



TELEFONNÍ STYK POD KONTROLOU

NÁSTROJ PRO ŘÍZENÍ CHODU CALL CENTRA A ZPRACOVÁNÍ TELEFONNÍCH HOVORŮ

Popis komponenty SEVIO Panel

Komponenta SEVIO Panel je nástrojem pro řízení chodu call centra. Administrátorovi umožňuje získat okamžitý přehled o vytížení agentů i jednotlivých front a pomocí grafického rozhraní dynamicky zasáhnout do jeho jednotlivých částí.

Komponenta je rozdělena na záložky. Každá záložka zobrazuje dění v ústředně z jiného úhlu pohledu a umožňuje tak administrátorovi zaměřit se na konkrétní oblast.

Komponentu má administrátor spuštěnu na svém počítači. Může se do call centra přihlásit i pod svou klávkou podobně, jako pomocí komponenty **SEVIO Agent**. Může dynamicky měnit složení operátorů v jednotlivých frontách pomocí kontextového menu, nastavovat a rušit pauzu operátora v call centru. Může přepojovat příchozí hovory na operátory podle vlastního uvážení, a to i hovory, které již přepadly do front. Může odesílat a přijímat zprávy od operátorů call centra a přímo je tak řídit. Telefonní linky zůstávají volné pro zákazníky. Zprávy jsou vždy doručeny.

Administrátor může **SEVIO Panel** využít k odposlechu hovorů operátorů. Kliknutím pravým tlačítkem myši na probíhající hovor v tabulce vstupních linek nebo v panelu libovolné fronty může začít hovor odposlouchávat.

Komponentu **SEVIO Panel** lze promítat na stěnu s tím, že je takto opticky přístupná všem operátorům, kteří se mohou podle zobrazených údajů orientovat. Lze ji nastartovat ve více kopiích, přičemž každá kopie může v reálném čase zobrazovat jinou část call centra na velkoplošné obrazovce (obchodníci, infolinka atd.).

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

Funkcionalita

- Zobrazuje aktuální stav na vstupních linkách ústředny.
- Umožňuje přepojovat hovory.
- Umožňuje odposlech probíhajících hovorů.
- Umožňuje zasáhnout do obsazení front operátory.
- Umožňuje změnit stav operátora v call centru.
- Umožňuje zasílání a příjem textových zpráv od operátorů.
- Graficky zobrazuje časový průběh vytížení vstupních linek ústředny.
- Graficky zobrazuje časový průběh vytížení jednotlivých front call centra s počtem a pořadím čekajících hovorů i s počty volných agentů.
- Zobrazuje stav každého operátora v call centru i v jednotlivých frontách.
- Zobrazuje tabulku uživatelských parametrů (obchodní informace pro operátory).
- Zobrazuje víceřádkovou textovou informaci (FLASH zprávu).

Konfigurace

Panel se konfiguruje pomocí XML skriptu. Konfigurací lze nastavit viditelnost jednotlivých komponent panelu (komponenty lze schovat), dále ovlivnit seznam front, které budou na panelu vidět (včetně definice velikosti části obrazovky, kterou bude každá fronta zabírat), seznam operátorů, kteří budou na panelu vidět.

Záložka PANEL

Záložka Panel je pro administrátora hlavním zdrojem informací o dění v call centru, potažmo ústředně. Z jediného místa může ovládat členství operátorů ve frontách, odposlech hovorů a získat přehled o vytíženosti vstupních linek. Záložka obsahuje několik komponent, které jsou zaměřeny na konkrétní oblasti.

Příchozí linky

Komponenta zobrazuje dění na vstupních linkách. Barevně a textově signalizuje zvonění, příjem příchozího hovoru, volání ven z ústředny (odchodí hovor), přepojování hovoru mezi operátory. Pohled na tuto komponentu dává okamžitou představu o vytížení centra. Kliknutím na hovor může být tento odposloucháván.

Pomocí kontextového menu může administrátor přepojit příchozí hovor na zvoleného operátora. Toto může udělat před přijetím hovoru, během hovoru i po přepadu do fronty na hovorech, které nemohou být spojeny (nedostatek volných operátorů).

