

# Panasonic

## Call Centre Management Software

## Руководство пользователя

---

Модель KX-A296/KX-A297



Ознакомьтесь с настоящим руководством до начала использования Panasonic Call Centre Management Software.

---

**Благодарим Вас за приобретение Panasonic Call Centre Management Software, модель KX-A296/KX-A297.**

### **О данном руководстве пользователя.**

Данное руководство пользователя охватывает вопросы, связанные с применением программного продукта Panasonic Call Centre Management Software (CMS). CMS – это мощная программа, с помощью которой достигаются оптимальные рабочие характеристики call-центра. В частности, к ее функциям относятся автоматическое распределение вызовов, текущий контроль в реальном масштабе времени, регистрация, вывод отчетов.

Структура данного руководства:

#### **Раздел 1. Обзор**

Общие сведения о программе, емкость и характеристики системы.

#### **Раздел 2. Базисные операции в CMS**

Запуск CMS, выход из CMS и установка шаблонов распределения вызовов.

#### **Раздел 3. Конфигурирование**

Информация об установках, настройках и параметрах конфигурации.

#### **Раздел 4. Эксплуатация CMS**

Информация о способах эффективного применения данного программного обеспечения.

#### **Раздел 5. Отчеты**

Информация о настройке отчетов и их выводе на печать.

#### **Раздел 6. Приложение**

Способы устранения неисправностей и краткий справочник.

#### **Раздел 7. Предметный указатель**

Предметный указатель по данному руководству.

### **Авторские права**

Авторские права на это руководство принадлежат компании Kyushu Matsushita Electric Co., Ltd. (КМЕ). Настоящее руководство может быть распечатано исключительно в целях пользования данной моделью. За исключением вышеупомянутого случая настоящее руководство не должно воспроизводиться в любой форме, полностью или частично, без предварительного письменного согласия компании КМЕ и ее лицензиата.

Снимки экранов (скриншоты) напечатаны с разрешения Microsoft Corporation.

### **Товарные знаки**

- Microsoft, Windows и Windows NT являются либо зарегистрированными товарными знаками, либо товарными знаками Microsoft Corporation в США и/или других странах.
- Pentium – это либо зарегистрированный товарный знак, либо товарный знак Intel Corporation в США и/или других странах.
- Все другие товарные знаки, приведенные в данном документе, являются собственностью их владельцев.

**В настоящем руководстве опущен суффикс каждого номера модели.**

# Оглавление

## 1 Обзор

<b>1.1 Программный продукт Panasonic Call Centre Management Software (CMS) .....</b>	<b>6</b>
1.1.1 Общее описание .....	6
1.1.2 Специальные термины и определения. ....	8
1.1.3 Конфигурация системы .....	11

## 2 Базисные операции в CMS

<b>2.1 Запуск CMS и выход из CMS .....</b>	<b>16</b>
2.1.1 Запуск CMS .....	16
2.1.2 Завершение работы CMS .....	19
2.1.3 Выход из системы и вход руководителя в систему.....	20
<b>2.2 Определение шаблона распределения вызовов.....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD) .....	21
2.2.2 Автоматическое распределение переводимых вызовов [автоматический режим].	27
2.2.3 Автоматическое распределение переводимых вызовов [фиксированный режим]	29

## 3 Конфигурирование

<b>3.1 Базисное конфигурирование.....</b>	<b>32</b>
3.1.1 Выбор языка.....	32
3.1.2 Установка системных параметров .....	34
3.1.3 Установка переводимого вызова ACD.....	38
3.1.4 Установка номера DDI/DID. ....	43
3.1.5 Назначение номера внешней линии .....	46
<b>3.2 До управления агентами.....</b>	<b>48</b>
3.2.1 Конфигурирование группы агентов .....	48
3.2.2 Установка потока сообщений .....	53
3.2.3 Регистрация агента .....	56
<b>3.3 Регистрация клиента .....</b>	<b>59</b>
3.3.1 Установка информации о клиенте.....	59
<b>3.4 Установка дополнительных опций .....</b>	<b>62</b>
3.4.1 Установка кодов функций .....	62
3.4.2 Настройки изображения.....	65
3.4.3 Установка формы протокола.....	67

## 4 Эксплуатация CMS

<b>4.1 Управление CMS .....</b>	<b>70</b>
4.1.1 Управление агентами .....	70
4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра .....	75
4.1.3 Основной экран.....	79

4.1.4	Экран “Очередь ACD” .....	82
4.1.5	Экран “Группа Агентов” .....	85
4.1.6	Экран “Агенты” .....	87
4.1.7	Экран “Информация о вызове” .....	89
<b>4.2</b>	<b>Подтверждение .....</b>	<b>91</b>
4.2.1	Подтверждение протокола вызовов.....	91
4.2.2	Подтверждение хронологии входа в систему/выхода из системы агента.....	99
4.2.3	Подтверждение списка клиентов .....	102

---

## **5    Отчеты**

<b>5.1</b>	<b>Тип отчета .....</b>	<b>106</b>
5.1.1	Тип отчета .....	106
5.1.2	Распечатка отчета .....	122

---

## **6    Приложение**

<b>6.1</b>	<b>Устранение неисправностей .....</b>	<b>126</b>
6.1.1	Устранение неисправностей .....	126
<b>6.2</b>	<b>Краткое руководство .....</b>	<b>129</b>
6.2.1	Краткое руководство .....	129

# ***Раздел 1***

## ***Обзор***

## **1.1 Программный продукт Panasonic Call Centre Management Software (CMS)**

### **1.1.1 Общее описание**

#### **<Описание продукта>**

Call Centre Management Software является программой, которая работает в среде операционной системы Windows на персональном компьютере (ПК), подключенном к учрежденческой автоматической телефонной станции (УАТС) Panasonic (KX-TD816/1232/500) через интерфейс CTI. Данное программное обеспечение разработано для управления небольшим call-центром и выполняет указанные ниже функции.

#### **(1) Автоматическое распределение вызовов.**

Call Centre Management Software может создать максимум 16 групп агентов. Входящие вызовы распределяются по конкретным группам в соответствии с номерами прямого входящего набора (номерами DDI). Вызовы могут направляться во внутреннюю линию, которая оставалась свободной дольше всех остальных линий в группе. Тем самым достигается выравнивание рабочей нагрузки агентов. Когда все агенты заняты, входящие вызовы могут направляться в очередь ожидания. Плата DISA/Message, установленная в УАТС, обеспечивает воспроизведение приветственного сообщения для абонентов, вызовы которых поставлены в очередь.

#### **(2) Управление call-центром с ПК руководителя.**

С компьютерной консоли руководителя можно определять регистрацию агентов и таблицу обработки вызовов. Руководитель в любое время может контролировать с ПК вход агентов в систему и выход из нее, изменять таблицу обработки вызовов в соответствии с состоянием трафика вызовов. Таким образом, руководитель всегда может обеспечить максимальную производительность call-центра и комфорт для клиентов.

#### **(3) Мониторинг вызовов и создание отчетов.**

Для оптимизации управления call-центром особенно важное значение имеет информация о реальных рабочих характеристиках данного центра. С помощью Panasonic Call Centre Management Software руководитель может контролировать (в реальном времени) различные ключевые параметры, такие как статус агента, производительность каждого агента или группы, состояние очереди и т.д. Кроме того, предусмотрена функция создания отчетов для детального анализа, используемого в целях улучшения рабочих характеристик call-центра.

Эти функции предоставляют пользователю Call Centre Management Software необходимые возможности по созданию и эксплуатации небольшого высокоэффективного call-центра с повышенной производительностью и улучшенным обслуживанием клиентов.

#### **<Линейка моделей>**

В линейке Call Centre Management Software представлены две модели.

Модель	Описание	Макс. число агентов в системе
KX-A296	Call Centre Management Software для KX-TD816/1232	16
KX-A297	Call Centre Management Software для KX-TD500	24

Эти две модели выполняют одинаковые функции (см. описание выше) и отличаются только значением “максимальное число агентов в системе”.

**< Содержимое пакета >**

В пакете CMS содержатся указанные ниже позиции.

1. CD-ROM (программное обеспечение и руководства).
2. Электронный ключ (для защиты от копирования; CMS работает только при наличии электронного ключа, подключенного к параллельному порту ПК).
3. Лицензионное соглашение с конечным пользователем.

## 1.1.2 Специальные термины и определения.

В этом разделе представлены специальные термины, часто встречающиеся при работе с CMS и используемые в данном руководстве; приводятся определения этих терминов.

Следует ознакомиться со следующей информацией:

### **Руководитель**

Руководитель – это лицо, отвечающее за управление call-центром. Руководитель управляет входом в систему/выходом агентов из системы с пульта управления (консоли) и обеспечивает изменение методов обработки в соответствии с трафиком вызовов в call-центре. Агенты могут временно исполнять роль руководителя (допускается наличие нескольких руководителей).

### **Агент**

Любой агент, назначенный конкретной группе агентов, является сотрудником call-центра и отвечает за обслуживание вызовов, которые CMS направляет в данную группу.

### **Вход в систему**

Подключение к конкретной группе агентов с целью последующего обслуживания вызовов.

(Перед началом работы агенты должны выполнить вход в соответствующую группу агентов).

**Агент активен(Готов):** готовность агента к обслуживанию вызовов.

**Режим “перерыв” (Не готов):** временный отказ от вызовов без выхода из группы агентов.

**Время резюме:** период времени, в течение которого вызовы не направляются данному агенту. В течение времени резюме агент может записать результат вызова и подготовиться к получению следующего вызова.

### **Выход из системы:**

Выход из группы агентов. (По окончании сеанса работы агенты должны выполнить выход из соответствующих групп агентов).

### **Внешняя линия ACD**

Внешняя линия ACD назначается группе агентов при установке назначения внешней линии.

### **Обычная внешняя линия**

Обычная внешняя линия – это внешняя линия, не являющаяся внешней линией ACD.

### **Очередь ACD**

Очередь ACD – это очередь, в которую первоначально ставятся вызовы, поступившие в call-центр. Очередь ACD может одновременно принять только ограниченное число вызовов. Это число ограничивается количеством кнопок CO в комплекте внутренней линии очереди ACD (обычно 12 или 24, в зависимости от модели). Вызовы, направленные в очередь ACD, распределяются по доступным агентам в соответствии с предварительно запрограммированными шаблонами распределения.

Если все агенты недоступны, то во время ожидания в очереди ACD вызывающие



абоненты прослушивают различные приветственные сообщения и/или фоновую музыку (при том условии, что установлен поток сообщений).

Для подключения к УАТС требуется цифровой системный телефон (ЦСТ). Этот подключенный ЦСТ называется **внутренней линией очереди ACD**..

Этой внутренней линией не следует пользоваться вручную, поскольку она управляется CMS.

## Вызов ACD

Существуют следующие два типа вызовов ACD:

### Прямой вызов ACD (D-ACD):

Прямыми вызовами ACD называются вызовы, которые поступают через внешнюю линию ACD и первоначально направляются непосредственно на внутреннюю линию очереди ACD. CMS автоматически распределяет вызовы в соответствии с предварительно запрограммированными шаблонами распределения.

### Переводимый вызов ACD (T-ACD):

Переводимый вызов ACD – это вызов, который поступает с внешней линии ACD или из обычной соединительной линии, направляется на внутреннюю линию, не являющуюся внутренней линией очереди ACD, и первоначально переводится на внутреннюю линию очереди ACD через UCD-группу УАТС.

Существует два режима распределения вызовов T-ACD:

- **Автоматический режим:**  
Вызовы T-ACD в автоматическом режиме распределяются так же, как вызовы D-ACD.
- **Фиксированный режим:**  
Вызовы T-ACD в фиксированном режиме распределяются вручную. В результате выбора UCD-группы УАТС вызов поступает в фиксированную группу агентов. Каждая UCD-группа УАТС соответствует конкретной группе агентов (по принципу "1:1").

## Примечания

- Когда вызов ACD переводится от агента на другую внутреннюю линию, он **не** рассматривается как "вызов ACD".
- В том случае, когда вызов ACD повторно поступает на внутреннюю линию очереди ACD через UCD-группу УАТС, он **не** рассматривается как "вызов ACD".

## Вызов "Не ACD"

Вызовом "Не ACD" считается тот вызов, который не проходит очередь ACD, а непосредственно поступает к одному или нескольким агентам.

Число вызовов "не ACD" регистрируется в счетчике вызовов "не ACD" и указывается в протоколе звонков.

## Неправильный вызов

Неправильный вызов – это короткий случайный вызов D-ACD.

Определение неправильного вызова осуществляется посредством установки параметра "Пороговое время неправильного звонка".

## Внутренняя линия UCD

Внутренняя линия UCD – это конкретная внутренняя линия, назначенная для переводимых вызовов ACD, относящихся к UCD-группе УАТС.

### **Клиент**

Клиентом является вызывающий абонент при входящем вызове. CMS может автоматически переводить клиента на требуемого агента (или группу агентов) в соответствии с предварительно запрограммированными шаблонами распределения.

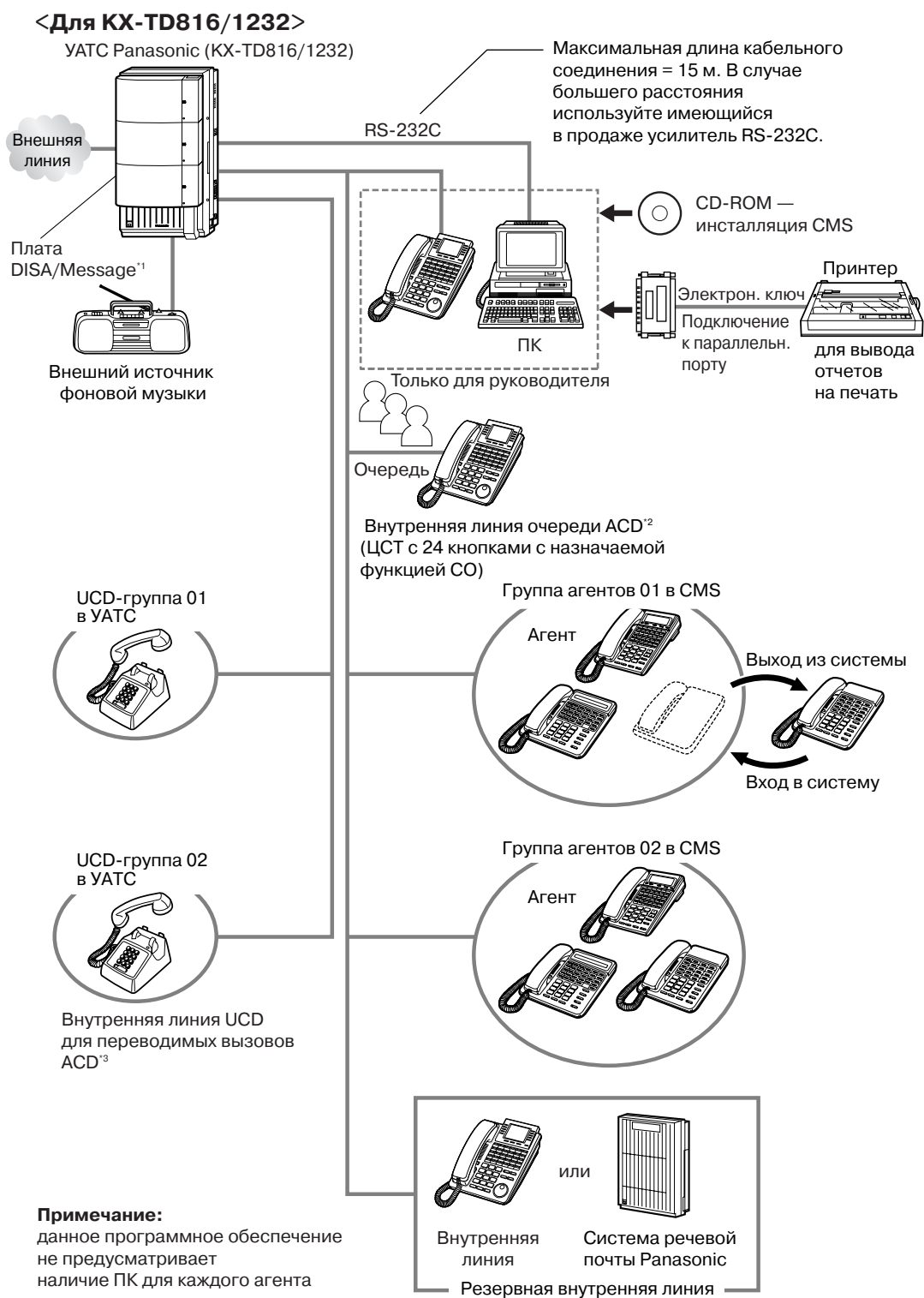
### **Примечания**

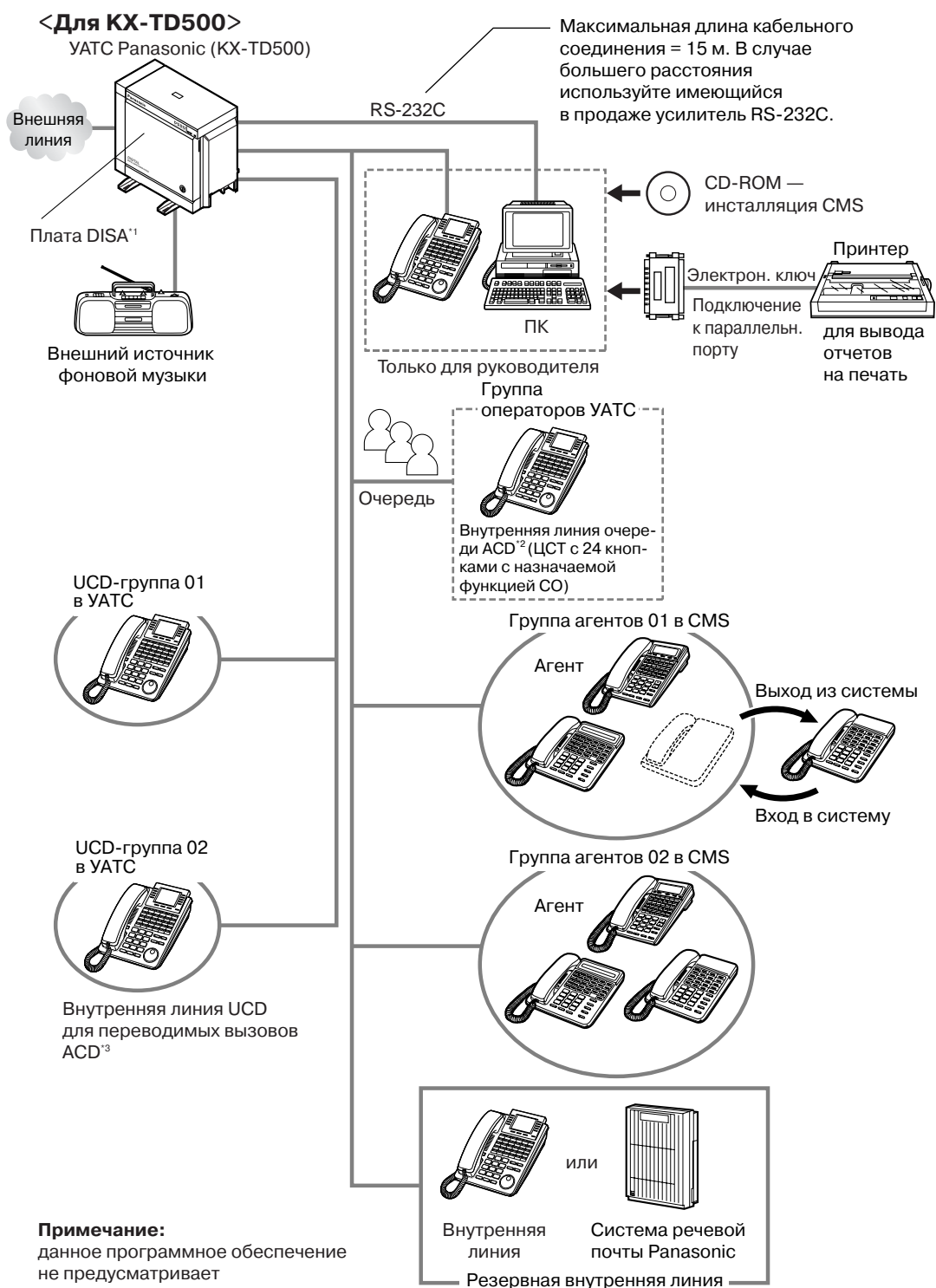
При установке параметров применяется следующая терминология:

- "Набираемые символы" – цифры 0...9, а также знаки # и \* (круглые скобки [()] и дефис [-] не включаются).
- "Символы" – все ASCII-символы.

## 1.1.3 Конфигурация системы

### Схема соединений в системе





\*<sup>1</sup> Для воспроизведения приветственного сообщения вызывающим абонентам требуется установить плату DISA/Message в УАТС. Максимальное число вызывающих абонентов, которые могут прослушивать приветственное сообщение одновременно, зависит от числа портов в каждой плате DISA/Message.

\*<sup>2</sup> Внутренняя линия очереди ACD – это системный телефон, используемый приложением Call Centre Management Software в целях управления распределением вызовов. Для создания внутренней линии очереди ACD должен применяться цифровой системный телефон с 24 кнопками СО, причем эта внутренняя линия не должна использоваться какими-либо агентами, руководителем или другими пользователями.

\*<sup>3</sup> Когда на внутреннюю линию, не принадлежащую ни одной группе агентов, поступает внешний вызов, пользователь внутренней линии может перевести этот вызов в какую-либо группу агентов. Для обеспечения доступности этой функции необходимо подключить внутренние линии UCD, число которых должно совпадать с числом групп агентов. Внутренней линией UCD может быть ТА или РТ. Внутренние линии UCD задействуются приложением CMS. Поэтому эти внутренние линии не предназначены для пользователей.

### **Емкость и характеристики системы**

Модель	КХ-А297	КХ-А296
Применимая УАТС	КХ-TD500 (версия программного обеспечения: 2.4 и выше)	КХ-TD1232 КХ-TD816
Код руководителя	512	128
Руководитель в системе	1	1
Консоль руководителя	1	1
Группы агентов	16	16
Коды агентов * <sup>4</sup>	512	128
Число агентов в системе * <sup>4</sup>	24	16
Ожидающие вызовы	24	24
Внутренняя линия очереди ACD (системный телефон [РТ]) * <sup>5</sup>	1	1

\*<sup>4</sup> Максимальное число агентов, которые могут выполнить вход в систему, равно 16 (КХ-А296) или 24 (КХ-А297). Тем не менее, может быть зарегистрировано максимум 128 (КХ-А296) или 512 (КХ-А297) кодов агентов. Эта возможность используется для регистрации всех существующих агентов (при посменной работе или частичной занятости). Агент может пользоваться любым ТА или системным телефоном.

\*<sup>5</sup> Внутренняя линия очереди ACD – это системный телефон, используемый приложением Call Centre Management Software для управления распределением вызовов. В качестве внутренней линии ACD должен применяться цифровой системный телефон с 24 кнопками СО. Эта внутренняя линия не предназначена для каких-либо агентов, руководителя или других пользователей.

**Требования к системному ПК**

Операционная система	Microsoft® Windows® 98, Windows Me, Windows 2000, Windows NT® Workstation 4.0 Service Pack 5 или выше	
Системные требования (минимальные)	CPU	Pentium® II, 300 МГц или выше
	RAM	не менее 64 Мб
	HDD	40 Мб (свободная область)

**Примечания**

- В случае использования двойных стативов KX-TD1232 данное программное обеспечение поставляется только с ведущей YATC.
- Примеры, приведенные в данном руководстве (экраны, окна и т.д.), соответствуют случаю использования KX-TD1232.
- Использование данного продукта с портативными терминалами, радиотелефонами (кроме радиотелефонов, применяемых в качестве ТА) и телефонами цифровой сети интегрального обслуживания (ISDN) не предусмотрено.

## ***Раздел 2***

# ***Базисные операции в CMS***

## 2.1 Запуск CMS и выход из CMS

### 2.1.1 Запуск CMS

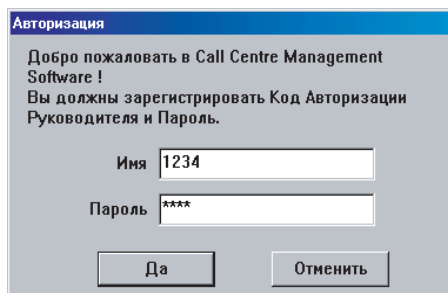
1. Проверьте, что
  - к параллельному порту ПК подключен электронный ключ;
  - к ПК подключена цифровая супергибридная система Panasonic (например, KX-TD500).
2. В меню Пуск выберите Программы/Panasonic CMS и откройте **Panasonic CMS**.  
Дождитесь исчезновения сообщения "Идет загрузка".

