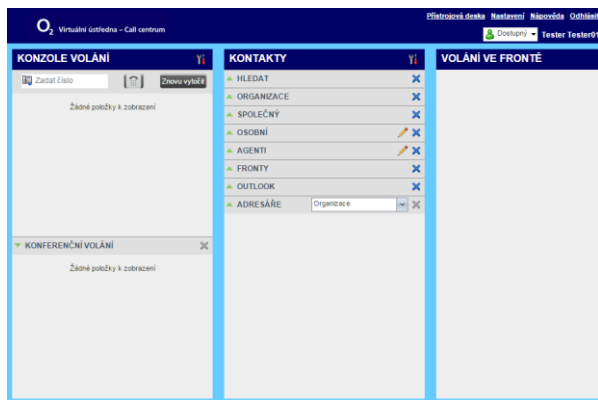


O2 VIRTUÁLNÍ ÚSTŘEDNA – CALL CENTRUM



Možnosti agenta

Prostředí Call Centra

Následující prvky jsou dostupné v hlavním prostředí Call Centra:

- **Hlavní oblast zpráv** – Zobrazuje hlavní zprávy a hlášení přihlášenému uživateli.
 - **Konzole volání** – Umožňuje ovládat aktuální hovory. Hlavní oblast *Konzole volání* zobrazuje vaše aktuální hovory a umožňuje s nimi provádět úkony. Kromě toho *Konzole volání* obsahuje následující panely:
 - *Číselník* – místo, kde můžete vytáčet čísla.
 - *Konferenční hovor* – místo, kde ovládáte své konferenční hovory
- **Kontakty** – Umožňují vytočit kontakty a spravovat kontaktní adresáře. Obsahuje následující pole:
 - *Kontaktní adresáře* – používá se pro přístup a spravování vašich kontaktů.
 - *Vyhledávání* – používá se pro vyhledávání kontaktů.
 - *Adresáře* – seskupuje kontakty z několika adresářů
- **Odkazy na ostatní okna:**
 - *Nastavení* – poskytuje přístup ke konfiguraci stránek.
 - *Nápověda* – zobrazí nápovědu.
 - *Odhlášení* – po kliknutí vás odhlásí z call centra a umožní vám uložit vaši pracovní plochu.

Stavy Zástupce Automatické distribuce hovorů (ACD)

Váš ACD stav může být následující:



Dostupný – Jste dostupní pro přijetí hovoru.



Nedostupný – Nejste dostupní pro přijetí hovoru.



Ukončení – Jste ve fázi dokončení, dočasně nedostupní k přijetí hovoru.

Konfigurace stavu agenta po přihlášení

1. Na hlavní stránce, klikněte na odkaz **Nastavení**.
2. Na stránce *Nastavení*, klikněte na záložku *Aplikace*.
3. Zde nastavte vaše *Pravidla agenta (po přihlášení a po volání)*.
4. Pokud nastavíte status ACD po volání na "Nedostupný", můžete také nastavit důvod, který vysvětluje důvod vaší nepřítomnosti.
5. Pokud nastavíte status ACD po volání na "Ukončení" zkontrolujte funkci *casovače*, a poté vyberte délku doby, za kterou se váš status změní na *Dostupný* po ukončení hovoru.

Změna ACD Statusu a nastavení předvolby Nedostupný

1. Na pravém horním okraji hlavní obrazovky, klikněte na **ACD Status** a poté vyberte váš nový stav z nabídky.
2. Pokud je funkce předvolby nedostupnosti dostupná a vyberete jako váš ACD Status *Nedostupný*, objeví se vám nabídka předvoleb. Vyberte předvolbu, která nejlépe vystihuje důvod vaší nepřítomnosti.

Výběr Odchozí CLID

1. V *Číselníku* klikněte na **Odchozí CLID** .
2. Z nabídky vyberte telefonní číslo které se zobrazí, když právě voláte.

Zobrazení detailů o příchozích hovorech

Pokud máte zapnutou funkci *Notifikace*, zobrazí se vám notifikační okno na vrchu systémové lišty když máte příchozí hovor. Zobrazuje jméno a číslo volajícího.

Pro hovory z fronty zobrazí se zobrazí:

- Volané jméno a číslo na které byl hovor přijat
- Call centrum nebo DNIS jméno
- Doba čekání hovoru
- Počet hovorů ve frontě

Otevření URL

Pro získání více informací o příchozím hovoru můžete otevřít URL v okně vašeho prohlížeče.