Kontextové menu inteligentně třídí a zobrazuje operátory, na které lze hovor přepojit. Hovořící operátoři jsou od ostatních odlišeni jinou barvou, aby bylo na první pohled jasné, kdo je zaneprázdněn.

Graf

Komponenta graficky zobrazuje celkové vytížení ústředny hovory v daném čase (zobrazuje počet otevřených kanálů).

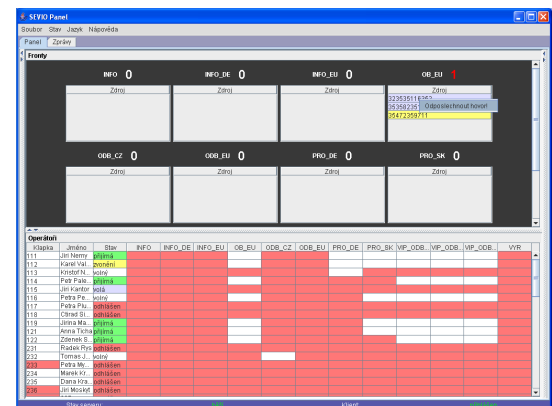
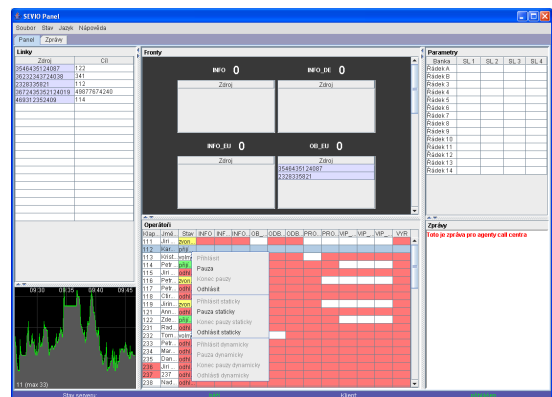
Fronty

Komponenta zobrazuje příchozí zákaznické hovory v jednotlivých frontách. Barevně a textově signalizuje zvonění, příjem příchozího hovoru. Kliknutím na hovor může být tento odposloucháván. Pohled na tuto komponentu dává okamžitou představu o vytížení dané fronty. Dále komponenta ve svém záhlaví zobrazuje velkým číslem počet hovorů, které v této frontě ještě nebyly obslouženy.

Pomocí kontextového menu může administrátor přepojit příchozí hovor na zvoleného operátora.

Operátoři

Komponenta zobrazuje dostupnost telefonů, stav přihlášení účastníků telefonní ústředny do call centra (přihlášen/odhlášen) a barevně a textově signalizuje stav operátora podobně, jako v případě "příchozích linek" celkově v call centru i jednotlivě ve frontách. Pohled na tuto komponentu napoví, kteří operátoři zpracovávají hovory, kteří jsou připraveni hovor přijmout, kteří nejsou dostupní (DND) a do kterých front jsou přihlášení.



Tabulka uživatelských parametrů

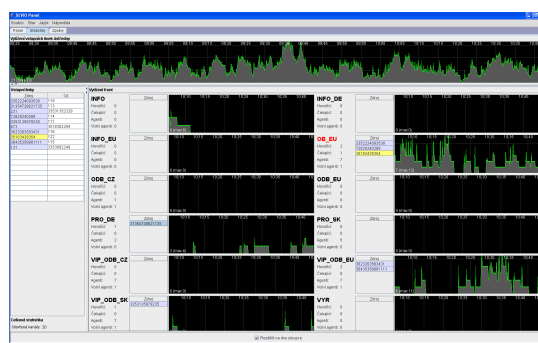
Komponenta zobrazuje zvolený typ údajů (definovatelný administrátorem) ve formě tabulky. Takto lze například zobrazovat stav nejdůležitějších obchodních komodit, který operátor potřebuje znát při komunikaci se zákazníkem. Změna údajů se provádí prostřednictvím webového rozhraní (viz. dále).

Poznámka (FLASH zprávy)

Komponenta zobrazuje víceřádkovou textovou informaci, kterou využívají operátoři centra jako „flash“ zprávu. Obsahem může být cokoliv.

