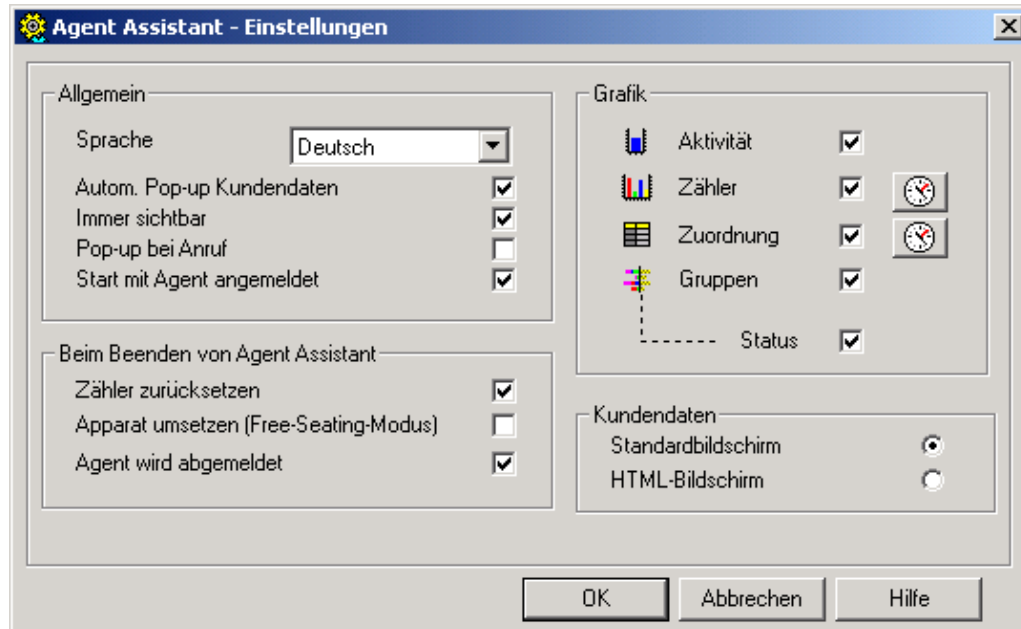
Wenn der Agent die Agent-Anwendung verlässt, öffnet sich ein Bestätigungsfenster. Nach Bestätigung des Schließens der Anwendung unterscheidet sich der Status des Agent je nach der Parametrierung der Arbeitsumgebung. Im Bildschirm Parametrierung der Arbeitsumgebung:

- Wenn keines der beiden Kontrollkästchen aktiviert ist, ändert sich der Status des Agent beim Schließen der Agent-Anwendung nicht.
- Wenn das Feld **Abmelden** aktiviert ist: Die Agent-Anwendung ist geschlossen und der Agent wird automatisch abgemeldet. Der Agent hat jedoch die Möglichkeit, sich über sein Telefon anzumelden und aktiv zu werden.
- Die Felder **Umsetzung** und **Abgemeldet** sind aktiviert: Der Agent wird automatisch abgemeldet und das zugeordnete Telefon wird nicht mehr vom Call-Center verwaltet. Damit ein Agent erneut dieses Terminal verwenden kann (als vom Call-Center verwaltete Telefon), muss der Agent die Agent-Anwendung benutzen, um sich auf dem Terminal einzuloggen und sich anschließend anmelden zu können.

1-2-4 Parametrierung der Arbeitsumgebung

Mittels der Einstellungen kann der Agent seine Arbeitsumgebung konfigurieren.

Der Zugriff auf die Option Einstellungen erfolgt über die Schaltfläche .



Der Agent kann Einstellungen in folgenden Bereichen auswählen:

Allgemein

- Sprache der Agent-Anwendung.
- Automatische Anzeige der Kundendaten (falls verfügbar und mit den Rechten vereinbar).
- Immer Anzeiger der Agent-Anwendung im Vordergrund ("immer sichtbar").
- Anzeige der Agent-Anwendung im Vordergrund bei einem Anruf:
 - Wenn die Anzeige der Agent-Anwendung verkleinert wurde oder wenn ein anderes Fenster im Vordergrund aktiviert ist, wird die Agent-Anwendung im Vordergrund angezeigt
 - Si ein Anruf durchgestellt wird, eine Info-Ansage angezeigt wird oder ein erzwungener Statuswechsel
- Die Inbetriebnahme des Agent-Arbeitsplatzes beim Start der Agent-Anwendung. Ist dieses

Kästchen nicht aktiviert, bekommt der Agent standardmäßig den Status Abgemeldet.

Beim Beenden der Agent-Anwendung

- Das Zurücksetzen der Zähler auf Null beim Beenden der Anwendung oder auf Anfrage.
- Die Spezifikation des Free-Seating.
- Auf Wunsch die Abmeldung beim Beenden der Agent-Anwendung.

Bemerkung: Die Funktion der Abmeldung wird im sogenannten "festen" Modus verwendet, wenn der Agent permanent im gleichen Terminal angemeldet ist.

Kundendatenbank

- Die Anzeigart der Kundendaten im Format HTML oder Standard.

Grafiken

- Die Art der Grafiken, die er auswerten möchte, mit Aktivitätsrate, Zählern, Tabelle für die Zuordnung, Gruppen (der Agent kann die Warteschlange mit oder ohne Gruppenstatus anzeigen lassen).

Mit den Schaltflächen  rechts der Kästchen **Zähler** und **Zuordnung** können Sie die jeweiligen Werte dieser Zähler auf Null stellen.

1-3 Beschreibung der Funktionen

1-3-1 Überwachung der Aktivität des Agents

Die Funktion der Überwachung ermöglicht dem Agent, sich von seinem PC aus bei ACD anzumelden und mit einem einzigen Mausklick den Status zu ändern. So ist es nicht mehr nötig, dies über das Telefon zu tun. Die Schaltflächen der Symbolleiste dienen der Überwachung.

1-3-1-1 Statusänderung

Der Zugriff auf die Funktionen zur Statusänderung erfolgt über die Symbolleiste:

- Angemeldet




Der Agent wartet auf Anrufe und ist bereit, einen ACD-Anruf zu übernehmen.

- Nachbearbeitung




Der Agent führt zwar kein Gespräch, ist jedoch mit der Nachbearbeitung eines ACD-Anrufs beschäftigt. In diesem Zeitraum werden keine Anrufe an den Agent durchgestellt.

- Momentan abwesend

 Es wird kein Anruf durchgestellt, da der Agent für einen Moment nicht anwesend ist; er/sie ist in der Pause.

- Abgemeldet


 Der Agent erhält keinen ACD-Anruf; er ist nicht mehr am Platz aber noch mit dem Terminal verbunden.

