



Solution domain

# Forum 700 CCO Supervisor

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
<b>1. Algemeen overzicht .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Beschrijving van de toepassing Supervisor .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Verbinding maken en verbreken .....	5
1.1.2 Interface van de toepassing Supervisor .....	6
<b>2. Supervisie van agents .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Instellingen voor agents .....</b>	<b>11</b>
2.1.1 De instellingen voor agents controleren .....	11
2.1.2 De status van agents controleren .....	12
2.1.3 De status van agents wijzigen .....	13
<b>2.2 Activiteit van agents .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 De activiteit van agents controleren .....	14
2.2.2 Het activiteitspercentage van agents controleren .....	15
<b>3. Supervisie van oproepen en groepen .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Groepsinstellingen .....</b>	<b>16</b>
3.1.1 Agents aan groepen toewijzen .....	16
3.1.2 De prioriteit van agents in groepen wijzigen .....	17
<b>3.2 Oproepdistributie .....</b>	<b>18</b>
3.2.1 De distributie van oproepen controleren .....	18
3.2.2 Groepsinstellingen .....	18
3.2.3 Oproepinstellingen .....	19
3.2.4 De status van groepen wijzigen .....	20
<b>4. Lijnen controleren .....</b>	<b>22</b>
4.1 De status van lijnen controleren .....	22
<b>5. Weergave aanpassen .....</b>	<b>23</b>
5.1 Het scherm Oproepdistributie aanpassen .....	23
5.2 Agents per groep selecteren .....	24
5.3 Agents selecteren: per agent .....	24
5.4 De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen .....	25

Forum™ 700

Toepassing Supervisor

Gebruikershandleiding

Juridisch:

Proximus en het Proximus-logo zijn handelsmerken van Proximus. Alle andere handelsmerken zijn het eigendom van de desbetreffende eigenaars.

De gegeven informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.

Proximus neemt geen verantwoordelijkheid voor onnauwkeurigheden in deze informatie.

Copyright © 2008 Proximus. Alle rechten voorbehouden.

De CE-markering geeft aan dat dit product voldoet aan de volgende EU-richtlijnen:

- 89/336/EEG (elektromagnetische compatibiliteit)
- 73/23/CEE (laagspanning)
- 1999/5/EG (radioapparatuur en eindapparatuur voor telecommunicatie)

## 1. Algemeen overzicht

### 1.1 Beschrijving van de toepassing Supervisor

Met de toepassing Supervisor kunt u real-time informatie weergeven over de activiteit van de telefooncentrale en tegelijkertijd wijzigingen aanbrengen in de instellingen, de status en toewijzing van agents, de groepen en de ACD-oproepen (automatische oproepdistributie).

U hebt ook real-time toegang tot gegevens zoals het aantal en de status van de verbonden agents, het aantal oproepen in de wachtrij, het aantal geweigerde of verloren oproepen en de status en samenstelling van de groepen.

Functies

Met de toepassing Supervisor kan de beheerder het volgende doen:

De activiteiten van de telefooncentrale controleren

Met de toepassing Supervisor kunt u op elk gewenst moment de status van uw team controleren. U kunt in real-time het volgende doen:

- De instellingen voor agents controleren.
- De status van agents controleren die aan toestellen zijn toegewezen: beschikbaar, bezig met pauze, bezig met follow-up of bezet.
- De activiteit van agents controleren.
- Het activiteitspercentage van agents controleren (grafische weergave).
- De oproepdistributie controleren (aantal oproepen in de wachtrij, het aantal ontvangen, behandelde, afgebroken en geweigerde oproepen en het aantal uitgevoerde transacties).
- De status van de lijnen controleren (ACD-poorten).

De activiteiten van de telefooncentrale beheren

U kunt eveneens tussenbeide komen voor het volgende:

- De status van agenten wijzigen door de status In functie, Buiten dienst, Administratief werk of Tijdelijk afwezig te activeren.
- De status van groepen wijzigen in open of gesloten.
- Agents aan groepen toewijzen.
- De prioriteitsvolgorde van agents in groepen wijzigen.

De weergave van de informatievensters van de telefooncentrale aanpassen U kunt:

- Het scherm oproepdistributie aanpassen.
- De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen.

Opmerking:

De beheerder kan ook de rol van agent vervullen. De toepassing Supervisor kan in geen geval de toepassing Agent vervangen.

## 1.1.1 Verbinding maken en verbreken

### 1.1.1.1 Verbinding maken met de toepassing Supervisor

#### Procedure

1. Klik op het bureaublad op het pictogram **Supervisor Console**. Het verbindingsscherm verschijnt.  
Het verbindingsscherm verschijnt.




2. Geef in het veld Servernaam de naam of het IP-adres van de server op.
3. Selecteer in het menu Taal van schermtekst de taal waarin u de schermen wilt weergeven.
4. Bevestig uw keuze door op OK te klikken.

Het supervisievenster wordt weergegeven en de verbinding wordt tot stand gebracht.