Záložka STATISTIKY

Záložka se statistikami nabízí administrátorovi časový průřez zatížení call centra i front s možností zasáhnout do kritických částí. Přetížení fronty příchozími hovory je signalizováno změnou barvy názvu fronty (signál pro administrátora posílit frontu nebo přepojit příchozí hovor).

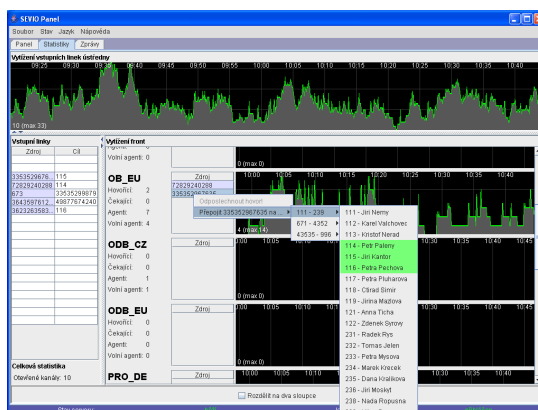


Vytížení vstupních linek ústředny

Komponenta graficky zobrazuje celkové vytížení ústředny hovory v časovém výřezu (zobrazuje počet otevřených kanálů).

Vstupní linky a celková statistika

Komponenta zobrazuje dění na vstupních linkách. Barevně a textově signalizuje zvonění, příjem příchozího hovoru, volání ven z ústředny (odchozí hovor), přepojování hovoru mezi operátory. Kliknutím na hovor může být tento odposloucháván nebo přepojen na jiného operátora.



Kontextové menu inteligentně třídí a zobrazuje operátory, na které lze hovor přepojit. Hovořící operátoři jsou od ostatních odlišeni jinou barvou, aby bylo na první pohled jasné, kdo je zaneprázdněn.

Vytížení front

Každá fronta call centra má vlastní panel se základní statistikou o počtu hovorů a počtu agentů, tabulku s právě probíhajícími nebo čekajícími hovory a grafem ukazujícím časový výřez vytížení fronty. Nedostatek agentů schopných zpracovat příchozí hovor se projeví dočasným zčervenáním názvu fronty.

Pomocí kontextového menu může administrátor z tabulky s hovorů přepojit hovor na zvoleného operátora nebo hovor odposlechnout.

Počet agentů v každé frontě se zjišťuje na základě statického i dynamického přihlášení (je-li alespoň jedno z přihlášení platné, tzn. není zadána pauza).

Počet volných agentů v každé frontě se zjišťuje z počtu přihlášených agentů do fronty minus počet hovořících agentů. Tento údaj říká, kolik agentů je v dané frontě schopno přijmout příchozí hovor. Počet je závislý na tom, zdali agent hovoří nebo ne. Je-li agent přihlášen do více front a v některé z nich hovoří, bude v ostatních frontách považován za nedostupného. Zajištění fyzické nedostupnosti hovořícího agenta ve frontách jedné nebo více ústředěn (call center) má za úkol komponenta **SEVIO Dynamizer**.

V panelu s frontami lze zobrazovat dvě fronty vedle sebe na řádku zakliknutím položky "Rozdělit na dva sloupce".

Funkcionalita

- Umožňuje přepojování a odposlech hovorů na vstupních linkách ústředny.
- Zobrazuje historii vytížení vstupních linek.
- Zobrazuje historii vytížení front.
- Barevně signalizuje přetížení fronty (nedostatek agentů schopných zpracovat příchozí hovor).
- U každé fronty zobrazuje probíhající i čekající hovory s možností přepojení i odposlechu.
- U každé fronty zobrazuje počty přihlášených agentů.
- U každé fronty zobrazuje počty volných agentů, kteří mohou zpracovat příchozí hovor (s nikým nehovoří).

Záložka Přepojování

Zjednodušeně řečeno – spojovatelka. Záložku používá operátor, který spojuje příchozí hovory, směřující na jeho telefonní číslo na ostatní účastníky telefonní ústředny (operátory).

Záložka je rozdělena na část, zobrazující příchozí hovory a na část zobrazující operátory.