#### Примечание.

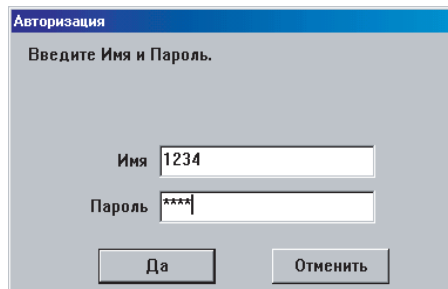
При открытии CMS после первой инсталляции или повторной инсталляции КМЕ TAPI TSP нажмите **Отменить** на появившемся экране Авторизация и затем снова откройте CMS.

При первом входе в CMS следует установить **Имя** и **Пароль** для авторизации руководителя. Зарегистрированные здесь Имя и Пароль автоматически сохраняются в базе данных агентов (см. "3.2.3 Регистрация агента"). В следующий раз для входа в CMS следует вводить эти **Имя** и **Пароль**.

- Зарегистрируйте имя (код авторизации) руководителя и пароль (макс. 5 цифр).  
(Разрешается вводить только цифры.)

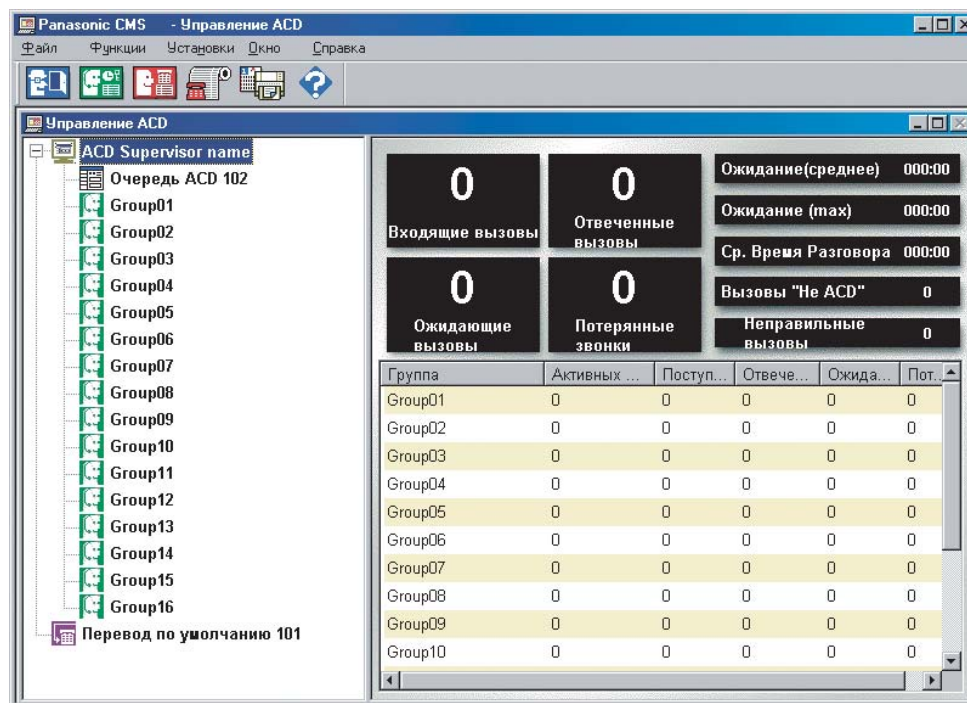


- Затем введите зарегистрированные Имя и Пароль.






3. Введите **Имя** (макс. 5 цифр) и **Пароль** (макс. 5 цифр), затем нажмите **Да**.  
Для получения информации об изменении имени и/или пароля см.  
"3.2.3 Регистрация агента".



### Примечание.

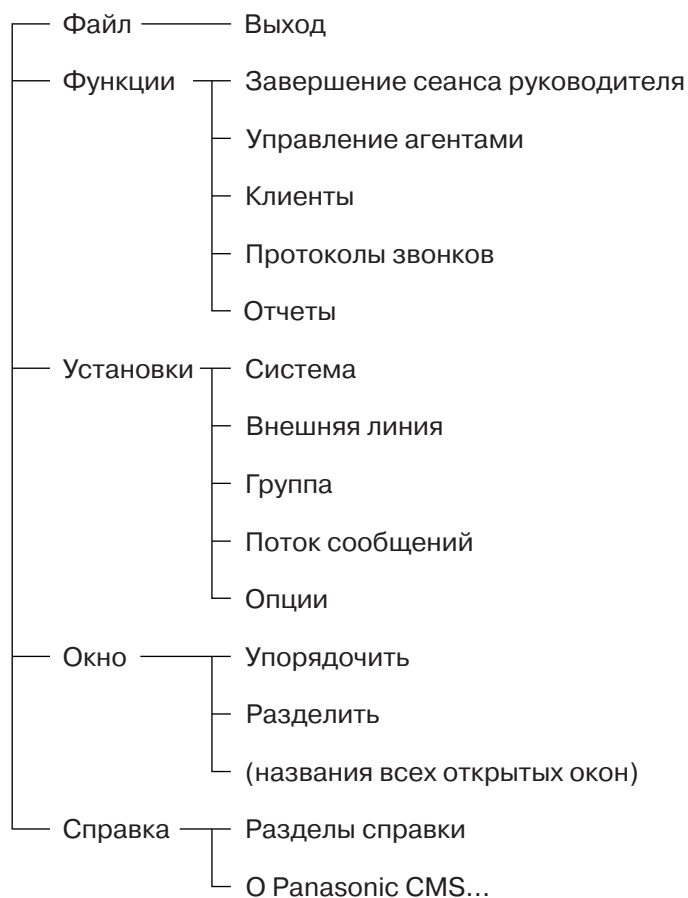
Если в окне просмотра дерева появляется значок , это означает, что отсутствует связь между УАТС и CMS.

Проверьте:

- исправность кабельного подключения;
- корректность установки COM-порта в KME TAPI TSP;
- корректность скорости передачи COM (в бодах);
- корректность установки RS-232C в АТС.

После этого закройте и снова откройте CMS.

### ◆ Ниспадающие меню в строке меню



### ◆ Использование значков в панели инструментов

Значки в панели инструментов обеспечивают быстрый доступ к некоторым функциям CMS. Описание значков см. в таблице ниже:

Значок Завершение сеанса руководителя	Значок Управление агентами	Значок Клиенты
 Выход руководителя из CMS.*	 Открытие экрана Управление агентами.	 Открытие экрана Клиенты.
Значок Протоколы звонков	Значок Отчеты	Значок Справка
 Открытие экрана Протоколы звонков.	 Открытие экрана Отчеты.	 Открытие онлайн-справки.

\* CMS продолжает функционировать даже после выхода руководителя из системы.

## **2.1.2 Завершение работы CMS**

При завершении работы CMS прекращается выполнение всех операций CMS, включая регистрацию информации о вызовах. Также происходит выход всех агентов из системы.

1. Выберите в строке меню **Файл** → **Выход**.
2. Введите **Имя** и **Пароль**, затем нажмите кнопку **Да**.  
***Имя и Пароль совпадают с теми, которые использовались при входе в систему .***

## 2.1.3 Выход из системы и вход руководителя в систему

### ◆◆ Выход из CMS

Даже в случае выхода руководителя из CMS функционирование CMS продолжается.


1. Щелкните на значке  на панели инструментов.

2. Щелкните на кнопке **Да** для подтверждения сообщения.



**Значок** по-прежнему остается на панели задач (в правом нижнем углу экрана ПК). Это указывает на то, что CMS по-прежнему функционирует.

### ◆◆ Повторный вход в CMS

1. Дважды щелкните на значке  на панели задач.

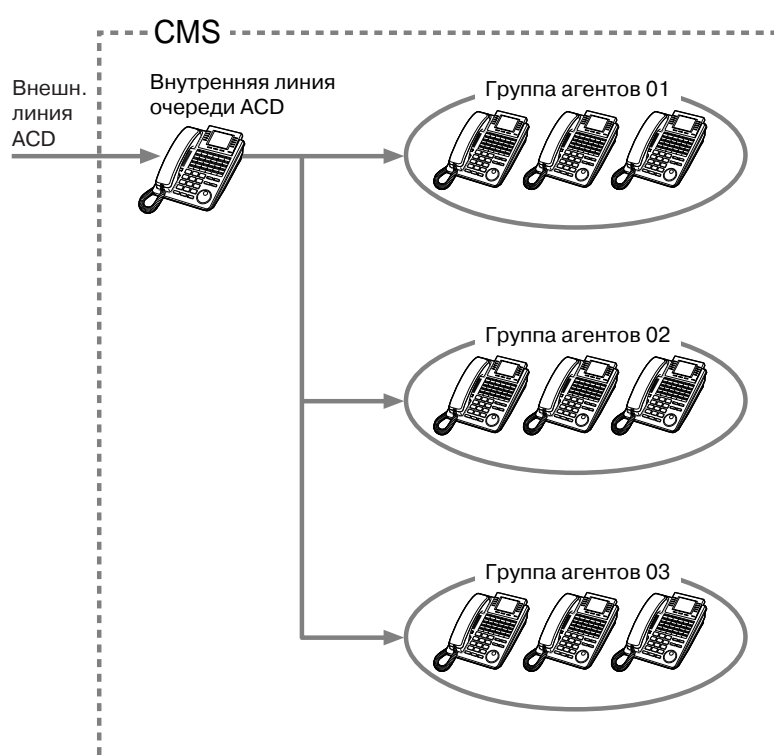
2. Введите **Имя** и **Пароль**, затем щелкните на кнопке **Да**.

## 2.2 Определение шаблона распределения вызовов

Шаблоны распределения вызовов указаны ниже:

- Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD);
- Переводимое ACD [автоматический режим];
- Переводимое ACD [фиксированный режим].

### 2.2.1 Прямое автоматическое распределение вызовов (ACD)



Прямые вызовы ACD – это входящие вызовы, которые поступают во внутреннюю линию очереди ACD **непосредственно**, и управление которыми осуществляет CMS. CMS автоматически распределяет входящие вызовы предварительно определенными способами. При конфигурировании шаблонов распределения вызовов следует определить:

- группу принимающих агентов;
- принимающего агента;
- поток сообщений;
- переполнение;
- таймер для перевода по умолчанию.

## ◆◆ Определение группы агентов для приема вызовов

Существует два способа распределения вызовов среди различных групп агентов:

### 1. Распределение вызовов на основе номеров DDI/DID (рекомендуется)

Руководитель может назначить конкретный номер DDI/DID (или несколько таких номеров) соответствующей группе агентов. Входящие вызовы с заданным номером (или номерами) DDI/DID автоматически направляются в назначенную группу агентов (для получения дополнительной информации см. "3.1.4 Установка номера DDI/DID").

**Номера DDI/DID также могут назначаться агенту (агентам).**

### 2. Распределение вызовов на основе номеров внешних линий.

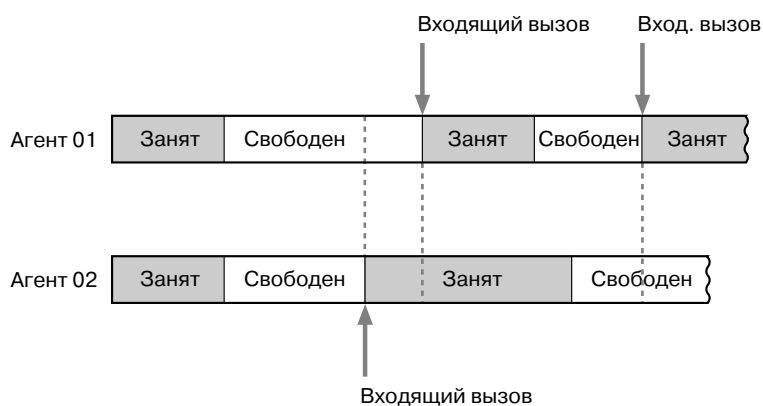
Руководитель может назначить конкретный номер внешней линии (или несколько таких номеров) соответствующей группе агентов. Вызовы без номеров DDI/DID также могут быть автоматически распределены назначенной группе агентов на основе номера внешней линии (для получения дополнительной информации см. "3.1.5 Назначение номера внешней линии").

## ◆◆ Определение агента для приема вызовов

Существует два способа распределения вызовов между различными агентами внутри конкретной группы (для получения дополнительной информации см. "3.2.1 Конфигурирование группы агентов"):

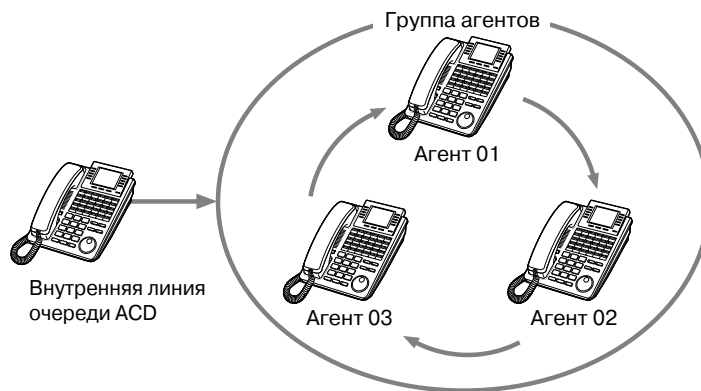
### 1. Максимальная длительность состояния "свободен"

Следующий входящий вызов поступает во внутреннюю линию агента, оставшегося свободным в течение наиболее продолжительного интервала времени.



### 2. Равномерное распределение вызовов (UCD)

Входящие вызовы распределяются между агентами внутри группы без учета длительности состояния "свободен".



### ◆◆ Определение потока сообщений

Обычно, когда все агенты в группе недоступны, вызывающий абонент некоторое время получает сигнал контроля посылки вызова. Вместо этого для вызывающего абонента рекомендуется воспроизводить OGM (речевое приветствие системы)/BGM (фоновую музыку). (Для этого требуется некоторая подготовка в УАТС.) Для получения дополнительной информации см. "3.2.1 Конфигурирование группы агентов" и "3.2.2 Установка потока сообщений".



\* Недоступен = занятость, режим "перерыв", время резюме, установлены режимы FWD/DND

## ◆◆ Определение времени переполнения и группы

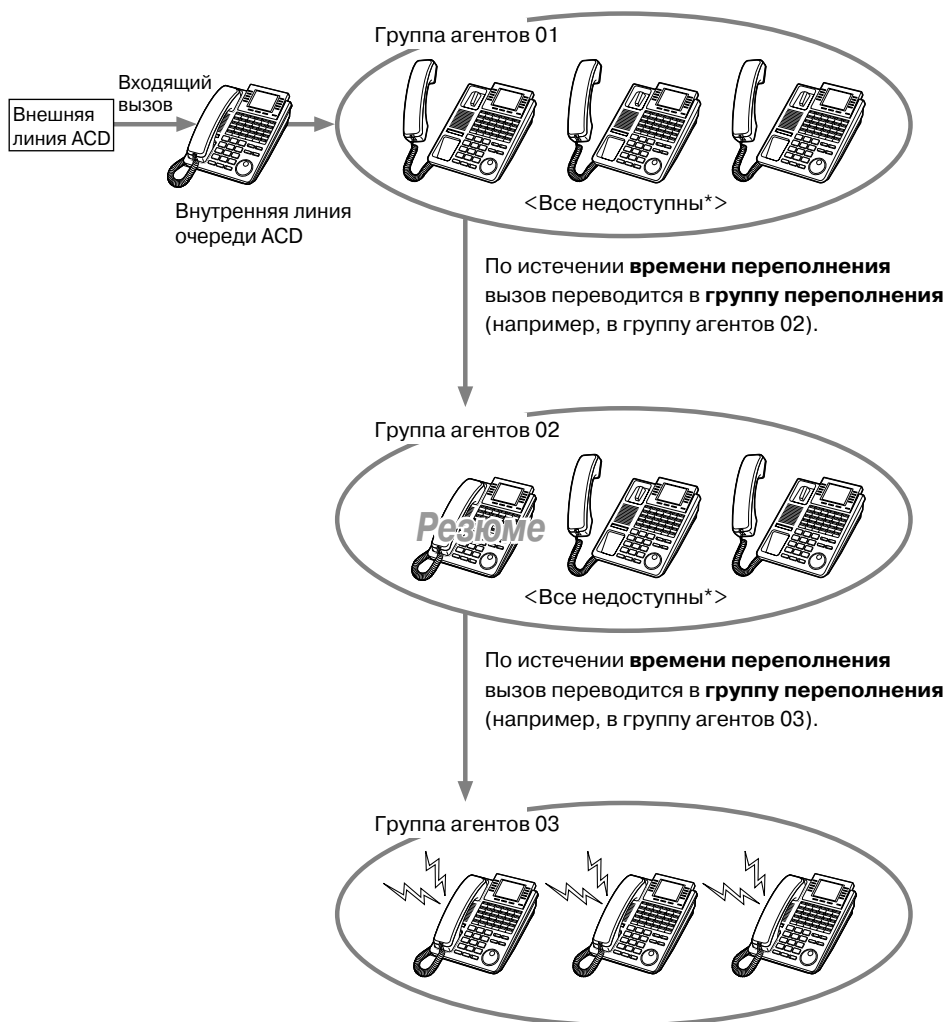
В том случае, когда группа агентов не справляется с обслуживанием возросшего трафика вызовов или когда все члены группы находятся в режиме “перерыв”, CMS может переводить ожидающие вызовы (из очереди ACD) в другую группу агентов (в порядке поступления этих вызовов в call-центр). Для каждой группы агентов руководитель может установить указанные ниже параметры (для получения дополнительной информации см. “3.2.1 Конфигурирование группы агентов”).

### 1. Время переполнения

**Время переполнения** – это период времени, в течение которого вызов должен находиться на ожидании в группе ACD. Если **время переполнения** истекает до распределения вызова, то этот вызов переводится в другую группу агентов.

### 2. Группа переполнения

**Группа переполнения** – это группа агентов, в которую переводятся вызовы, если **время переполнения** истекает при нахождении вызова на ожидании в очереди ACD.



\* Недоступен = занятость, режим “перерыв”, время резюме, установлены режимы FWD/DND



## ◆◆ Определение таймера для перевода по умолчанию

Как указано выше, вызовы переводятся в группу переполнения, если время ожидания превосходит установленное время переполнения. Однако может оказаться так, что все агенты в группе агентов заняты.

Поэтому предусмотрено то, что руководитель может задать другую комбинацию значения таймера и адресата для перевода вызова: “таймер для перевода по умолчанию” и “перевод по умолчанию” (для получения дополнительной информации см. “3.1.2 Установка системных параметров”):

### 1. Таймер для перевода по умолчанию

**Таймер для перевода по умолчанию** – это максимальная продолжительность общего времени ожидания вызовов, начиная с их первого поступления в call-центр и распределения в очередь ACD. Если отсчет **таймера для перевода по умолчанию** завершается до ответа на вызов, находящийся в очереди, то этот вызов переводится в резервную внутреннюю линию (“перевод по умолчанию”). Если происходит срабатывание звонка агентского телефонного аппарата, этот таймер не ограничивает продолжительность подачи вызывного сигнала.

В CMS может быть установлен только 1 **таймер для перевода по умолчанию**.

### 2. Перевод по умолчанию

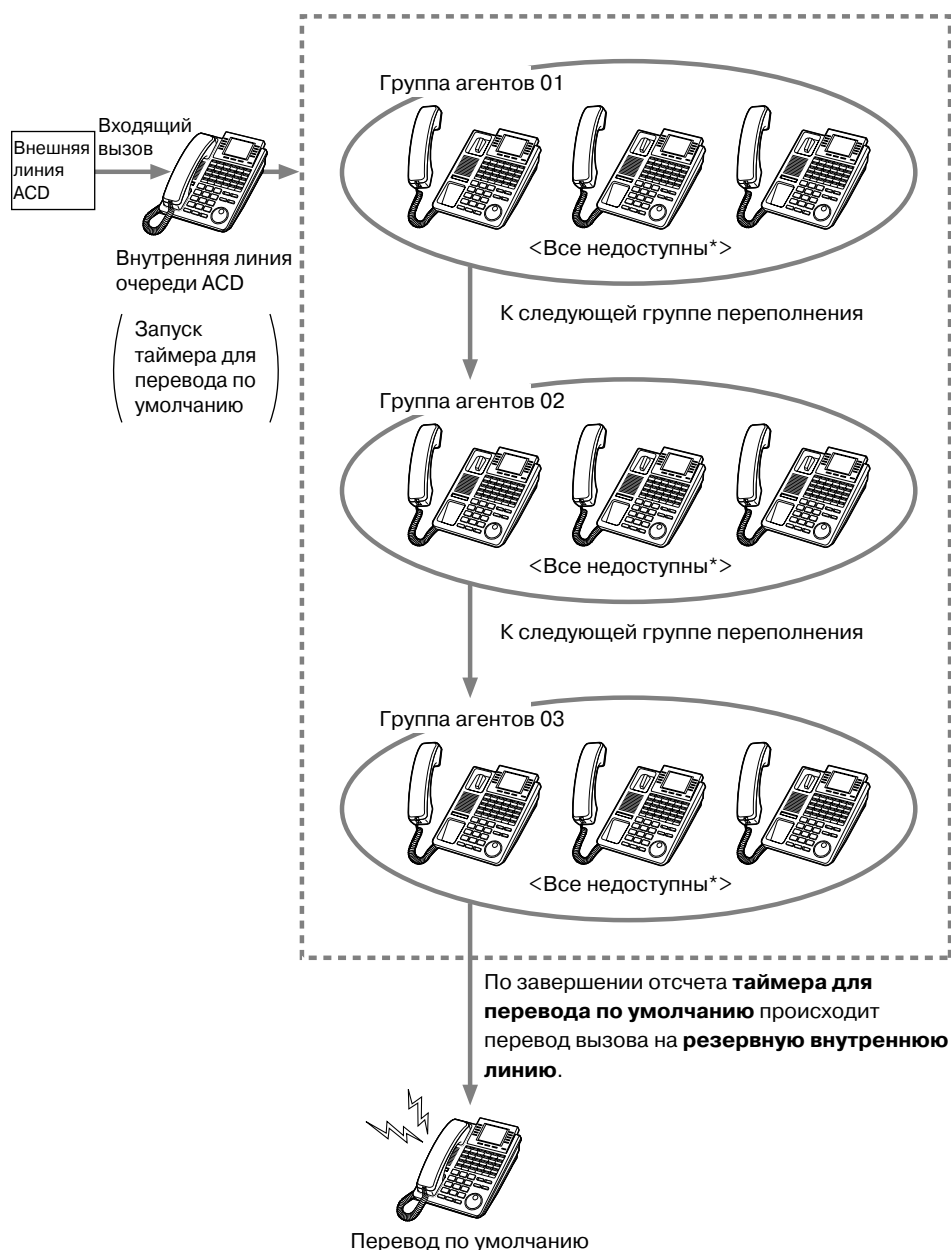
Вызовы подвергаются **переводу по умолчанию** в случае завершения отсчета **таймера для перевода по умолчанию** во время нахождения этих вызовов на ожидании.

Если резервная внутренняя линия также занята, то вызовы повторно направляются в очередь ACD, и соединение устанавливается только при появлении возможности **перевода по умолчанию** или при освобождении агента.

Поскольку **перевод по умолчанию** является последним резервом для обслуживания входящих вызовов, настоятельно рекомендуется подключение системы речевой почты (VPS) Panasonic. По вопросу о тех уникальных возможностях, которые предлагает VPS, проконсультируйтесь с дилером. Например, вызывающие абоненты, которые долго ожидали ответа, имеют возможность оставить сообщение или отправить факсимильное сообщение. Таким образом, вызывающий абонент должен быть соединен с системой “автоматический оператор-телефонист” (специальная услуга) и должен получить вежливое приветствие, например:

*“Благодарим Вас за звонок в компанию ABC Travel, извините за небольшую задержку. Вы можете оставить сообщение относительно тура по нашей стране, для этого нажмите 1. Чтобы оставить сообщение относительно заграничного тура, нажмите 2. Если Вы хотите прислать факс, нажмите 3. Один из наших агентов обязательно ответит на Ваше обращение.”*

Система речевой почты Panasonic отличается большим числом портов и большим объемом памяти. Для правильного выбора модели и оптимального бизнес-решения проконсультируйтесь с дилером.