U kunt nu toezicht houden op de activiteiten in de telefooncentrale.

### 1.1.1.2 De verbinding met de toepassing Supervisor verbreken

#### Procedure

Klik op  rechtsboven in het venster om het venster van de toepassing te sluiten.

De verbinding met de toepassing Supervisor is nu verbroken.

## 1.1.2 Interface van de toepassing Supervisor

### 1.1.2.1 Beschrijving van de interface

De toepassing Supervisor heeft drie typen schermen:

- Een scherm met informatie over agents of groepen.
- Een aanpassingsscherm waarin u de weergave van de informatievensters kunt aanpassen.
- Een scherm met informatie over de status van lijnen (ACD-poorten).

### 1.1.2.2 Scherm met informatie over agents of groepen

In dit scherm wordt real-time informatie weergegeven over de toestellen van de agents, over groepen en over het activiteitspercentage van de agents. De informatie wordt elke seconde vernieuwd.

Het scherm bestaat uit de volgende secties:

- bovenste sectie
- Sectie Activiteitspercentage agent
- Sectie Oproepdistributie

Bovenste sectie



In de bovenste sectie wordt in een tabel algemene informatie weergegeven over agents, zoals hun nummer, het nummer van hun toestel en hun naam, evenals real-time informatie, zoals de groepen waartoe de agent behoort, de prioriteit binnen de groepen, het activiteitspercentage, de status van de agent en de verbinding met de Agent-toepassing.

Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

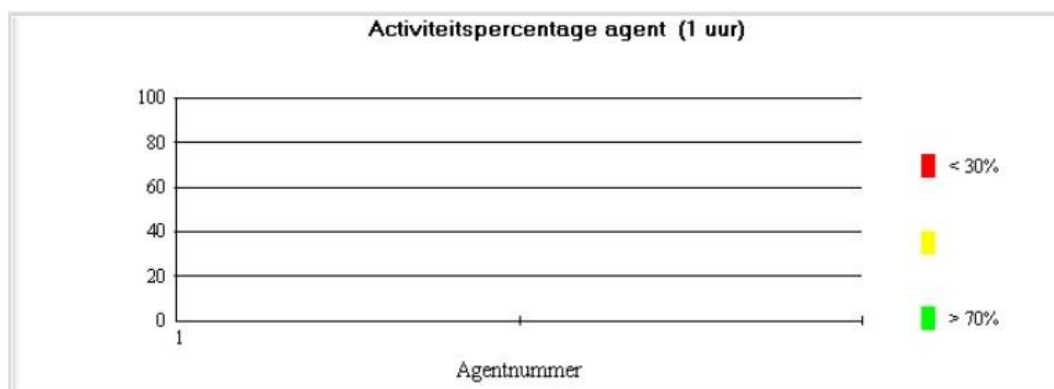
- De instellingen voor agents controleren
- De real-time status van agents controleren.

Indien gewenst kunt u tevens de volgende taken uitvoeren:

- De status van een of meer agents wijzigen
- Agents aan groepen toewijzen
- De prioriteit van agents in groepen wijzigen

## Sectie Activiteitspercentage agent

In deze sectie wordt het activiteitspercentage van agents weergegeven in de vorm van een histogram of een grafiek:



Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

- Het activiteitspercentage van agents controleren

Opmerking 1:

U kunt dit scherm desgewenst aanpassen.

## Sectie Oproepdistributie

In deze sectie wordt in een tabel de oproepdistributie van ACD-oproepen naar ACD-groepen weergegeven:

- In de kolommen worden de groepen weergegeven die zijn geselecteerd in de weergave-instellingen.
- In de rijen worden de oproep- en groepsinstellingen weergegeven.

De activiteit van groepen controleren									
Nr	Station	Naam	Groep	Volgorde	percentage	Status	Pc		
1	135	AllenWoody	1	01	0%	Buiten dienst			

Vanuit deze tabel kunt u het volgende doen:

- De distributie van oproepen controleren (real-time weergave van verkeer).
- De status van groepen forceren indien dit nodig is.

Opmerking 2:

Als u van het scherm Agent naar het scherm Groep wilt gaan, klikt u op de overeenkomstige knop onder in het informatiescherm.

Opmerking 3:

Zie voor meer informatie de secties De distributie van oproepen controleren en Groepsinstellingen.

## 1.1.2.3 Aanpassingsscherm

Klik op de knop Parameters. Het aanpassingsscherm wordt weergegeven.

In dit scherm kunt u de weergave van de informatievensters aanpassen.

Het scherm bestaat uit de volgende secties:

- sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd
- sectie waarin geselecteerde agents en groepen worden weergegeven
- sectie met weergave-opties voor het activiteitspercentage van agents.

Sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd

In deze sectie kunt u de agents of groepen selecteren die u wilt weergeven in de informatievensters.

Agent	
<input checked="" type="radio"/> Per groep	
<input type="radio"/> Specifiek	

Groep	
<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 6
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 8

- Agent: hier kunt u opgeven hoe agents en groepen kunnen worden geselecteerd.
- Per groep: hiermee selecteert u agents per groep.
- Specifiek: hiermee selecteert u individuele agents.
- Groep: hiermee kun u de groepen selecteren die u wilt weergeven in het informatiescherm voor groepen.