V okně *Oznámení hovoru*, které se objeví při příchozím hovoru, klikněte na ikonu **Web Pop URL** .

Uložení elektronické vizitky (vCard)

Uložení vizitky vCard je možné při běhu aplikace Outlook. Uložit můžete telefonní číslo volajícího a jeho osobní informace.

V okně Oznámení hovoru, které se objeví při příchodím hovoru, klikněte na ikonu **Přidat vCard** .

Vytočení čísla Ad Hoc

V okně číselníku vyplňte číslo a klikněte na ikonu

Vytočit .

Vytočení kontaktu

1. Klikněte na kontakt a poté na **VOLAT** pro vytočení kontaktu.
2. Pro vytočení telefonní linky klikněte na **LINKA**, resp. pro vytočení mobilního čísla na **MOB**. Hovor se objeví v *konzoli volání*.

Opakování volby

Pro opakování volby je dostupných posledních 10 volaných čísel. V *Číselníku* klikněte na tlačítko **Znovu vytočit** a poté vyberte číslo ze seznamu.

Vytáčení z Historie volání

3. V *Konzoli volání* klikněte na ikonu **Historie volání** .
4. V dialogovém okně, které se objeví, zvolte *Odchozí hovory*, *Přijaté hovory* či *Zmeškané hovory* a rozklikněte daný seznam.
5. Klikněte na záznam o hovoru a poté na **Volat** pro vytočení daného záznamu.

Vytáčení z vyhledávání

1. Proveďte vyhledávání pomocí funkce Vyhledávání.
2. Klikněte na vybraný kontakt a poté na tlačítko **Volat**.

Přijmutí hovoru

Hovory mohou být přijmuty automaticky nebo manuálně.

Pro automatické přijmutí hovoru:

V *Konzoli volání* klikněte na **Automaticou odpověď**



Tato funkce funguje pouze, pokud je vaše zařízení Advanced Call Control (ACC) kompatibilní. Navíc pokud je Automatická odpověď povolena na serveru, nemusíte ji povolovat ve vašem klientu.

Pro manuální přijetí hovoru:

Přejedte kurzorem přes příchozí hovor a klikněte na **ODP**.

Slepé přepojení hovoru

Aktivní, přidružené i vyzvánějící hovory mohou být slepě přepojeny.

1. Pro přepojení hovoru na číslo ad hoc, vyplňte číslo do *Číselníku* a poté klikněte na **Přenést**.

2. Pro přepojení hovoru na kontakt, klikněte na jeden z kontaktů v adresáři a poté na tlačítko **TXR** u daného kontaktu.

Přepojení s konzultací

Přepojeny mohou být hovory aktivní, přidružené či vyzvánějící.

1. Vytočte číslo nebo kontakt, na který má být hovor přepojen.
2. Po přijetí hovoru mluvte.
3. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
4. Přejedte kurzorem přes nový hovor a poté klikněte na tlačítko **TXR**.

Přepojení do fronty

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
2. V záložce *Kontakty* rozšířte panel *Fronty*.
3. Klikněte na frontu a poté na **TXR** pro přepojení na danou frontu.

Přidružení hovoru

Tato funkce není dostupná při vzdáleném přístupu. V *Konzoli volání* přejedte kurzorem přes hovor a poté klikněte na **PŘID** pro přidružení hovoru.

Obnovení hovoru

Tato funkce není dostupná při vzdáleném přístupu. V *Konzoli volání* přejedte kurzorem přes hovor a poté klikněte na **ODP** pro obnovení hovoru.

Ukončení hovoru

V *Konzoli volání*, klikněte na tlačítko **UKONČIT** pro ukončení hovoru.

Označení hovoru dispozičním kódem

K jednomu hovoru může být přiřazen více než jeden dispoziční kód.

Chcete-li přiřadit dispoziční kód aktuálnímu hovoru:

1. V *Konzoli volání*, klikněte na hovor.
2. Ze seznamu, který se objeví, vyberte dispoziční kód. Kód se přiřadí hovoru a odešle na server.

Konference tří stran

1. Přiřaďte hovory účastníkům (pokud je to nutné).
2. V *Konzoli volání* vyberte jeden z hovorů pro konferenci.
3. Přejedte kurzorem přes nevybraný hovor a poté klikněte na tlačítko **POTV**. Hovory se přemístí do panelu *Konferenční hovor*.

Přidání účastníka do konference

V *Konzoli volání*, přejedte kurzorem přes hovor a klikněte na **POTV**.