\* Недоступен = занятость, режим “перерыв”, время резюме, установлены режимы FWD/DND

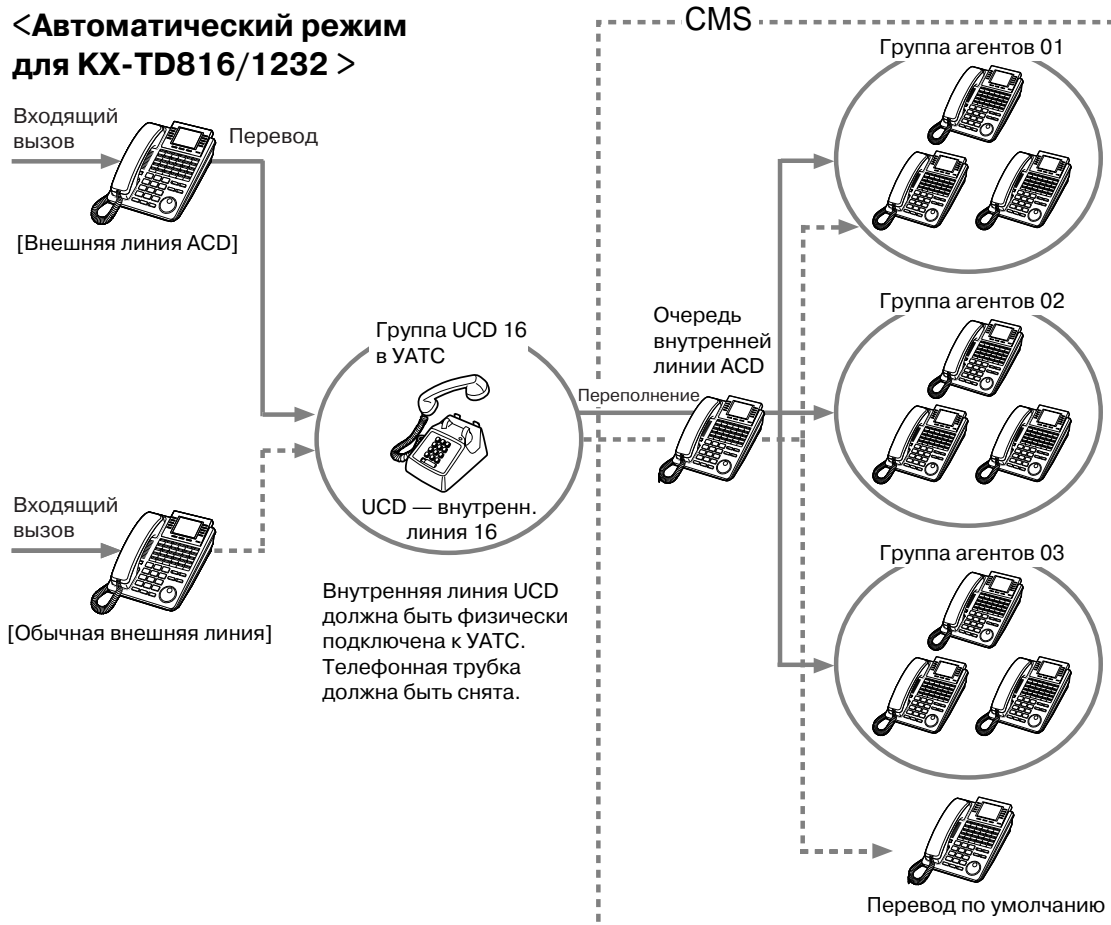
### **Примечание**

Вызов, непосредственно поступающий в очередь ACD из обычной внешней линии, направляется в резервную внутреннюю линию (перевод по умолчанию).

## 2.2.2 Автоматическое распределение переводимых вызовов [автоматический режим]

Переводимый (Т-ACD) вызов – это вызов, поступающий с внешней линии ACD или с обычной внешней линии, направляемый в очередь внутренней линии “не ACD” и впервые переводимый в очередь внутренней линии ACD через UCD-группу в УАТС. Вызовы Т-ACD в автоматическом режиме распределяются так же, как и вызовы D-ACD.

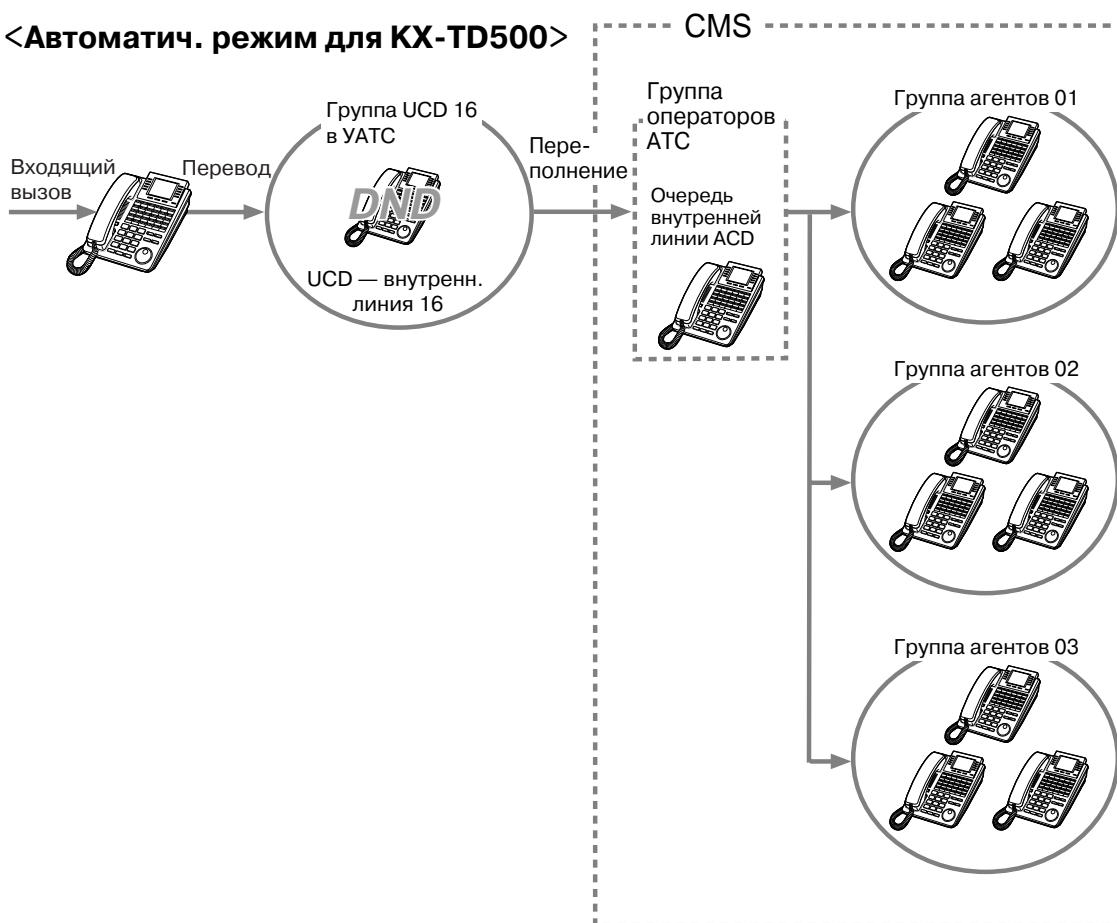
### <Автоматический режим для КХ-TD816/1232 >



### Примечание

Когда вызов, поступающий с обычной внешней линии, переводится способом “переводимый вызов ACD (автоматический режим)”, этот вызов сначала направляется в группу агентов 01. Если все агенты в группе 01 недоступны, вызов переводится на резервную внутреннюю линию (“перевод по умолчанию”). Если группа агентов 01 не была установлена как адресат вызовов ACD, то переводимые вызовы ACD (автоматический режим) непосредственно направляются на резервную внутреннюю линию.

### <Автоматич. режим для KX-TD500>



Если УАТС и CMS запрограммированы должным образом (см. Инструкцию по установке и Руководство пользователя по каждой АТС), CMS автоматически устанавливает режим DND на этой внутренней линии UCD. Поэтому, когда вызов переводится на FDN этой группы UCD, он будет переадресован (по переполнению) через группу операторов УАТС на внутреннюю линию АСД. При конфигурировании шаблонов распределения вызовов необходимо определить следующее:

- Группа принимающих агентов
- Принимающий агент
- Поток сообщений
- Переполнение
- Таймер для перевода по умолчанию

Подробности см. на стр. 22 - 25.

Внутреннюю линию следует физически подключить в следующих случаях:

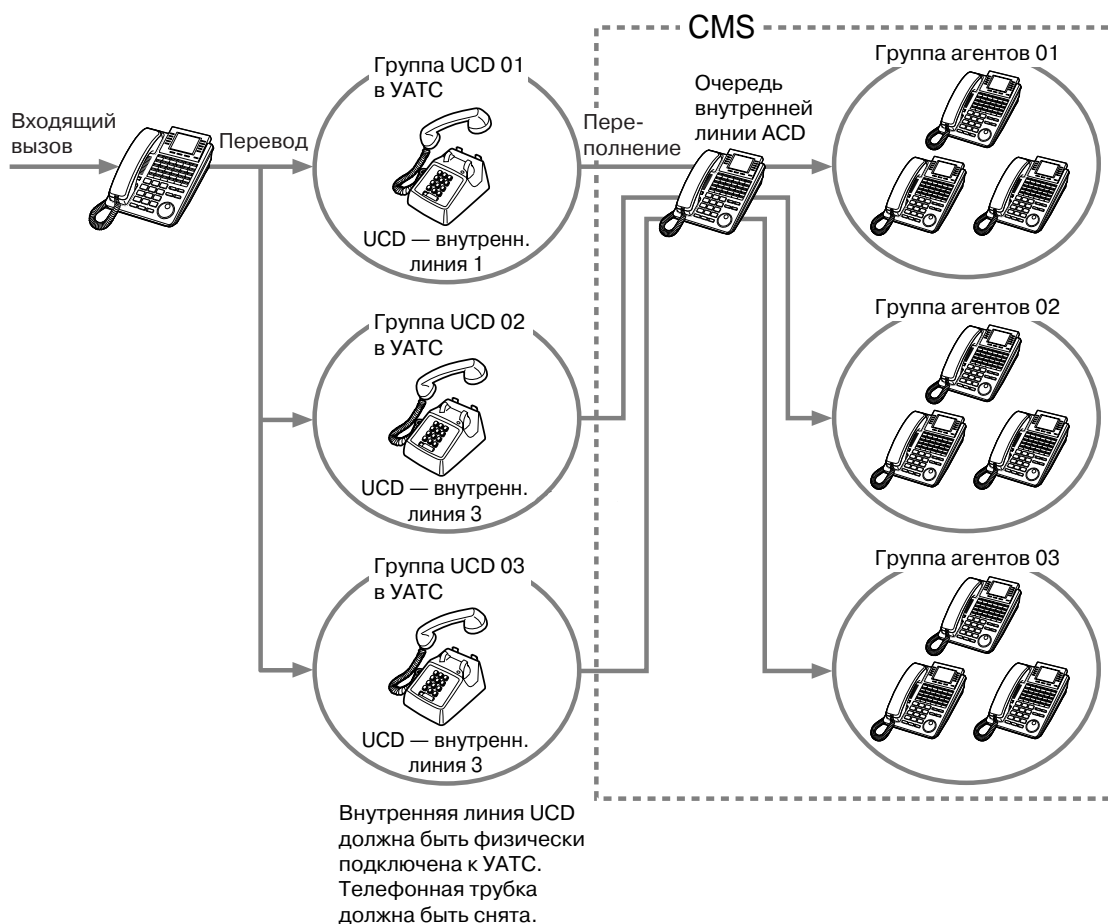
- KX-TD500 с РТ ХДР
- KX-TD500 с платами DLC или PLC

В вышеупомянутых случаях требуется телефонный аппарат, подключенный к УАТС.

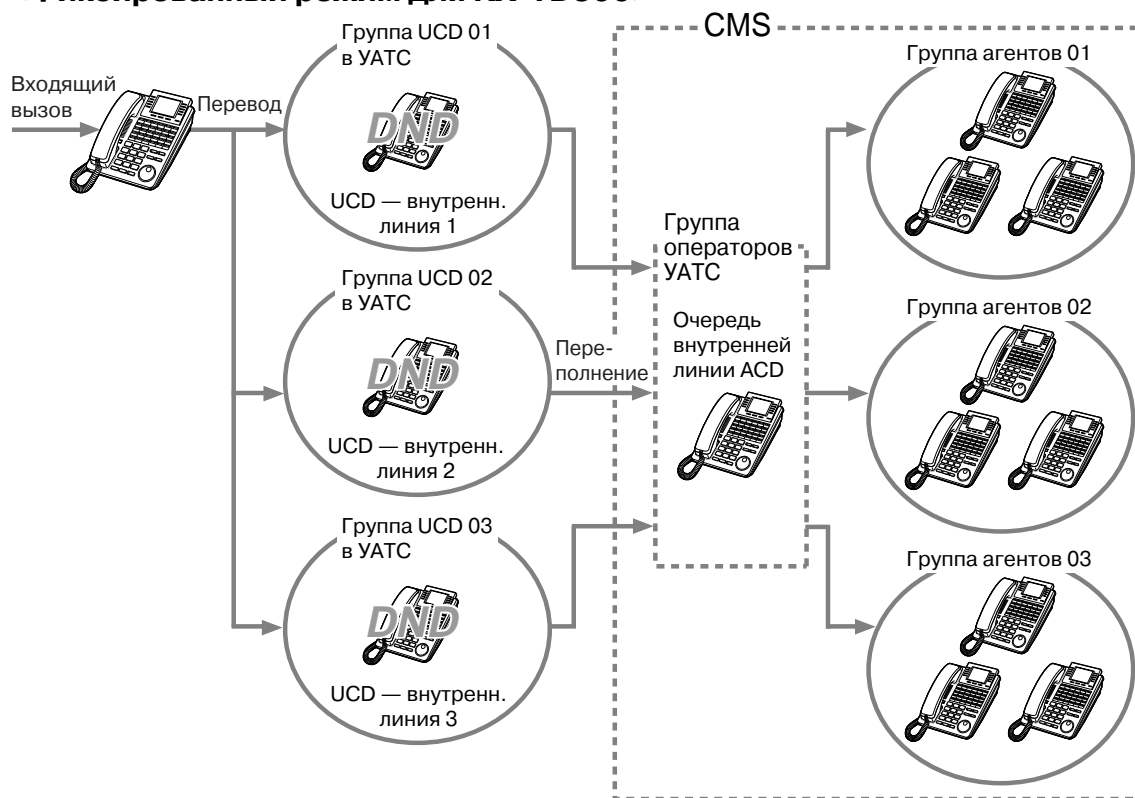
## 2.2.3 Автоматическое распределение переводимых вызовов [фиксированный режим]

Переводимый (Т-ACD) вызов – это вызов, поступающий с внешней линии ACD или с обычной внешней линии, направляемый в очередь внутренней линии “не ACD” и впервые переводимый в очередь внутренней линии ACD через UCD-группу в УАТС. Вызовы Т-ACD в фиксированном режиме распределяются вручную. Посредством выбора группы UCD в УАТС обеспечивается направление вызова в фиксированную группу агентов. Число групп UCD в УАТС соответствует числу групп агентов (по принципу “1:1”).

### <Фиксированный режим для КХ-TD816/1232 >



## &lt;Фиксированный режим для KX-TD500&gt;



Если УАТС и CMS запрограммированы должным образом (см. Инструкцию по установке и Руководство пользователя по каждой АТС), CMS автоматически устанавливает режим DND на этой внутренней линии UCD. Поэтому, когда вызов переводится на FDN этой группы UCD, он затем переводится (по переполнению) через группу операторов АТС на внутреннюю линию АСД.

Число групп UCD в УАТС соответствует числу групп агентов (по принципу "1:1"). Как только переводимые вызовы АСД переадресованы в call-центр, дальнейшее управление ими осуществляет CMS.

Переводимые вызовы АСД всегда переадресуются в call-центр через группы внутренних линий. Каждой группе агентов должна быть назначена конкретная группа внутренних линий.

При конфигурировании шаблонов распределения вызовов следует определить следующее:

- Принимающий агент
- Поток сообщений
- Переполнение
- Таймер для перевода по умолчанию

Подробности см. на стр. 22 - 25.

Внутреннюю линию следует физически подключить в следующих случаях:

- KX-TD500 с РТ XDP;
- KX-TD500 с платами DLC или PLC.

В вышеупомянутых случаях требуется телефонный аппарат, подключенный к УАТС.

## ***Раздел 3***

# ***Конфигурирование***

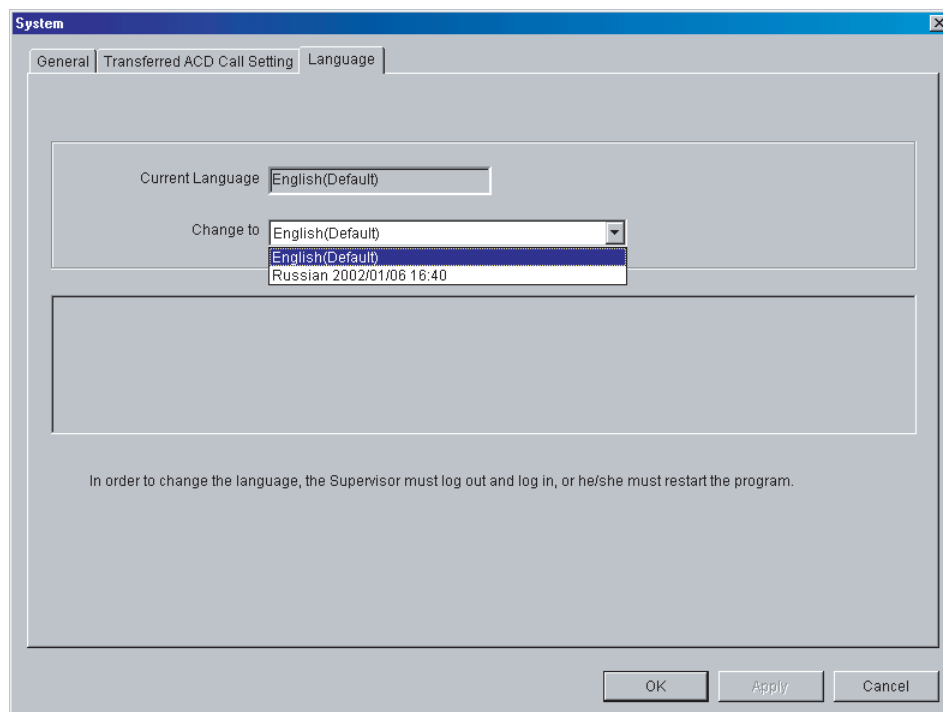
## 3.1 Базисное конфигурирование

### 3.1.1 Выбор языка

Возможен выбор языка, применяемого в CMS.

В строке меню выберите **Установки** → **Система**. Появляется экран System.

Щелкните на закладке **Language**.



По умолчанию установлен английский язык.

Доступность других языков зависит от страны.

Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Current Language	English(Default)	Язык, выбранный в данное время.
Change to	English(Default)	Другой язык, на который необходимо перейти в CMS.  <b>Для того чтобы произошла смена языка, следует выйти из CMS и повторно войти в CMS (см. "2.1.2 Завершение работы CMS").</b>



◆ **Для выбора языка:**

1. Откройте меню.

2. Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните на кнопке **Apply** для обновления данных.
- Щелкните на кнопке **OK** для обновления данных и закрытия экрана System.
- Щелкните на кнопке **Cancel** для отмены установки и закрытия экрана System.

### 3.1.2 Установка системных параметров

В этом разделе описывается установка системных параметров. Изменения, произведенные на экране Настройка, влияют на работу всей системы.

В строке меню выберите **Установки** → **Система**.

Настройки OGM	
Активно	Порт
<input checked="" type="checkbox"/>	OGM1 2
<input checked="" type="checkbox"/>	OGM2 2
<input type="checkbox"/>	OGM3 2
<input type="checkbox"/>	OGM4 2
<input type="checkbox"/>	OGM5
<input type="checkbox"/>	OGM6
<input type="checkbox"/>	OGM7
<input type="checkbox"/>	OGM8
<input type="checkbox"/>	OGM9

Описание полей:

Необходимо задать каждый параметр в каждом поле (за исключением Активно и Порт в области Настройки OGM).

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Внутр.№ Очереди ACD	Любая доступная внутренняя линия, отличная от резервной внутренней линии. (—)	Реальный системный телефон, выделенный для приложения CMS, который принимает DIL 1:1 или DDI/DID. Рекомендуется использование ЦСТ с 24 кнопками с назначаемой функцией CO. Если к резервной внутренней линии подключена система речевой почты, то внутренней линии очереди ACD не должен быть назначен почтовый ящик.  <b><i>Все входящие вызовы поступают агентам через внутреннюю линию очереди ACD. CMS не функционирует без внутренней линии очереди ACD. Не используйте эту внутреннюю линию в собственных целях; зарезервируйте эту внутреннюю линию только для приема/ переадресации вызовов.</i></b>
Резервный Внутр.№.	Любая доступная внутренняя линия, отличная от внутренней линии очереди ACD. (—)	Здесь задается внутренняя линия-адресат, на которую переводится вызов, если он остался без ответа в очереди ACD и истекло время, установленное в параметре <b>Таймер Резервного</b> . Рекомендуется задать порт системы речевой почты Panasonic (VPS) или оператора, который всегда доступен.
Таймер Резервного	0-3600 (3600)	Здесь задается максимальное время ожидания (в секундах) для входящих вызовов, отсчитываемое с момента их первого поступления в call-центр.  <b>Если это время истекает, когда вызовы находятся на ожидании в очереди, эти вызовы переводятся на резервную внутреннюю линию. Рекомендуется установить такое значение Таймер Резервного, которое превышает общее значение времени переполнения (см. "Время переполнения" в "3.2.1 Конфигурирование группы агентов"). Установите "0", если предел задавать не требуется.</b>

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Формат даты	YYYY/MM/DD MM/DD/YYYY. DD/MM/YYYY. (YYYY/MM/DD).	Здесь задается формат, в котором выводится дата. Существует 3 опции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• YYYY/MM/DD (например: 2001/10/01)</li> <li>• MM/DD/YYYY (например: 10/01/2001)</li> <li>• DD/MM/YYYY (например: 01/10/2001)</li> </ul> (YYYY=год; MM=месяц; DD=день)
Формат времени	12hr/24hr (24hr)	Здесь задается формат, в котором выводится время. Существует 2 опции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12hr (например: 09:10).</li> <li>• 24hr (например: 21:10)</li> </ul>
Расширенные настройки	(не отмечено)	Блокирование/разблокирование следующих установок: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пороговое время неправильного звонка</li> <li>• Время обнуления ACD</li> <li>• Вид "Управления Агентами"</li> <li>• Автоматическая регистрация данных о Клиентах</li> </ul> Если флажок установлен, вышеупомянутые установки можно изменять.
Пороговое время неправильного звонка (в секундах)	0-3600 (0)	Если абонент положил трубку до истечения этого порогового времени, вызов регистрируется как "неправильный" и не считается потерянным. Эта установка позволяет избежать учета коротких случайных вызовов. <p><b>Установите этот параметр в "0", если задавать пороговое время не требуется.</b></p>
Время обнуления ACD	00:00-23:59 (00:00)	Здесь задается время, когда CMS должна сбрасывать счетчики, "4.1.3 Основной экран" ... "4.1.6 Экран "Агенты"" (один раз в день). <p><b>Во время обнуления ACD происходит автоматический выход зарегистрированного агента из системы и его повторный вход в систему.</b></p> <p><b>Рекомендуется задавать такое время обнуления ACD, которое приходится на нерабочие часы.</b></p>

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Вид “Управления Агентами”	Icon/List (List)	Здесь задается формат вывода для экрана Управление агентами (экран представлен в "4.1.1 Управление агентами").
Автоматическая регистрация данных о Клиентах	(отмечено)	Если флажок не установлен, то автоматическая регистрация информации о вызывающих абонентах в Базе данных клиентов не производится.
Активно	—	Если флажок установлен, то разрешено использование соответствующего приветственного сообщения (OGM) (см. "3.2.2 Установка потока сообщений").  <b>OGM 5...8 доступны только для пользователей KX-TD500.</b>
Порт	<b>Для KX-TD816/ 1232:</b> 1, 2 (2) <b>Для KX-TD500:</b> 4, 8, 12, 16, 20, 24 (4)	Номер порта OGM считается заданным только при наличии флажка. В случае KX-TD816/1232 • рекомендуется выбор порта OGM 2. В случае KX-TD500 • Для каждой платы DISA поддерживается четыре порта OGM. Поскольку можно установить макс. 8 плат DISA, поддерживается макс. 24 портов OGM. • Группа OGM Одной группой OGM могут поддерживаться мин. 4 порта и макс. 24 порта. Следовательно, программные средства системы могут управлять макс. 8 группами OGM.  <b>Максимальное число зависит от модели УАТС.</b> (Подробности см. в разделе "1.1.3 Конфигурация системы".)