Sectie waarin geselecteerde agents en groepen worden weergegeven

Deze sectie bevat een lijst met de agents die worden weergegeven in de informatieschermen. Als de optie Specifiek is geselecteerd in de sectie waarin agents en groepen kunnen worden geselecteerd, wordt ook een lijst met alle agents weergegeven. Sectie met weergave-opties voor het activiteitspercentage van agents In deze sectie kunt u de grafiek Activiteitspercentage agent aanpassen.

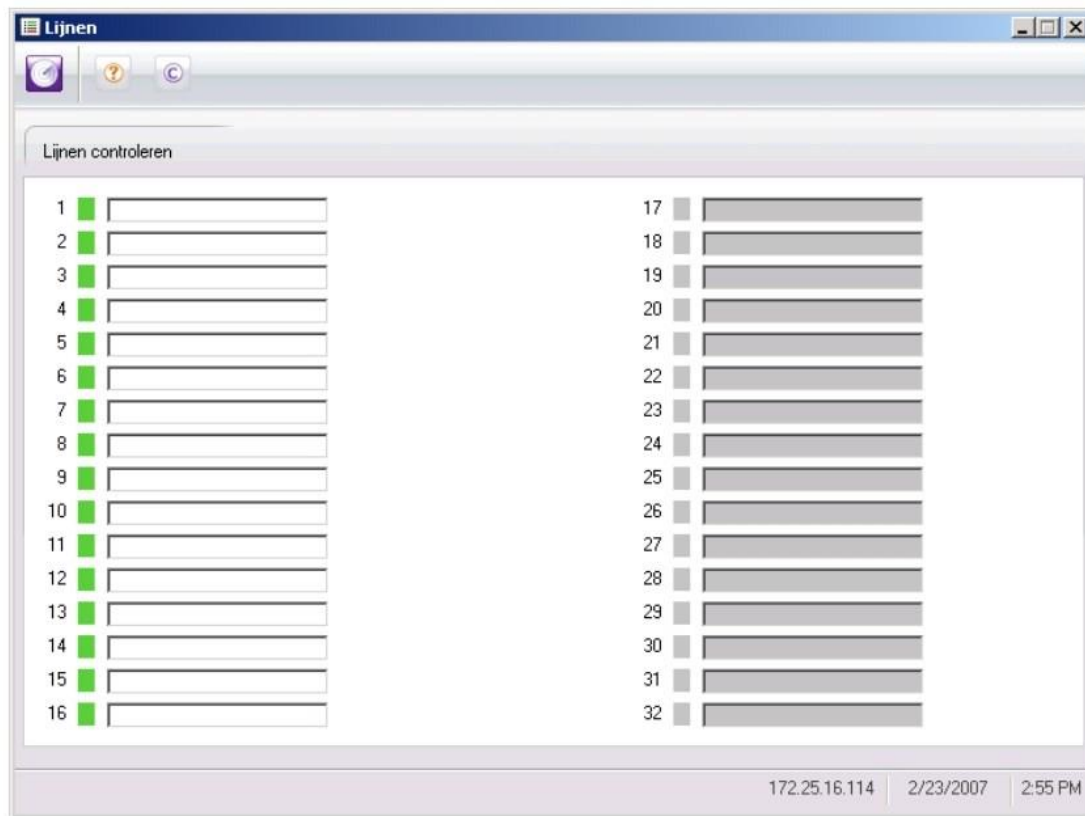


The image shows a dialog box with two sections. The top section is titled 'Drempel' and contains a checked checkbox labeled 'Weergave'. Below it are two input fields: 'T1 = 30 %' and 'T2 = 70 %'. The bottom section is titled 'Met lijnen' and contains four radio button options: 'Geen', 'Verticaal', 'Horizontaal', and 'Beide', with 'Beide' selected.

- Drempel: hiermee kunt u het weergavepercentage van de activiteitsdrempels T1 en T2 in de grafiek wijzigen:
  - Weergave : hiermee kunt u opgeven of u de drempels al dan niet wilt weergeven.
  - T1 =: hiermee kunt u de weergavedrempel T1 opgeven.
  - T2 =: hiermee kunt u de weergavedrempel T2 opgeven.
- Met lijnen: hiermee kunt u de lijnen van de grafiek aanpassen:
  - Zonder: hiermee worden geen lijnen weergegeven in de grafiek.
  - Verticaal: hiermee worden verticale lijnen weergegeven in de grafiek.
  - Horizontaal: hiermee worden horizontale lijnen weergegeven in de grafiek.
  - Beide: hiermee worden verticale en horizontale lijnen weergegeven in de grafiek.

#### 1.1.2.4 Scherm met informatie over de status van lijnen

In dit scherm wordt de status van de lijnen in real-time weergegeven (de informatie wordt elke seconde vernieuwd).