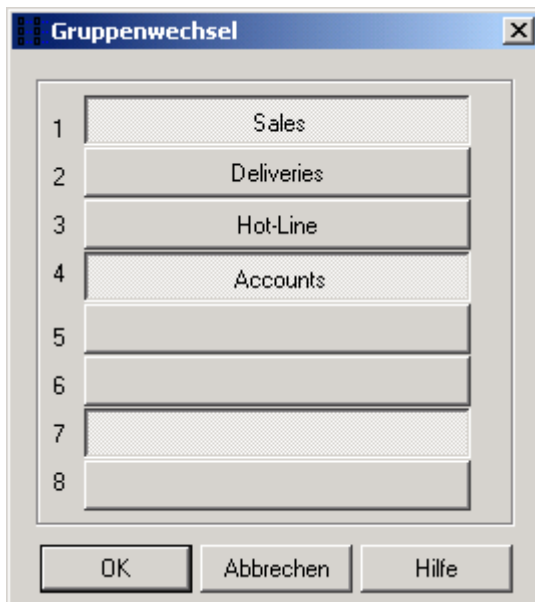
Die Statusleiste unten in der Symbolleiste gibt eindeutig und in Echtzeit den Status des Agent an. Außerdem gibt sie die Rufnummer der Nebenstelle an, die mit der Agent-Anwendung verknüpft ist:

Bemerkung: Alle Schaltflächen für den Statuswechsel sind deaktiviert, wenn der Agent keiner Gruppe zugeordnet ist.

1-3-1-2 Gruppen

Die Weiterleitung von Anrufen zu den Agents erfolgt entsprechend ihrer jeweiligen Kompetenzgruppe.

Über diese Schaltfläche  kann der Agent sich bei neuen Gruppen anmelden und bei anderen Gruppen abmelden.




Die Gruppenliste wird in Form von Schaltflächen angezeigt. Eine gedrückte Schaltfläche (hellgrau) zeigt an, dass der Agent zu dieser Gruppe gehört. Eine nicht gedrückte Schaltfläche zeigt an, dass der Agent kein Mitglied dieser Gruppe ist.

Alle Gruppen, denen der Agent zugeordnet ist, werden in der Titelleiste der Agent-Anwendung in Klammern angezeigt.

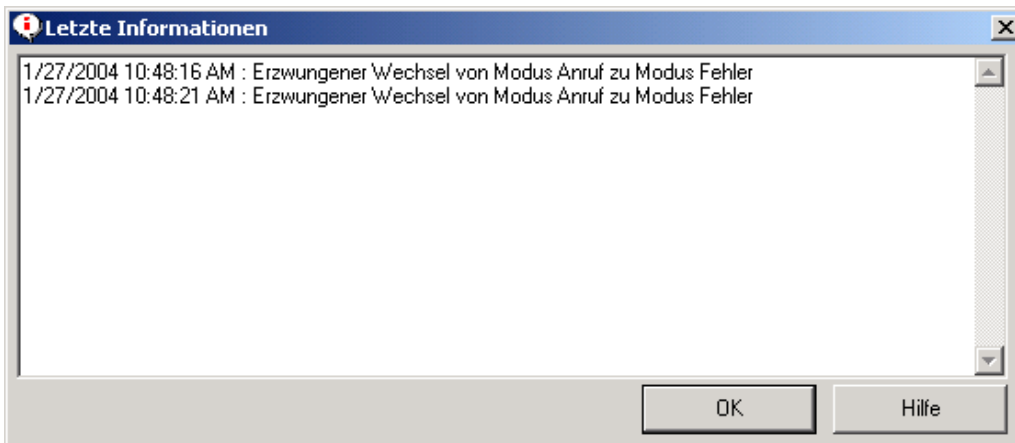
Bemerkung: Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn der Leiter des Call-Centers diese Option im Bildschirm

Agent-Rechte parametrierung hat.

1-3-1-3 Information

Dieses aufblinkende Bild  zeigt an, dass eine Nachricht für den Agent vorliegt.

Durch Anklicken des Symbols öffnet sich das Nachrichtenfenster.

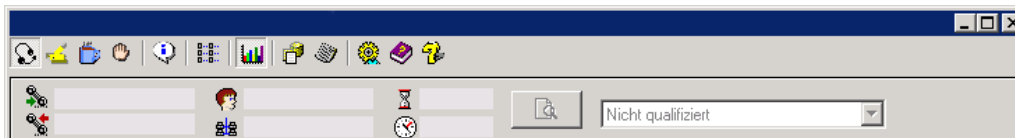


Eine Veränderung ist ohne Wissen des Agent eingetreten: erzwungener Statuswechsel, Neuzuweisung einer ACD-Gruppe. Das ist z.B. der Fall, wenn der Leiter des Call-Centers die Gruppenzugehörigkeit des Agent über die Konfigurationsanwendung des Call-Centers ändert.

Das Bild blinkt solange, bis der Agent die Nachricht abgerufen und auf die Schaltfläche **OK** gedrückt hat.




1-3-2 Informationen zu den Anrufen




Wenn ein Anruf zu einem Agent durchgestellt wird, erscheint die Anrufinformationsleiste am Bildschirm.



Beschreibung der Informationen

Die Anrufinformationsleiste gibt folgende Informationen:

-  : Die anrufende Nummer.
-  : Die angerufene Nummer.
-  : Den Kundencode (dieser Code wird vom Agenten eingegeben).

- : Die gewünschte ACD-Gruppe.
- : Die Zeit in der Warteschleife.
- : Die Gesprächsdauer wird nach Abheben des Agents in Echtzeit aktualisiert.

Zuordnung eines Anrufs

Ein ACD-Anruf kann vom Agent während des Gesprächs zugeordnet werden.


Um einen Anruf zuzuordnen, wählt der Agent in der Anrufinformationsleiste aus dem Pull-down-Menü mit den möglichen Zuordnungscodes einen Zuordnungscode aus.

Er kann im Laufe eines ACD-Gesprächs mehrere Zuordnungen auswählen, es wird aber nur die zum Zeitpunkt des Auflegens aktive Zuordnung mit dem Anruf verknüpft.

Bemerkung: Sobald das Gespräch beendet ist, kann ein Anruf nicht mehr zugeordnet werden. Die Zuordnung muss während des ACD-Gesprächs erfolgen.

Bemerkung: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn der Leiter des Call-Centers die Option im Bildschirm Agent-Rechte parametrieren hat.

Kundendaten anzeigen

Wenn die Anzeige von Daten zwar aktiviert wurde, aber nicht automatisch erfolgt, kann der Agent die Daten durch Anklicken der nachstehenden Schaltfläche anzeigen lassen .

Mit dieser Schaltfläche können auch bereits angezeigte Daten in den Vordergrund geholt oder erneut geöffnet werden, wenn sie vor Beendigung des ACD-Gesprächs ausgeblendet wurden.

Für weitergehende Informationen zur Parametrierung der Daten siehe Parametrierung der Arbeitsumgebung.