◆ **Порядок установки системных параметров:**

**1.** Задайте значения параметров.

**2.** Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните на кнопке **Применить** для обновления данных.
- Щелкните на кнопке **Да** для обновления данных и закрытия экрана Настройка.
- Щелкните на кнопке **Отменить** для отмены установок и закрытия экрана Настройка.

### 3.1.3 Установка переводимого вызова ACD

В данном разделе описывается установка переводимого вызова ACD для предварительно назначенных групп агентов call-центра.

**Переводимый вызов ACD (автоматический режим)** всегда передается в call-центр через группу UCD YATC, которой принадлежит специальная внутренняя линия (внутренняя линия UCD), назначенная для переводимого вызова ACD; CMS распределяет такой вызов автоматически.

**Переводимый вызов ACD (фиксированный режим)** всегда передается в call-центр через группу UCD ATC, которой принадлежит специальная внутренняя линия (внутренняя линия UCD), назначенная для переводимого вызова ACD, и которая соответствует группе агентов, получающей переводимый вызов.

После поступления переводимых вызовов ACD (автоматический/фиксированный режим) в call-центр управление ими осуществляется так же, как и управление вызовами ACD в CMS.

<Для KX-TD816/1232>

Внутренняя линия UCD должна находиться в состоянии “трубка снята”.

<Для KX-TD500>

Внутренняя линия UCD, являющаяся незанятой внутренней линией, на которой устанавливается режим DND, и назначенная переводимым вызовам ACD, должна входить в состав группы UCD в YATC.

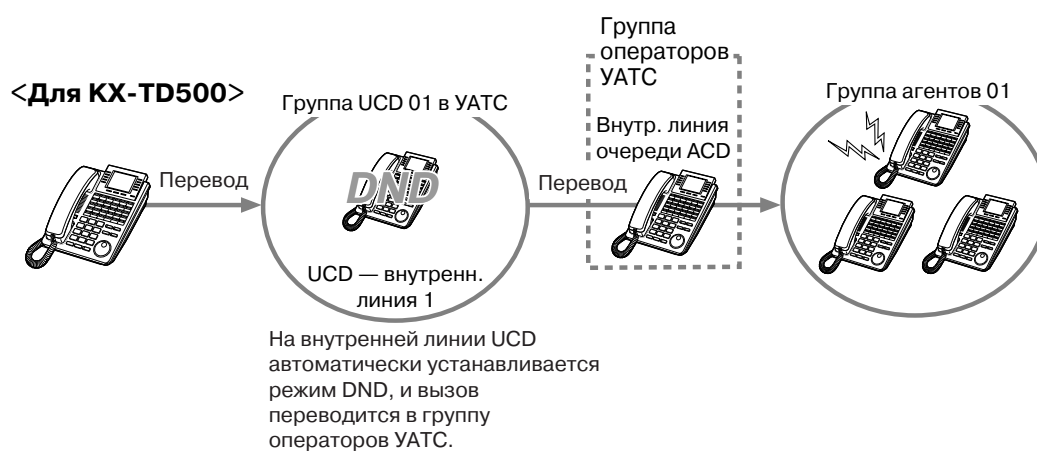
**Прежде чем установить параметры CMS, следует назначить указанные ниже элементы в YATC.**

**Для получения дополнительной информации см. Руководство по установке.**

**Для получения дополнительной информации о программировании YATC обратитесь к дилеру.**

<Для KX-TD816/1232>





В строке меню выберите **Установки** → **Система**. Появляется экран Настройка.  
Щелкните на закладке **Переводимые вызовы ACD**.

Настройка

Общие | **Переводимые вызовы ACD** | Язык

Переведенные вызовы ACD не поступают непосредственно на Внутр. № Очереди ACD.  
Переведенные вызовы ACD пересылаются другим абонентом АТС через Группу Внутренних абонентов на Внутр. № Очереди ACD .

Группа Агентов	UCD группа в АТС	Внутр. № в UCD группе
Авто	008	210
Отдел продаж	005	211
Сервисный отдел	006	212
Бухгалтерия	007	213
Group04		
Group05		
Group06		
Group07		
Group08		
Group09		
Group10		
Group11		
Group12		

Группа Агентов: Авто

UCD группа в АТС: 008

Внутр. № в UCD гр: 210

Да Применить Отменить

### **Примечание**

Для установки автоматического режима выберите **Авто** в окне списка Группа Агентов.



Описание каждого поля:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Группа Агентов	—	Автоматически выводится имя группы агентов, выбранной в окне списка Группа Агентов.
UCD группа в АТС	— (отсутствует)	<p>Автоматическое распределение переводимого вызова системой CMS или выбор <b>UCD-группы в АТС</b>, соответствующей группе агентов, в которую необходимо направлять переводимые вызовы ACD.</p> <p>Для направления переводимых вызовов ACD в call-центр следует выделить <b>группы UCD АТС</b>, назначаемые в этом поле.</p> <p><b>Установка переводимых вызовов ACD связана с программированием АТС. Для получения дополнительной информации обратитесь к дилеру</b> (см. " 3.1.2 Программирование АТС" в Руководстве по установке).</p>
Внутр. № в UCD группе	Любая доступная внутренняя линия (отсутствует)	<p>Выбор незанятой внутренней линии как <b>внутренней линии UCD</b>, которая принадлежит <b>UCD-группе в АТС</b>, выбранной в следующем поле.</p> <p>&lt;Для KX-TD816/1232&gt; Внутреннюю линию UCD следует физически подключить к УАТС. Подключенный телефонный аппарат должен находиться в состоянии "трубка снята".</p> <p>&lt;Для KX-TD500&gt; CMS автоматически устанавливает режим DND на внутренней линии UCD. Физически подключить внутреннюю линию следует в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KX-TD500 с РТ XDP</li> <li>• KX-TD500 с платами DLC или PLC</li> </ul> <p>В вышеупомянутых случаях требуется телефонный аппарат, подключенный к УАТС.</p> <p><b>Номер внутренней линии не должен использоваться в других целях в группе внутренних линий.</b></p>

◆ **Установка адресата для переводимых вызовов ACD:**

1. Выберите требуемую **группу агентов** в окне списка Группа Агентов. Имя выбранной группы агентов появляется в **Группа агентов**.
2. Введите данные.  
**UCD-группа в АТС и внутренняя линия UCD должны быть назначены для всех групп агентов.**  
**Внутренняя линия UCD должна быть назначена группе UCD в АТС; в противном случае переводимые вызовы ACD распределяются некорректно. За списком групп UCD в АТС и соответствующих внутренних линий UCD следует обратиться к дилеру.**

**Примечание**

Принадлежность внутренней линии UCD группе UCD в УАТС программируется на уровне УАТС.

3. Выполните одно из следующего:
  - Щелкните на кнопке **Применить** для обновления данных.
  - Щелкните на кнопке **Да** для обновления данных и закрытия экрана.
  - Щелкните на кнопке **Отменить** для отмены установок и закрытия экрана.

### 3.1.4 Установка номера DDI/DID.

В этом разделе описано распределение вызовов к конкретным местам назначения на основе их номеров DDI/DID (номера прямого набора). Можно назначить агента или группу агентов каждому индивидуальному номеру DDI/DID.

Для распределения вызовов с использованием таких номеров DDI/DID выберите все внешние линии, используемые в CMS, и **назначьте внешнюю линию конкретной группе агентов** на экране “Назначение Внешн. лин.” (см. “3.1.5 Назначение номера внешней линии”).

В строке меню выберите **Установки** → **Внешняя линия**.

Внешние линии

Назначение DDI/DID | Назначение Внеш. лин.

Выберите Группы Агентов для распределения звонков на основе номеров прямого набора (DDI/DID).

Номер DDI/DID	Место назначения	Уровень
0163381001	Отдел продаж	1
0163381002	Сервисный отдел	1
0163381003	Бухгалтерия	1

Номер DDI/DID: 0163381003

Группа Агентов: Бухгалтерия

Предпочитаемый: Нет

Уровень приоритета: 1 [максимум 9]

Изменить Удалить

Закреть

Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Номер DDI/DID	До 30 цифр (Нет)	<p>Указывает номер DDI/DID для каждого агента или группы агентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Прямой входящий набор (DDI) — обеспечивает автоматическое направление входящих вызовов по линии ISDN конкретным местам назначения.</li> <li>Прямой входящий набор (DID) — обеспечивает автоматическое направление входящих вызовов конкретным местам назначения в соответствии с номерами абонента, посылаемыми с центральной станции.</li> </ul> <p><b>Вызовы без номеров DDI/DID распределяются на основе назначаемых номеров внешних линий</b> (подробную информацию см. в разделе "3.1.5 Назначение номера внешней линии").</p>
Группа агентов	Любая группа (Имя первой группы агентов)	Указывает группу агентов, которой посылаются вызовы с номерами DDI/DID, указанными в поле <b>Номер DDI/DID</b> .
Предпочитаемый	Любой агент (Нет)	Указывает агента, которому посылаются вызовы с номером DDI/DID, указанным в поле <b>Номер DDI/DID</b> . Установка доступна только в том случае, если агент отнесен к назначенной группе агентов.
Уровень приоритета	1-9 (1)	Указывает приоритетный порядок вызовов. Если несколько вызовов, распределенных одному агенту или группе агентов, находятся на ожидании в очереди ACD, то первым ответят на вызов, номер DDI/DID которого был назначен на самом высоком уровне (от 9 до 1, от самого высокого до самого низкого).

#### ◆ Назначение нового номера DDI/DID

1. Укажите установку.

2. Нажмите на кнопку **Добавить**. Введенные данные добавляются в базу данных DDI/DID и отображаются как последние значения в окне списка DDI/DID.  
**После добавления кнопка Добавить изменяется на кнопку Изменить.**

---

**◆Изменение существующих данных**

1. Выберите требуемый номер DDI/DID в окне списка DDI/DID. Поля (**Номер DDI/DID**, **Группа агентов**, **Предпочитаемый** и **Уровень приоритета**) отражают текущие данные.
2. Измените требуемые данные.
3. Нажмите на кнопку **Изменить**. Данные изменяются и отображаются в окне списка DDI/DID.

**◆Удаление существующих данных**

1. В окне списка DDI/DID выберите номер DDI/DID, который следует удалить.
2. Нажмите на кнопку **Удалить**. Выбранные данные будут удалены.

**Примечание**

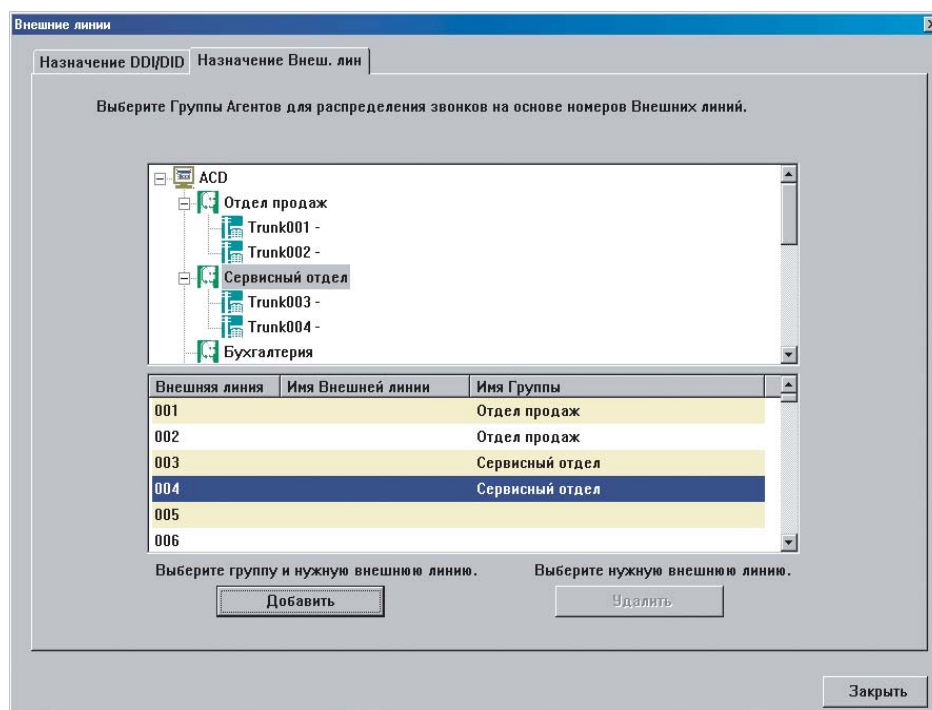
Для распределения вызовов с использованием запрограммированных номеров DDI/DID важно дать команду CMS распознать эти номера. Поэтому на экране "Назначение Внешн. лин." следует указать, что внешние линии способны к обработке вызовов с информацией DDI/DID (более подробная информация содержится в разделе "3.1.5 Назначение номера внешней линии").

### 3.1.5 Назначение номера внешней линии

В этом разделе описано, как назначить номер внешней линии требуемой группе агентов; при назначении без использования номеров DDI/DID вызовы распределяются конкретной группе агентов на основе указанного номера внешней линии.

Для распределения вызовов с использованием только их номеров DDI/DID выберите все внешние линии, используемые в CMS, и **назначьте внешнюю линию конкретной группе агентов**.

В строке меню выберите **Установки** → **Внешняя линия**. Нажмите на кнопку **Назначение внешней линии**.



#### **Примечание**

При соединении с KX-TD816/1232 номер из 3 цифр внешней линии в окне означает номер СО (например, 001=CO01).

#### **Назначение внешней линии конкретной группе агентов**

Если нужно назначить номер внешней линии конкретной группе агентов, выполните следующее:

#### **Примечание**

Чтобы обеспечить то, что все вызовы (включая незарегистрированные вызовы DDI/DID) достигнут того или иного места назначения, рекомендуется всегда назначать какую-либо группу каждой внешней линии.

1. Выберите соответствующие элементы в следующих окнах:
  - группу агентов (на экране дерева внешних линий ACD)
  - номер внешней линии (в нижнем окне)
2. Нажмите на кнопку **Добавить**. Данные внешней линии обновляются. Имя и номер группы агентов появляются рядом с соответствующей линией в нижнем окне; выбранная внешняя линия появится под выбранной группой агентов на экране дерева внешних линий ACD.

#### ◆ **Изменение назначения внешней линии**

1. В нижнем окне выберите номер внешней линии, который будет назначен другой группе агентов.
2. На экране дерева внешних линий ACD выберите номер группы, в которую следует переместить выбранный номер внешней линии.
3. Нажмите на кнопку **Добавить**. Номер внешней линии на экране дерева внешних линий ACD переместится, и имя группы в нижнем окне изменится на вновь назначенное.

#### ◆ **Удаление назначенной внешней линии**

1. Выберите внешнюю линию, которую следует удалить, на экране дерева внешних линий ACD.
2. Нажмите на кнопку **Удалить**. Выбранная внешняя линия будет удалена.

### **Напоминание**

Для назначения внешней линии особой группе агентов, запрограммируйте АТС так, чтобы внешняя линия достигла внутренней линии в очереди ACD.

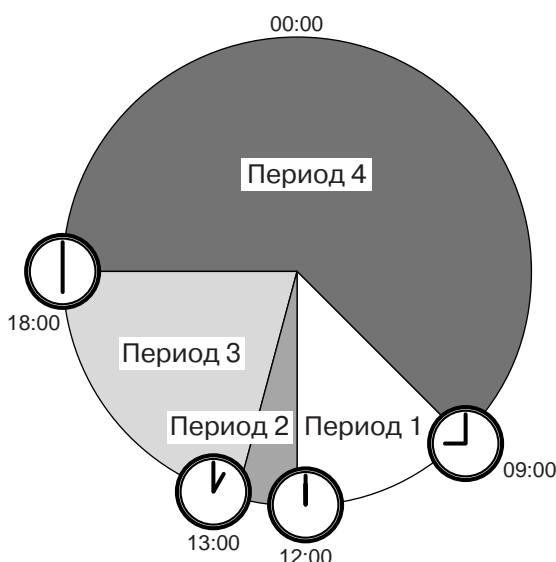
## 3.2 До управления агентами

### 3.2.1 Конфигурирование группы агентов

В данном разделе описано, как конфигурировать определенные группы агентов. В конфигурацию можно включить максимум 16 групп агентов, для каждой из которых требуется отдельная установка.

Каждая группа агентов может устанавливать собственные шаблоны распределения вызовов и приветственных сообщений, разделив день максимально на 6 **часовых поясов** (24-часовой период).

В данном руководстве это называется установкой **периода**.



В строке меню выберите **Установки**→ **Группа**.

Группы

Отдел продаж | Сервисный отдел | Бухгалтерия | Group04 | Group05 | Group06 | Group07 | Group08 | Group09 | Group10

☒ Действующая

Имя Группы:

Время резюме:  Сек(0сек - 3600сек)

Цепочки Сообщений...

	Время начала	Распределение	Сообщения	Время	Резервная Группа
<input checked="" type="checkbox"/> Период 1	09 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Сервисный от
<input checked="" type="checkbox"/> Период 2	12 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Нет
<input checked="" type="checkbox"/> Период 3	13 : 00	ДольшеСвобо	A	60 Сек	Сервисный от
<input checked="" type="checkbox"/> Период 4	18 : 00	Нет	B	60 Сек	Нет
<input type="checkbox"/> Период 5	00 : 00	Нет	Нет	60 Сек	Нет
<input type="checkbox"/> Период 6	00 : 00	Нет	Нет	60 Сек	Нет

Выходные: Вс Пн Вт Ср Чт Пт Сб

Распределение: Нет

Сообщения: C

Время: 60 Сек

Резервная Группа: Нет

Да Применить Отменить



Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Действующая	(отмечено)	Если это поле отмечено, группа агентов активизируется в call-центре. Если группу агентов следует сделать неактивной в call-центре, снимите отметку в этом поле. Если поле не отмечено, при нажатии на кнопку Применить все зарегистрированные агенты выводятся из системы.
Имя Группы	До 20 знаков (Group01)	Указывает имя группы агентов, которое отображается в окне просмотра в виде дерева на экране "Управление ACD".  <b>Имя поля отражает введенное имя группы.</b>
Время резюме	0-3600 (0)	Указывает период времени (в секундах), зарезервированный для записи результатов агентами после каждого вызова. В течении <b>времени резюме</b> вызовы агенту не распределяются. В это время агент заполняет документы, делает заметки и готовится к следующему вызову. Агент может также ввести код результата. При указании значения <b>0</b> время резюме не предоставляется.  <b>При вводе кода результата резюме (см. "3.4.1 Установка кодов функций") время резюме автоматически заканчивается; агент готов принять вызовы.</b>
Периоды 1-6	—	Можно поделить сутки максимум на 6 периодов (24-часовой период) и указать шаблоны распределения вызовов и приветственные сообщения для каждого периода. Если поле отмечено, установка соответствующего периода активируется.  <b>Должен быть активирован по крайней мере 1 период.</b>
Время начала	00:00-23:59 (09:00)	Указывает время начала соответствующего периода.  <b>Время начала не может перекрываться.</b>

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Распределение	ДольшеСвобод /UCD/Нет (ДольшеСвобод)	<p>Указывает шаблон распределения вызовов для каждого периода. Существуют 3 опции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Свободен наиболее долгое время — следующий входящий вызов достигнет внутренней линии агента, в данный момент свободного наиболее долгое время. Таким образом, это приводит к лучшему использованию трудовых ресурсов.</li> <li>UCD (Равномерное распределение вызовов) — распределяет входящие вызовы среди агентов внутри группы агентов без учета свободного времени.</li> <li>Нет — ни один агент в группе не может отвечать на входящие вызовы. Если все агенты на указанном распределении заняты, или выбрано "Нет":               <ol style="list-style-type: none"> <li>Воспроизводится указанное сообщение.</li> <li>Когда время переполнения закончится, вызов будет переведен <b>в группу переполнения</b>.</li> <li>Когда <b>таймер РезервВн</b> закончится, вызов передается на резервную внутреннюю линию (см. "3.1.2 Установка системных параметров").</li> </ol> </li> </ul>
Сообщения	Нет, A-Z (Нет)	<p>Указывает сообщение, воспроизводимое во время ожидания вызова в очереди ACD для каждого периода.</p> <p><b>Для установления последовательности сообщений нажмите на кнопку Цепочки сообщений..., чтобы вывести экран Сообщения.</b> Подробную информацию см. в разделе "3.2.2 Установка потока сообщений".</p>
Время	10-3600 (10)	Указывает период времени (в секундах), в течении которого вызов должен находиться в очереди ACD до передачи в <b>резервную группу</b> для каждого периода.
Резервная Группа	Любая группа (Нет)	<p>Указывает группу агентов, в которую передается вызов, если <b>время</b> истечет во время ожидания в очереди ACD, для каждого периода.</p> <p><b>Если резервная группа не указана, вызов передается на резервную внутреннюю линию.</b> Подробную информацию см. в разделе "3.1.2 Установка системных параметров".</p>

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Выходные	Воскресенье - суббота (—)	Указывает желаемый день(дни) недели как выходной(ые).  <b>См. пункт "Рекомендуемая установка" в конце этого раздела.</b>

**Примечания**

- Когда телефон агента или резервная внутренняя линия принимают вызов, звонок будет продолжаться до тех пор, пока не истечет таймер возврата переведенного вызова АТС.
- Когда стоящий в очереди вызов с информацией OGM (речевого приветствия системы) передается в группу агентов, которая не назначила потока сообщений, автоматически будет воспроизводиться BGM1 (фоновая музыка), чтобы избежать паузы после того, как закончится воспроизведение OGM.

**◆ Установление шаблонов распределения вызовов группам агентов**

1. Нажмите на закладку требуемой группы агентов и введите данные.
2. Выполните одно из следующих действий:
  - Для обновления данных и установления другой группы агентов нажмите на кнопку **Применить**. Повторите шаги 1 и 2.
  - Для окончания установки нажмите на кнопку **Да**. Данные обновятся, и экран группы закроется.
  - Для отмены установки нажмите на кнопку **Отменить**. Экран группы закроется.

**◆ Рекомендуемая установка**

В нерабочее время и праздничные дни можно воспроизводить специальные сообщения, чтобы обеспечить вызывающих абонентов информацией относительно, например, рабочего времени станции (офиса) вместо распределения вызовов внутри группы агентов, как в обычное рабочее время.

Для применения этой установки выполните нижеприведенную процедуру:

1. Выполните одно из следующих действий:
  - Для установки сообщения на нерабочее время:  
Укажите время начала нерабочего периода в соответствующем поле **Время начала** для требуемого периода 1-6 и включите установку, отметив соответствующую кнопку-флажок (**Период 1-6**).
  - Установка сообщения на праздничный день:  
Укажите желаемые день (дни) недели как праздник(и) в поле **Выходные**.
2. Установите параметры **Распределение** и **Резервная группа** на **"Нет"** и выберите требуемый тип сообщения (**A-Z**) в поле **Сообщения**.
3. Нажмите на кнопку **Да** или **Применить**.

◆ **Рекомендуемая установка системы речевой почты на внерабочее время.**

Для очень небольшого офиса сообщения OGM, возможно, достаточно, но для большинства офисов рекомендуется использование системы речевой почты Panasonic для обработки вызовов во внерабочее время. Можно предусмотреть разнообразные ответы: (1) аудиоинформация для вызывающих абонентов в стиле доски объявлений, (2) обычные услуги записи голоса, (3) переадресация в офис службы безопасности и (4) переадресация вызова на факсимильные аппараты. Все эти ответы предоставляются службой обслуживания клиентов системы речевой почты.