Als u van het scherm met informatie over de status van de lijnen naar het scherm met informatie over agents of groepen wilt gaan, klikt u op de knop Lijnen of Supervisor Console onder in het informatiescherm.

Opmerking:

Zie voor meer informatie de sectie Lijnen controleren.

## 2. Supervisie van agents

### 2.1 Instellingen voor agents

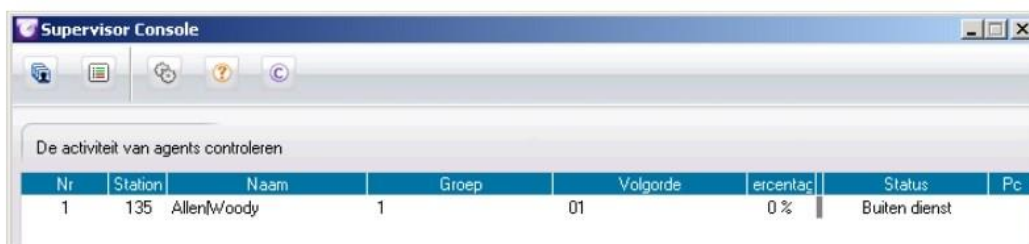
#### 2.1.1 De instellingen voor agents controleren

Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

Inleiding

De instellingen voor agents worden weergegeven in een tabel:



The screenshot shows a window titled 'Supervisor Console'. Below the title bar is a toolbar with several icons. The main content area is titled 'De activiteit van agents controleren' and contains a table with the following data:

Nr	Station	Naam	Groep	Volgorde	ercentage	Status	Pc
1	135	AllenWoody	1	01	0%	Buiten dienst	

- Nr : het identificatienummer van de agent.
- Nummer: het toestelnummer van de agent.
- Naam: de naam van de agent.
- Groepen: de groep(en) waartoe de agent behoort.
- Volgorde: het prioriteitsniveau van de agent in elke groep.
- Percentage: het activiteitspercentage van de agent.
- Status : gebruiksstatus van de agent.
- PC: verbindingstatus met de toepassing Agent. Als de agent is verbonden met de toepassing Agent (vanaf een pc), wordt het overeenkomstige veld groen weergegeven.

## 2.1.2 De status van agents controleren

### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen. De status van agents wordt weergegeven in de voorlaatste kolom van de tabel.

### Inleiding

In de kolom Status wordt in real-time de status van het toestel van elke agent weergegeven.

Een toestel kan de volgende statussen hebben:

- **In functie**

De agent is beschikbaar. Een toestel in functie kan verschillende statussen hebben, afhankelijk van de activiteit van de agent.

- **Tijdelijk afwezig**

De agent is tijdelijk buiten dienst, bijvoorbeeld vanwege een pauze.

- **Administratief werk**

Na een ACD-gesprek moet de agent bijvoorbeeld aantekeningen maken (een scherm met klantinformatie invullen, enzovoort). De agent heeft zich dus tijdelijk teruggetrokken uit het distributienetwerk van oproepen.

- **Buiten dienst**

De agent heeft zich teruggetrokken uit alle ACD-groepen of de agent is niet aan een toestel toegewezen.

Opmerking:

Een agent die op het moment buiten dienst is, kan best een activiteitspercentage van 80% hebben gedurende het uur dat wordt gecontroleerd.

## 2.1.3 De status van agents wijzigen

Met de toepassing Supervisor kunt u real-time de status van agents wijzigen indien dit nodig is. Als er bijvoorbeeld onophoudelijk oproepen binnenkomen, kunt u de status van agents wijzigen, zodat deze in functie blijven om oproepen te beantwoorden.

### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

### Procedure

1. Klik in de kolom **Status** van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen.

Het venster Parameters agentnr X verschijnt.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Groep	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volgorde	1	1	1	1	1	1	1	1
Station	<input type="text"/>							
Naam	<input type="text" value="Mikes"/>							
Status	<input type="text" value="Buiten dienst"/>							

Ok Annuleren Toepassen

2. Selecteer in de keuzelijst Status de gewenste status voor de agent: Buiten dienst, In functie, Administratief werk of Tijdelijk afwezig.

3. Klik op Toepassen om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op OK om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.

## 2.2 Activiteit van agents

### 2.2.1 De activiteit van agents controleren

U kunt in real-time de activiteiten controleren van agents die zijn geselecteerd om te worden weergegeven in de informatievensters. U kunt bijvoorbeeld zien of er inkomende oproepen voor een agent zijn en of hij in gesprek is, pauzeert of niet beschikbaar is.

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen. De activiteit van de agents wordt weergegeven in de kolom Status, de voorlaatste kolom van de tabel.

#### Inleiding

Wanneer een agent in functie is, kan het toestel een van de volgende statussen hebben:

##### - **Wachtend op oproep**

De agent die aan een ACD-groep is toegewezen, kan een volgende ACD-oproep beantwoorden.

##### - **Geen antwoord**

Er is een oproep binnengekomen bij een agent, maar de agent heeft de oproep niet beantwoord.