Přidržení konference

K přidržení konference klikněte na tlačítko **PŘID** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*.

Obnovení konference

K navrácení do konference klikněte na tlačítko **ODP** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*.

Opuštění konference

K opuštění konference klikněte na tlačítko **ODEJÍT** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*. Ostatní strany pokračují v konverzaci a hovory jsou odstraněny z panelu *Konferenční hovor*.

Opuštění hovoru v konferenci

V panelu *Konferenční hovor*, vyberte hovor a poté klikněte na **KON**.

Přidržení účastníka konference

V panelu *Konferenční hovor*, přejedte kurzorem přes cílový hovor a poté klikněte na **PŘID**.

Obnovení účastníka konference

V panelu *Konferenční hovor*, přejedte kurzorem přes cílový hovor a klikněte na **ODP**.

Ukončení konference

V záhlaví panelu *Konferenční hovor*, klikněte na tlačítko **KON**. Všechny hovory budou uvolněny.

Sledování stavu Supervizora

Při eskalaci volání nebo tísňovém hovoru, je užitečné vědět, který ze supervizorů je dostupný pro přijetí hovoru.

1. V panelu *Supervizorové*, klikněte na tlačítko  **Upravit**.
2. V dialogovém okně, které se zobrazí, vyberte supervizora, kterého chcete monitorovat.
3. Klikněte na **Uložit**.

Stavy telefonů

Možné stavy pro telefonní kontakty jsou  Volný,  Obsazený,  Vyzvánějící,  Nevyrušovat,  Privátní,  Přesměřovávaný a  Neznámý.

Tísňové volání Supervizorovi

Během hovoru, klikněte na tlačítko **Eskalace**

supervizorovi  v panelu *Supervizorové*, aby systém vybral vedoucího, nebo klikněte na dostupného vedoucího a poté na tlačítko **ESC**.

Slepé eskalování hovoru supervizorovi

1. Během hovoru, klikněte na  v panelu *Vedoucí*, aby systém vybral vedoucího, nebo klikněte na vedoucího a poté na **ESC**. Nový hovor se objeví v *Konzoli volání*.
2. V *Konzoli volání* vyberte původní hovor.
3. Bez čekání na odpověď vedoucího, přejedte kurzorem přes hovor vedoucímu a poté klikněte na **TXR**.

Eskalování hovoru supervizorovi s eskalací

1. Během hovoru, klikněte na tlačítko  v panelu *Vedoucí*, aby systém vybral vedoucího, nebo klikněte na dostupného vedoucího a poté na **ESC**.
2. Po zodpovězení hovoru vedoucím se s ním můžete poradit.
3. V *Konzoli volání*, vyberte původní hovor.
4. Přejedte kurzorem přes nový hovor a poté klikněte na **TXR**.

Eskalovat hovor v konferenci či předání

1. Během hovoru, klikněte na tlačítko  v panelu *Vedoucí*, aby systém vybral vedoucího, nebo klikněte na dostupného vedoucího a poté na **ESC**.
2. Po zvednutí hovoru si můžete poradit s vedoucím.
3. V *Konzoli volání* vyberte původní hovor.
4. Přejedte kurzorem přes hovor s vedoucím a poté klikněte na **POTV**. Hovor se objeví v *Konzoli volání*.
5. Pro předání hovoru vedoucímu, klikněte na **ODEJÍT** v panelu *Konferenční hovor*. Zákazník a vedoucí poté mohou dále pokračovat v konverzaci.

Eskalovat hovor v konferenci s přidržením

1. Během hovoru, klikněte na tlačítko  v panelu *Vedoucí*, aby systém vybral vedoucího, nebo klikněte na dostupného vedoucího a poté na **ESC**.
2. Po zvednutí hovoru si můžete poradit s vedoucím.
3. V *Konzoli volání* vyberte původní hovor.
4. Přejedte kurzorem přes hovor s vedoucím a poté klikněte na **POTV**.
5. Pro přidržení konference, klikněte na **PŘID** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*. Zbylé strany pokračují v hovoru a hovory zůstanou v panelu *Konferenční hovor*.

Odeslání e-mailu na kontakt

1. Rozšiřte adresář *Skupina/Firma* či *Oblíbené*.
2. Klikněte na kontakt s e-mailovou adresou a poté na tlačítko **E-MAIL**.
3. Do okna, které se vám objeví, napište příslušný text a poté klikněte na **ODESLAT**.