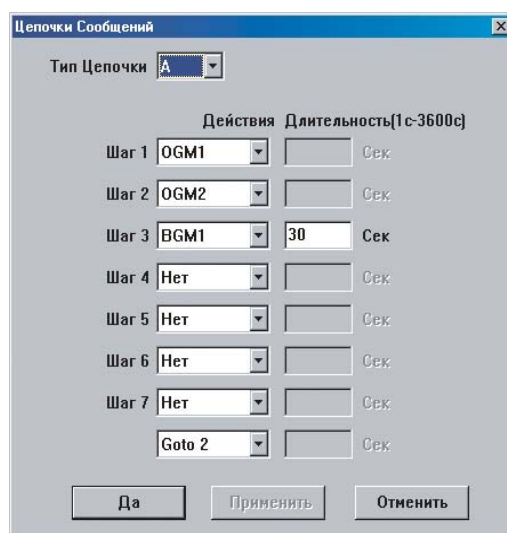
**Процедура**

- 1.** Выполните процедуру: "Рекомендуемая установка OGM (речевого приветствия системы) на внерабочее время", за исключением установки группы переполнения в "РезервВн".
- 2.** Соедините систему речевой почты с **резервной внутренней линией**.
- 3.** Запрограммируйте порт системы речевой почты для обслуживания клиентов.
- 4.** Программирование системы речевой почты для тех или иных требуемых услуг осуществляется дилером.  
Так как существует 100 меню обслуживания клиентов, при желании можно иметь 100 досок объявлений, а также делать записи на любом желаемом языке. Каждой клавише клавиатуры телефона можно назначить свой язык.

### 3.2.2 Установка потока сообщений

В этом разделе описана установка 26 шаблонов (A-Z) потоков сообщений. Каждый поток сообщений может иметь до 7 шагов установления соединений (см. таблицу ниже) особой продолжительности времени. Поток сообщений определяет, какое приветственное(ые) сообщение(я) и/или музыку будут слышать во время ожидания в очереди ACD удерживаемые вызывающие абоненты.

В строке меню выберите **Установки** → **Поток сообщений**.



Пример потока сообщений

Шаг 1	OGM1: Здравствуйте. Это Panasonic".
Шаг 2	OGM2: "К сожалению, все наши агенты сейчас недоступны. Пожалуйста, не вешайте трубку. Благодарим Вас".
Шаг 3	BGM1: (30 секунд)
(Нижняя рамка)	Goto 2: Возвращается к шагу 2 и повторяется, пока на вызов не ответят или вызов не будет переадресован.

Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Тип Цепочки	A-Z (A)	Устанавливает сообщения (A-Z).

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Действия	Нет, OGM 1-4 (8), BGM 1-2 (Нет)	<p>Устанавливает воспроизведение приветственного сообщения (OGM) или фоновой музыки (BGM), пока вызывающий абонент находится на удержании для каждого <b>шага 1-7</b>.</p> <p>Для назначения номера OGM кнопка-флажок Использование OGM (речевого приветствия системы) должна быть отмечена на экране "3.1.2 Установка системных параметров". Длительность воспроизведения OGM зависит от продолжительности записи.</p> <p><b>Максимальное число доступных OGM зависит от модели АТС.</b> (Подробную информацию см. в разделе "1.1.3 Конфигурация системы").</p>
Длительность	1-3600 (—)	<p>Указывает период времени (в секундах), в течении которого вызывающий абонент будет слышать фоновую музыку, если <b>BGM1</b> или <b>BGM2</b> выбраны в качестве того или иного шага.</p> <p><b>В случае выбора OGM "Длительность воспроизведения" недоступна.</b></p>
(Нижняя рамка)	Нет, Goto 1-7, OGM, BGM, Вывод (Нет)	<p>Можно также указать установку в поле в нижней части экрана:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет — останавливает поток сообщений; вызов остается в очереди ACD до получения ответа или переадресации.</li> <li>• Goto 1-7 — возвращает сообщение на указанный шаг; сообщения повторяются до ответа или перевода вызова.</li> <li>• OGM — воспроизводит выбранное приветственное сообщение (OGM) до ответа или переадресации вызова.</li> <li>• BGM — воспроизводит выбранную BGM до ответа или перевода вызова; следует также указать время воспроизведения в поле Длительность.</li> <li>• Вывод — разъединяет вызов.</li> </ul>

**Примечания**

- Для применения OGM следует активировать их использование. См. "3.1.2 Установка системных параметров". Нажмите на кнопку "Использование OGM" и выберите номер порта.

- Если OGM указано в конце последовательности шагов, и в нижней рамке отсутствуют указания, автоматически воспроизводится BGM1, чтобы избежать паузы после того, как закончится воспроизведение OGM.

### ◆ Установка шаблона потока сообщений

1. Выберите сообщение в поле **Тип Цепочки**.
2. Выберите сообщение или фоновую музыку для воспроизведения для **шага 1-7**.  
При выборе **BGM1** или **BGM2** следует также указать время воспроизведения в поле **Длительность** воспроизведения BGM для вызывающего абонента.
3. Выполните одно из следующих действий:
  - Для установки другого **типа цепочки** нажмите на кнопку **Применить**. Поток сообщений будет зарегистрирован. Повторите шаги 1-3.
  - Для окончания установки нажмите на кнопку **Да**. Установка обновится, и экран потока сообщений закроется.

### Примечание

Можно записывать и воспроизводить OGM при использовании РТ.

Запись:

1. Снимите трубку.
2. Наберите **номер функции\*** и **номер OGM**.
3. Запишите сообщение.
4. Нажмите на кнопку **Сохранить**. Можно прослушать записанное сообщение. Положите трубку.

Воспроизведение:

1. Трубка поднята.
2. Наберите **номер функции\*** и **номер OGM**. Можно прослушать сообщение.
3. Положите трубку.

\* Номера функций были установлены при программировании АТС.  
Проконсультируйтесь с дилером относительно номеров функций.

### 3.2.3 Регистрация агента

В данном разделе описана регистрация нового агента, а также удаление/изменение существующих данных.

**Если руководителем уже установлен код авторизации и пароль, эта информация автоматически регистрируется на экране “Данные агента”.**

В строке меню выберите **Функции** → **Управление агентами**. Нажмите на кнопку **Новый агент** на экране Управление агентами.

Данные Агента

Имя Агента: Алекс \* ☐ Руководитель

Код Агента: 2001 \* [Только цифры]

Пароль: \*\*\*\* [Только цифры]

Подтвердить: \*\*\*\* [Только цифры]

Полное имя: Александр Иванов \*

\* Этот параметр должен быть определен.

Заданный Вн. №: 108 Текущий Вн. №:

Заданная: Сервисный отдел Текущая:

Информация: Отвечает за Телекоммуникационную продукцию

Дата регистрации:

Дата обновления:

Добавить Обновить Удалить Заккрыть

Описание полей:

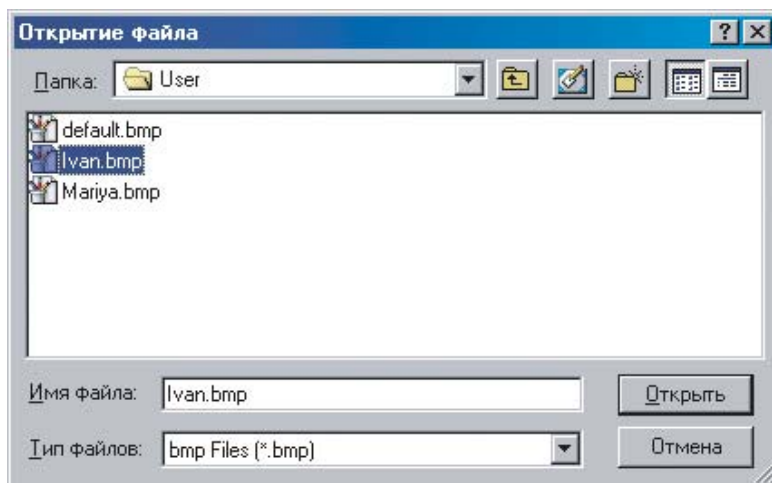
Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Имя Агента	До 20 символов (Нет)	Указывает имя или мнемоническое имя агента.  <b>Указанное имя появится в окне просмотра в виде дерева на экране “Управление ACD”</b> (см. раздел “4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра” для получения дополнительной информации).



Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Руководитель	—	Наделяет агента правами руководителя. <b>Агент с правами руководителя может управлять CMS (начало работы и выход из CMS; производить вход в систему как руководитель) посредством ввода кода агента (пароль может требоваться или нет)</b> (подробную информацию см. в разделе "2.1.1 Запуск CMS").
Код Агента	До 5 цифр (Нет)	Указывает <b>Код Агента</b> , вводимый, когда агент входит в систему или выходит из нее (см. "6.2.1 Краткое руководство").
Пароль	До 5 цифр (Нет)	Указывает пароль агента, вводимый при входе агента в систему. Символ "*" появляется вместо каждой введенной цифры. <b>Можно также зарегистрироваться в группе агентов без указания пароля.</b>
Подтвердить	До 5 цифр (Нет)	Используется для подтверждения пароля. Символ "*" появляется вместо каждой введенной цифры.
Полное имя	До 50 символов (Нет)	Указывается полное имя агента.
Заданный Вн. №	Любая доступная внутренняя линия (Нет)	Указывает номер внутренней линии, к которой подключается агент, если не указано иное.
Заданная	01-16 (Нет)	Указывает группу агентов, которой назначен агент, если не указано иное.
Текущий Вн. №	—	Отображает номер внутренней линии, к которой подключен агент в настоящее время.
Текущая	—	Отображает группу агентов, которой назначен агент в настоящее время.
Информация	До 252 знаков (Нет)	Указывается дополнительная информация относительно агента.
Дата регистрации	—	Отображает дату, на которую впервые зарегистрированы данные агента.
Дата обновления	—	Отображает дату, на которую существующие данные были изменены последний раз.
Портрет	—	Указывает файл с изображением агента (файл BMP/JPG). Если файл с изображением не указан, временно указывается значение по умолчанию файла с изображением CMS.

### ◆ **Регистрация нового агента**

1. Укажите установку.
2. Выполните следующие действия:
  - Для указания файла портрета агента:
    - 1) Нажмите на кнопку **Портрет**.



- 2) Укажите файл изображения (файл BMP или JPG) и нажмите на кнопку **Открыть**. Выбранное изображение будет отображено в окне **Портрет**.
3. Нажмите на кнопку **Добавить**. Данные будут добавлены в базу данных агента.

**Максимальное число агентов, которые могут быть зарегистрированы в системе, зависит от присоединенной АТС** (подробную информацию см. в разделе "1.1.3 Конфигурация системы").

### ◆ **Редактирование существующих данных агента**

1. Откройте запись требуемого агента.
2. Измените требуемые данные и нажмите на кнопку **Обновить**.  
**Данные агента, находящегося в системе, изменять нельзя.**

### ◆ **Удаление данных существующего агента**

1. Откройте запись требуемого агента.
2. Нажмите на кнопку **Удалить**.  
**Данные агента, находящегося в системе, удалить невозможно.**

## 3.3 Регистрация клиента

### 3.3.1 Установка информации о клиенте

Код клиента – это ключ для управления базой данных клиента.

В данном разделе описан ввод данных новых клиентов в базу. В базе данных можно легко найти требуемую запись по имени клиента, коду клиента или номеру телефона; а также изменить или удалить существующие данные. Базу данных заказчика можно использовать для сбора информации о вызове и ее отражении на экране Информация о вызове (подробную информацию см. в разделе "4.1.7 Экран "Информация о вызове"").

В строке меню выберите **Функции** → **Клиенты**. Нажмите на кнопку **Новый Клиент** на экране "Клиенты".

The screenshot shows a 'Customer Properties' window with the following fields and controls:

- Customer Name:** Advanced Telecom Systems Limited. A 'Find' button is to the right.
- Customer ID:** 100105. A 'Find' button is to the right.
- Tel:** 01753400201. A 'Find' button is to the right.
- A note below the Tel field: '\* This parameter must be specified.'
- Fax:** 01753400202.
- Address:** 17 Rosewood Avenue, Port Town.
- Comments:** Certified Dealer.
- Initial Date:** (empty field)
- Update Date:** (empty field)
- Buttons at the bottom: Add, Update, Delete, and Close.

Описание полей:

**Приведенные ниже элементы могут быть экспортированы/импортированы в файле формата CSV** (подробную информацию см. в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов").

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Customer Name	До 50 знаков (None)	Указывает имя клиента. Также по этому полю можно производить поиск имени клиента.

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Customer ID	До 9 цифр (None)	Указывает код клиента. Также по этому полю можно производить поиск кода клиента.
Tel	До 30 цифр (None)	Указывает номер телефона клиента. Также по этому полю можно производить поиск номера телефона клиента.
Fax	До 30 цифр (None)	Указывает номер факса клиента.
Address	До 250 знаков (None)	Указывает адрес клиента.
Comments	До 128 знаков (None)	Предоставляет дополнительную информацию о клиенте.
Initial Date	—	Отображает дату первичного ввода данных клиента.
Update Date	—	Отображает дату, на которую данные клиентов обновлялись последний раз.

### ◆Регистрация данных клиента

1. Введите данные.
2. Нажмите на кнопку **Добавить**. Данные клиента будут добавлены в базу данных.
3. Выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы зарегистрировать данные другого клиента, повторите шаги 1 - 3.
  - Чтобы закончить регистрацию, нажмите на кнопку **Закреть**. Данные клиентов обновляются, экран данных клиента закрывается.

## ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

**Уже введенный код клиента нельзя отредактировать.  
(Это функция обеспечения безопасности).  
Будьте внимательны при работе с кодом клиента.**

### ◆ Поиск в базе данных

1. Выполните одно из следующих действий:

a) Для поиска по имени введите требуемое имя в поле **Customer Name**.

**Можно также производить поиск, вводя сначала один или несколько знаков требуемого имени.**

b) Для поиска по коду выполните одно из следующих действий:

- Укажите определенный код в поле **Customer ID** для поиска одного клиента.
- Укажите диапазон кодов в поле **Customer ID** для поиска клиентов, коды которых находятся в пределах указанного диапазона. Чтобы указать диапазон, введите через дефис (-) два кода, являющихся началом и концом диапазона.

**Например, чтобы найти клиентов, коды которых находятся в диапазоне от 50 до 999, введите: 50-999.**

c) Чтобы произвести поиск по телефонному номеру, введите требуемый номер телефона в поле **Tel**.

**Можно также выполнять поиск, вводя сначала одну или несколько цифр требуемого номера телефона.**

2. Нажмите на кнопку **Find (Искать)**.

Соответствующая запись будет показана на экране.

### ◆ Редактирование данных клиента

1. Введите **имя клиента**, **код клиента** или **телефон** требуемого клиента в соответствующих полях, и нажмите на кнопку **Find (Найти)**.

Соответствующая запись будет показана на экране.

2. Введите новую информацию (за исключением кода клиента) и нажмите на кнопку **Update (Обновить)**.

### ◆ Удаление данных клиента

1. Укажите данные, которые следует удалить.

2. Нажмите на кнопку **Удалить**. Выбранные данные будут удалены.

### ◆ Автоматическая регистрация новой информации о клиенте

Отметьте поле **Автоматическая регистрация данных клиентов** на экране Система. База данных клиента автоматически создаст новый код клиента и зарегистрирует его в базе данных, также как и имя клиента и номер телефона (см. "3.1.2 Установка системных параметров" для пользования этой функцией).

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ**  
**Значение по**  
**умолчанию отмечено.**

## 3.4 Установка дополнительных опций

### 3.4.1 Установка кодов функций

Экран Свойства кода показывает коды доступа к функциям, которые агенты или руководитель вводят со своих телефонов. (Подробные инструкции о том, как использовать телефон, см. в разделе "6.2.1 Краткое руководство".) Агент может ввести код результата в течение времени резюме.

В строке меню выберите **Установки** → **Дополнительно**.

Дополнительно

Коды SMS Вид экрана Формат печати

Коды доступа к функциям

Вход 10 Вход в Группу 12 Режим "Перерыв" 20

Выход 11 Выход из Группы 13 Агент активен 21

Коды результата для Резюме (в Протокол Звонков)

Код	Описание	Код	Описание
Результат 1 50	OK	Результат 6 55	Неудачно
Результат 2 51	NG	Результат 7	
Результат 3 52	В работе	Результат 8	
Результат 4 53	Закрето	Результат 9	
Результат 5 54	Завершен	Результат 10	

Да Применить Отменить

#### ◆◆ Пояснение кодов доступа к функциям

Описание полей

**Нельзя изменять коды доступа к функциям.**

Поле	Код	Описание
Вход	10	Применяется для входа в группу агентов, установленную по умолчанию.
Выход	11	Применяется для выхода из группы агентов, установленной по умолчанию.
Вход в Группу	12	Применяется для входа в конкретную группу агентов.
Выход из Группы	13	Применяется для выхода из конкретной группы агентов.

Поле	Код	Описание
Режим "Перерыв"	20	Применяется для ввода режима перерыва. Находясь в режиме перерыва, агент может отказаться от всех входящих вызовов.  <b>Время, в течение которого агент находится в режиме перерыва, включается во время входа в систему.</b>
Агент активен	21	Применяется для выхода из режима перерыва. Агент снова может принимать входящие вызовы.

### ◆◆ Назначение кодов результата для резюме

Описание полей:

**Коды результата могут быть настроены для пользователя.**

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Код 1-10	50-98 (Нет)	Задается код, который агенты вводят с телефона для сохранения результатов вызова после каждого разговора. Введение особого <b>кода результата</b> выводит соответствующее ему <b>описание</b> на экран протокола звонков (дополнительную информацию см. в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов").  <b>Время резюме автоматически заканчивается после ввода кодов результата для резюме</b> (дополнительно см. раздел "3.2.1 Конфигурирование группы агентов").
Описание 1-10	До 8 знаков (Нет)	Приводится <b>описание</b> соответствующего <b>кода результата</b> ; <b>описание</b> выводится на экран протокола звонков (дополнительную информацию см. в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов").

◆ **Конфигурирование кодов результата для резюме**

**1.** .Введите данные.

**2.** Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите на кнопку **Применить** для обновления данных.
- Нажмите на кнопку **Да** для обновления данных и закрытия экрана “Дополнительно”.
- Нажмите на кнопку **Отменить** для отмены внесенных изменений и закрытия экрана “Дополнительно”.

**Примечание**

Существующий протокол звонков не обновляется, если описания кодов результата были изменены.



### 3.4.2 Настройки изображения

В данном разделе описывается настройка формата отображения основного экрана. Можно указать размеры отображения (крупные или мелкие значки) каждого счетчика вызовов (Входящие вызовы, Отвеченные вызовы, Ожидающие вызовы, Потерянные звонки, Ожидание среднее, Ожидание (max), Ср Время Разговора, Вызовы "Не ACD" и Неправильные вызовы). Каждому счетчику можно также назначить пороговое значение.

В строке меню выберите **Установки** → **Дополнительно**. Нажмите на закладку **Виды экрана**.

Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Порог	До 5 цифр (50)	Для каждого счетчика задается пороговое число (число вызовов для счетчиков вызовов; время в секундах для счетчиков времени).  <b>Если общее значение (то есть число вызовов или отрезок времени) превышает указанное пороговое значение, то цвет фона счетчика меняется на красный.</b>

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Большой	Все счетчики (Входящие вызовы, Отвеченные вызовы, Ожидающие вызовы и Потерянные звонки)	Указывает счетчики, крупно отображаемые на основном экране.  <b>4 счетчика всегда отображаются крупно, полностью.</b>
Малый экран	Все счетчики (Ожидание среднее, Ожидание (max), Ср Время Разговора, Вызовы "Не ACD" и Неправильные вызовы)	Указывает счетчики небольшого размера, отображаемые на основном экране.  <b>5 счетчиков всегда отображаются мелко.</b>
Название	До 20 символов (имя соответствующего счетчика)	Название каждого счетчика указывается при отображении на основном экране. По умолчанию название отражает имя счетчика.

### ◆ Установка формата отображения

1. Задайте установку.

2. Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите на кнопку **Применить** для обновления данных.
- Нажмите на кнопку **Да** для обновления данных и закрытия экрана "Дополнительно".
- Нажмите на кнопку **Отменить** для отмены сделанных изменений и закрытия экрана "Дополнительно".

### 3.4.3 Установка формы протокола

В этом разделе описывается установка формата протокола звонков. Можно выбирать элементы, которые нужно вывести на бумагу, а также изменять ширину столбца, заданием максимального числа букв в строке, помещающихся в формате листа используемой бумаги. Возможна установка ориентации печати на книжную или альбомную (о распечатке отчетов см. раздел "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов").

В строке меню выберите **Установки** → **Дополнительно**. Нажмите на закладку **Формат печати**.

Печатать	Колонка	Печатать	Колонка
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Дата/Время	4	<input checked="" type="checkbox"/> 8. CLIP/CID	10
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Статус	10	<input checked="" type="checkbox"/> 9. DD/DID	10
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Агент	10	<input type="checkbox"/> 10. Звонил	8
<input checked="" type="checkbox"/> 4. Группа	7	<input checked="" type="checkbox"/> 11. Ожидание	8
<input type="checkbox"/> 5. Внутр. №	10	<input checked="" type="checkbox"/> 12. Разговор	8
<input checked="" type="checkbox"/> 6. Клиент	15	<input checked="" type="checkbox"/> 13. Удержание	8
<input type="checkbox"/> 7. Код Клиента	8	<input checked="" type="checkbox"/> 14. Результат	6

Ориентация печати

☐ Книжная

☒ Альбомная

Просмотр

Да Применить Отменить

Описание полей:

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Кнопка-флажок Печатать	Нет	Указываются элементы, которые нужно вывести на бумагу. Подробную информацию о каждом элементе см. в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов".

Поле	Параметр (значение по умолчанию)	Описание
Колонка	1-99 (—)	При указании максимального числа букв в строке указывается ширина столбца (подробную информацию о каждом элементе см. в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов").  <b>Параметры каждой колонки см. в приведенном выше образце отображения на дисплее.</b>
Ориентация печати	Книжная/ Альбомная (Альбомная)	Задается ориентация печати.
Просмотр	(—)	Подтверждает формат протокола звонков.

### ◆ Установление формата протокола звонков

1. Задайте установку.
2. Нажмите на кнопку **Просмотр** для подтверждения формата протокола звонков.
3. Выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите на кнопку **Применить** для обновления данных.
  - Нажмите на кнопку **Да** для обновления данных и закрытия экрана "Дополнительно".
  - Нажмите на кнопку **Отменить** для отмены внесенных изменений и закрытия экрана "Дополнительно".

## ***Раздел 4***

# ***Эксплуатация CMS***

## 4.1 Управление CMS

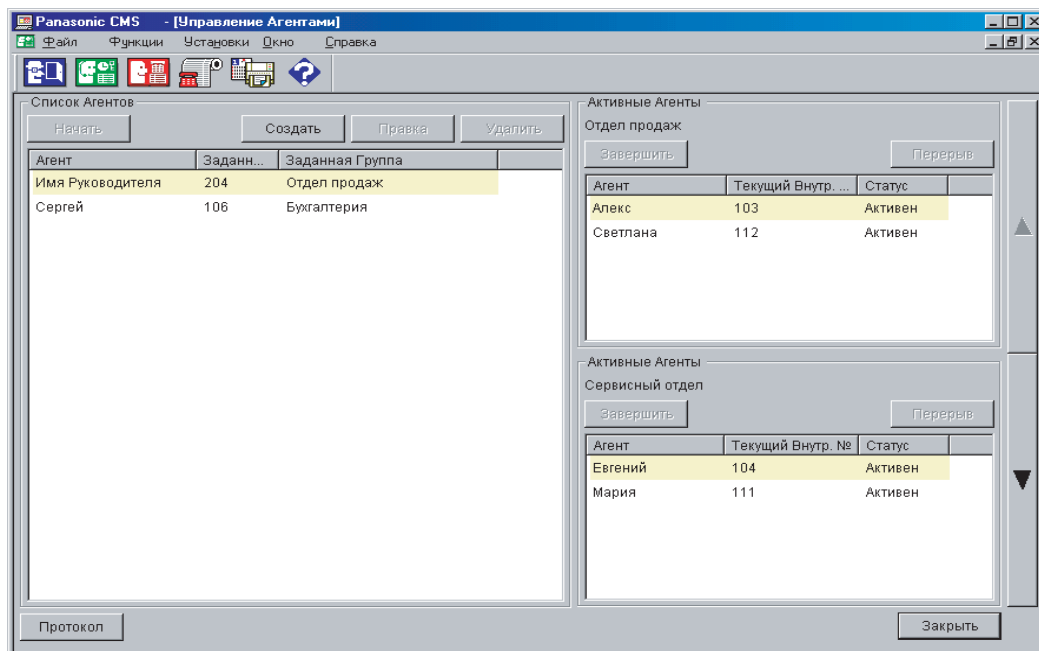
### 4.1.1 Управление агентами

С помощью экрана “Управление Агентами” можно управлять входом или выходом агентов из конкретной группы агентов. .

