



**INSTRUKCJA KONFIGURACJI USŁUGI  
CALL CENTER  
W SYSTEMIE DATERA CALL-EX**



Datera S.A.

Head Office:  
Bytomska 14/1  
80-509 Gdynia, Poland  
tel. + 48 58 762 47 31  
fax + 48 58 762 47 33  
info@datera.pl  
www.datera.pl



<b>1. O usłudze CallCenter .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Konfiguracja usługi.....</b>	<b>4</b>
Krok 1. Wejście do usługi.....	4
<b>a. Konsultanci (konfiguracja usługi) .....</b>	<b>4</b>
Krok 1. Dodawanie konsultantów wewnętrznych .....	7
Krok 2. Dodawanie konsultantów Zewnętrznych .....	7
<b>b. Kolejki (konfiguracja usługi).....</b>	<b>8</b>
Krok 1. Dodawanie Kolejki .....	9
Krok 2. Edycja kolejki .....	9
<b>c. Konfiguracja (konfiguracja usługi) .....</b>	<b>12</b>
<b>d. Raporty (zarządzanie usługą) .....</b>	<b>13</b>
<b>e. Panel On-Line (zarządzanie usługą).....</b>	<b>15</b>
<b>3. Korzystanie z usługi.....</b>	<b>19</b>

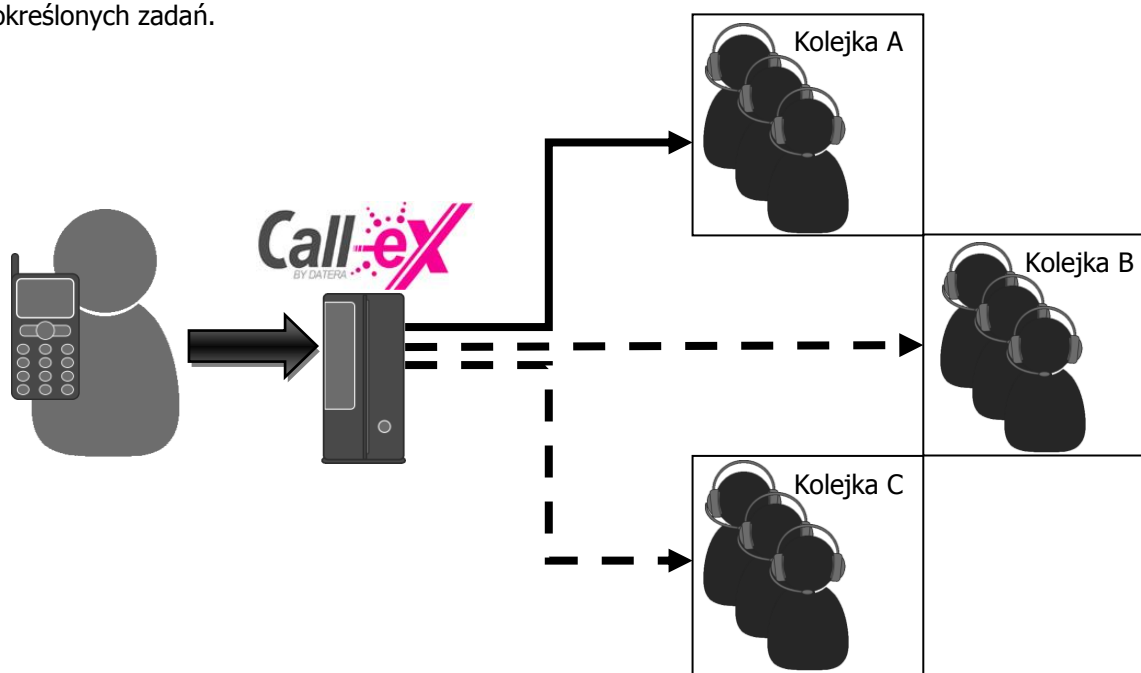


## 1. O USŁUDZE CALLCENTER

Usługa pozwala na zbudowanie profesjonalnego centrum obsługi telefonicznej klientów (Call Center). Zawiera zaawansowane możliwości konfiguracji kolejek połączeń oczekujących i raportowania pracy konsultantów. Przeznaczona jest dla firm, których głównym zadaniem jest telefoniczna obsługa klientów na najwyższym poziomie świadczonej usługi oraz dla firm posiadających Telefoniczne Działy Obsługi Klienta. Usługa pozwala usprawnić procesy zachodzące przy kontakcie klienta z konsultantami Call Center. W połączeniu z pozostałymi modułami usługowymi systemu DATERA Call-eX, takimi jak Usługa IVR (zapowiedzi głosowe) i Usługa Call Recorder (polegająca na nagrywaniu połączeń przychodzących i wychodzących z usługi Call Center) pozwala na stworzenie pełnego systemu do obsługi klienta.