1-3-3 Anrufliste

Der Zugriff auf die Anrufliste erfolgt über die Schaltfläche , die sich auf der Symbolleiste befindet.

Der Agent kann sich eine Liste der ACD-Anrufe anzeigen lassen, die das Call-Center zu ihm durchgestellt hat:


- Anrufe mit Gespräch sind schwarz markiert,
- nicht beantwortete Anrufe sind rot markiert.


| Datum | Uhrzeit | Gruppe | Agent | Warten | Gespräch | Zuordnung | Anrufer | Gewünsch... | Kunden- |
|----------|----------|--------|-----------|----------|----------|--------------------|---------|-------------|---------|
| 13/02/04 | 16:32:34 | | agent Tom | 00:00:00 | 00:00:02 | Nicht qualifiziert | 100 | 505 | |

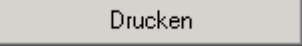
Zu einem Anruf werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Das Datum des Anrufs.
- Die Uhrzeit des Anrufs.
- Die gewünschte ACD-Gruppe (ein Agent kann mehreren Gruppen angehören).
- Der Name des Agents, der den Anruf angenommen hat.
- Die vom Kunden in der Warteschlange zugebrachte Zeit.
- Die Dauer des Kundengesprächs.
- Der Zuordnungscode.
- Die empfangene Nummer (Nummer des Anrufers).
- Die vom Kunden gewählte Nummer (Nummer des Call-Centers).
- Der Kundencode, wenn dieser vom Agent beim Anruf eingegeben wurde.

Die Anrufe werden in zeitlicher Reihenfolge aufgeführt. Um das Protokoll zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, die sortiert werden soll. Die Sortierung erfolgt in absteigender Reihenfolge. Ein neuer Klick auf die gleiche Spalte führt zu einer Sortierung in aufsteigender Reihenfolge.


Mit der Schaltfläche  können Sie eine Datei mit dem Namen **journal.txt** (Standardname) erstellen. Sie enthält die Informationen aus der Anrufliste. Die Felder in der Textdatei sind durch Tabulatoren voneinander getrennt. Name und Pfad der erstellten Datei können geändert werden.

Mit der Schaltfläche  können Sie den Inhalt der Anrufliste löschen. Der Leiter des Call-Centers kann auch die Programmierung eines automatischen oder regelmäßig wiederkehrenden Löschvorgangs der Liste vornehmen, indem er die maximale Anzahl der im Archiv gespeicherten Tage in der Registerkarte *Allgemein* des Bildschirms für die Konfiguration der Agent-Anwendung eingibt.

Mit der Schaltfläche  können Sie die Anrufliste drucken.

Bemerkung: Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn der Leiter des Call-Centers die entsprechende Option bei der Konfiguration der Agent-Rechte parametrisiert hat.

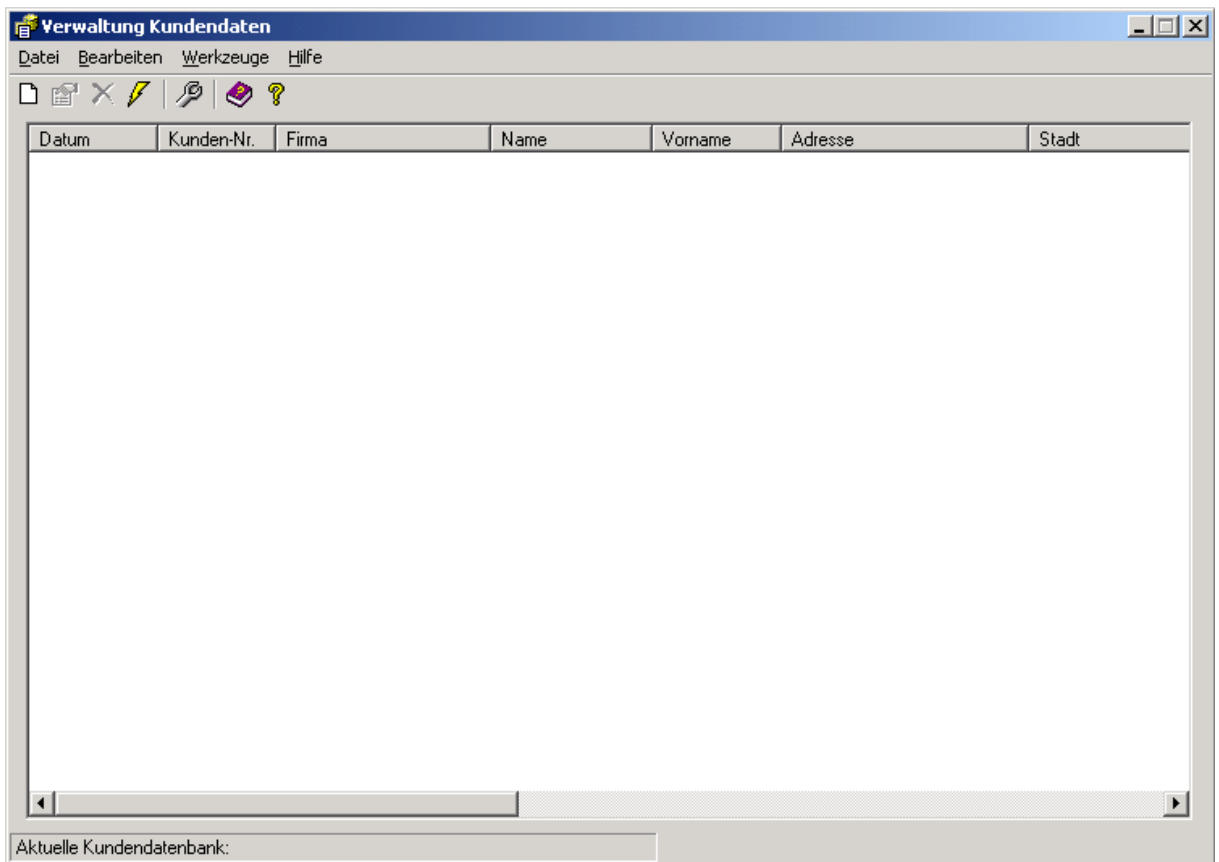
1-3-4 Verwaltung der Kundendaten

Um die Kundendatenverwaltung aufzurufen, klicken Sie auf . Der Benutzer hat also die Rechte des ACD-Agents, der die Agent-Anwendung gestartet hat, es handelt sich dabei um Änderungsrechte an den Kundendaten und Kommentaren, Rechte, die durch den Leiter des Call Centers zugewiesen werden.







1-3-4-1 Benutzeroberfläche der Kundendatenverwaltung

In diesem Bildschirm werden Kundendatensätze erstellt, geändert und gelöscht.

Per Doppelklick oder durch Betätigen der EINGABETASTE wird ein Kundendatenblatt geöffnet.