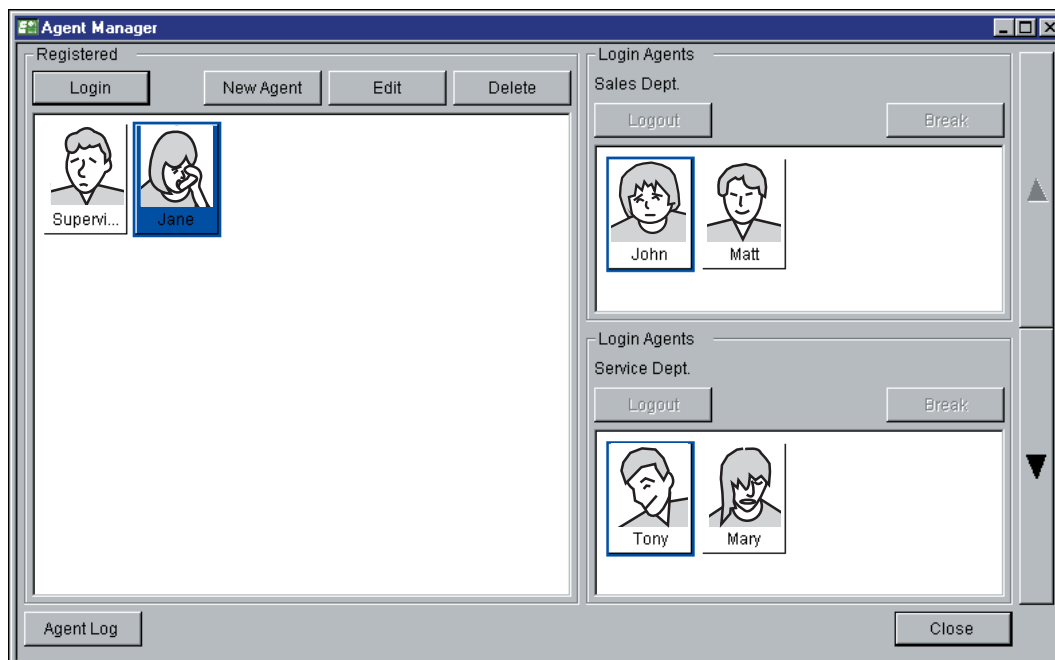
**Перед тем, как использовать экран “Управление Агентами”, необходимо зарегистрироваться в системе.** Подробную информацию см. в разделе “2.1.1 Запуск CMS”.

В строке меню выберите **Функции → Управление Агентами**. Существуют два формата отображения: список и значки (об изменении формата отображения см. раздел “3.1.2 Установка системных параметров”).

#### Экран “Управление Агентами” - список



## Экран “Управление Агентами” - значки

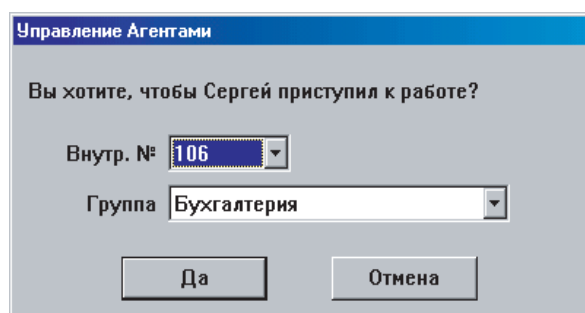


Описание окон:

Окно	Описание
Список Агентов	Отображает агентов, в настоящее время вышедших из группы (вместе с соответствующими номерами внутренних линий и именами групп агентов по умолчанию).
Активные агенты	Отображает зарегистрированных в настоящее время агентов (наряду с соответствующими номерами внутренних линий и состоянием).

◆ **Вход агента в конкретную группу**

1. Выберите требуемого агента для входа в окне “Список Агентов”.
2. Нажмите на кнопку **Вход в систему**. Для выбранного агента появляется диалоговое окно с его внутренним номером и именем группы по умолчанию.



**3. Выполните одно из следующих действий:**

- Вход агента в группу агентов по умолчанию  
Нажмите на кнопку **Да**. Агент занимает внутреннюю линию и входит в группу агентов по умолчанию.
- Вход агента в группу агентов не по умолчанию (например, временное назначение агента в некомплектованную секцию)  
**1) Выберите требуемый внутренний номер в поле Внутр. № и группу агентов в поле Группа.**  
***Следует выбрать незанятую внутреннюю линию внутри группы агентов. Если внутренняя линия уже используется, появляется диалоговое окно сообщения об ошибке.***  
**2) Нажмите на кнопку Да.** Агент занимает указанную внутреннюю линию и входит в группу агентов.

Выбранный агент перемещается из окна “Список Агентов” в соответствующее окно “Активные Агенты”.

**Примечания**

- Один агент может входить только в одну группу агентов.
- После регистрации агента в системе экран “Агенты”, соответствующий данному агенту, начинает контролировать в реальном времени статус обслуживания вызовов (подробности приведены в разделе “4.1.6 Экран “Агенты””).
- Несмотря на то, что осуществлять можно вход в систему/выход из системы одного агента так часто, как требуется, экран агента инициализируется при каждом выходе агента из системы; записанные протоколы не инициализируются (подробную информацию см. в разделе “4.2.1 Подтверждение протокола вызовов”).
- Максимальное число агентов, одновременно зарегистрированных в системе, зависит от подсоединенной АТС и модели CMS (см. “1.1.3 Конфигурация системы”).

**◆ Выход агента из конкретной группы агентов:**

- 1.** Выберите агента, выход которого из окна “Активные Агенты” нужно осуществить.
- 2.** Нажмите на кнопку **Выход из системы**. Появляется диалоговое окно подтверждения.
- 3.** Нажмите на кнопку **Да**.  
Выбранный агент перемещается из окна “Активные Агенты” в окно “Список Агентов”.

**Примечание**

Зарегистрированный агент автоматически выводится из системы и вводится в систему во время обнуления ACD.

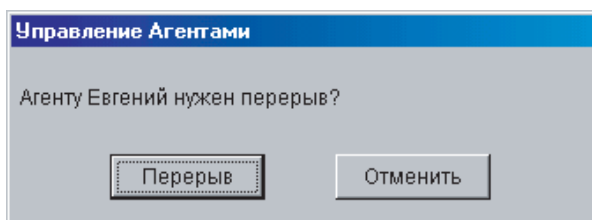


### ◆ Вход агента в режим перерыва

Можно осуществить вход требуемого агента в режим перерыва для отказа от входящих вызовов (например, когда агенты оставляют рабочие места на короткий период времени); в режиме перерыва агенты по-прежнему зарегистрированы в CMS.

**Время, в течение которого агенты находятся в режиме перерыва, в соответствующих отчетах учитывается как время сеанса** (подробности приведены в разделе "5.1.1 Тип отчета").

1. Выберите агента для перевода в режим перерыва в окне "Активные Агенты".
2. Нажмите на кнопку **Перерыв** в окне "Активные Агенты".

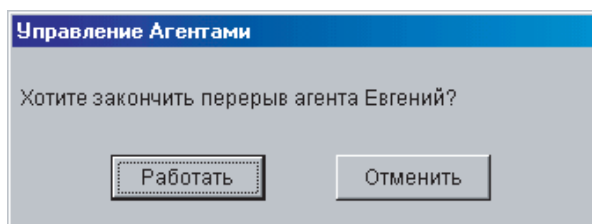


3. Нажмите на кнопку **Перерыв**. Значок выбранного агента изменится соответственно в окне просмотра в виде дерева на экране управления ACD (подробности приведены в разделе "4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра").

### ◆ Выход агента из режима перерыва

Агент снова может принимать входящие вызовы.

1. Выберите агента в режиме перерыва в окне "Активные Агенты".
2. Нажмите на кнопку **Перерыв** в окне "Активные Агенты".



3. Нажмите на кнопку **Работать**. Изменится значок выбранного агента в окне просмотра в виде дерева на экране управления ACD (подробную информацию см. в разделе "4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра").

#### Примечание

Агенты могут индивидуально входить или выходить из режима перерыва посредством ввода с системного телефона соответствующих кодов (подробную информацию см. в разделе "6.2.1 Краткое руководство").

◆ **Добавление данных нового агента**

См. раздел "3.2.3 Регистрация агента".

◆ **Просмотр и/или редактирование существующих данных агента**

1. Выберите требуемого агента и нажмите на кнопку **Правка**.  
Появляется экран данных агента с зарегистрированной информацией (подробную информацию см. в разделе "3.2.3 Регистрация агента").
2. При необходимости измените требуемые данные и нажмите на кнопку **Обновить**.  
**Данные нельзя изменять в то время, когда выбранный агент зарегистрирован в системе.**

◆ **Удаление существующих данных агента**

1. На экране "Управление Агентами" выберите требуемого агента.
2. Нажмите на кнопку **Удалить**. Выбранный агент будет удален.  
**Нельзя удалять данные в то время, когда выбранный агент зарегистрирован в системе.**

◆ **Получение хронологии входа в систему/выхода из системы агента**

Выберите требуемого агента и нажмите на кнопку **Протокол**.  
Появится экран протоколов агентов и информация о входе в систему/выходе из системы (подробная информация содержится в разделе "4.2.2 Подтверждение хронологии входа в систему/выхода из системы агента").

## 4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра

CMS предоставляет различные экраны для обеспечения текущего контроля рабочего состояния call-центра точно в режиме реального времени. Анализируя отображаемые на экране счетчики, можно принимать решения, например, о переводе агентов для выравнивания рабочих нагрузок между группами агентов, направленные на достижение оптимальной производительности call-центра.

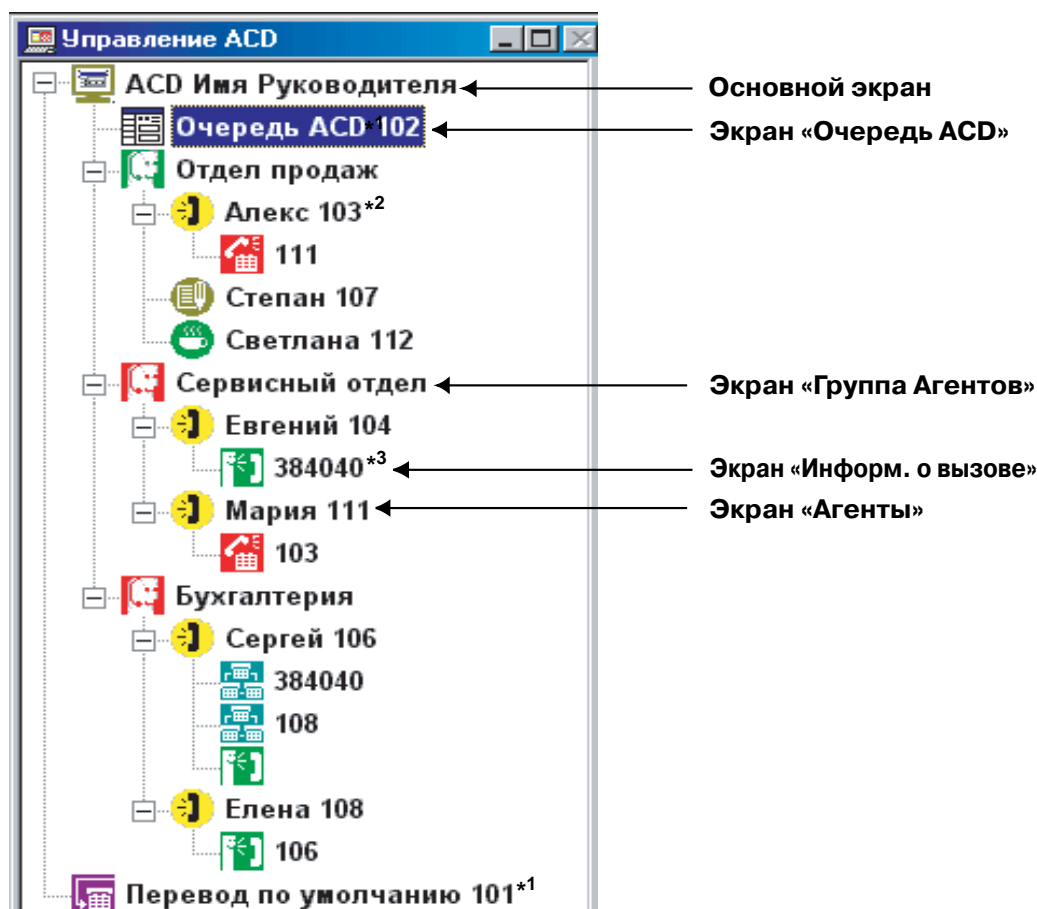
Информация о каждом экране предоставляется в приведенной ниже таблице:

Экран	Описание
Основной экран	Предоставляется возможность текущего контроля над обрабатываемыми CMS вызовами в режиме реального времени. Подробная информация содержится в разделе "4.1.3 Основной экран".
Экран "Очередь ACD"	Предоставляется возможность текущего контроля в режиме реального времени над вызовами, ожидающими в очереди ACD в настоящее время. Подробная информация содержится в разделе "4.1.4 Экран "Очередь ACD"".
Экран "Группа Агентов"	Предоставляется возможность текущего контроля над работой групп агентов в режиме реального времени. Подробная информация содержится в разделе "4.1.5 Экран "Группа Агентов"".
Экран "Агенты"	Предоставляется возможность текущего контроля над работой агентов в режиме реального времени. Подробная информация содержится в разделе "4.1.6 Экран "Агенты"".
Экран "Информация о вызове"	Предоставляет подробную информацию о конкретном вызове. Подробная информация содержится в разделе "4.1.7 Экран "Информация о вызове"".

### ◆ Значки просмотра в виде дерева

Значки в окне просмотра в виде дерева предоставляют простую для понимания схему состояния обслуживания вызовов в режиме реального времени. Можно также вывести на экран требуемую информацию нажатием на соответствующие значки, кроме значка РезервВн, который показывает только текущий резервный внутренний номер.

Для открытия нового экрана нажмите на показанные ниже значки:



\*<sup>1</sup> Номер, состоящий из 2-4 цифр, является внутренним номером. Если внутренний номер не зарегистрирован, отображение отсутствует.

\*<sup>2</sup> Номер, состоящий из 2-4 цифр, является внутренним номером.




\*<sup>3</sup> Показанный выше многозначный номер (максимально 30 цифр) - идентификатор вызывающего абонента.

**Примечание**



Значки агента и вызова изменяются в зависимости от соответствующего статуса агента/вызова. Подробности приведены ниже.

Значение значков:





**Значок руководителя ACD**

Значок	Статус
	АТС соединена
 (Red)	Все внешние линии ACD заняты (АТС соединена)
	АТС разъединена







**Значок группы агентов**

Значок	Статус
	Один или более агентов доступны в группе агентов
 (Red)	Все агенты в группе агентов недоступны

**Значки агента**

Значки и статус	Описание
 : Idle	Агент готов принять вызовы
 : Busy	Агент находится в состоянии "трубка снята"
 : Wrap-up	Агент только что закончил вызов ACD и находится в режиме резюме; вызовы ACD агенту не распределяются. Для задания продолжительности резюме см. раздел "3.2.1 Конфигурирование группы агентов".
 : Break	Агент находится в режиме перерыва; вызовы ACD агенту не распределяются. Для предоставления агенту возможности входить/выходить из режима перерыва см. раздел "4.1.1 Управление агентами" и "6.2.1 Краткое руководство".


### Значки вызова

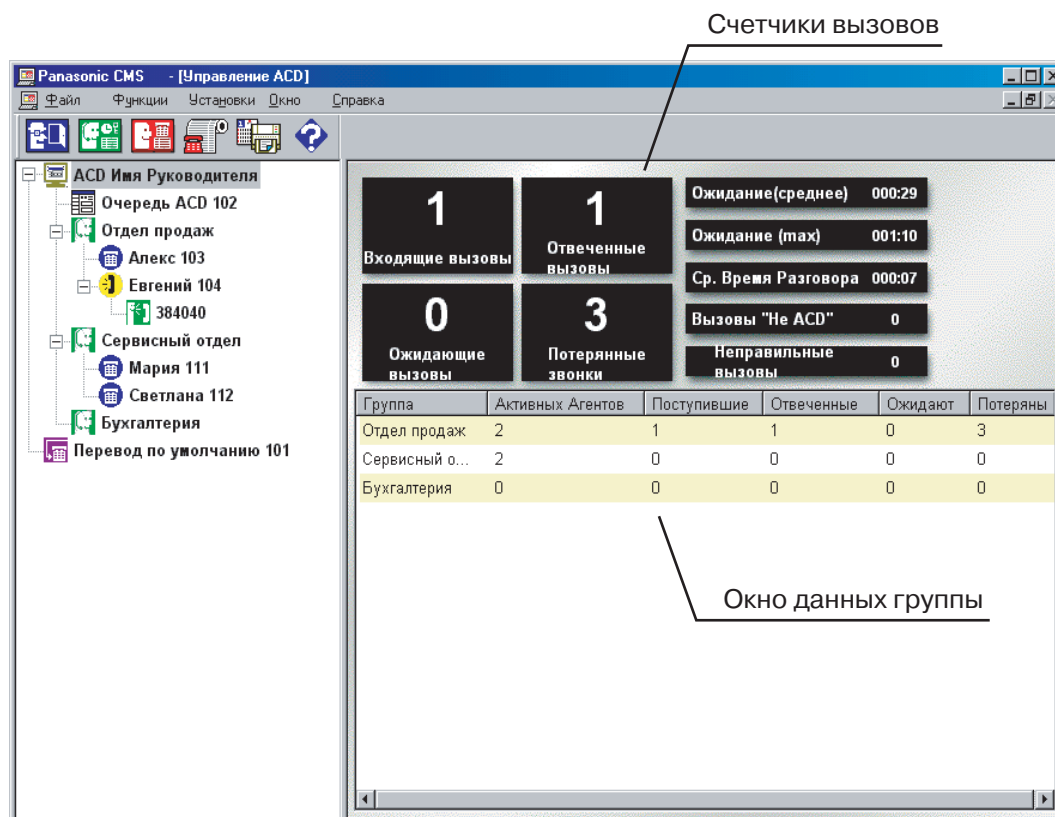
Значки	Статус
	Подключение (принимающий вызов)/вызов (выполняющий вызов)
	3-сторонняя конференция
	Трубка поднята
	Удержание
	Разговор
	Отключен от линии

### 4.1.3 Основной экран

С основного экрана можно контролировать как текущие, так и статистические данные вызовов, обработанных CMS, а также получать информацию о производительности каждой группы агентов. Он обеспечивает быстрое понимание текущего состояния работы call-центра. В зависимости от трафика вызовов, можно увеличить/уменьшить число агентов, назначенных в ту или иную группу (инструкции см. в разделе "4.1.1 Управление агентами").

#### ◆ Просмотр основного экрана

Нажмите на  окно просмотра в виде дерева.



#### Счетчики вызовов

Счетчики вызовов обеспечивают статистику различных параметров текущей или общей производительности call-центра, накопленную с начала работы. Подробный анализ этих счетчиков помогает достичь оптимальной производительности call-центра.

Дополнительно можно установить изменение цвета фона счетчика на красный (например, если слишком много вызовов было потеряно), назначив ему определенное **пороговое время**. Кроме того, также возможно изменение их позиций. Более подробная информация содержится в разделе "3.4.2 Настройки изображения".

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются один раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Счетчик	Описание
Входящие вызовы	Общее число вызовов ACD, которые в настоящее время обрабатываются CMS (отвеченные вызовы плюс ожидающие вызовы).
Отвеченные вызовы	Общее число вызовов (включая вызовы на удержании), в настоящее время занятых разговорами с каждым агентом.
Ожидающие вызовы	Число вызовов ACD в настоящее время ждущих в очереди ACD или звонящих у агентов.
Потерянные звонки	Общее число вызовов ACD, разъединенных в очереди ACD или не отвеченных. Общее количество включает вызовы ACD, которые успешно достигли резервной внутренней линии.
Ожидание (среднее)	Среднее время ожидания вызывающих абонентов (на ожидании в очереди ACD и при звонке телефона агента), начиная с обнуления счетчиков. Обновляется каждый раз при ответе агента или потере звонка.
Ожидание (max)	Ожидание (max) (в очереди ACD и при звонке телефона агента). В режиме реального времени учитывает время ожидания нового, самого длительного вызова.
Ср.Время Разговора	Средняя продолжительность времени вызова ACD, потраченная на разговор и на удержание у агентов. Обновляется каждый раз по окончании разговора.
Вызовы "Не ACD"	Нарастающее число вызовов, которые не прошли очередь ACD, а поступили непосредственно одному или многим агентам.
Неправильные вызовы	Нарастающее число вызовов ACD, которые были потеряны в течение <b>порогового времени неправильного вызова</b> , указанного на системном экране (подробную информацию см. в разделе "3.1.2 Установка системных параметров").

### Окно состояния группы

Окно состояния группы обеспечивает текущий контроль рабочих характеристик каждой группы агентов в режиме реального времени. Анализируя информацию, приводимую в этом окне, можно сравнить рабочие нагрузки групп агентов. Если рабочие нагрузки были распределены не одинаково, для повышения производительности call-центра можно переназначить агентов (см. "4.1.1 Управление агентами") между группами агентов.

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Столбец	Описание
Группа	Имя каждой группы агентов.
Активных Агентов	Число зарегистрированных в настоящее время агентов в каждой группе агентов.



---


Столбец	Описание
Поступившие	Число вызовов ACD, которые в настоящее время обрабатываются CMS, для каждой группы агентов (отвеченные плюс ожидающие).
Отвеченные	Число вызовов ACD каждой группы агентов, которые заняты разговором или находятся на удержании.
Ожидают	Число вызовов ACD, в настоящее время находящихся в очереди ACD или звонящих, в каждой группе агентов.
Потеряны	Число разъединенных вызовов ACD без получения ответа от группы агентов.

***Для сортировки записей нажмите на заголовок столбца.***

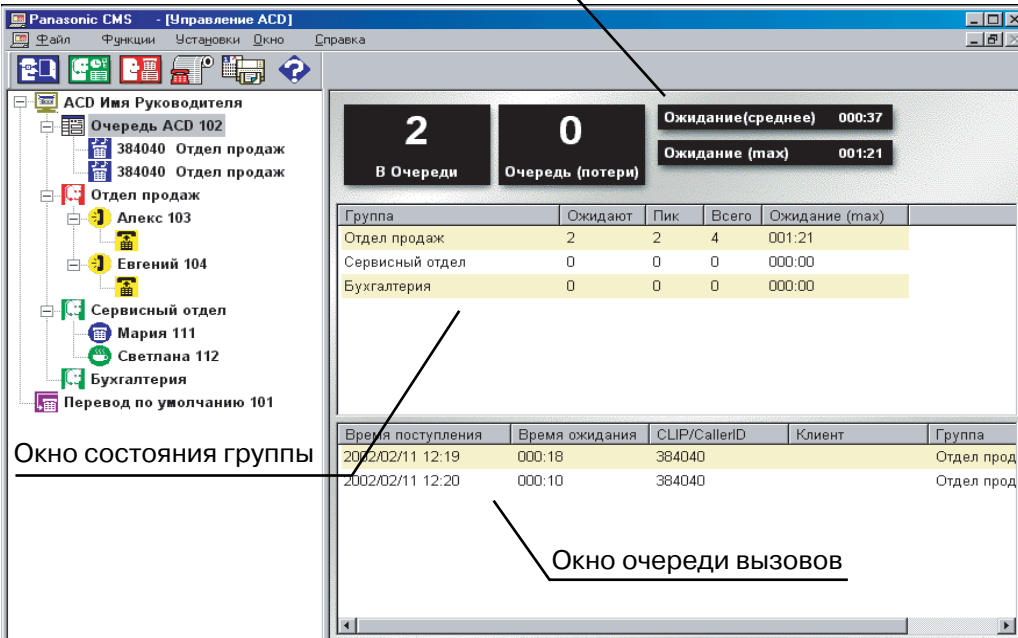
## 4.1.4 Экран “Очередь ACD”

На экране “Очередь ACD” возможен контроль как над текущими, так и над статистическими данными о задержанных и находящихся в очереди вызовах ACD; также предоставляется подробная информация о состоянии очереди в каждой группе агентов. Информация, представленная на этом экране, помогает сократить среднее время ожидания (и, фактически, уменьшить число потерянных звонков) посредством управления числом агентов в каждой группе агентов.