Hiervoor zijn twee oplossingen mogelijk:

- Als de optie Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd is geselecteerd, krijgt de agent de status Buiten dienst.
- Als de optie Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd niet is ingeschakeld, krijgt de agent de status Buiten dienst gedurende de periode die is opgegeven in het veld Duur van tijdelijke verwijdering agent als deze niet heeft geantwoord, waarna de status Wachtend op oproepen weer wordt ingeschakeld.

Opmerking 1:

De optie Agents die niet antwoorden, worden automatisch verwijderd en het veld Duur van tijdelijke verwijdering agent als deze niet heeft geantwoord worden ingesteld door de systeembeheerder.

##### - **Wordt doorgestuurd**

Het toestel van de agent is gereserveerd voor een oproep die op het moment naar de agent wordt doorgestuurd (het toestel produceert nog geen beltoon).

##### - **Gaat over**

Het toestel van de agent gaat over nadat de ACD-oproep is doorgestuurd.

##### - **Callcenter bezet**

De agent is bezig met een ACD-gesprek.

##### - **Buiten dienst**

De agent heeft opgehangen na een ACD-oproep. De agent krijgt even rust voordat er een nieuwe oproep bij de agent binnenkomt.

Opmerking 2:

De duur van de rusttijd wordt ingesteld door de systeembeheerder.

- **Niet beschikbaar**

Het toestel van de agent is bezet tijdens ACD-oproepen.

- **Fout**

Het toestel van de agent wordt momenteel niet beheerd door ACD.

- **Bezet, uitgaande oproep**

De agent heeft de hoorn opgenomen zonder een nummer te kiezen of de agent plaatst een niet-ACD oproep.

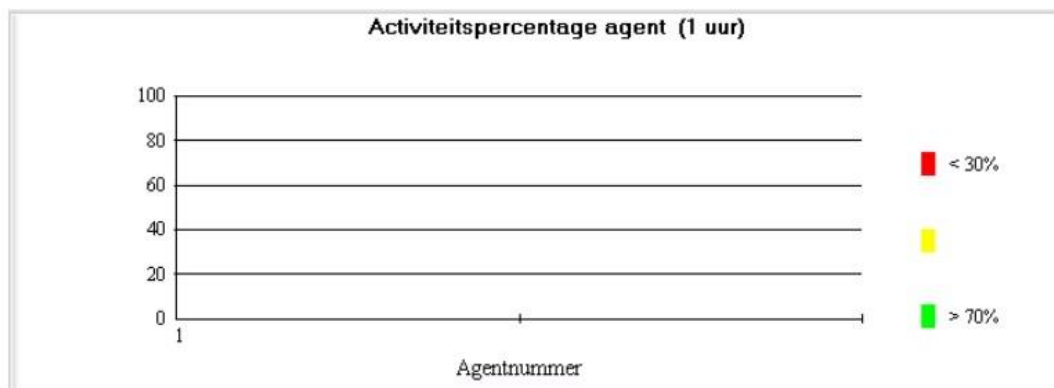
## 2.2.2 Het activiteitspercentage van agents controleren

### Toegang

Ga vanuit het venster met de status van de agent naar de sectie Activiteitspercentage agent.

### Inleiding

Het activiteitspercentage van agents wordt weergegeven in een grafiek.



Het activiteitspercentage van de agents is de verhouding tussen de tijd die de agents in het gekozen tijdvak hebben besteed aan ACD-communicatie en de berekeningsperiode voor het activiteitspercentage (een uur of een half uur).

U kunt de weergave van de gegevens met betrekking tot het activiteitspercentage van agents wijzigen door de grafiek Activiteitspercentage agent aan te passen.

Opmerking:

De activiteit van agents wordt ook als percentage weergegeven in de kolom Percentage van de tabel met informatie over agents in de bovenste sectie van het venster.

### 3. Supervisie van oproepen en groepen

#### 3.1 Groepsinstellingen

##### 3.1.1 Agents aan groepen toewijzen

Met de toepassing Supervisor kunt u de samenstelling van groepen wijzigen door een agent van de ene groep naar de andere te verplaatsen, afhankelijk van de belasting van de wachtrij, de duur van de gecontroleerde oproepen of de geconstateerde werkbelasting.

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### Procedure

1. Klik in de kolom Status van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen.

Het venster Parameters agentnr X verschijnt.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Groep	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volgorde	1	1	1	1	1	1	1	1
Station	<input type="text"/>							
Naam	<input type="text" value="Mikes"/>							
Status	<input type="text" value="Buiten dienst"/>							

Ok    Annuleren    Toepassen

2. Schakel in het veld Groepen de selectievakjes in of uit bij de groepen waaraan u de geselecteerde agent al dan niet wilt toewijzen.

3. Klik op Toepassen om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op OK om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.



### 3.1.2 De prioriteit van agents in groepen wijzigen

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de bovenste sectie met agentinstellingen.