Klient dzwoniący na numer usługi Call Center w systemie DATERA Call-eX, zostaje umieszczony w kolejce oczekujących na połączenie z odpowiednim konsultantem. Zależnie od ustalonej kolejności łączenia z konsultantami (do wyboru jest kilka strategii łączenia z konsultantem), klient w momencie, gdy inni klienci nie oczekują na połączenie (znajdujący się przed nim), zostanie połączony z wybranym konsultantem. Jeżeli konsultant nie odbierze połączenia w danym, wcześniej określonym czasie, połączenie zostanie automatycznie przełączonego do kolejnego konsultanta oczekującego na połączenie.

Usługa łączy klientów z konkretną kolejką (grupą konsultantów) przydzieloną do obsługi określonych zadań.



Osoba dzwoniąca łączona jest z usługą CallCenter

Usługa CallCenter wg zdefiniowanych reguł łączy osobę dzwoniącą z odpowiednią kolejką i dalej z odpowiednim konsultantem

Usługa Call Center posiada duży zakres możliwości konfiguracyjnych, dlatego może służyć jako skuteczne narzędzie komunikacji z klientami zwiększające bieżący poziom obsługi. W połączeniu z usługą IVR możliwe jest tworzenie głosowych zapowiedzi, dzięki którym klienci trafiają dokładnie tam, gdzie rozwiązywane będą ich problemy.



## 2. KONFIGURACJA USŁUGI

Aby skonfigurować usługę, po zalogowaniu do panelu www systemu DATERA Call-eX jako Administrator należy postępować wg poniższych kroków:

### KROK 1. WEJŚCIE DO USŁUGI

W MENU systemu należy przejść do zakładki USŁUGI i z listy dostępnych usług wybrać usługę CALL CENTER.



#### Usługi dostępne

Usługa	
<a href="#">VoicemailServer</a>	Realizuje funkcję skrzynek głosowych.
<b><a href="#">CallCenter</a></b>	Stanowi małe centrum obsługi tele...
<a href="#">ConferenceCenter</a>	Centrum konferencyjne z wieloma...
<a href="#">CallRecorder</a>	Rejestruje połączenia wybrane we...
<a href="#">IVR</a>	Pozwala na kreowanie automatycz...
<a href="#">MOHServer</a>	Dzięki niemu można samodzielnie ko...
<a href="#">Intercom</a>	Pozwala na wykonywanie połączeń z zagrożenia.
<a href="#">CallRating</a>	Pozwala na podział ruchu na frakcj...
<a href="#">CallPickup</a>	Pozwala na przechwycenie połączenia...

Po dokonaniu wyboru usługi Call Center, widocznych jest pięć zakładek służących do konfiguracji usługi. Poniżej opisane zostały procesy budowy i zarządzania usługą Call Center.

#### DATERA Call-eX CallCenter



#### a. KONSULTANCI (KONFIGURACJA USŁUGI)

Tworzenie własnego biura obsługi klienta zaczyna się od utworzenia Konsultantów, którzy będą obsługiwali połączenia od klientów w odpowiednich kolejkach. W dalszej kolejności, konsultanci zostaną przydzieleni do kolejek.






W usłudze Call Center występują dwa typy konsultantów:

- 1) Konsultanci wewnętrzni** – użytkownicy dodani (zarejestrowani) w systemie w zakładce UŻYTKOWNICY w głównym MENU

#### Konsultanci wewnętrzni

<input type="checkbox"/>	Konsultant	Nazwa	Imię	Nazwisko	Stan	Role	Status w kolejkach	Przypisany do kolejek
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	test001	test001	test001		P x 1	x 1	qtest1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	test002	test002	test002		P x 1 Z x 1	x 2	qtest2 qtest3

**Pierwsza kolumna** pozwala zmienić stan zaznaczonego konsultanta przez Administratora na jeden z poniższych:

-  **Zablokowany** - stan początkowy konsultanta po jego utworzeniu. Konsultant w tym stanie nie może odbierać połączeń z kolejek. Konsultant nie może sam przejść do innego stanu, musi to zrobić Administrator w panelu usługi.
-  **Nieaktywny** - konsultant w tym stanie nie może odbierać połączeń z kolejek. Jest to stan, w którym znajduje się konsultant po wylogowaniu się. Z tego stanu konsultant może przejść do stanu „aktywny” poprzez zalogowanie się.
-  **Aktywny** - konsultant jest zalogowany w systemie i może odbierać połączenia z kolejek. Ze stanu tego konsultant może przejść do stanu „wstrzymany” lub „nieaktywny”. Konsultant może przejść do stanu „wstrzymany” poprzez użycie opcji wstrzymania się. Konsultant może przejść do stanu „nieaktywny” poprzez wylogowanie się.
-  **Wstrzymany** - konsultant w tym stanie nie może odbierać połączeń z kolejek. Jest to stan konsultanta, który jest na przerwie. Z tego stanu konsultant może przejść do stanu „aktywny” poprzez użycie opcji przywrócenia.
-  **Zawieszony** - konsultant w tym stanie nie może odbierać połączeń z kolejek. Zmianę stanu na „zawieszony” i ze stanu „zawieszony” na inny może dokonać tylko Administrator z poziomu panelu www.