### ◆◆ Просмотр экрана очереди ACD

Нажмите на  окно просмотра в виде дерева.

Счетчики ожидающих вызовов



Окно состояния группы

Окно очереди вызовов

Группа	Ожидают	Пик	Всего	Ожидание (max)
Отдел продаж	2	2	4	001:21
Сервисный отдел	0	0	0	000:00
Бухгалтерия	0	0	0	000:00

Время поступления	Время ожидания	CLIP/CallerID	Клиент	Группа
2002/02/11 12:19	000:18	384040		Отдел прод
2002/02/11 12:20	000:10	384040		Отдел прод

#### Счетчики ожидающих вызовов

Счетчики ожидающих вызовов обеспечивают статистику параметров, связанных с вызовами, удерживаемыми в очереди ACD, которые были накоплены, начиная с начала операции.

**Все отображаемые счетчики и данные о группы обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Счетчик	Описание
В Очереди	Общее число вызовов ACD, в настоящее время ожидающих в очереди ACD.

Счетчик	Описание
Очередь (потери)	Накопленное число вызовов ACD (с момента обнуления счетчиков), разъединенных в очереди ACD или успешно переданных на резервную внутреннюю линию.
Ожидание (среднее)	Средняя продолжительность времени, в течение которого в данный момент вызовы остаются в очереди ACD. Обновляется каждый раз, когда вызов оставляет очередь ACD.
Ожидание (max)	Самая большая продолжительность ожидания в очереди ACD. Считает наибольшую продолжительность ожидания в очереди нового вызова в режиме реального времени. Останавливает подсчет при оставлении вызовом очереди ACD.

### Окно данных группы

Окно данных группы обеспечивает накопление информации о вызовах ACD, вошедших в очередь ACD в каждой группе агентов. Сравнивая телефонную нагрузку (трафик) вызовов среди групп агентов, можно решить, следует ли увеличить/уменьшить число агентов, назначенных той или иной группе агентов (см. инструкции в разделе "4.1.1 Управление агентами").

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Столбец	Описание
Группа	Имя каждой группы агентов.
Ожидают	Общее число вызовов, в настоящее время ожидающих в очереди ACD. Степень уменьшения при распределении вызовов группе агентов или потери вызовов на группу агентов.
Пик	Пик параллельных вызовов в очереди ACD, начиная с обнуления счетчика, на группу агентов.
Всего	Общее число поставленных в очередь вызовов на группу агентов. Если вызовы переполняют группы агентов, они засчитываются той группе агентов, которая последней принимает вызов.
Ожидание (max)	Ожидание (max) в очереди ACD на группу агентов. Считает в режиме реального времени наиболее длительное ожидание вызова. Подсчет останавливается при оставлении вызовом очереди ACD.

### Предостережение

Данные группы агентов обнуляются и не отображаются, если группа агентов не является действующей (нет отметки об активации).

Если группа агентов снова становится действующей, обнуленные данные отображаются (см. "3.2.1 Конфигурирование группы агентов").

**Окно организации очередей вызовов**

Окно организации очередей вызовов предоставляет общую информацию о вызовах ACD, находящихся в настоящее время в очереди ACD. Оно помогает руководителю идентифицировать вызывающего абонента до ответа на вызов.

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Столбец	Описание
Время поступления	Время, в которое тот или иной вызов ACD прибыл в очередь ACD.
Время ожидания	Продолжительность времени, в течение которого каждый вызов ACD ожидает в очереди ACD в данный момент. Счетчик реального времени.
CLIP/CallerID (Идентификация исходящих вызовов/функция АОН)	Номер телефона вызывающего абонента (если зарегистрирован).
Клиент	Имя клиента (если зарегистрировано).
Группа	Имя группы агентов, которой передается вызов ACD.


\* CLIP: представление идентификации линии вызывающего абонента

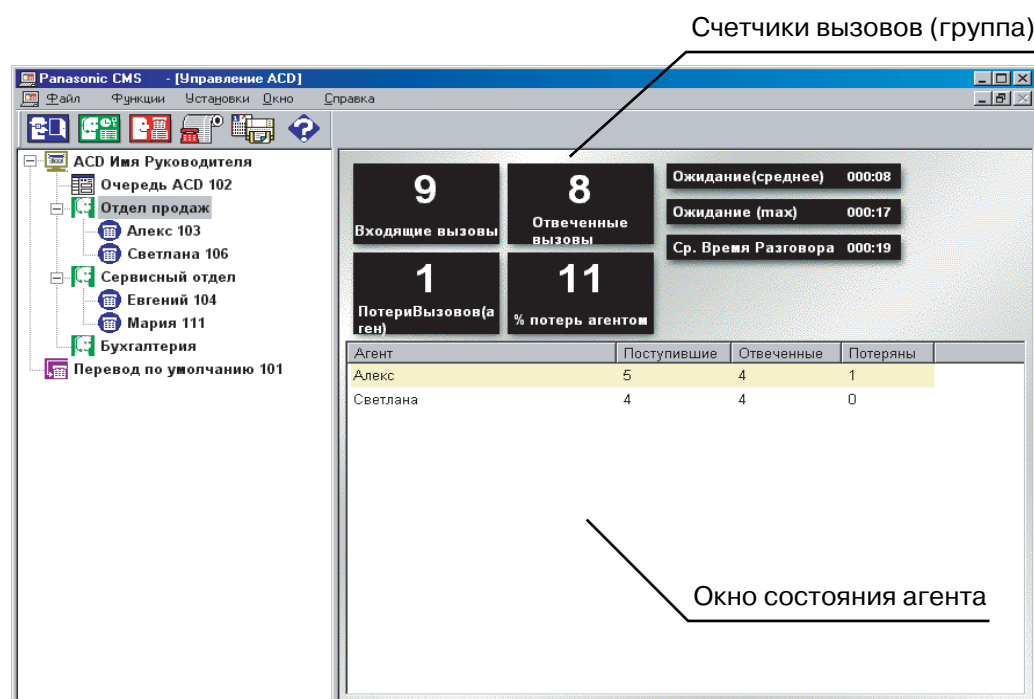
**Для сортировки записей нажмите на заголовок столбца.**

## 4.1.5 Экран “Группа Агентов”

С экрана “Группа Агентов” возможен контроль нарастающих данных вызовов ACD, обработанных конкретной группой агентов; также предоставляется информация о работе каждого агента, назначенного в группу агентов. С первого взгляда возможно понимание положения любой группы агентов.

### ◆ Просмотр экрана группы агентов

Нажмите на  окно просмотра в виде дерева.



#### Счетчики вызовов (группа)

Счетчики вызовов обеспечивают статистику различных параметров общей работы конкретной группы агентов, которые накопились с начала операции. Подробный анализ этих счетчиков помогает регулировать число агентов и рабочих нагрузок в группе агентов в зависимости от трафика вызовов. Можно увеличивать/уменьшать число агентов, назначенных в конкретную группу агентов (инструкции см. в разделе "4.1.1 Управление агентами").

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Счетчики	Описание
<b>Входящие вызовы</b>	Нарастающее число вызовов ACD, которые были обработаны группой агентов (ответенные вызовы плюс потерянные звонки).
<b>Ответенные вызовы</b>	Общее число вызовов ACD (включая вызовы на удержании), получивших ответ от группы агентов.
<b>Потери Вызовов (агент)</b>	Общее число разъединенных вызовов ACD, не получивших ответа при звонке в группу агентов. Общее количество включает вызовы ACD, которые успешно достигли резервной внутренней линии.
<b>% потерь агентом</b>	Процент <b>потерянных агентами</b> от <b>входящих вызовов</b> . Обновляется каждый раз при потере вызова группой агентов.
<b>Ожидание (среднее)</b>	Нарастающее среднее время ожидания вызывающих абонентов (при вызове агентов) с момента обнуления счетчика.
<b>Ожидание (max)</b>	Ожидание (max) (звонок у агентов). Считает в реальном времени новое наибольшее время ожидания вызова.
<b>Ср. Время Разговора</b>	Средняя продолжительность вызовов во время разговора и на удержании в группе агентов. Обновляется каждый раз при окончании разговора.

#### Окно данных агента

Окно данных агента обеспечивает текущий контроль в режиме реального времени рабочих характеристик каждого агента, назначенного в конкретную группу агентов. Анализируя информацию в этом окне, можно сравнивать качество работы агентов.

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Столбец	Описание
Агент	Имена агентов, которые в настоящее время зарегистрированы в группе агентов.
Поступившие	Общее число входящих вызовов ACD, распределяемых каждому агенту.
Ответенные	Общее число входящих вызовов ACD, на которые ответил каждый агент
Потеряны	Число входящих вызовов ACD каждому агенту, разъединенных без получения ответа.

**Для сортировки записей нажмите на заголовок столбца.**

#### ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

Данные агента обнуляются и не отображаются при выходе агента. При регистрации показываются обнуленные данные.

## 4.1.6 Экран “Агенты”

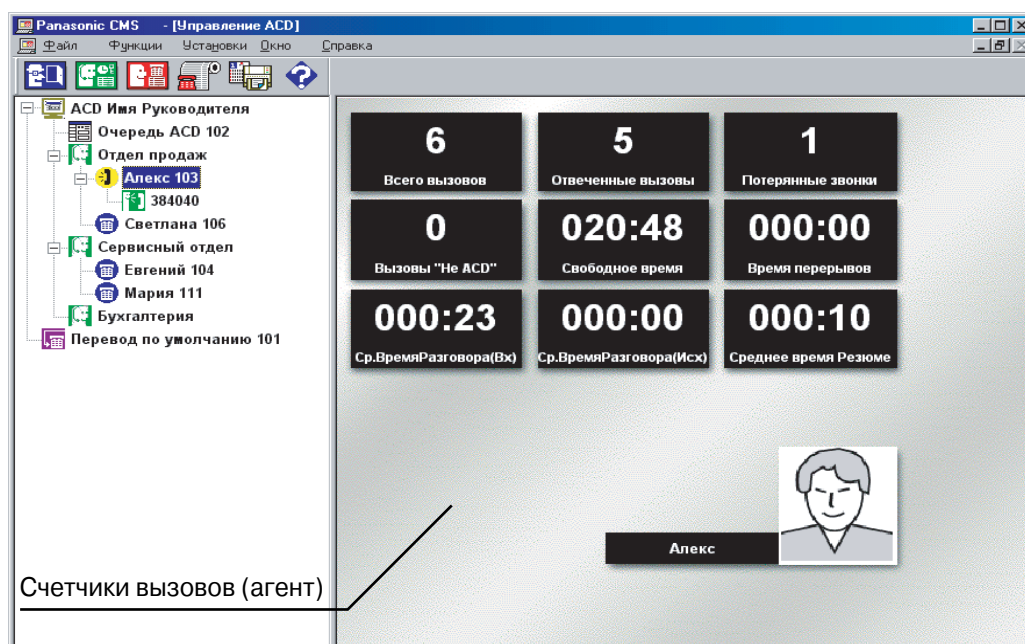
С экрана “Агенты” возможен контроль статистических данных вызовов, обработанных конкретным агентом. Это обеспечивает быстрое понимание текущего рабочего состояния агента.

После регистрации агент находится в одном из следующих состояний (значение каждого состояния см. в пункте “Значки просмотра в виде дерева” в разделе 4.1.2 Текущий контроль над состоянием call-центра”):

- **Свободен**
- **Занят**
- **Резюме**
- **Перерыв**

### ◆◆ Просмотр экрана “Агенты”

Нажмите на значок агента в окне просмотра в виде дерева.



#### Счетчики вызовов (агент)

Счетчики вызовов обеспечивают статистику различных параметров работы конкретного агента, нарастающую с момента обнуления счетчиков, или начиная с момента регистрации агента. Анализируя информацию, предоставленную на этом экране, можно оценить умения и производительность каждого агента.

**Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются раз в день, как запланировано по времени обнуления ACD** (см. "3.1.2 Установка системных параметров"). **Все отображаемые счетчики и данные о группе обнуляются при закрытии и перезапуске CMS.**

Счетчик	Описание
<b>Всего вызовов</b>	Нарастающее число входящих вызовов ACD, которые были распределены агенту ( <b>отвеченные вызовы</b> плюс <b>потерянные вызовы</b> ).
<b>Отвеченные вызовы</b>	Нарастающее число входящих вызовов ACD (включая вызовы на удержании), на которые ответил агент.
<b>Потерянные звонки</b>	Нарастающее число вызовов ACD, разъединенных без получения ответа от агента. Общее количество включает вызовы ACD, которые успешно достигли резервной внутренней линии.
<b>Вызовы "Не ACD"</b>	Нарастающее число вызовов, не прошедших очередь ACD, а поступивших непосредственно агенту.
<b>Свободное время</b>	Продолжительность времени с момента регистрации, когда агент был свободен. Значение увеличивается, если нет соединенных вызовов, или агент снял трубку без осуществления вызовов. Время вызова не включено.
<b>Время перерывов</b>	Нарастающее время, в течение которого агент находился в режиме перерыва. В режиме перерыва счетчик работает в реальном времени.
<b>Ср.Время Разговора (Вх)</b>	Средняя продолжительность переговоров и времени задержки у агента при приеме вызовов ACD. Обновляется каждый раз при окончании вызова ACD.
<b>Ср.Время Разговора (Исх)</b>	Средняя продолжительность переговоров и времени задержки у агента при выполнении исходящих вызовов. Обновляется каждый раз по окончании исходящего вызова.
<b>Среднее время Резюме</b>	Средняя продолжительность времени нахождения агента в режиме резюме. Обновляется каждый раз по окончании резюме (см. "3.2.1 Конфигурирование группы агентов").

**ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ**

Счетчики вызовов (агент) обнуляются и не отображаются при выходе агента. При регистрации показываются обнуленные данные.



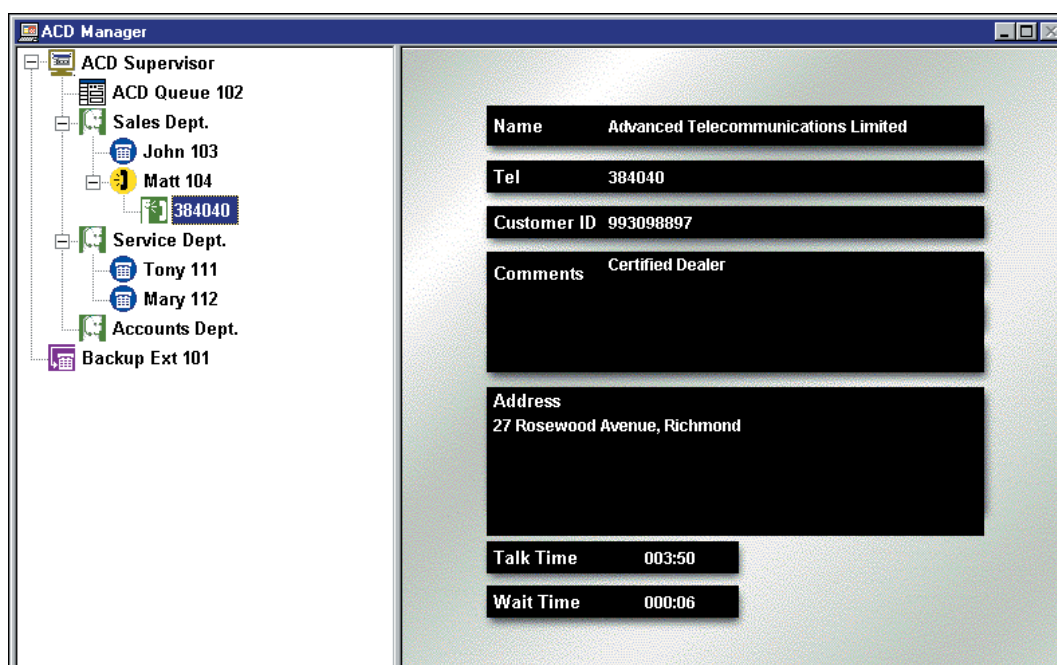
### 4.1.7 Экран “Информация о вызове”

С экрана “Информация о вызове” можно контролировать подробную информацию о вызове до начала и в момент разговора. По информации, выведенной на экран, можно идентифицировать клиента, а также узнать дополнительные сведения по заказчику, например, **из поля “Информация”**. Кроме того, можно предсказать потребности клиента без его непосредственных заявлений.

До просмотра информации о вызове, вызов должен быть зарегистрирован в базе данных клиентов (подробности содержатся в разделе “3.3.1 Установка информации о клиенте”).

#### ◆◆ Просмотр экрана “Информация о вызове”

Когда входящий вызов поступает агенту, нажмите на значок вызова в окне просмотра в виде дерева.



Поле	Описание
Имя	Имя клиента Приоритет №1: имя в базе данных Приоритет №2: данные об идентификаторе вызывающего абонента Приоритет №3: пусто
Телефон	Номер телефона клиента (идентификатор вызывающего абонента или набирающей стороны). Если он совпадает с зарегистрированным номером телефона в базе данных, показываются все другие данные о клиенте.
Код клиента	Запись отображается, если она существует. В противном случае поле не заполнено.

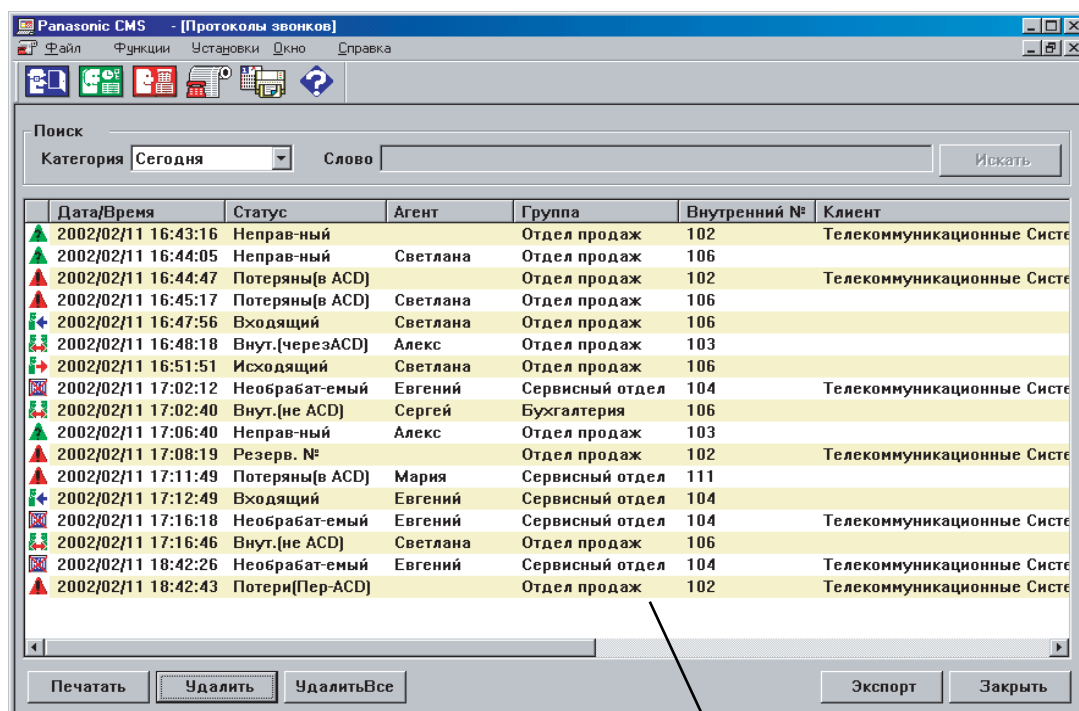
Поле	Описание
Информация	Запись отображается, если она существует. В противном случае поле не заполнено.
Адрес	Запись отображается, если она существует. В противном случае поле не заполнено.
Время разговора	Счетчик реального времени текущего разговора, включая время на удержании.
Время ожидания	Общее время ожидания клиента (начиная с входа в очередь ACD до ответа агента).

## 4.2 Подтверждение

### 4.2.1 Подтверждение протокола вызовов

На экране “Протоколы звонков” показываются хронологические данные, хранимые в базе данных протоколов. Включаются все вызовы, обработанные агентами, и все вызовы в очереди ACD, считающиеся потерянными или неправильными. Однако вызовы, связанные с резервной внутренней линией и все вызовы, не связанные с CMS, не включаются. С помощью экрана “Протоколы звонков” можно контролировать, искать, удалять или распечатывать требуемые сведения из протоколов. Также возможно экспортировать требуемую информацию из протокола в файл формата CSV (значения, разделенные запятыми). По умолчанию экран “Протокол звонков” показывает информацию на текущий день.

В строке меню выберите **Функции** → **Протокол звонков**.



Окно выписки из протокола

#### Ниспадающее меню Категория

Выберите требуемые пункты для поиска. Информация из протокола появляется в окне выписки из протокола.

См. пункт “Поиск в протоколе”, за исключением категорий **Сегодня**, **Руководитель** и **Потерянные звонки**.

Описание категорий:

Категория	Описание	Поле "Слово"
Сегодня	Отображаются данные с полуночи до текущего момента времени.	Недоступно
Дата/Время	Все данные в диапазоне, указанном в окне "Выберите период".	Диапазон появляется автоматически.
Агент	Все данные, относящиеся к одному агенту или большему числу агентов.	Введите частичное (с начала) или полное имя агента.
Группа	Все данные, имеющие отношение к одной группе или большему числу групп агентов.	Введите частичное (с начала) или полное имя группы агентов.
Внутренний №	Все данные, имеющие отношение к одной или большему числу внутренних линий.	Введите частичный (с начала) или полный номер внутренней линии.
Клиент	Все данные, имеющие отношение ко всем клиентам, имена которых соответствуют содержимому поля "Слово".	Введите частичное (с начала) или полное имя клиента.
Код клиента	Все данные, имеющие отношение к одному или более кодам клиента.	Введите код клиента или его диапазон.
CLIP/CID (Идентификация исходящих вызовов/функция АОН)	Все данные, имеющие отношение ко всем клиентам, CLIP/CID которых соответствуют содержимому поля "Слово".	Введите частичный (с начала) или полный номер CLIP/CID.
DDI/DID	Все данные, имеющие отношение ко всем клиентам, номера DDI/DID которых соответствуют содержимому поля "Слово".	Введите частичный (с начала) или полный номер DDI/DID.
Звонок	Все данные о диапазоне звонков, заданном в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.
Ожидание	Все данные о диапазоне ожидания, указанном в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.
Разговор	Все данные в диапазоне разговора, заданные в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.
Удержание	Все данные в диапазоне удержания, заданном в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.

Категория	Описание	Поле "Слово"
Результат	Все данные, имеющие отношение ко всем клиентам, результаты вызовов которых соответствуют содержимому поля "Слово".	Введите частичное (с начала) или полное описание результата.
Руководитель	Все данные, имеющие отношение к руководителю и агентам с правами руководителя.	Недоступно
Потерянные звонки	Все данные, имеющие отношение к потерянным звонкам.	Недоступно

#### Окно выписки из протокола

Окно выписки из протокола предоставляет подробную информацию о записях в протоколе.

**Для отображения информации из протокола специально для руководителя, выберите пункт Руководитель из ниспадающего меню поля Категория.**

## Описание столбцов

Столбец	Описание
Дата/Время	Время, в которое тот или иной вызов поступил в очередь ACD или агенту.
Статус	<p>Статус каждого вызова.</p> <p><b>Входящий:</b> Агент завершил вызов ACD обычным способом. Этот вызов учитывается всеми счетчиками, за исключением вызовов "Не ACD".</p> <p><b>Потеряны:</b> Вызов ACD был разъединен вызывающим абонентом без получения ответа от какого-либо агента. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.</p> <p><b>Неправ-ный:</b> Произошел неправильный вызов. Этот вызов учитывается счетчиком неправильных вызовов.</p> <p><b>Резервн. №:</b> Вызов ACD передавался на резервную внутреннюю линию. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.</p> <p><b>не ACD:</b> Агент завершил вызов "Не ACD" обычным способом. Этот вызов учитывается счетчиком вызовов "Не ACD".</p> <p><b>Внут.:</b> Агент завершил вызов ACD, переадресованный другой внутренней линией. Включает вызовы, передаваемые через группу UCD. Агент завершил вызов "Не ACD", непосредственно переадресованный другой внутренней линией. Этот вызов не учитывается ни одним счетчиком.</p> <p><b>Исходящий:</b> Агент завершил исходящий вызов обычным способом. Этот вызов учитывается счетчиком Ср Время Разговора(Исх).</p> <p>Подробности содержатся в пункте "Описание статусов".</p>
Агент	Имя агента, с которым соединен или которому распределен вызов.
Группа	имя группы агентов, в которую распределен вызов.
Внутренний №	Номер внутренней линии агента, с которым вызов был соединен или кому распределен (не отвеченный).
Клиент	имя клиента, если соответствующая информация о вызывающем абоненте (CLIP/CallerID) найдена в базе данных. При отсутствии соответствующей поиску информации отображение отсутствует (см. "3.3.1 Установка информации о клиенте").