#### Procedure

1. Klik in de kolom Status van de tabel op de cel van de agent van wie u de instellingen wilt wijzigen. Het venster Parameters agentnr X verschijnt.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Groep	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volgorde	1	1	1	1	1	1	1	1
Station	<input type="text"/>							
Naam	Mikes							
Status	Buiten dienst							

Ok    Annuleren    Toepassen

2. Geef in het veld Volgorde onder elke groep waartoe de agent behoort een volgnummer voor de agent binnen deze groep op.

#### Opmerking:

U kunt het volgnummer voor de agent ook opgeven voor groepen waartoe de agent momenteel niet behoort.

3. Klik op Toepassen om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op OK om het venster te sluiten.

De wijzigingen worden in het systeem doorgevoerd en de nieuwe instellingen voor de agent worden in de tabel weergegeven.

## 3.2 Oproepdistributie

### 3.2.1 De distributie van oproepen controleren

#### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agent of groepen naar de sectie Oproepdistributie.

#### Inleiding

In de sectie Oproepdistributie worden de volgende gegevens weergegeven in een tabel:

- Groepsinstellingen
- Oproepinstellingen

Opmerking:

Zie voor meer informatie de sectie Oproepdistributie in de sectie Scherm met informatie over agents of groepen.

### 3.2.2 Groepsinstellingen

#### Inleiding

De instellingen voor groepen kunnen de volgende waarden hebben:

- Status groep:

Een geforceerde open of gesloten status wordt in de informatieschermen aangegeven met de letter H (Handmatig). Als u deze statussen wilt weergeven, klikt u op het veld Status groep en selecteert u de gewenste groep.

De volgende aanduidingen worden gebruikt voor de status van groepen:

- OPEN (H): de groep is geforceerd open.
- GESLOTEN (H): de groep is geforceerd gesloten.
- OPEN: de groep is open (afhankelijk van het tijdvak of de contactpersoon).
- GESLOTEN: de groep is gesloten (afhankelijk van het tijdvak of de contactpersoon).

Opmerking 1:

Zie voor meer informatie de sectie Scherm met informatie over agents of groepen.

- Overbelaste groep: het aantal oproepen is te groot; de groep is overbelast.

De overbelasting van een groep kan worden weergegeven met de volgende indicatoren:

- Overbelaste groep X (oranje): er is geen agent meer beschikbaar in de groep; de volgende oproep wordt in de wachtrij geplaatst.

- Overbelaste groep X (rood): de groep is al langer overbelast dan de waarde Vertraging vóór aanduiding overbelasting berichten die is ingesteld door de systeembeheerder.
- Wachtend op oproep: er bevindt zich ten minste één oproep in de wachtrij.
- Geweigerde oproepen: er is ten minste één oproep geweigerd.

Opmerking 2:

Alle percentages in de tabel worden berekend in verhouding tot de inkomende ACD-oproepen.

## 3.2.3 Oproepinstellingen

### Inleiding

De oproepinstellingen kunnen de volgende waarden hebben:

- **Beantwoorde oproepen:**

Het aantal ACD-oproepen dat naar een agent is doorgestuurd en dat heeft geleid tot een gesprek (zelfs als het gesprek 0 seconden heeft geduurd), ongeacht de groep (opgeroepen of overgelopen).

- **Doorgestuurde oproepen:**

Het aantal oproepen dat op het moment naar een agent wordt doorgestuurd, maar dat nog niet tot een gesprek heeft geleid.

- **Wachttijd < overlooptijd:**

Het aantal oproepen dat korter in de wachtrij staat dan de Overlooptijd, waarbij de Overlooptijd de overloopvertraging is die door de systeembeheerder voor elke ACD-groep is gedefinieerd.

Opmerking 1:

Er wordt alleen een agent opgeroepen uit de gekozen groep.

- Wachttijd < overlooptijd:

Het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan de Overlooptijd.

Opmerking 2:

Er wordt een agent opgeroepen uit de gekozen groep en eventueel uit de overloopgroep als deze is opgegeven.

- In wachtrij >S1:

Als de optie Wachten begint vóór overloopvertraging is geselecteerd:

- In wachtrij >S1: het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan S1, waarbij S1 een door de systeembeheerder gedefinieerde drempel is op basis waarvan de criteria van de kwaliteit van de service worden gedefinieerd.

In dit geval begint de wachttijd in de statistieken op te lopen vanaf het moment dat de oproep in de wachtrij wordt geplaatst.

Als de optie Wachten begint vóór overloopvertraging niet is geselecteerd:

- In wachtrij >S1: het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan (S1 + Overlooptijd).

In dit geval begint de wachttijd in de statistieken op te lopen vanaf het moment dat de overloopvertraging verstrijkt; de wachttijd daarvóór wordt genegeerd.

- In wachtrij >S2:

Als de optie Wachten begint vóór overloopvertraging is geselecteerd:

- In wachtrij >S2: het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan S2, waarbij S2 een door de systeembeheerder gedefinieerde drempel is op basis waarvan de criteria van de kwaliteit van de service worden gedefinieerd.