*Te trzy stany są dostępne dla konsultanta, tj. konsultant sam może przechodzić między nimi z poziomu swojego telefonu za pomocą zdefiniowanych numerów i kodów usługi.*

Powyższy stan został zaprojektowany dla lepszej kontroli konsultantów w Call Center. Kiedy konsultant nie odbierze telefonu do niego dzwoniącego w zdefiniowanym czasie zostanie przerwany do trybu „zawieszony”. Jego stan może być zmieniony tylko przez Administratora. (opcja)

**Kolumna Konsultant** – w tym miejscu spośród wszystkich użytkowników systemu DATERA Call-eX wybiera się konsultantów Call Center. Dopiero po zaznaczeniu konsultantów i zapisaniu zmian możliwe są dalsze operacje na konsultantach.

**Kolumny Nazwa, Imię, Nazwisko** – opisują użytkowników systemu. Zostały zaczerpnięte z tabeli UŻYTKOWNICY w głównym MENU systemu DATERA Call-eX. Tam też jest możliwa ich edycja.

**Kolumna Stan** – pokazuje bieżący stan konsultanta w formie graficznej. Stany konsultantów zostały opisane powyżej.

**Kolumna Role** – w tej kolumnie widoczna jest liczba pełnionych ról we wszystkich kolejkach w rozróżnieniu ról na dwa rodzaje:

- a. **P – rola podstawowa** – konsultant z taką rolą będzie bezpośrednio przypisany do danej kolejki i będzie jej głównym konsultantem
- b. **Z – rola zapasowa** – w tym przypadku, konsultant będzie przypisywany do danej kolejki, jeżeli inni konsultanci tej kolejki z rolą P będą w danej chwili zajęci.

**Kolumna Status w kolejkach** – pokazuje statusy (stany) konsultanta w kolejkach, w których konsultant pełni Rolę.

**Kolumna Przypisany do kolejek** - informuje o kolejkach, które dany konsultant obsługuje.

**2) Konsultanci zewnętrzni** – użytkownicy spoza systemu DATERA Call-eX (nie zarejestrowani w systemie DATERA Call-eX). Wyróżniamy dwa rodzaje konsultantów zewnętrznych:

- Statyczni** – ich numer telefonu (np. komórki lub inny stacjonarny) jest na stałe wpisany do systemu i tylko za pośrednictwem tego numeru telefonu mogą logować się do systemu i pełnić funkcję konsultantów.
- Dynamiczni** – mogą logować się do systemu i pełnić funkcję konsultanta z dowolnego numeru telefonu.

#### Konsultanci zewnętrzni

+ dodaj

<input type="checkbox"/>	Nazwa	Imię	Nazwisko	Numer	Rodzaj	Stan	Role	Status w kolejkach
<input type="checkbox"/>	<a href="#">test1</a>	X	Y	---	Dynamiczny			
<input type="checkbox"/>	<a href="#">test2</a>	XX	YY	+48587311997	Statyczny			

↳  Zmień stan na:

**Pierwsza kolumna** – zaznaczenie konsultanta pozwala na jego usunięcie poprzez przyciśnięcie przycisku USUŃ albo zmianę jego stanu (stany konsultantów są takie same jak dla konsultantów wewnętrznych i zostały opisane wyżej).

**Kolumny Nazwa, Imię, Nazwisko** – kolumny zdefiniowane przy dodawaniu konsultantów zewnętrznych. Każdego konsultanta zewnętrznego możemy wymedytować przez kliknięcie w jego nazwę.

**Kolumna Numer** – tu pokazany jest numer (w formacie +48XXXXXXXXXX) z jakiego statyczny konsultant może połączyć się z usługą Call Center w systemie DATERA Call-eX.

**Kolumna Stan** – pokazuje bieżący stan konsultanta w formie graficznej. Stany konsultantów zostały opisane wyżej przy konsultantach wewnętrznych.

**Kolumna Role** – w tej kolumnie widoczna jest liczba pełnionych ról we wszystkich kolejkach w rozróżnieniu ról na dwa rodzaje:

- P – rola podstawowa** – konsultant z taką rolą będzie bezpośrednio przypisany do danej kolejki i będzie jej głównym konsultantem
- Z – rola zapasowa** – w tym przypadku, konsultant będzie przypisywany do danej kolejki, jeżeli inni konsultanci tej kolejki z rolą P będą w danej chwili zajęci.

**Kolumna Status w kolejkach** – pokazuje statusy (stany) konsultanta w różnych kolejkach.

Poniżej opisano w dwóch krokach dodawanie konsultantów wewnętrznych (KROK 1) oraz zewnętrznych (KROK 2).

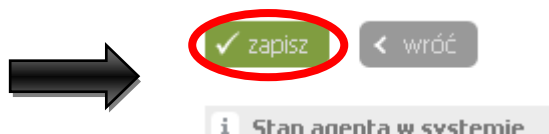
## KROK 1. DODAWANIE KONSULTANTÓW WEWNĘTRZNYCH

W tabeli konsultanci wewnętrzni widoczni są wszyscy zarejestrowani użytkownicy systemu DATERA Call-eX (dodawanie i edycja konsultantów systemu możliwa jest w pozycji UŻYTKOWNICY głównego MENU – dokładny tego opis znajduje się w podstawowej instrukcji systemu DATERA Call-eX).