V části pro příchozí hovory jsou tyto automaticky tříděny na vnitřní (od účastníků ústředny) a vnější. Příchozí hovor lze přepojit jeho uchopením pomocí myši a přetažením na zvoleného operátora. Hovor lze také ukončit pomocí kontextového menu, položky „Zavěsit“.

V části pro operátory se zobrazují všichni účastníci telefonní ústředny. Účastníky lze pro lepší orientaci třídít do libovolného počtu skupin. Každá skupina může obsahovat jiný seznam účastníků, seznamy se mohou obsahově překrývat. Dostupnost každého účastníka je signalizována barevně. Spojovatelka tak může snadno rozpoznat, který účastník právě hovoří, který je schopen hovor přijmout a který účastník má nedostupný telefon. Pomocí kontextového menu může spojovatelka účastníkovi přímo zatelefonovat.

Funkcionalita

- Třídí příchozí hovory na vnitřní a vnější.
- Umožňuje přepojení příchozího hovoru na ostatní účastníky telefonní ústředny.
- Umožňuje ukončení příchozího hovoru.
- Umožňuje třídít účastníky ústředny do skupin.
- Umožňuje zařadit do každé skupiny libovolného účastníka.
- Signalizuje dostupnost účastníka telefonní ústředny v reálném čase.

The screenshot shows the SEVIO Panel interface with a grid of agents. The grid is organized into sections: 'Operátoři call centra', 'Obchodníci', and 'Ostatní operátoři'. Each agent's name and status are displayed in a grid format. The status is indicated by the background color of the cell: yellow for available, red for busy, and grey for unavailable. The interface also shows a search bar at the top and a navigation menu on the left.

Operátoři call centra					
Jiří Hejny	Karel Vlachovec	Kristof Nezad	Petr Pátek	Jiří Karler	Petra Pechová
111	112	113	114	115	116

Dotka Puharova	Oskar Šmíd	Jana Maláková	Anna Ticha	Zdeněk Štýpl	
117	118	119	121	122	
Obchodníci					
Radek Dvořák	Tomáš Štěl	Petra Myšková	Marcel Kratochvíl	Dana Kratochvílová	Jiří Mlýnský
231	232	233	234	235	236
237	238	239			
Ostatní operátoři					
Karel Kratochvíl	120	121	122	123	124
3353529988240	341	343	346	347	348
349	35971	35972	35973	35974	35975
352	35976	35977	35978	35979	35980
4352	4353	43535	4354	4357	4358
4359	43597	43598	43599	4360	4361
4359	43597	671	672	673	6735
674	676	882	883	884	887
888	889	9234	9935	994	996
997	998	999			

Záložka ZPRÁVY

Pomocí záložky pro zaslání a příjem zpráv administrátor nemusí přímo volat na druhé lince jinému operátorovi a také nemusí používat podobné aplikace třetích stran. Má k dispozici nástroj pro vzájemnou komunikaci textovou formou, integrovaný do jediné aplikace. Jde o implementaci klasického komunikátoru (obdobu Skype nebo ICQ), komunikovat lze pouze mezi účastníky telefonní ústředny.

Administrátor je na příchozí zprávu upozorněn barevným odlišením záložky se zprávami a přesunutím aplikace do popředí. Toto lze nastavit/potlačit přímo na záložce pomocí volby "Upozornit na příchozí zprávu" v případě, že vyskakování okna aplikace ruší. Operátor (operátoři), od kterého zpráva přišla, je v tabulce pro rychlejší orientaci barevně odlišen od ostatních operátorů (žlutá barva).

Administrátor může zaslat stejnou zprávu více účastníkům telefonní ústředny najednou, a to i těm, kteří momentálně nejsou dostupní. Takové zprávy jsou doručeny v okamžiku, kdy operátor spustí aplikaci SEVIO Agent nebo se jejím prostřednictvím opět přihlásí k SEVIO Serveru.

Funkcionalita

- Zaslání a příjem zpráv účastníků telefonní ústředny.
- Upozornění na příchozí zprávu.
- Doručení zprávy okamžitě po jejím odeslání nebo po přihlášení adresáta.
- Hromadné odesílání zpráv účastníkům telefonní ústředny.
- Vytočení hovoru přímo ze seznamu operátorů (je-li administrátor přihlášen s číslem telefonu).