Als de optie Wachten begint vóór overloopvertraging niet is geselecteerd:

- In wachtrij >S2: het aantal oproepen dat langer in de wachtrij staat dan (S2 + Overlooptijd).

Opmerking 3:

De optie Wachten begint vóór overloopvertraging wordt ingesteld door de systeembeheerder.

- Geweigerde oproepen:

Het aantal oproepen dat is geweigerd vanwege overbezetting van de wachtrij of omdat er geen agent is gedefinieerd voor een bepaalde groep.

- Gespreksservice gesloten:

Het aantal oproepen op het moment dat de groep wordt gesloten.

## 3.2.4 De status van groepen wijzigen

### Toegang

Ga in het scherm met informatie over agents of groepen naar de sectie Oproepdistributie.

### Procedure

1. Klik in de tabel op de kolom van de groep die u wilt wijzigen. Het venster Status van groepnr X verschijnt.



2. Selecteer een van de volgende statussen:
  - Open (handmatig): de groep is geforceerd open.
  - Gesloten (handmatig): de groep is geforceerd gesloten.
  - Automatisch (bij tijdvak): de groep is open afhankelijk van het tijdvak.
3. Klik op Toepassen om de gegevens te bevestigen. Druk vervolgens op OK om het venster te sluiten. De status van de groep wordt in real-time gewijzigd.

## 4. Lijnen controleren

### 4.1 De status van lijnen controleren

Via de toepassing Supervisor kunnen beheerders real-time informatie over de lijnen (ACD-poorten) bekijken en desgewenst wijzigingen aanbrengen.

#### Toegang

Als u dit informatiescherm wilt weergeven, klikt u op Lijnen.

Opmerking:

Zie voor meer informatie de sectie Scherm met informatie over de status van lijnen .

#### Inleiding

In dit scherm wordt in real-time de activiteit van de serverlijnen weergegeven (deze informatie wordt elke seconde vernieuwd).

Het volgende wordt weergegeven op het scherm:

- Het nummer van de lijn, een nummer van 1 tot en met 14.
- De status van de lijn. De status wordt aangegeven door een gekleurd veld rechts van het nummer van de lijn.

De lijnen kunnen een van de volgende vier statussen hebben:

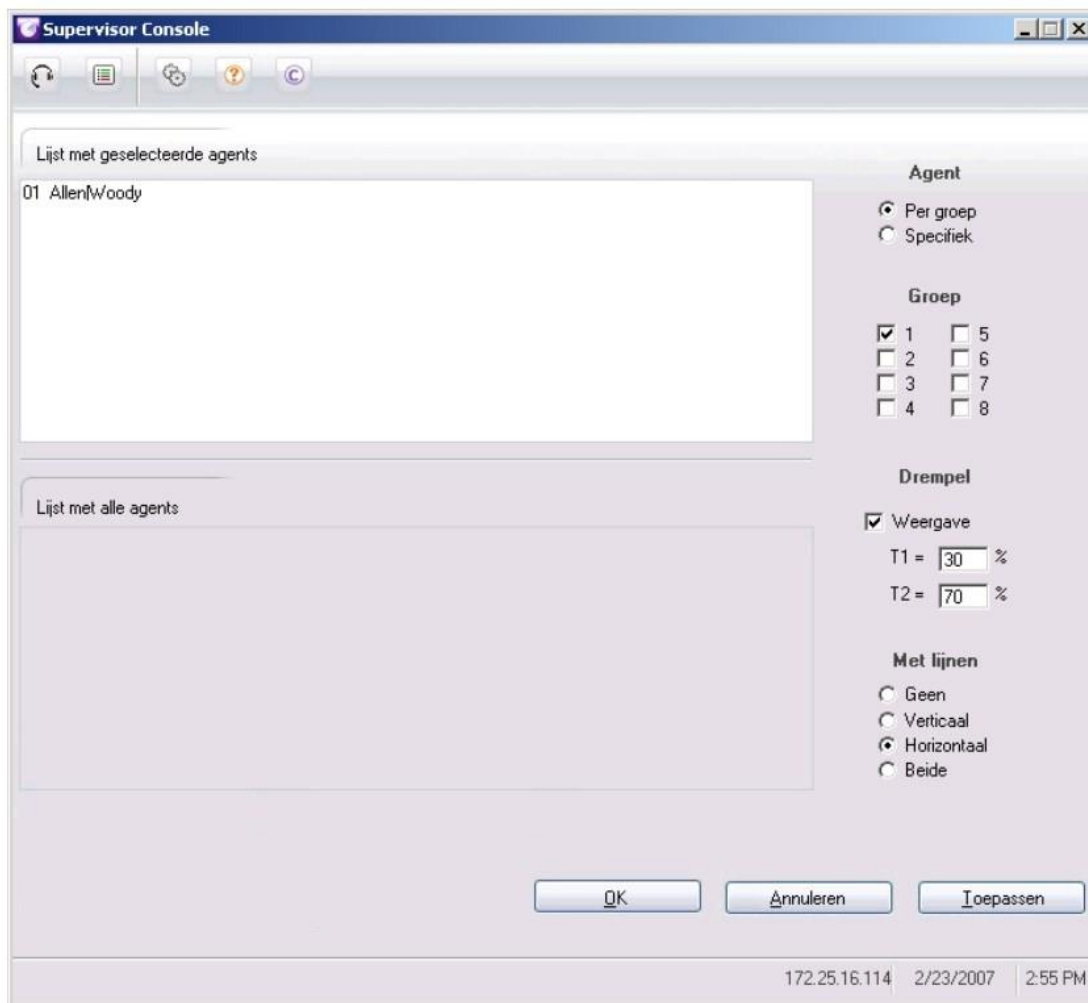
- Vrij: aangegeven met een groen veld.
- Inkomende oproep: aangegeven met een geel veld met het teken >.
- Uitgaande oproep: aangegeven met een geel veld met het teken <.
- Fout: aangegeven met een rood veld.
- De toepassing die in real-time door de lijnen wordt gebruikt bij ACD-oproepen.