Aby użytkownik systemu stał się konsultantem należy zaznaczyć go w Kolumnie Konsultant i potwierdzić całość przyciskiem ZAPISZ znajdującym się po liście dostępnych konsultantów.

### Konsultanci wewnętrzni

<input type="checkbox"/>	Konsultant	Nazwa
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	test001
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	test002



Dopiero wtedy aktywna stanie się Pierwsza Kolumna służąca edycji stanów (statusów) konsultantów.

Zaraz po dodaniu konsultanta (po zapisaniu wyboru konsultantów) ich stany będą domyślnie ustawione na „zablokowany”.

**UWAGA!** Stan „zablokowany” danego konsultanta może zmienić na inny tylko Administrator w panelu zarządzania usługą Call Center.

## KROK 2. DODAWANIE KONSULTANTÓW ZEWNĘTRZNYCH

Aby dodać konsultanta zewnętrznego należy kliknąć przycisk DODAJ nad tabelą konsultantów zewnętrznych.

Na nowej podstronie należy uzupełnić Dane konsultanta zewnętrznego:

### Dane konsultanta zewnętrznego

nazwa *	test3	←
imię	Dominik	←
nazwisko	Zimakowski	←
opis	konsultant testowy 3	←
PIN *	****	←
numer *	+48587311997	←
typ *	statyczny	←

Nazwa – nazwa konsultanta (obowiązkowe)

Imię – jego imię (opcja)

Nazwisko – i nazwisko (opcja)

Opis – opis konsultanta (opcja)

PIN – PIN dostępowy umożliwiający zalogowanie się jako konsultant (obowiązkowe)

Numer – numer z którego konsultant, z którego będzie wdzwaniał się do systemu. To pole należy wypełnić, jeśli wybierzemy typ (rodzaj) konsultanta jako statyczny.

Typ (rodzaj) – definiujemy czy ma to być statyczny czy dynamiczny konsultant (różnica opisana została wyżej) (obowiązkowe)



Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk DODAJ.

Istnieje możliwość późniejszej edycji Konsultantów Zewnętrznych poprzez wybór danego konsultanta w zakładce Konsultanci, w tabeli Konsultantów Zewnętrznych.

The screenshot illustrates the workflow for editing a consultant's profile. It starts with a table of consultants where 'test3' is selected. This leads to a detailed form for 'test3' with fields for name, surname, description, and status. From there, it goes to a configuration form where specific details like consultant type, phone number, and PIN are set. Red circles and arrows highlight the 'info konfiguracja', 'zapisz', and 'wróć' buttons throughout the process.

Kiedy mamy już dodanych konsultantów możemy przejść do tworzenia kolejek, do których będziemy przypisywać naszych konsultantów.

### b. KOLEJKI (KONFIGURACJA USŁUGI)

W tej zakładce zarządza się kolejkami usługi Call Center.

Poniżej znajduje się opis tabeli Lista kolejek.

#### Lista kolejek

+ dodaj

	Nazwa	Opis	Agenci (A/N/Z/W)	Strategia	Numery skrócone	Numery miejskie
<input type="checkbox"/>	<a href="#">kolejka_test1</a>	testowa kolejka 1	x 3	Losowy	1010	+48 587311997

↳ usun

**Pierwsza Kolumna** – umożliwia zaznaczenie kolejki w celu dalszego jej usunięcia

**Kolumna Nazwa** – nazwa kolejki, klikając w nią możemy przejść do konfiguracji danej kolejki.

**Kolumna Opis** – opis kolejki

**Kolumna Agenci (A/N/Z/W)** – pokazuje ilu jest konsultantów z danym statusem

**Kolumna Strategia** – pokazuje jaka strategia została wybrana do obsługi dzwoniących klientów (w jaki sposób wybierani będą konsultanci). Możliwe strategie wyboru konsultanta:

- **Wszyscy jednocześnie** – gdy przychodzi połączenie jest ono kierowane do wszystkich konsultantów jednocześnie (wszystkie telefony dzwonią). Kto pierwszy odbierze, ten przejmuje połączenie.





- **Najdłużej bezczyanny** – nowe połączenie będzie kierowane do tego konsultanta, który najdłużej był bezczyanny, tj. czas od ostatniego połączenia jest najdłuższy.
- **Najmniej obciążony** – połączenie skierowane zostanie do tego konsultanta, który odebrał najmniej połączeń.
- **Losowy** – rozmowa kierowana będzie do wolnego konsultanta danej kolejki wylosowanego przez system.
- **Kolejny** – połączenie kierowane jest do kolejnego dostępnego konsultanta z listy konsultantów, jeżeli osiągnięty zostanie koniec listy, połączenie trafi do pierwszego konsultanta z listy ( licząc od początku listy ) .

**Kolumna Numery skrócone** – przedstawia numery skrócone (wewnętrzne), za pomocą których można wykonać połączenie na kolejkę. Numery skrócone znajdują zastosowanie przy przełączaniu połączeń do konkretnych kolejek.