Nahlížení do Historie volání

1. V *Konzoli volání*, klikněte na tlačítko **Historie** .
Dialogové okno *Historie volání* vám zobrazí vaše odchozí, přijaté a zmeškané hovory.
2. Chcete-li zobrazit protokoly o skupinovém volání, vyberte skupiny z rozevratého seznamu.

Zobrazení nebo skrytí kontaktů

1. Na vrchu záložky *Kontakty*, klikněte na tlačítko **Možnosti** .
2. Z menu, které se objeví, vyberte *Zobrazit* a poté *Adresáře*. Poté zkontrolujte adresáře, které chcete mít viditelné a odznačte adresáře, které vidět nechcete.
3. Pro zobrazení nebo skrytí obsahu, klikněte na pro daný adresář.
4. Pro zobrazení adresáře v panelu *Adresáře*, vyberte adresář k zobrazení z nabídky. Pro zobrazení všech adresářů, vyberte *Zobrazit vše*.
5. Chcete-li zobrazit adresář pod *Konzoli volání* v panelu *Konferenční hovor*, vyberte *Zobrazit vše* a poté klikněte na tlačítko **Vytáhnout adresář** pro zobrazení adresáře.

Vyhledávání kontaktů

1. V panelu *Hledat*, vyberte adresář ve kterém chcete vyhledávat z rozbalovacího seznamu.
2. Chcete-li vyhledávat kontakt pomocí jeho počátečních písmen, zaškrtněte *Začíná na*.
3. Do textového pole vepište text a stiskněte ENTER. Můžete také napsat pouze část vyhledávaného slova nebo čísla. Text bude porovnán se všemi jeho atributy a výsledky vyhledávání se zobrazí v panelu *Hledat*.
4. Pro vymazání výsledků vyhledávání, stiskněte **Reset** .

Pozor – vyhledávání nerozlišuje malá a velká písmena.

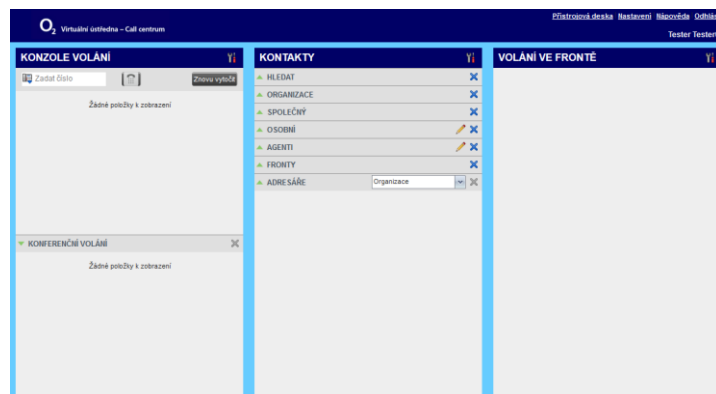
Ovládání Zrychlené volby a Osobního adresáře

1. V panelu *Zrychlená volba* nebo *Osobní*, klikněte na tlačítko **Editovat** . Objeví se dialogové okno *Upravit zrychlené volby/Upravit osobní kontakty*.
2. Chcete-li přidat položku, klikněte na **Přidat**. Objeví se v novém řádku.
3. Pro položku *Zrychlené volby*, vyberte číslo zrychlené volby a vyplňte číslo a popis kontaktu.
- Pro *Osobní* položku, vyplňte číslo a jméno.
- Pro smazání položky, vyberte a poté klikněte na **Smazat**.

4. Pro změnu *Zrychlené volby*, klikněte dvojité na položku a poté můžete provádět změny.

Pozor – změny nelze provádět u *Osobních* položek.

Možnosti supervizora



Monitorování agentů

Agenty můžete monitorovat v záložce *Agenti*, která se nachází v panelu *Kontakty*. Po zvolení monitorovaných agentů můžete sledovat jejich stav v reálném čase.

Výběr agenta k monitorování:

1. V panelu *Agenti*, klikněte na tlačítko **Upravit** .
2. V dialogovém okně, které se objeví, zaškrtněte agenty k monitorování a klikněte na tlačítko **uložit**.

Změna ACD stavu agenta

1. V panelu *Agenti*, vyberte agenta a klikněte na tlačítko **ACD**.
2. Z nabídky vyberte nový stav.
3. Pokud vyberete *Nedostupný*, můžete také vybrat důvod nedostupnosti.