## 5. Weergave aanpassen

### 5.1 Het scherm Oproepdistributie aanpassen

#### Toegang

Klik op de knop Parameters. Het aanpassingsscherm wordt weergegeven.



#### Procedure

U kunt het scherm Oproepdistributie nu aanpassen:

- U kunt de agents selecteren per groep (sectie Agent, optie Per groep).
- U kunt ook de agents selecteren per agent, ongeacht de groep waartoe ze behoren (sectie Agent, optie Specifiek).

## 5.2 Agents per groep selecteren

### Procedure

Ga als volgt te werk in het aanpassingsscherm van de Supervisor Console:

1. Selecteer de optie Per groep in de sectie Agent en selecteer de groepen die u wilt controleren door het juiste vakje in te schakelen in de sectie Groep.
2. Klik op Toepassen.

De agents die behoren tot de geselecteerde groepen, worden weergegeven in de sectie Lijst met geselecteerde agents.

3. Klik op OK om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten. Het informatievenster van de Supervisor Console verschijnt. In de tabel worden de gegevens weergegeven overeenkomstig de aanpassingsinstellingen.

## 5.3 Agents selecteren: per agent

Bij dit type selectie selecteert u agents een voor een, ongeacht de groep waartoe ze behoren.

### Procedure

Ga als volgt te werk in het aanpassingsscherm van de Supervisor Console:

1. Selecteer de optie Specifiek in de sectie Agent.

Alle geconfigureerde agents worden weergegeven in de sectie Lijst met alle agents, in het onderste deel van het venster.

- U kunt als volgt een agent toevoegen:

Selecteer de agents die u wilt weergeven in het informatievenster in de sectie Lijst met alle agents en klik op de knop Eén agent toevoegen of dubbelklik op de agent in de sectie Lijst met alle agents.

De agent wordt weergegeven in de sectie Lijst met geselecteerde agents.

### Opmerking:

Elke agent moet afzonderlijk worden geselecteerd.

- U kunt als volgt een agent verwijderen:

Selecteer de desbetreffende agent in de sectie Lijst met geselecteerde agents en klik op de knop Eén agent verwijderen. Of dubbelklik op de agent in de sectie Lijst met geselecteerde agents.

De agent wordt verwijderd uit de sectie Lijst met geselecteerde agents.

- Ga als volgt te werk om alle agents te verwijderen:

Klik op de knop Alle agents verwijderen. Alle agents worden verwijderd uit de sectie Lijst met geselecteerde agents.



2. Klik op OK om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten. Het informatievenster van de Supervisor Console verschijnt. De aanpassingen zijn in de tabel doorgevoerd.

## 5.4 De weergave van het activiteitspercentage van agents aanpassen

U kunt de volgende aanpassingen aanbrengen in de grafiek Activiteitspercentage agent:

- Het weergavepercentage wijzigen van de activiteitsdrempels T1 en T2.
- De lijnen van de grafiek wijzigen.

Toegang

Klik op de knop Parameters. Het aanpassingsvenster verschijnt.

Procedure

- Doe het volgende in de sectie Drempel:
  1. Schakel het vakje Weergave in om de drempels T1 en T2 weer te geven in de grafiek met het activiteitspercentage.
  2. Voer in de velden T1 = en T2 = de gewenste waarden in. T1 en T2 zijn kwaliteitsindicatoren waarmee het activiteitspercentage snel kan worden geanalyseerd.

Opmerking:

Met T1 en T2 kunnen de weergavedrempels van het activiteitspercentage van de agents worden gewijzigd.

- Ga naar de sectie Met lijnen en doe het volgende:
  1. Selecteer de gewenste lijnweergave door het vakje Geen, Verticaal, Horizontaal of Beide in te schakelen.
  2. Klik op OK om de instellingen te bevestigen en het aanpassingsvenster te sluiten. Het informatievenster van de Supervisor Console verschijnt. De aanpassing wordt doorgevoerd in de weergave van de grafiek.