**Kolumna Numery miejskie** – przedstawia numery miejskie, na które możemy zadzwonić aby połączyć się z daną kolejką.

Poniżej opisany został proces tworzenia nowej kolejki oraz jej konfiguracji.

### KROK 1. DODAWANIE KOLEJKI

Aby stworzyć nową kolejkę należy kliknąć przycisk DODAJ, a następnie na nowej podstronie wypełnić pola: nazwa kolejki (obowiązkowe), opis kolejki (obowiązkowe) oraz wybrać z listy strategię kolejki (obowiązkowe). Całość należy potwierdzić przyciskiem DODAJ.

#### Dane kolejki

nazwa *	testowa2	
opis *	Kolejka testowa2	
strategia *	Kolejny	











### KROK 2. EDYCJA KOLEJKI

Zaraz po utworzeniu kolejki przechodzimy do jej Edycji. Możliwe jest też wejście do Edycji kolejki przez kliknięcie jej nazwy na Liście Kolejek w zakładce Kolejki.

Edytujesz kolejkę

www.datera.pl

### Zmiana parametrów kolejki

strategia wyboru konsultanta	Kolejny	
melodia podczas oczekiwania	Domyślna	
prioritytet kolejki	Niski	
dopuszczaj do pustej kolejki	Tak	
łączenie z zajęтым konsultantem	Nie	
limit czasu odpowiedzi konsultanta	20	
czas wznowienia dzwonienia	5	
maksymalna długość kolejki	0	




Zakładka konfiguracja służy do określenia parametrów nowo utworzonej kolejki:

**Strategia wyboru konsultanta** – parametr, został już wybrany, przy tworzeniu kolejki, parametr można w dowolnej chwili edytować.

**Melodia podczas oczekiwania** – do wyboru są dwie opcje:

- **BRAK** melodii (dzwoniący będzie słyszał tylko zapowiedzi typu „jesteś X w kolejce”)
- **DOMYŚLNA** melodia (melodia zdefiniowana w usłudze Music On Hold (MOH))

**Priorytet kolejki** – do wyboru: **WYSOKI, ŚREDNI, NISKI**. Parametr definiuje, która kolejka będzie istotniejsza z punktu widzenia konsultanta od pozostałych.

Przykład: Konsultant X zalogowany jest do dwóch kolejek (A i B). Obie kolejki w danej chwili są zajęte, czyli w obu kolejkach znajduje się kilku oczekujących klientów na połączenie. Konsultant X kończy właśnie rozmowę i staje się wolny, to następną przychodzącą do niego rozmową będzie ta z kolejki o wyższym priorytecie (priorytet Wysoki), niż ta z priorytetem Niski.

**Dopuszczaj do pustej kolejki** – jeżeli wybrana zostanie opcja TAK, wtedy do kolejki mogą być wpuszczani dzwoniący nawet jeśli do kolejki nie będą zalogowani żaden konsultanci (kolejka nie będzie przez nikogo obsługiwana). Opcja NIE wyklucza możliwość wpuszczenia osoby dzwoniącej do kolejki bez zalogowanych konsultantów.

**Łączenie z zajęтым konsultantem** – jeśli zostanie tu zaznaczona opcja TAK, wtedy osoby dzwoniące nie będą ustawiane w kolejkę tylko będą od razu łączone z konsultantami. (Zastosowanie tej funkcji jest przydatne np. w przypadku gdy jakaś kolejka jest obsługiwana przez inny system DATERA Call-eX). Opcja NIE – osoby dzwoniące będą łączone z wolnymi konsultantami wg ustalonej strategii.

**Limit czasu odpowiedzi konsultanta** – tu ustala się limit czasu na odebranie połączenia przez konsultanta, zanim zostanie ono skierowane do następnego konsultanta.



**Czas wznowienia dzwonienia** – czas oczekiwania do ponownego podjęcia działania przez kolejkę po nieodebranych przez konsultanta połączeniach.

**Maksymalna długość kolejki** – liczba osób dzwoniących, które mogą trafić do kolejki. Powyżej tej wartości kolejka nie wpuści już więcej połączeń. Wartość „0” oznacza brak ograniczeń.

Po zmodyfikowaniu pól aby zatwierdzić zmiany należy kliknąć ZAPISZ.

## Edycja -> Numery

info konfiguracja **numery** konsultanci logika

Edytuj kolejkę

### Numery miejskie

<input type="checkbox"/>	Domyślny	Kraj	Kierunek	Numer	E164
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Polska			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Polska			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Polska			

usuń

### Numery skrócone

<input type="checkbox"/>	Domyślny	Numer
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

usuń

zapisz wróć

W tym miejscu dodaje się numery miejskie oraz wewnętrzne, dzięki którym będzie możliwość dostania się (dodzwonienia się) do kolejki.