Zvednutí hovoru agenta

1. V záložce *Agenti* klikněte na agenta, u kterého vyzvání hovor.
2. Klikněte na **ODP**. Hovor se objeví v *Konzoli volání*.

Tiché monitorování agentova současného hovoru

Monitorovaný agent musí mít aspoň jeden aktivní hovor.

1. V záložce *Kontakty*, otevřete panel *Agenti*.
2. Klikněte na agenta a poté na **SM** u vybraného zprostředkovatele.
3. Vytvoří se nový hovor v panelu *Konferenční hovor*. Jste připojen do konference jako tichý účastník.

Tiché monitorování agentova příštího hovoru

V panelu *Agenti*, klikněte na agenta a poté na **SMN**.

Po obdržení a přijmutí následujícího hovoru jste připojen do hovoru jako tichý účastník.

Zapojení se do tiše monitorovaného hovoru

Zatímco posloucháte hovor jako tichý účastník, klikněte na **VTOUP** v panelu *Konferenční hovor*. Nyní se můžete zúčastnit hovoru.

Vstoupit do hovoru agenta

Agent musí mít právě jeden aktivní hovor.

1. V záložce *Kontakty*, otevřete panel *Agenti*.
2. Klikněte na agenta a poté na tlačítko **VSTOUP**. Jste zapojen do hovoru.
3. Pro opuštění konference klikněte na tlačítko **ODEJIT** v panelu *Konferenční hovor*.

Zobrazení zprostředkovatelů a statistik front

Pomocí okna *Přístrojové desky* Můžete zobrazovat statistiky v reálném čase pro monitorovaná call centra a agentů, kteří jsou vám přiřazeni.

Přístrojová deska									
Fronty				Průměry				Agenti	
Název	Stav	Volání ve frontě	Volání s nej	EWT	AHT	ASA	Zapřítelno za	Nečinné	Nedostupný
CallCenter_P	0/5	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0/2	0	0
CallCenter_S	0/5	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0/0	0	0

Agenti		Členství	Aktuální	Průměry
Název	Fronty (celkem)	Čas přiřazení	Trvání přiřazení	Stav agenta (%)
Žádné položky k zobrazení				

- *Přehled front* ukazuje klíčové ukazatele výkonnosti pro jednotlivá call centra, která spravujete.
- *Přehled agentů* ukazuje klíčové ukazatele výkonnosti pro týmy agentů, na které dohlížíte.

Ve výchozím nastavení nejsou zobrazeny statistiky agentů.

Zobrazení statistik agentů pro call centrum:

V *Přehledu front*, zaškrtněte *Zobrazit agenty* v řádku pro dané call centrum.

Monitorování front

Panel *Volání ve frontě* ukazuje call centra (fronty), která spravujete. Každé call centrum je zobrazeno v jednotlivém panelu.

Výběr call centra pro monitorování:

1. Na pravé horní straně záložky *Volání ve frontě* klikněte na **Možnosti** a vyberte *Dialogové okno upravit oblíbené fronty*.

2. V dialogovém okně, které se objeví, zaškrtněte vybraná call centra.
3. Klikněte na **Uložit**. Vybraná call centra se objeví v záložce *Volání ve frontě*.

Následující informace se zobrazují pro jednotlivá call centra:

- Jméno call centra a telefonní číslo
- Ikona/tlačítko Servisního režimu
- Ikona Upozornění na čekající zprávu (pokud máte nějaké zprávy)
- Poměr volání ve frontě vůči kapacitě call centra

Ikona Servisního režimu zobrazuje režim call centra, který může být nastavený na *Normální*, *Noční režim*, *Noční režim - potlačení*, *Nucené přesměrování*, a *Dovolená*.

Panel call centra rozšíříte kliknutím na tlačítko **Rozšířit**. Po rozšíření se zobrazí hovory ve frontě daného call centra.

Následující informace se zobrazují pro jednotlivé hovory:

- Ikona Stavu hovoru, která může být:
 - Hovor čeká na zodpovězení.
 - Volajícímu je přehrávána zpráva.
 - Hovor byl přeřazen.
 - Hovor byl nezodpovězen (vrácen zpět do fronty).
- Jméno/číslo call centra (nebo DNIS) na které byl hovor určen.
- Celková doba hovoru a v závorce doba v aktuální frontě.