Über die Symbolleiste (und Menüs) können die folgenden Funktionen aufgerufen werden:

- : Erstellen einer neuen Datei
- : Ändern einer Datei
- : Löschen einer Datei
- : Aktualisieren der Dateiliste
- : Komprimierung und Reparatur der Datenbank
- : Hilfe

Die Dateiliste lässt sich durch Anklicken der Spaltenüberschriften sortieren.

1-3-4-2 Standard-Kundendatenblatt

In diesem Formular können Sie Informationen über einen Kunden oder eine externe Firma eingeben oder ändern.

The screenshot shows a software window with a yellow title bar. The main content area is divided into several sections:

- Daten zu Anruf:** Contains two input fields: 'Kunden-Nr.' (empty) and 'Erhaltene Nr.' (containing '100').
- Datumsbeschränkung:** Contains a date input field with the characters '//'. A label 'Datumsbeschränkung' is positioned above it.
- Adresse:** A group box containing several fields:
 - 'Firma:' followed by an empty text box.
 - 'Name:' followed by an empty text box, and 'Vorname:' followed by an empty text box.
 - 'Adresse:' followed by a wide empty text box.
 - 'Stadt:' followed by an empty text box, and 'PLZ:' followed by an empty text box.
 - 'Telefon:' followed by an empty text box containing '100', and 'Fax:' followed by an empty text box.
 - 'GSM:' followed by an empty text box.
 - 'E-Mail:' followed by an empty text box and a button labeled 'E-Mail senden'.
 - 'Informationen:' followed by an empty text box.
- Anwendung:** A group box containing:
 - 'Link für Anwendung' followed by an empty text box.
 - Buttons labeled 'Ausführen' and 'Suchen...'.
- Kommentar:** A large, empty text area with a vertical scrollbar on the right side.

At the bottom of the window, there are three buttons: 'OK', 'Löschen', and 'Hilfe'.

Der Bereich **Daten zu Anruf** enthält Informationen zum Kundencode und zur empfangenen Nummer.

Der Bereich **Datumsbeschränkung** dient nur der Information. Er hat keine bestimmte Funktion und kann zum Beispiel verwendet werden, um das Enddatum des Kundenvertrags zu vermerken.

Der Bereich **Kontaktdaten** enthält alle Kontaktinformationen des Kunden (Firma, Adresse, Telefonnummer, e-Mail...).

Im Bereich **Link für Anwendung** kann eine Verknüpfung mit einer Datei oder mit einem Programm hergestellt werden, beispielsweise mit einer Excel-Tabelle oder mit einem Word-Dokument.

1-3-4-3 HTML-Kundendatenblatt

Es gibt eine Alternative zum Standard-Kundendatenblatt: Das Kundendatenblatt im HTML-Format.

Es lässt sich im Windows-Standardbrowser anzeigen. Seine wichtigste Eigenschaft besteht darin, dass es verändert werden kann. Die Anzeigart für Datenblätter wird bei der Parametrierung der Arbeitsumgebung der Agent-Anwendung durch den Agent gewählt.

1-3-5 Anzeige der Kundendaten

Wenn ein ACD-Anruf durchgestellt wird, bietet die Agent-Anwendung die Möglichkeit, die Kundendaten anzeigen zu lassen.

Der Leiter des Call-Centers wählt den Modus für die Anzeige der Kundendaten im Menü Allgemeine Konfiguration der Agent-Anwendung, Registerkarte **Allgemein**.

Die Kundendaten werden automatisch angezeigt, wenn der Agent die Option **Automatische Anzeige der Kundendaten** im Bildschirm Parametrierung der Arbeitsumgebung angekreuzt hat. Ansonsten hat er die Möglichkeit, die Daten während eines ACD-Gesprächs durch Anklicken der Anzeigeschaltfläche in der Informationsleiste anzuzeigen.

Die Anzeige der Kundendaten kann auf drei verschiedene Arten erfolgen: Integrierter Modus (interne Datenbank), verbundener Modus (externe Datenbank) und spezifischer Modus (kundenspezifisch).

Interne Datenbank

Die Agent-Anwendung wird zusammen mit dem Werkzeug Verwaltung der Kundendaten geliefert, das die Anzeige der Kundendaten im integrierten Modus (integrierte Datenbank) erlaubt. Zwei Arten von Kundendaten können somit verwendet werden:

- Das Standard-Kundendatenblatt
- Das HTML-Kundendatenblatt

Die Wahl der Art der Kundendaten erfolgt beim Parametrieren der Arbeitsumgebung. Der Parameter ist für jeden Agent spezifisch.

Die Rechte zur Änderung der Kundendaten und zur Änderung des Felds **Kommentar** des Kundendatenblatts werden vom Leiter des Call-Centers festgelegt.

Die Anzeige der Daten wird über die anrufende Nummer gesteuert. Wenn kein Datensatz in der Kundendatenbank die anrufende Nummer enthält, wird eine leere Maske angezeigt. Der Agent kann die Maske ausfüllen und in der Datenbank speichern, auch wenn der Leiter des Call-Centers dem Agent das Recht zur Änderung der Kundendaten nicht zugesprochen hat.

Bemerkung: Das HTML-Datenblatt ermöglicht keinerlei Eingabe, Änderung oder Aktualisierung von Kundendaten. Der integrierte Modus (interne Datenbank) ist auch bei einer Konfiguration im Netzwerk (Sharing der Kundendaten) möglich. Der Betrieb hängt von den Kapazitäten und Eigenschaften der bestehenden Infrastruktur des Netzwerks ab.

Verbundener Modus (Externe Datenbank)

Die Agent-Anwendung wird mit einem Skript geliefert, das die Anzeige einer MS Outlook-Kontaktdatei ermöglicht. Bei diesem Skript (Datei `script.vbs` im Installationsverzeichnis der Agent-Anwendung) handelt es sich um ein VBScript. In diesem Modus kann die Anwendung sehr flexibel gehandhabt werden, weil sich Änderungen am Skript vornehmen lassen, ohne dass in der Agent-Anwendung etwas geändert werden muss.

Bemerkung: Die Rechte zum Ändern von Daten haben für diesen Funktionsmodus keine Geltung.

Spezifischer Modus (Kundenspezifisch)

Der letzte Modus ermöglicht die Herstellung von Verbindungen zwischen der Agent-Anwendung und Drittanwendungen. In der Praxis verwenden viele Unternehmen ein eigenes Programm zur Verwaltung von Kundenbeziehungen.

Um die Agent-Anwendung mit einer anderen Kundenanwendung zu verbinden, muss vom Leiter des Call-Centers eine Anwendung festgelegt werden, die von der Agent-Anwendung beim Eingang eines ACD-Anrufs aufgerufen wird. Wenn ein Anruf einem bestimmten Agent zugewiesen wird, führt die Agent-Anwendung die in diesem Bereich eingetragene Befehlszeile aus und hängt zwei für diesen Anruf spezifische Parameter an: die anrufende Nummer und die angerufene Nummer.