## Edycja -> Konsultanci

info konfiguracja numery **konsultanci** logika

Edytuj kolejkę testowa2

### Konsultanci

<input type="checkbox"/>	Rola	Nazwa	Imię	Nazwisko	Status
<input type="checkbox"/>	Podstawowy	datera_zimdom	Dominik	Zimakowski	----
<input type="checkbox"/>	-- Brak --	test1	X	Y	----
<input type="checkbox"/>	Zapasowy	test2	XX	YY	----
<input type="checkbox"/>	-- Brak --	test3	Dominik	Zimakowski	----

Nieaktywny wykonaj

zapisz wróć

W tym miejscu widoczni są wszyscy konsultanci całej usługi. Aby dodać część z nich do danej kolejki należy zmienić ich role na podstawową albo zapasową. Całość zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

Tutaj możliwa też jest zmiana statusu konsultantów. W tym celu w pierwszej kolumnie należy zaznaczyć konsultantów, których status chcemy zmienić. Dalej zmieniamy status na pożądany i klikamy WYKONAJ.

### Edycja -> Logika

Wygląd prezentowanej zakładki jest analogiczny jak wygląd zakładki przy dodawaniu/edycji konsultantów w usłudze Call Center w systemie DATERA Call-eX (MENU główne -> UŻYTKOWNICY). Zagadnienie zostało opisane szerzej w głównej instrukcji systemu DATERA Call-eX. Natomiast zagadnienia dotyczące tworzenie reguł przedstawione zostały w odrębnej instrukcji.

#### C. KONFIGURACJA (KONFIGURACJA USŁUGI)

W tym miejscu (zakładka KONFIGURACJA) definiuje się numery i kody usługi, dzięki którym konsultanci za pośrednictwem aparatów telefonicznych, będą mogli zmieniać swój stan (status) w usłudze Call Center.

Są **trzy alternatywne możliwości** zmiany stanów konsultantów za pośrednictwem aparatów telefonicznych. Zmiany dokonywane są poprzez:

- 1. wybranie zdefiniowanego numeru miejskiego,**
- 2. wybranie numeru wewnętrznego,**
- 3. wybranie kodu usługi** (w tym przypadku telefon IP musi posiadać odpowiednią konfigurację!).





1

### Numery miejskie usługi CallCenter

Akcja	Kraj	Kierunek	Numer
Logowanie	Polska	58	7824088
Wylogowanie	Polska	58	7824184
Wstrzymanie	Polska	58	7824208
Przywrócenie	Polska	58	7824210

2

### Numery skrócone usługi CallCenter

Akcja	Numer skrócony
Logowanie	5555
Wylogowanie	5556
Wstrzymanie	5557
Przywrócenie	5558

3

### Krótkie kody usługi CallCenter

Kod	Sygnatura	Opis
100	*kod*haslo*	Loguje agenta do systemu.
200	*kod*	Wstrzymuję agenta we wszystkich kolejkach.
202	*kod*numer_kolejki*	Wstrzymuje agenta w kolejce.
300	*kod*	Odwiesza agenta wstrzymanego we wszystkich kolejkach.
301	*kod*numer_kolejki*	Odwiesza agenta wstrzymanego w kolejce.
900	*kod*haslo*	Wylogowuje agenta z systemu.



Aby zdefiniować numery i kody usługi należy je wprowadzić w odpowiednie pola, zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ i podać do publicznej wiadomości.

Wszystkie trzy opcje są względem siebie alternatywne, więc konsultanci mogą z nich korzystać zamiennie, z uwzględnieniem, że trzecia opcja daje najwięcej możliwości.

**UWAGA!** Aby konsultanci mogli w pełni korzystać z trzeciej możliwości (kody usługi) ich telefony IP muszą być odpowiednio skonfigurowane (kontakt na [serwis@datera.pl](mailto:serwis@datera.pl) w celu wyjaśnień)

#### d. RAPORTY (ZARZĄDZANIE USŁUGĄ)

Zakładka Raporty umożliwia generowanie różnego rodzaju raportów dotyczące działania usługi Call Center (m. in. czasy oczekiwania w kolejce, statystyki pracy konsultantów, obciążenie kolejek w różnych zakresach itp.) z rozdziałem wg kryteriów: kolejki, konsultantów, konkretny okres itp. Szczegółowy opis kryteriów znajduje się poniżej.

Raport:

Kolejki:

Konsultanci:

Od dnia:

Do dnia:

Rezultat:  odebrane  nieodebrane  wszystkie

Do konsultantów:  A1  A2  A3 (1 - Od kolejki, 2 - Bezpośrednio, 3 - Wewnętrzna)

Do kolejek:  B1  B2 (1- Z zewnątrz, 2 - Z wewnątrz)

Wychodzące:  C (Wychodzące na zewnątrz)

**Pokaż**

**Raport** – pozwala na wybór kształtu generowanego raportu. W systemie dostępnych jest osiem rodzajów raportów prezentowanych za pomocą tabel i wykresów:

- Ogólny** - statystyki czasu oczekiwania w kolejkach na połączenie z konsultantem
- Konsultanci** - statystyki połączeń dla konsultantów oraz czas ich zalogowania
- Daty** - statystyki połączeń dla wybranych dni z wybranego okresu
- Godziny** - statystyki połączeń w poszczególnych godzinach w ciągu doby
- Dni tygodnia** - statystyki połączeń w poszczególnych dniach tygodnia
- Miesiące** - statystyki połączeń w poszczególnych miesiącach
- Szczegóły** - szczegółowe statystyki każdego z połączeń
- Nieodebrane numery** - Raport o numerach nieodebranych połączeń