Kliknutím na hovor zobrazíte další údaje:

- Pozice hovoru ve frontě
- Jméno
- Telefonní číslo volajícího

Aktivování Potlačení noční služby a Nuceného přesměrování

1. V záložce *Volání ve frontě*, klikněte na **Servisní režim** v panelu *Call centrum*.
2. V *Dialogovém okně upravit oblíbené fronty* zaškrtněte *Potlačení noční služba* nebo *Nucené přesměrování* pro jednotlivá call centra, pro která chcete funkce nastavit.
3. Při *Nuceném přesměrování* nastavte i cíl přesměrování.

Všimněte si, že Nucené přesměrování má přednost před Potlačení noční služby.



Povýšení hovoru ve frontě (**Premium Call Center**)

1. V záložce *Hovory ve frontě* rozklikněte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na hovor a poté na tlačítko **POSTOUPIT**. Hovor se přemístí hned pod poslední nejdůležitější hovor.

Pozice hovoru ve frontě

1. V záložce *Volání ve frontě*, rozklikněte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na cílový hovor a poté na tlačítko **PŘEUSPOŘÁDAT**.
3. Z nabídky, která se objeví, vyberte novou pozici. Hovor je následně umístěn na novou pozici ve frontě.

Všimněte si, že hovor nemůže být umístěn před nezodpovězený hovor, který byl vrácen do fronty.

Přesunutí hovoru na začátek fronty

5. V záložce *Hovory ve frontě* rozklikněte panel *Call centrum*.
4. Klikněte na cílový hovor a poté na **PŘEUSPOŘÁDAT** pro daný hovor.
5. Z rozevíracího seznamu, který se objeví, vyberte možnost *Odeslat na začátek*.

Získání hovoru z fronty

1. V záložce *Volání ve frontě*, rozklikněte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na cílový hovor a poté na **NAČÍST**. Hovor se objeví v *Konzoli volání* a je brán jako jakýkoliv jiný běžný hovor.

Přenos hovoru z fronty na agenta

1. V záložce *Volání ve frontě*, vyberte hovor k přenosu.
2. V záložce, rozšiřte panel *Agenti*.
3. Klikněte na vybraného agenta a poté na tlačítko **TXR**.

Přesměrování hovoru na kontakt nebo číslo Ad Hoc

1. V záložce *Hovory ve frontě* vyberte hovor.
2. Pro přenesení hovoru na kontakt, klikněte na daný kontakt v záložce *Kontakty* a poté na tlačítko **TXR**.
3. Pro přenesení na číslo Ad Hoc, napište číslo do číselníku a poté klikněte na **Přenést**.

Klávesové zkratky

Klávesa	Ekvivalentní akce myši
ESC	Kliknutí na tlačítko Zavřít v dialogovém okně.
ESC	Zrušení změn.
/	Kliknutí na textové pole <i>Číselníku</i> .
?	Kliknutí na textové pole <i>Vyhledávání</i> .
ŠIPKA DOLŮ	Kliknutí na Scroll bar nebo další položka v seznamu.
ŠIPKA NAHORU	Kliknutí na Scroll bar nebo předchozí položka v seznamu.
PAGE DOWN	Posunutí o jednu stranu dolů.
PAGE UP	Posunutí o jednu stranu nahoru.
1...9	Výběr hovoru v <i>Konzoli volání</i> .
MEZERŇÍK	Kliknutí na Přijmout v <i>Konzoli volání</i> .
TEČKA	Kliknutí na Konec u vybraného hovoru v <i>Konzoli volání</i> .
ENTER	Kliknutí na Vytočit .
ENTER	Kliknutí na Hledat .
+	Kliknutí na Přenést v <i>Číselníku</i> .
SHIFT+1..9	Vyberte vyzvánějící hovor a klikněte na tlačítko Přijmout .
SHIFT+1..9	Vyberte aktivní hovor a klikněte na Podržet .
SHIFT+1..9	Vyberte přidržovaný hovor a klikněte na Obnovit .
S nebo s	Kliknutí na odkaz Nastavení .
B nebo b	Kliknutí na odkaz Zpět do aplikace .
R nebo r	Kliknutí na tlačítko Historie volání .
H nebo h	Kliknutí na odkaz Nápověda .
D nebo d	Kliknutí na odkaz Přístrojová deska (Supervizor) .
SHIFT + A	Zvolit ACD stav Dostupný (Agent) .
SHIFT + U	Zvolit ACD stav Nedostupný (Agent) .
SHIFT + W	Zvolit ACD stav Ukončení (Agent) .
SHIFT + L nebo SHIFT + I	Kliknutí na odkaz Odhlásit .