Die Syntax lautet folgendermaßen:

programm [option] /1:anrufende_nummer /2:angerufene_nummer

Der Parameter "programme [option]" hat beispielsweise standardmäßig den Wert "Wscript.exe post_it.vbs".

1-3-6 Statistiken zu den Aktivitäten

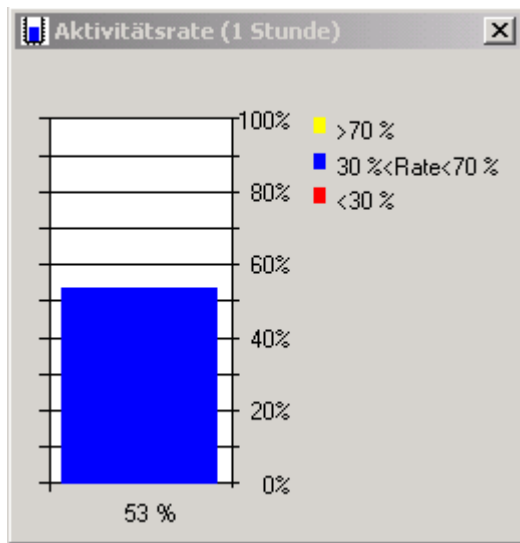
Über die Schaltfläche **Überwachung** kann der Agent die bei der Parametrierung der Arbeitsumgebung gewählten Statistiken ein- oder ausblenden. Diese Statistiken werden in Echtzeit aktualisiert.

Die Anzeige der Grafiken steht zur Verfügung, wenn der Leiter des Call-Centers diese Option im Bildschirm **Agent-Rechte** im Programm **Konfiguration der Agent-Anwendung** parametriert hat. Die Größe des Anzeigefensters passt sich automatisch den abgefragten Statistiken an.

1-3-6-1 Aktivität

In dieser Grafik wird die Aktivitätsrate des Agent angezeigt. Die Berechnung erfolgt gleitend auf Grundlage der letzten halben oder ganzen Stunde. Die Aktivitätsrate des Agent ist definiert als Quotient aus der Zeit, die der Agent innerhalb eines gegebenen Zeitraums mit ACD-Gesprächen verbringt, und dem Beobachtungszeitraum. Die Dauer des Berechnungszeitraums wird vom Leiter des Call-Centers über die Konfigurationsanwendung des Call-Centers festgelegt. Aktivität

Der Berechnungszeitraum wird in der Fensterüberschrift angezeigt (1/2 Stunde oder 1 Stunde).



Die Farbe der Grafik ändert sich in Abhängigkeit der Rate. Standardmäßig werden die folgenden Farben verwendet:

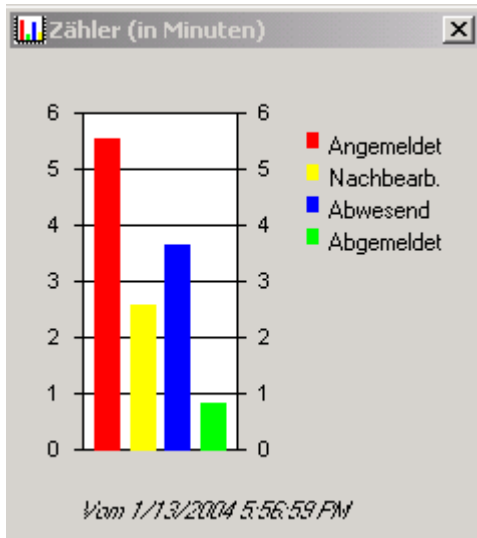
- Rot wenn die Rate unter T1 liegt.
- Blau wenn die Rate zwischen T1 und T2 liegt
- Gelb für alle Werte größer T2.

Der Leiter des Call-Centers hat die Möglichkeit, die Farben dieser Grafik in der Registerkarte **Farben** zu ändern, ebenso die Werte von T1 und T2 in der Registerkarte **Allgemein** im Bildschirm der Allgemeinen Konfiguration der Agent-Anwendung.

1-3-6-2 Zähler

Die Grafik **Zähler** gibt die Zeit an, die der Agent in jeder der 4 Statusarten verbracht hat:

- Angemeldet
- Nachbearbeitung
- Momentan abwesend
- Abgemeldet.



Die Zeitachse der Grafik ist je nach Stand des Zählers mit dem höchsten Wert entweder in Minuten, Stunden oder Tage unterteilt (zu 24 Stunden).

Der Agent kann den Zähler im Bildschirm Parametrierung der Arbeitsumgebung wann immer er möchte auf Null stellen. Er kann den Zähler auch bei Bedarf auf Null stellen oder aber bestimmen, dass der Wert bei jedem Beenden der Agent-Anwendung auf Null gesetzt wird. Das Datum der Nullstellung entspricht dann dem Datum des letzten Starts der Agent-Anwendung.

Bemerkung: Der Zähler des Agent-Status wird nur beim Start der Agent-Anwendung erhöht.

1-3-6-3 Zuordnung

Die **Zuordnungstabelle** gibt die Anzahl der Anrufe nach Zuordnung an. Angezeigt wird auch die Anzahl der angenommenen Anrufe.

| Code | Anrufe |
|-------------------|------------|
| 1 Panasonic | 19 |
| 2 Philips | 7 |
| 3 Canon | 23 |
| 4 Tektronix | 8 |
| 5 Epson | 15 |
| 6 Divers | 10 |
| 7 Sans objet | 2 |
| 8 Thomson | 16 |
| 9 HP | 5 |
| 10 Compaq | 3 |
| Total | 108 |
| Angenommen | 124 |

Vom 1/13/2004 5:56:59 PM

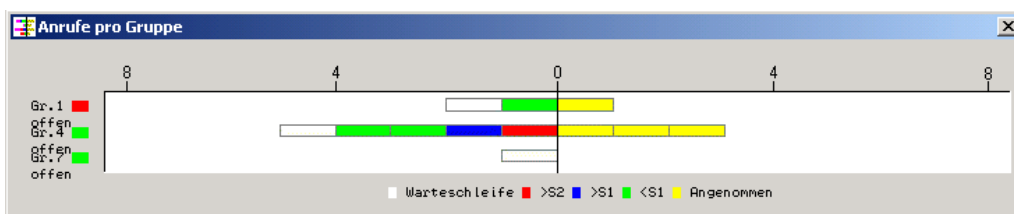
Der Agent kann die Zähler wenn er möchte im Bildschirm Parametrierung der Arbeitsumgebung auf Null stellen. Die Zähler werden nach Bedarf auf Null gestellt oder bei jedem Beenden der Agent-Anwendung. Das Datum der Nullstellung entspricht dann dem Datum des letzten Starts der Agent-Anwendung.