**Kolejki** – pozwala na wybór utworzonej wcześniej kolejki;

**Konsultanci** – pozwala na wybór określonego konsultanta, którego ma dotyczyć raport (można wybrać wszystkich);

**Od dnia, do dnia** – pozwala na wybór przedziały czasowego, którego ma dotyczyć;

**Rezultat** – daje możliwość pokazania połączeń: odebranych, nieodebranych albo wszystkich (odebrane oraz nieodebrane)

**Fracje** – pozwala na filtrowanie rozmów w zależności od tego z jakiego kierunku i w jakim kierunku były realizowane:

### A (rozmowy do konsultantów)

**A1** – od kolejki – pokazuje tylko połączenia, które zostały skierowane do konsultantów/konsultanta, tylko za pośrednictwem kolejek;

**A2** – bezpośrednio – pokazuje połączenia, które zostały wykonane bezpośrednio do konsultanta spoza systemu DATERA Call-eX ( na numer miejski );

**A3** – wewnętrzna – pokazuje połączenia wewnętrzne, kierowane do konsultanta z systemu DATERA Call-eX

### B (połączenia do kolejek)

**B1** – z zewnątrz – pokazuje połączenia przychodzące spoza systemu DATERA Call-eX;

**B2** – z wewnątrz – pokazuje rozmowy przychodzące z systemu DATERA Call-eX

**C (połączenia wychodzące na zewnątrz)** – rozmowy realizowane przez konsultantów poza system DATERA Call-eX (połączenia do klientów)

Wszystkie dane wygenerowane za pomocą raportu można wyeksportować do pliku CSV.

2009-08-06 - 2009-08-06

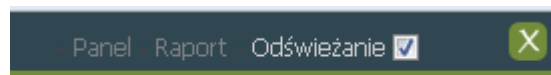
eksportuj do CSV

### e. PANEL ON-LINE (ZARZĄDZANIE USŁUGĄ)

Panel OnLine to miejsce, gdzie na bieżąco monitorowana jest praca konsultantów. Raporty OnLine pozwalają również na wykonywanie bieżących operacji na kolejkach i konsultantach (min. zmiany statusów konsultantów)

Po kliknięciu zakładki PANEL ON-LINE otworzy nam się nowe okno. W prawym górnym rogu okna przeglądarki możemy przechodzić między Panelem OnLine a Raportami.

Zaznaczona opcja odświeżania powoduje, że okno przeglądarki co 3 sekundy się odświeża i na bieżąco można obserwować zmiany.



## Panel

Nazwa	Opis	Strategia	Numery	(A/W/N/Z)	Oczekujących	O/N
...	...	Kolejny	...	(2/0/9/0)	0	300/5
...	...	Kolejny	...	(0/0/3/0)	0	7/5
...	...	Kolejny	...	(0/0/0/0)	0	0/0
...	...	Najdłużej bezczynny	...	(0/0/2/0)	0	14/1
...	...	Losowy	...	(3/0/0/0)	0	90/5

Status	Stan PBX	Nazwa	Imię i Nazwisko	Rola	Interfejs	Typ	Zmiana statusu
	Dostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Niedostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Niedostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Niedostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Niedostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Dostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Niedostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z
	Dostępny	...	...	P Z -	...	I	N A W Z

**Lista kolejek** – w oknie znajdują się wszystkie dostępne kolejki w usłudze Call Center oraz podstawowe informacje na temat ich stanu. Poniżej omówione zostały poszczególne kolumny:



**Nazwa kolejki** – jej nazwa wpisana w usłudze Call Center

**Opis kolejki** – oznaczenie kolejki, które zostało użyte przy zakładaniu kolejki

**Strategia kolejki** – strategia przydzielania połączeń do konsultantów

**Numery** – numery, pod którymi połączyć się bezpośrednio z daną kolejką

**(A/W/N/Z)** – liczba konsultantów, którzy mają dany stan w kolejce; odpowiednio ich stany to: Aktywny, Wstrzymany, Nieaktywny, Zawieszony

**Oczekujących** – liczba osób oczekujących w danej chwili w kolejce na połączenie z konsultantem

**O/N** – liczba połączeń Odebranych/Nieodebranych w dniu dzisiejszym (od godziny 00:00)

Po kliknięciu w daną kolejkę podświetli się ona na zielono i niżej w tabeli pojawią się wszyscy konsultanci kolejki, którzy mają w niej Role: Podstawowy albo Zapasowy.

**Lista konsultantów** – w tej tabeli znajduje zestawienie konsultantów danej kolejki, którymi można zarządzać (zmieniać role w kolejce oraz statusy).

