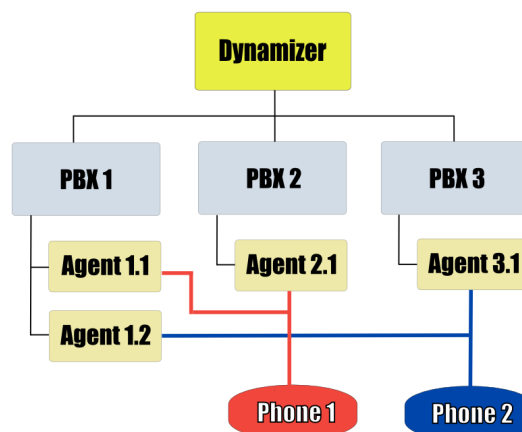


Dynamizer

Úkolem **SEVIO Dynamizeru** je znepřístupnit agenta ve frontách ústředny, jestliže právě hovoří na nějaké lince a po ukončení hovoru jej opět vrátit zpět do hry.

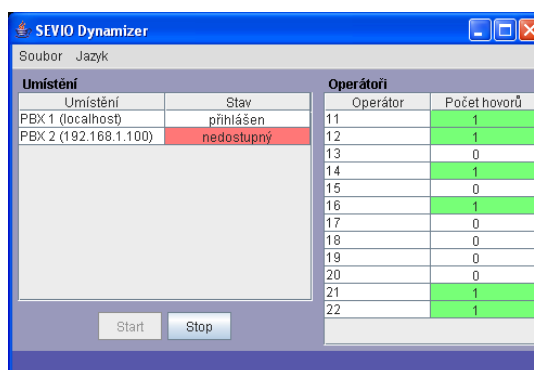
Velké uplatnění nalezne **SEVIO Dynamizer** v situacích, kdy agent call centra přijímá hovory z více ústředen současně a potřebuje, aby na něj nešly hovory z jedné ústředny v okamžiku, kdy hovoří se zákazníkem prostřednictvím druhé ústředny.

SEVIO Dynamizer je vícejazyčná aplikace (podpora libovolného množství jazyků), která ke své činnosti potřebuje Server.



Funkcionalita

- Kontroluje stav agentů v registrovaných ústřednách a jejich frontách (jedna nebo více ústředen, libovolné množství front).
- Znepřístupňuje právě hovořícího agenta ve všech frontách registrovaných ústředen.
- Uvolňuje již nehovořícího agenta pro příjem hovorů ve všech frontách registrovaných ústředen.
- Dynamizer respektuje, jestliže se agent z nějaké skupiny odhlásí sám. V takovém případě neuvolňuje agenta pro příjem dalšího hovoru ve skupině a vyčkává, až se agent k příjmu hovorů prostřednictvím skupiny přihlásí sám.



Využití

SEVIO Dynamizer nalezne uplatnění ve firmách, které poskytují podporu svým produktům na více lokalitách (například v různých zemích), na kterých mají samostatné telefonní ústředny.

V případě, že je agent přihlášen do více call center současně (PBX 1, PBX 2, ...), je nasazení **SEVIO Dynamizeru** řešením, jak agenta nezahltit hovory, které fyzicky nemůže obsloužit. V případě použití jakéhokoliv dialeru na některé z ústředen je nasazení **SEVIO Dynamizeru** nezbytné.

Nasazení **SEVIO Dynamizeru** je způsob, jak realizovat call limity mezi frontami jedné nebo více ústředen, kdy není možné systém v tomto smyslu synchronizovat. Agent navíc může v různých ústřednách vystupovat pod jinou identitou (má jinou klapku), čímž se situace komplikuje. **SEVIO Dynamizer** je uzpůsoben k tomu, aby tuto situaci dokázal zvládnout.

Konfigurace

SEVIO Dynamizer se konfiguruje pomocí XML skriptu. Konfigurací se, mimo jiné, agenti mezi ústřednami vzájemně mapují.

POZNÁMKA: ukázka konfiguračního skriptu neodpovídá konfiguraci použité pro sejmnutí obrazovky dynamizeru.

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<configuration>

  <!-- SERVER LOCATIONS -->
  <locations>
    <location id="0" name="PBX 1 (localhost)"
      host="localhost"
      port="3245"
      username="dynamizer"
      password="1234" />

    <location id="1" name="PBX 2 (192.168.1.100)"
      host="192.168.1.100"
      port="3245"
      username="dynamizer"
      password="5678" />
  </locations>

  <!-- OPERATORS -->
  <operators>

    <operator id="0" name="Operator 0">
      <mapping location="0" agent="30" />
      <mapping location="0" agent="60" />
      <mapping location="0" agent="70" />
      <mapping location="1" agent="320" />
    </operator>

  </operators>

</configuration>
```

Příklad

Na příkladu ukážeme, jak **SEVIO Dynamizer** pracuje. Jeho úkolem bude znepřístupnit agenty 30, 60 a 70 v call centru, jestliže alespoň jeden z nich přijímá hovor.

Výchozí situace: agent 30 se přihlásil do ústředny pod účty agentů 30, 60 a 70 (na svém stole má telefon, který umožňuje přijímat hovory na 4 linkách současně). Ze svého telefonu tedy obsluhuje hovory jdoucí na klapky 30, 60 a 70. Na panelu call centra je vidět, že agenti 30, 60 a 70 jsou přihlášení ve skupinách infolinka a obchodníci (obrázek 1).

Nyní agentovi 30 zavolá operátor 40, který není registrovaný v žádné frontě. V okamžiku, kdy spolu obě strany začnou hovořit, Dynamizer vyšle ústředně signál, aby znepřístupnila agenty 30, 60 a 70 ve všech frontách, do kterých jsou agenti přihlášení (obrázek 2).

Po ukončení hovoru mezi agentem 30 a operátorem 40 dynamizer automaticky uvolní agenty 30, 60 a 70 v call centru (výchozí stav, obrázek 1).

Tato ukázka demonstruje funkcionalitu **SEVIO Dynamizeru** v rámci jedné ústředny. Skutečné využití však najde až při ovládání dostupnosti agentů v call centrech 2 a více ústředěn současně.

Operátoři				
Klapka	Jméno	Stav	infolinka	obchodníci
20	Martin Patera	odhlášen		
30	Tomas Klima	volný		
40	40	odhlášen		
50	Robert Pliska	odhlášen		
60	Jana Doubr...	volný		
70	Alena Horova	volný		
gsm	gsm	odhlášen		

Operátoři				
Klapka	Jméno	Stav	infolinka	obchodníci
20	Martin Patera	odhlášen		
30	Tomas Klima	přijímá		
40	40	volá		
50	Robert Pliska	odhlášen		
60	Jana Doubr...	odhlášen		
70	Alena Horova	odhlášen		
gsm	gsm	odhlášen		