Weitere Informationen über die Zuordnung von Anrufen finden Sie in der Rubrik Information zu den Anrufen.

1-3-6-4 Gruppen

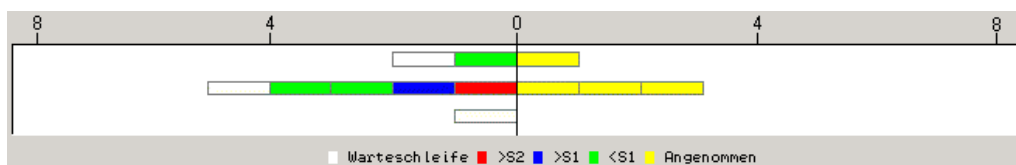
Diese Grafik, die in Echtzeit aktualisiert wird, bietet folgende Angaben:

- Den Status der Gruppe des Agent
- Die Maximale Länge der Warteschleife
- Die von der Gruppe angenommenen Anrufe (horizontales Histogramm).



1-3-6-5 Warteschlange

Die Warteschlange ermöglicht die durch Farben gekennzeichnete Ansicht des Zustands der Warteschlange.



Die Warteschlange und die Anzahl der wartenden Anrufe, differenziert nach den Schwellenwerten S1 und S2, werden auf der linken Seite der Linie 0 angezeigt. Die Schwellenwerte können vom Call-Center aus parametrisiert werden. Die angenommenen Anrufe werden an der rechten Seite der Nulllinie angezeigt.

Die Schwellenwerte S1 und S2 definieren die Zeitpunkte, von denen ab die Anzahl der wartenden Anrufe berechnet wird.

Die Standardfarben sind:

- Weiß: Die Länge der Warteschlange hat den Maximalwert erreicht.
- Rot: Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Wert S2 überschritten hat.
- Blau: Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Wert S1 überschritten hat.
- Grün: Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit kürzer als S1 ist.
- Gelb: Anzahl der angenommenen Anrufe

Die Farben können vom Leiter des Call-Centers in der Registerkarte **Farben** im Bildschirm Allgemeine Konfiguration der Agent-Anwendung geändert werden.

1-3-6-6 Gruppenstatus

Auf der linken Seite des Histogramms neben der Gruppenbezeichnung wird ein farbiges Rechteck angezeigt. Die Farbe dieses Rechtecks gibt den Gruppenstatus an.

| | |
|-------|------|
| Gr. 1 | rot |
| offen | grün |
| Gr. 4 | grün |
| offen | grün |
| Gr. 7 | grün |
| offen | grün |

Die Standardfarben sind:

- Grau: Gruppe geschlossen.
- Grün: Gruppe offen.
- Orange: Gruppe voll, vor Ablauf der Wartezeit bis zum Auslösen der Anzeige für den Anrufüberlauf (seit weniger als 20 Sekunden).
- Rot: Gruppe voll, nach Ablauf der Wartezeit bis zum Auslösen der Anzeige für den Anrufüberlauf

(seit mehr als 20 Sekunden).

Die Farben können vom Leiter des Call-Centers in der Registerkarte **Farben** im Bildschirm Allgemeine Konfiguration der Agent-Anwendung geändert werden.

Der Agent kann die Entscheidung zum Ausblenden des Gruppenstatus bei der Parametrierung der Arbeitsumgebung treffen.

Agent-Anwendung - Konfiguration

2-1 Einführung in die Konfiguration der Agent-Anwendung

Die Anwendung für die **Konfiguration der Agent-Anwendung** ist für den Leiter des Call-Centers bestimmt. Sie besitzt eine einzigartige und anwenderfreundliche Benutzeroberfläche, mit der alle Parameter der Agent-Anwendung geändert werden können.

Bemerkung: Im Netzwerk darf zu einem gegebenen Zeitpunkt lediglich eine einzige Instanz dieser Anwendung ausgeführt werden.

Diese Anwendung steuert folgende Funktionen:

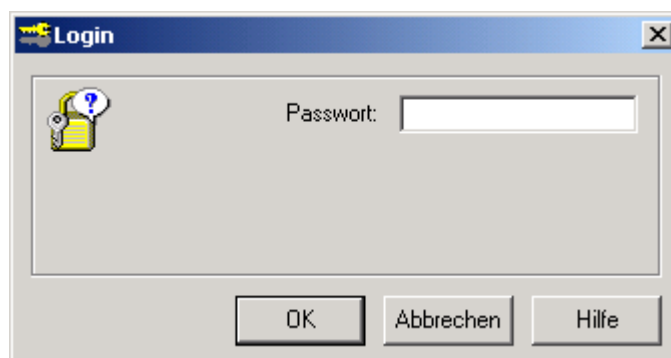
- Die allgemeinen Parameter der Agent-Anwendung (wie den Modus der Kundendatenbankverbindung),
- Die Farben der ACD-Statistikgrafiken (für alle Agents gleich),
- Die Rechte eines ACD-Agents.

2-2 Start der Konfiguration

Um zur Konfiguration der Agent-Anwendung zu gelangen, bietet ein Fenster für die **Anmeldung** dem Leiter des Call-Centers die Möglichkeit, sich auszuweisen. Ein Passwort muss eingegeben werden, um die Verbindung herzustellen. Standardmäßig lautet das Passwort help1954.

Bemerkung: Bei Vergessen des Passwortes kann das Passwort standardmäßig über PM5 des ACD-Menüs Allgemeine Parameter und Wartung neu initialisiert werden.

Mit der Eingabe des Passwortes erscheint die Schaltfläche **Ändern**.