Na liście tej istnieje możliwość filtrowania konsultantów za pomocą poniższych kryteriów:

**Stan PBX** – wg stanu konsultantów w całej usłudze Call Center (Dostępny, Niedostępny, Zajęty, \* - Wszyscy)

**Rola** – wg roli konsultanta w kolejce (Podstawowa, Zapasowa, Brak, \* - Wszyscy)

**Typ** – wg typu konsultanta w kolejce (Wewnętrzny [I], Zewnętrzny [E], \* - Wszyscy)

**Status** – wg statusów konsultanta w kolejce (N – Nieaktywny, A – Aktywny, W – Wstrzymany, Z – Zawieszony)

W tej tabeli możliwe jest wykonywanie podstawowych operacji administracyjnych, dodatkowo tabela ta zawiera bieżące informacje nt.:

**Status** – bieżące statusy konsultantów wybranej kolejki

**Stan PBX** – oznaczają, czy dany konsultant jest zalogowany czy nie jest do systemu DATERA Call-eX

**Imię i Nazwisko** – dane podawane przy dodawaniu użytkownika systemu albo przy dodawaniu konsultanta zewnętrznego

**Rola** – ZMIENNE (możliwa jest edycja roli) – pole podświetlone na zielono pokazuje, jaką rolę przyjmuje dany konsultant (P – Podstawowa; Z – Zapasowa; [-] oznacza, że konsultant nie ma przypisanej roli dla wybranej wyżej kolejki).



**Interfejs** – w przypadku konsultantów wewnętrznych jest to login w systemie DATERA Call-eX, w przypadku konsultantów zewnętrznych – numer telefonu, za pomocą którego konsultant może połączyć się systemem usługą Call Center w systemie DATERA Call-eX.

**Typ** – informacja czy jest to konsultant Wewnętrzny (I) czy Zewnętrzny (E)

**Zmiana statusu** – ZMIENNE - w tym miejscu możliwa jest zmiana statusu konsultanta w kolejce.



Poniżej znajduje się opis przykładowego raportu na bieżąco odświeżanego (co 3s) w Panelu On-Line.

**Liczba oczekujących** na połączenie w kolejce w obecnej chwili.

---

Procent połączeń **odebranych w ciągu 15s** (dzisiaj – od godziny 00:00)

---

**Liczba połączeń Nieodebranych** oraz **Odebranych**

---

**Liczba konsultantów:**

- liczba konsultantów posiadających przypisane role (P albo Z) w kolejce
- liczba konsultantów zalogowanych w danej chwili do usługi
- liczba dostępnych konsultantów (wolnych)

**Lista rozmów oczekujących**

Rodzaj interfejsu (Zap=ISDN, Sip itp.)

Ile czasu osoba czeka w kolejce.

**Lista wszystkich kolejek** wraz z liczbą połączeń **Nieodebranych** i **Odebranych** (dzisiaj od godziny 00:00)

**Lista konsultantów** wybranej kolejki:

- konsultanci przypisani do kolejki ale nie zalogowani
- konsultanci nieaktywni i aktywni ale zajęci w danej chwili
- konsultanci aktywni i wolni w danej chwili

**Raport z kolejki boka**

**Szczegóły kolejki:**

Liczba oczekujących:

# 1

---

Odebranych w ciągu 15s:

## 33.3% w 15s

---

**Nieodebranych / Odebranych**

## 2 / 30

---

Liczba konsultantów:

## 7/6/1

**Lista rozmów oczekujących**

1. Zap/4-1 (wait: 1:30, prio: 0)

**Skrót wszystkich kolejek**

...	4 / 130
...	0 / 2
...	0 / 0
...	5 / 22
...	0 / 5
...	2 / 30
...	0 / 1
...	1 / 17
...	1 / 9
...	9 / 2
...	3 / 0
...	0 / 3
...	1 / 8
...	1 / 43

**Lista konsultantów**

**Legenda:**

- ilość agentów w kolejce
- ilość zalogowanych agentów
- ilość dostępnych agentów

**Statystyka kolejki**

**Statystyka kolejki**

Legend: Odebrane (green), Nieodebrane (red), Procent odebranych w 15s (grey)

Y-axis: Odebrane/Nieodebrane (0-90), Procent odebranych (0-100)

X-axis: Data (2009-06-01 to 2009-08-06)

Wykres prezentuje statystyki połączeń **ODEBRANYCH** i **NIEODEBRANYCH** oraz **Procentowy udział połączeń odebranych w co najmniej 15s.**

Połączenia **ODEBRANE** i **NIEODEBRANE**

(ilościowo)

Udział połączeń odebranych w co najmniej 15s

(procentowo)

18/19



### 3. KORZYSTANIE Z USŁUGI

Po zdefiniowaniu konsultantów wewnętrznych i zewnętrznych, stworzone kolejki wraz z numerami dostępowymi i w pełni skonfigurowaną usługę, należy pamiętać o zmianie stanu konsultantów (zakładka KONSULTANCI) z Zablokowany na Nieaktywny, Aktywny albo Wstrzymany (tylko te trzy stany są dostępne dla konsultantów). Zmiana statusu pozwoli konsultantom na rozpoczęcie pracy z usługą Call Center.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	test002	test002	test002	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	test003	test003	test003	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	test004	test004	test004	

Zmień stan na:

Od tego momentu konsultanci sami mogą zmieniać stany w kolejkach.

Zadaniem Administratora/Managera systemu jest ciągle monitorowanie oraz zarządzanie pracą kolejek i konsultantów.