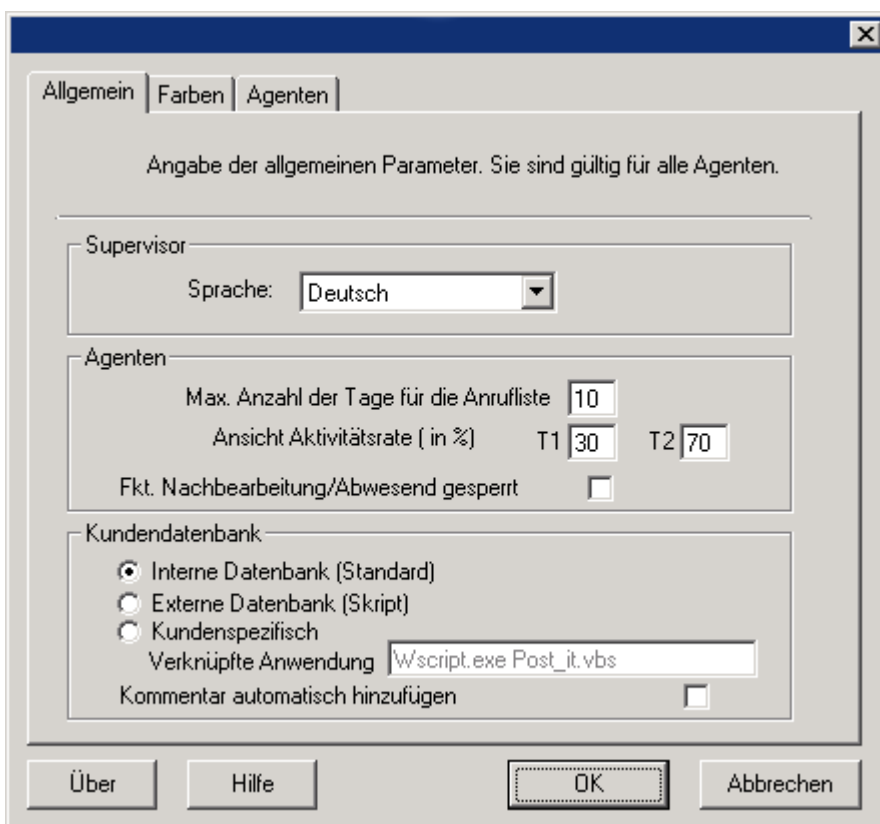
Wenn kein Passwort eingetragen ist, wird vorübergehend die Schaltfläche **Ändern** angezeigt. Der Eingabebereich des Passwortes ist deaktiviert. Es empfiehlt sich allerdings, immer ein Passwort für den Leiter des Call-Centers einzugeben und nicht weiterzugeben.

Der Leiter des Center-Calls kann auf die Schaltfläche **Ändern** klicken, um das neue Passwort einzugeben, dass er dann bestätigen muss.

2-3 Allgemeine Konfiguration der Agent-Anwendung

Das Konfigurationsfenster der Agent-Anwendung ist in drei Register aufgeteilt:

- **Allgemein**
- **Farben**
- **Agents**



Registerkarte Allgemein

Diese Registerkarte ist in drei Bereiche unterteilt:

- **Supervisor**

Der Supervisor (Leiter des Call-Centers) verwendet das sich öffnende Menü **Sprache** zur Angabe der Sprache, die er in diesem Programm benutzen möchte.

- **Agents**

Der Leiter des Call-Centers gibt die **maximale Anzahl der Tage an**, die in der Anrufliste gespeichert sind. Jeder Agent verfügt über ein Protokoll, das eine Aufstellung der zuletzt geführten Gespräche enthält. Die Löschung kann entweder gar nicht (Wert "0" eintragen) oder regelmäßig erfolgen. Es empfiehlt sich, nur einige Tage in der Anrufliste speichern zu lassen, damit auf der Festplatte der ACD-Agents nicht übermäßig viel Speicherplatz belegt wird. Zulässig sind Werte zwischen 0 und 30.

- Im Bereich **Ansicht Aktivitätsrate** kann der Leiter des Call-Centers die Werte für die Schwellenwerte T1 und T2 der Aktivitätsgrafik ändern. Diese Werte werden ausgedrückt in Prozentsätzen, mit denen die Schwellenwerte für die Farbänderungen in der Grafik definiert werden.

- **Fkt. Nachbearbeitung/Abwesend gesperrt.** Mithilfe dieses Kontrollkästchens können dem Agent die Statusangaben "Nachbearbeitung" und "Momentan abwesend" verboten werden. Bitte beachten Sie, dass Agents mit den Statusangaben "Nachbearbeitung" und "Momentan abwesend" bei der Berechnung der Warteschlangenlänge einbezogen werden, jene mit dem Status "Abgemeldet" aber nicht.

Bemerkung: Diese Parameter sind für alle ACD-Agents gleich.

- **Kundendatenbank**

Der Leiter des Call-Centers gibt den Verbindungsmodus für die Kundendatenbank an. Die folgenden drei Möglichkeiten stehen zur Auswahl:

- **Interne Datenbank** (Standard): Dies ist der Standard-Modus. Zur Agent-Anwendung gehört ein Programm für die Verwaltung der Kundendaten (*GestFiche.exe*), in dem die wichtigsten Informationen zu Ihren Kunden gespeichert werden können und die Anzeige der Kundendaten (*Bildschirm-Popup*) bei Eingang eines Anrufes gewährleistet.

- **Externe Datenbank** (Skript): In diesem Modus wird bei Annahme eines Gesprächs ein Skript ausgeführt (Windows Scripting Host), sobald der Agent auf die Schaltfläche **Verwaltung Kundendaten** in der Agent-Anwendung klickt.

Die Agent-Anwendung wird standardmäßig mit einer Skriptdatei aufgerufen. Dabei kommt die Programmiersprache VBScript zum Einsatz. Der Leiter des Call-Centers kann jedoch die Skriptdatei nach eigenen Vorstellungen abändern, um sie an seine Anwendungen anzupassen. Diese Betriebsart wird im Allgemeinen für den Zugriff auf eine Kundendatenbank in MS Outlook verwendet. Bei diesem Verbindungsmodus kann die Anwendung sehr flexibel gehandhabt werden, weil sich Änderungen am Skript vornehmen lassen, ohne dass die Agent-Anwendung verändert wird. Wenn Sie weitere Informationen zur Verwendung von angepassten Skripten wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler.

- **Kundenspezifisch:** Der letzte Modus ermöglicht die Herstellung von Verbindungen zwischen der Agent-Anwendung und Drittanwendungen. In der Praxis verwenden viele Unternehmen ein eigenes Programm zur Verwaltung von Kundenbeziehungen. Im Einzelfall kann der Leiter des Call-Centers eine Anwendung nennen, die bei Eingang eines ACD-Anrufes von der Agent-Anwendung aufgerufen wird. Wenn ein Anruf einem bestimmten Agenten zugewiesen wird, führt die zugehörige Agent-Anwendung die in diesem Bereich eingetragene Befehlszeile aus und hängt zwei für diesen Anruf spezifische Parameter an: die Nummer des Anrufers und die angerufene Nummer.

Die Syntax lautet folgendermaßen:

programm [option] /1:anrufende_nummer /2:angerufene_nummer

Der Parameter "programm [option]" hat beispielsweise standardmäßig den Wert "Wscript.exe post_it.vbs".

Kommentar automatisch hinzufügen Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens wird bei Eingang eines ACD-Anrufs (vor dem eventuellen Abruf der Daten) automatisch eine Textzeile mit Datum, Uhrzeit und dem annehmenden Agent in das Kommentarfeld der Datenbank eingetragen.

Bemerkung: Diese Parameter sind für alle ACD-Agents gleich.

Registerkarte Farben

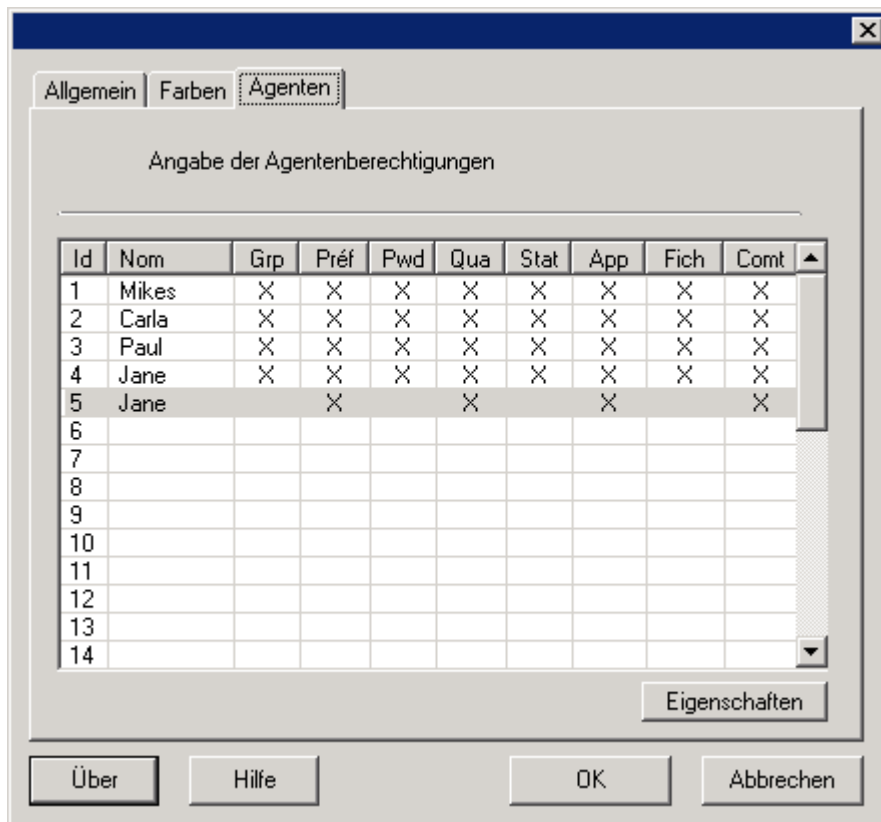
Die Registerkarte **Farben** ermöglicht die Auswahl aller Farben in den Statistikgrafiken der Agent-Anwendung. Im Einzelnen sind dies die Grafiken zur **Aktivitätsrate** der Agents, die **Zähler** für die Dauer der einzelnen Statusarten, für Gruppenstatus und Warteschlangen.



Bemerkung: Diese Parameter sind für alle ACD-Agents gleich.

Registerkarte Agents

Alle Agents sind in diesem Fenster aufgelistet. Mit der Agent-Anwendung lassen sich standardmäßig 32 ACD-Agents verwalten. Jeder Agent wird mit **Agent-Nr.** und **Namen** aufgeführt. Diese Parameter können nur durch den Leiter des Call-Centers über das Konfigurationsmodul des Call-Centers verändert werden.



Die Abkürzungen in den Spaltenüberschriften haben die folgende Bedeutung:

- **Einst.:** Persönliche Einstellungen (Fenster Einstellungen)
- **PIN:** Passwort (PIN) ändern
- **Typ:** Anrufe zuordnen
- **Stat.:** Statistiken anzeigen
- **Anruf:** Anruflisten anzeigen
- **Datei:** Kundendaten ändern
- **Com.:** Nur das Kommentarfeld in den Kundendaten ändern

Um die Agent-Rechte zu ändern, muss der zu ändernde ACD-Agent markiert werden. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Eigenschaften**.

2-4 Konfiguration der Agent-Rechte

Mit den Kontrollkästchen der Registerkarte **Agent-Rechte** können entsprechende Rechte aktiviert oder deaktiviert werden.

Bemerkung: Der Leiter des Call-Centers muss das Konfigurationsmodul des Call-Centers aufrufen, um den Namen eines Agents zu ändern.

Agentenrechte

Agenten-Nr.: 5
Name: Jane

ACD-Gruppe ändern
 Persönliche Einstellungen (Fenster Einstellungen)
 Passwort (PIN) ändern
 Anrufe zuordnen
 Statistiken anzeigen
 Zugriff auf Anrufliste
 Kundendaten ändern
 Kommentar zu Kundendaten ändern

Agentenpasswort zurücksetzen

OK Abbrechen Hilfe

- **ACD-Gruppe ändern**

Bei Aktivierung dieses Rechts wird die Schaltfläche  in der Symbolleiste der Agent-Anwendung angezeigt, damit der Agent auf das Änderungsfenster für Gruppen zugreifen kann.

- **Persönliche Einstellung der Benutzeroberflächen (Fenster Einstellungen)**

Bei Aktivierung dieses Rechts wird die Schaltfläche  in der Symbolleiste der Agent-Anwendung angezeigt, damit der Agent auf den Bildschirm Parametrierung der Arbeitsumgebung zugreifen kann.


- **Passwort (PIN) ändern**

Mit diesem Recht kann der Agent sein Passwort ändern, das er für die Verbindung beim Start der Agent-Anwendung braucht.

- **Anrufe zuordnen**

Bei Aktivierung dieses Rechts wird in der Anrufinformationsleiste das Pulldown-Menü Anrufzuordnungen der Agent-Anwendung angezeigt, damit der Agent seine Anrufe zuordnen kann.

- **Statistiken anzeigen**

Mit diesem Recht wird die Schaltfläche  in der Symbolleiste der Agent-Anwendung angezeigt, damit der Agent das Fenster der Agent-Anwendung vergrößern kann und die Grafiken der Statistiken zu den ACD-Aktivitäten anzeigen kann ("Aktivitätsrate", "Zähler", "Zuordnung" und "Gruppen").

- **Anruflisten anzeigen**

Bei Aktivierung dieses Rechts wird die Schaltfläche  in der Symbolleiste der Agent-Anwendung angezeigt, damit der Agent auf das Fenster Anrufliste zugreifen kann.

- **Kundendaten ändern**

Dieses Recht kommt nur im Modus "Interne Datenbank (Standard)" zur Anwendung. In diesem Falle ermöglicht es dem Agent den Lese- und Schreibzugriff auf die Daten in der Kundendatenbank. Auch wenn dieses Recht nicht aktiviert ist, kann der Agent die Kundendatenbank abfragen und die Pop-up-Funktion nutzen.

- **Nur das Kommentarfeld in den Kundendaten ändern**

Dieses Recht kommt nur im Modus "Interne Datenbank (Standard)" zur Anwendung. In diesem Falle erhält der Agent den Lesezugriff auf die Daten in der Kundendatenbank und kann das betreffende Kommentarfeld ändern.

- **Passwort des Agents löschen**

Mit diesem Recht kann der Leiter des Call-Centers das Passwort des Agents löschen.