Столбец	Описание
Код клиента	Код клиента, если соответствующая информация о вызывающем абоненте (CLIP/CallerID) найдена в базе данных заказчика. При отсутствии соответствующей информации отображение отсутствует.
CLIP/CID (Идентификация исходящих вызовов/ функция АОН)	Номер телефона вызывающего абонента (CLIP/CallerID).
DDI/DID	Данные DDI/DID (номер) из сети АТС общего пользования (СО) или набранный номер.
Звонок	Продолжительность звонка на внутренней линии агента, пока вызов оставался без ответа.
Ожидание	Продолжительность времени ожидания вызова в очереди АСД и звонка агенту.
Разговор	Продолжительность времени при вызовах, потраченного на разговоры с агентами и на удержания.
Удержание	Общее время, в течение которого вызов был помещен агентом на удержание.
Результат	Соответствующее описание для кода результата, введенное агентом после вызова. Также отображается номер внутренней линии, на которую передавался вызов. (Например: "переадресация 123").

\* Номер вызывающего абонента выводится на дисплей телефона вызываемого абонента при получении вызова.

CLIP = Представление идентификации линии вызывающего абонента

**Для сортировки записей нажмите на заголовок столбца.**

**Об установлении формата отчета протокола звонков см. раздел "3.4.3 Установка формы протокола".**

Описание статусов:

Статус	Описание
Входящий (в АСД)	Агент завершил прямой (в АСД) вызов обычным способом. Этот вызов учитывается всеми счетчиками, за исключением вызовов "Не АСД".
Входящий (через АСД)	Агент завершил переводимый (через АСД) вызов обычным способом. Этот вызов учитывается всеми счетчиками, за исключением вызовов "Не АСД".
Потеряны (в АСД)	Прямой вызов АСД (в очереди АСД или при звонке телефона агента), разъединенный вызывающим абонентом. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.

Статус	Описание
Потеряны (через ACD)	Переводимый вызов ACD (в очереди ACD или при звонке телефона агента), разъединенный вызывающим абонентом. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.
Неправ-ный	Произошел неправильный вызов. Этот вызов учитывается счетчиком неправильных вызовов.
Резерв. №	Вызов ACD передавался на резервную внутреннюю линию. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.
не ACD	Агент завершил вызов "Не ACD" обычным способом. Этот вызов учитывается счетчиком вызовов "Не ACD".
Внут. (в ACD)	Агент завершил прямой вызов ACD, непосредственно переданный другой внутренней линией. Этот вызов не учитывается каким-либо счетчиком.
Внут. (через ACD)	Агент завершил переводимый вызов ACD, переадресованный другой внутренней линией. Включены вызовы, передаваемые через группу UCD. Агент завершил прямой вызов ACD, переадресованный через группу UCD другой внутренней линией. Этот вызов не учитывается каким-либо счетчиком.
Внут. (не ACD)	Агент завершил вызов "Не ACD", непосредственно передаваемый другой внутренней линией. Этот вызов не учитывается каким-либо счетчиком.
Исходящий	Агент завершил исходящий вызов обычным способом. Этот вызов учитывается счетчиком Ср Время Разговора(Исх).

#### ◆ Поиск в протоколе:

1. Выберите требуемый элемент в поле **Категория**.  
**Все элементы показываются в ниспадающем списке меню окна выписки из протокола.**
2. Задайте диапазон поиска или ключевое слово:
  - Если в шаге 1 выбрано **Дата/Время**, то появляется экран "Выберите период".



Укажите период поиска, как указано ниже, и нажмите на кнопку **Да**. Указанный период поиска автоматически отображается в поле **Слово**.

- 1) В поле "С" укажите дату и время начала поиска:

Выберите год (**1970 - 2038**) и месяц (**1 - 12**), нажмите на требуемую **дату** в календаре и укажите начальное время (**00:00 - 23:59**).

- 2) В поле "По" укажите дату и время окончания поиска:

Выберите год (**1970 - 2038**) и месяц (**1 - 12**), нажмите на требуемую **дату** в календаре и укажите конечное время (**00:00 - 23:59**).

**Дата и время, указанные для поля "По" должны всегда быть позже даты и времени, указанных для поля "С"; если значение "По" предшествует значению "С", при нажатии на кнопку Да появляется сообщение об ошибке.**

- Если в шаге 1 выбрано **Звонок, Ожидание, Разговор** или **Удержание**, то появляется экран "Выберите диапазон времени".

(минуты : секунды)

Укажите диапазон поиска, как указано ниже, и нажмите на кнопку **Да**. Указанный диапазон поиска автоматически отображается в поле **Слово**.

- 1) В левой части окна укажите начальную точку диапазона поиска в минутах и секундах (**с 000:00 по 999:59**).
- 2) В правой части окна укажите конечную точку диапазона поиска в минутах и секундах (**с 000:00 по 999:59**).

**Например, чтобы найти информацию в протоколе звонков о разговорах или времени удержания от 30 секунд до 2 минут, укажите 0:30 - 2:00.**

- Если в шаге 1 выбрано **Агент, Группа, Внутренний №, Клиент, Код клиента, CLIP/CID, DDI/DID** или **Результат**, то введите ключевое слово в поле "Слово" в верхней части экрана.  
Поиск по полю Слово:  
Введите элемент для поиска (для ввода с самой левой буквы цели поиска).

**3.** Нажмите на кнопку **Искать**. Отображается результат поиска.

#### ◆ **Распечатка или удаление информации из протокола**

**1.** Выберите требуемую информацию из протокола.

**2.** Выполните одно из следующих действий:

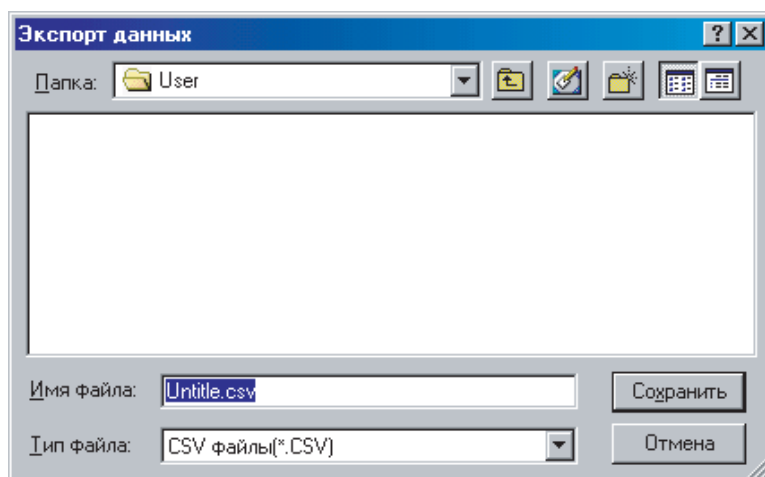
- Нажмите на кнопку **Печатать**, чтобы распечатать информацию из протокола.
- Если требуется удалить только некоторые записи, то сначала выделите курсором эти записи; затем нажмите на кнопку Удалить.
  - 1)** Если требуется удалить все видимые записи, то нажмите на кнопку Удалить без каких-либо дополнительных действий.
  - 2)** В каждом случае появляется окно подтверждения. Нажмите на соответствующую кнопку подтверждения (отмена также доступна).  
Удаляются данные из базы данных протоколов.
- Нажмите на кнопку **Удалить Все** для удаления всей базы данных протоколов.  
**Это следует выполнять с крайней осторожностью.**

#### ◆ **Экспорт данных**

**1.** Выберите требуемые данные и нажмите на кнопку **Экспорт**.

**2.** Задайте папку, в которой требуется сохранить файл. Нажмите на кнопку **Сохранить** после ввода имени файла. Нажмите на кнопку **Да** в окне подтверждения.

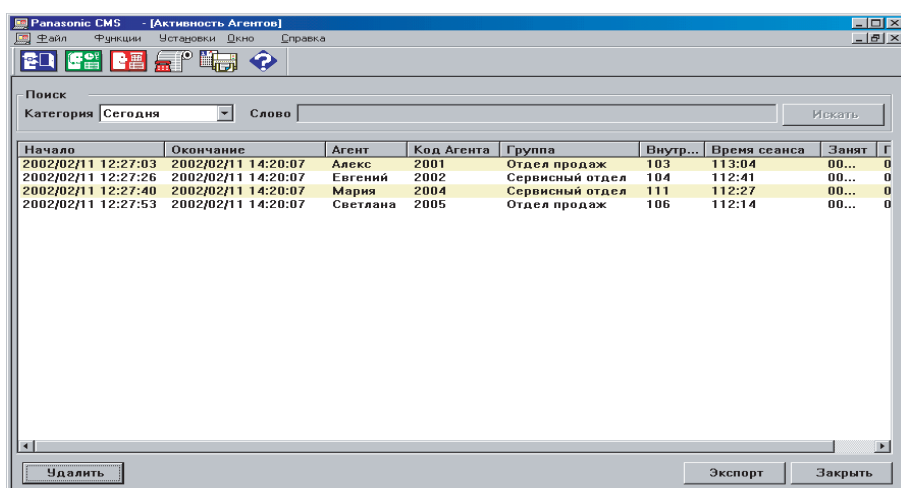
Подробности об элементах, доступных для экспорта, см. в пункте "Окно выписки из протокола" в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов".



## 4.2.2 Подтверждение хронологии входа в систему/выхода из системы агента

Для получения хронологии входа в систему/выхода из системы конкретного агента можно открыть экран "Активность Агентов" из экрана управления агентами (об открытии экрана управления агентами см. раздел "4.1.1 Управление агентами"). Экран "Активность Агентов" помогает анализировать работу того или иного агента. Также возможно экспортировать данные в файле формата CSV.

На экране "Управление Агентами" выберите требуемого агента и нажмите на кнопку **Активность агентов**.



### ◆ Ниспадающее меню Категории

Выберите требуемый элемент.

Появляется хронология агента. См. пункт "Поиска в протоколе" в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов", за исключением категорий Сегодня и Руководитель.

Описания категорий:

Категория	Описание	Поле "Слово"
Сегодня	Отображаются данные с полуночи до настоящего момента времени.	Недоступно
Начало	Все данные в диапазоне, указанном в окне "Выберите период".	Диапазон появляется автоматически.
Окончание	Все данные в диапазоне, указанном в окне "Выберите период".	Диапазон появляется автоматически.
Агент	Все данные, имеющие отношение к одному агенту или большому числу агентов.	Введите частичное (с начала) или полное имя агента.

Категория	Описание	Поле "Слово"
Группа	Все данные, имеющие отношение к одной группе или большому числу групп агентов.	Введите частичное (с начала) или полное наименование группы агентов.
Внутренний №	Все данные, имеющие отношение к одной или большому числу внутренних линий.	Введите частичный (с начала) или полный номер внутренней линии.
Время сеанса	Все данные в диапазоне входа в систему, заданные в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.
Занят	Все данные в диапазоне занятости в окне "Выберите период".	Диапазон появляется автоматически.
Перерыв	Все данные в диапазоне перерыва, заданные в окне "Выберите диапазон времени".	Диапазон появляется автоматически.
Руководитель	Все данные, имеющие отношение к руководителю и агентам с правами руководителя.	Недоступно

Описание столбцов:

Столбец	Описание
Начало	Время, когда агент зарегистрировался в системе.
Окончание	Время, когда агент вышел из системы.
Агент	Имя агента.
Код агента	Идентификатор агента.
Группа	Имя группы агентов, в которую назначен агент.
Внутренний №	Номер внутренней линии, назначенный агенту.
Время сеанса	Продолжительность времени, в течение которого агент был зарегистрирован.
Занят	Продолжительность времени, в течение которого агент был занят.
Перерыв	Продолжительность времени, в течение которого агент находился в режиме перерыва.

---

**◆ Сбор данных о входе в систему/выходе из системы конкретного агента****1.** Укажите требуемый элемент в поле **Категория**.

- Если поиск производился по **времени входа/выхода в систему**, появится окно "Выберите диапазон времени". Укажите требуемый диапазон поиска (см. пункт "Поиск в протоколе" в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов" для установки диапазона времени поиска).
- Если выбраны элементы, отличные от **времени входа в систему/выхода из системы**, вводите ключевое слово в поле **Слово**.

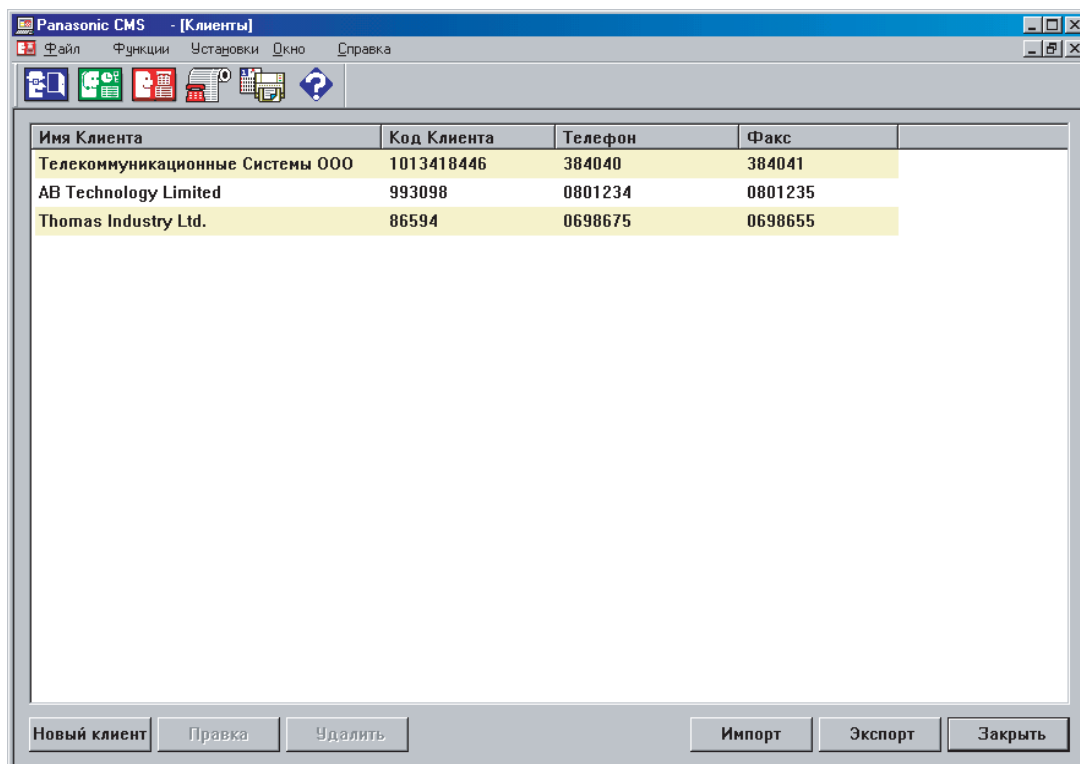
**2.** Нажмите на кнопку **Искать**. Данные отражают заданную категорию.**3.** Выполните одно из следующих действий:

- Экспорт хронологии обслуживания вызовов выбранным агентом
  - 1)** Нажмите на кнопку **Экспорт**, затем выберите "Выбор" или "Все".  
  
**2)** Укажите папку, в которой следует сохранить файл. Нажмите на кнопку **Сохранить** после ввода имени файла. Нажмите на кнопку **Да** в окне подтверждения.  
Для получения подробной информации об элементах, которые будут экспортированы, см. пункт "Описания столбцов" выше.
  - Удаление хронологии обслуживания вызовов выбранным агентом  
Подробное описание см. в пункте "Распечатка или удаление информации из протокола" в разделе "4.2.1 Подтверждение протокола вызовов".

### 4.2.3 Подтверждение списка клиентов

На экран “Клиенты” выводится информация о клиенте. См. раздел 3.3.1 Установка информации о клиенте.

В строке меню выберите **Функции** → **Клиенты**.



#### ◆ **Просмотр или редактирование данных клиентов, зарегистрированных в базе данных клиентов**

1. Выберите требуемую абонентскую линию в окне “Список клиентов”.  
*Для сортировки записей нажмите на заголовок столбца.*
2. Нажмите на кнопку **Правка** или дважды щелкните по линии. Появляется экран данных клиента.
3. Для редактирования данных клиентов выполните шаги 1 и 2, описанные в пункте “Редактирование данных клиентов” в разделе “3.3.1 Установка информации о клиенте”.

#### ◆ **Добавление новой записи в базу данных клиентов**

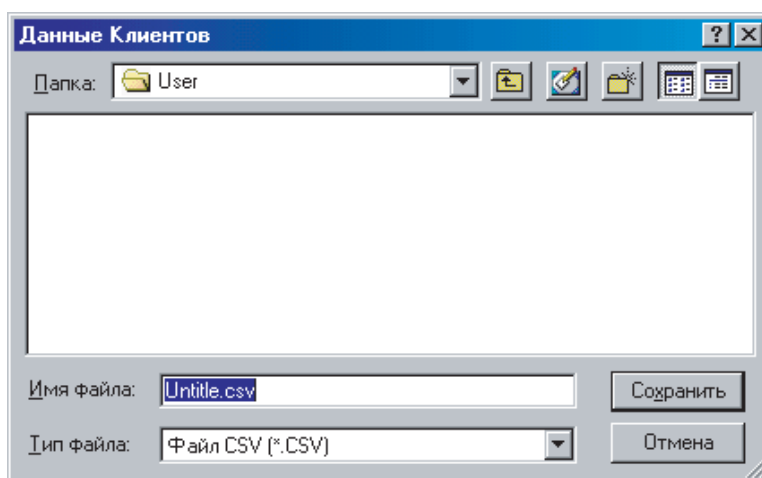
Нажмите на кнопку **Новый Клиент**. Появляется экран данных клиента. Подробные инструкции по регистрации новой записи см. в разделе “3.3.1 Установка информации о клиенте”.

### ◆ Удаление данных клиентов

1. Выберите линию передачи данных, которую требуется удалить.  
*Для выбора нескольких линий сразу используйте мышь.*
2. Нажмите на кнопку **Удалить**. Выбранные данные будут удалены.

### ◆ Экспорт данных

1. Выберите требуемые данные и нажмите на кнопку **Экспорт**.
2. Задайте папку, в которой требуется сохранить файл. Нажмите на кнопку **Сохранить** после ввода имени файла. Щелкните по кнопке **Да** в окне подтверждения.  
Подробную информацию об элементах, доступных для экспорта, см. в разделе "3.3.1 Установка информации о клиенте".



*При экспорте новых данных будет экспортирована дата, на которую новые данные впервые зарегистрированы; если такие же данные уже зарегистрированы, для обновления данных появляется окно подтверждения. При нажатии на кнопку **Да** экспортируются данные на дату обновления.*

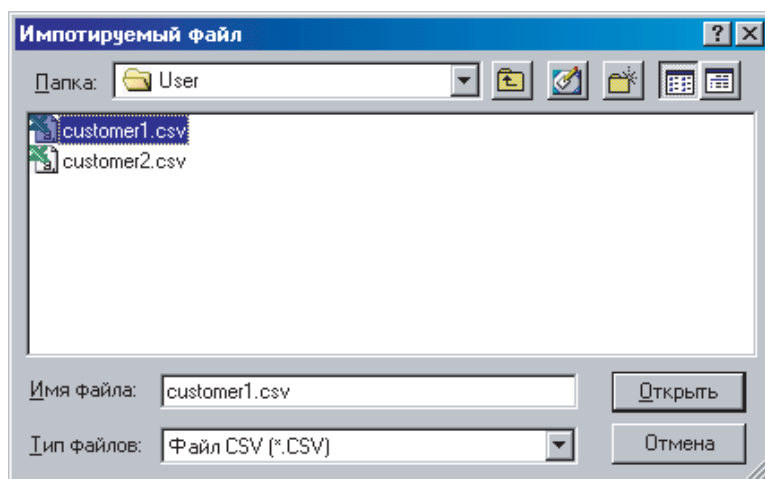
#### Примечание

Формат CSV (значения, разделенные запятой): Имя клиента, Код клиента, Телефон, Факс, ПУСТО, ПУСТО, Адрес, Информация, ПУСТО, ПУСТО, ПУСТО, ПУСТО, ПУСТО, ПУСТО, Начальная Дата, Дата Обновления  
ПУСТО - ничего не экспортируется.

### ◆ Импорт данных

1. Выберите требуемые данные и нажмите на кнопку **Импорт**.
2. Выберите файл, в который требуется импортировать данные и нажмите на кнопку **Открыть** (рекомендуется выбор файла формата CSV, который уже был экспортирован). Нажмите на кнопку **Да** в окне подтверждения.

Подробную информацию об элементах, доступных для импорта, см. в разделе "3.3.1 Установка информации о клиенте".



**Если импортируются новые данные, будет импортироваться дата, на которую новые данные зарегистрированы в первый раз; если такие же данные уже зарегистрированы, для обновления данных появляется окно подтверждения. При нажатии на кнопку Да импортируется дата, на которую обновляются данные.**



## ***Раздел 5***

### ***Отчеты***

## 5.1 Тип отчета

### 5.1.1 Тип отчета

Функция создания отчетов CMS позволяет генерировать отчеты (описания каждого см. ниже). При необходимости можно запланировать ряд заданий на печать для автоматической печати на ежедневной, еженедельной и ежемесячной основе. В дополнение к автоматической печати также возможна ручная печать требуемого отчета каждый раз, когда это необходимо, а также экспорт его в файл формата CSV. См. страницу 103. Отчет, сохраненный как файл CSV, может затем использоваться для анализа информации протокола. Дополнительные инструкции см. в разделе "5.1.2 Распечатка отчета".

#### ◆◆ Протокол звонков

В протоколе звонков приводится вся информация из протокола вызовов, собранная за день. С помощью этого отчета можно анализировать величину трафика вызовов в зависимости от времени дня.

#### Тип отчета: протокол звонков

Протокол звонков 1/1

Напечатан 10.09.2001 PM12:00:00  
Период 07.09.2001 08:50:32 - 19.03.2001 09:00:04

Дата/Время	Состояние	Агент	Группа	Клиент	CLIP/CID	DDI/DID	Разговор	Результат
2001/9/7 AM08:50:32	Неправильный		Отдел продаж	#Продвинутый	384040	384000	000:00	
2001/9/7 AM08:51:03	Неправильный	Тони	Сервисный отдел		384040	384010	000:00	
* 2001/9/7 AM08:51:36	Потерянный (D-ACD)		Отдел продаж	#Продвинутый	384040	384000	000:00	
* 2001/9/7 AM08:52:03	Потерянный (D-ACD)	Тони	Сервисный отдел		384040	384010	000:00	
* 2001/9/7 AM08:52:56	Потерянный (T-ACD)		Отдел продаж	#Продвинутый	384040	384020	000:00	
* 2001/9/7 AM08:53:30	Потерянный (T-ACD)	Тони	Сервисный отдел	#Продвинутый	384040		000:00	
2001/9/7 AM08:54:32	В (D-ACD)	Джон	Отдел продаж		384040	384000	000:25	ОК
2001/9/7 AM08:55:41	В (T-ACD)	Тони	Сервисный отдел	#Продвинутый	384040		000:16	Задержка
2001/9/7 AM08:56:43	«Не-ACD»	Джон	Отдел продаж	#Продвинутый	384040	384030	000:10	
2001/9/7 AM08:57:21	В (D-ACD)	Мэтт	Отдел продаж		384040	384000	000:18	Перевод 121
2001/9/7 AM08:57:43	Внутренний (D-ACD)	Джейн	Бухгалтерия		104		000:11	ОК
2001/9/7 AM08:58:41	В (T-ACD)	Мэри	Сервисный отдел	#Продвинутый	384040		000:10	Перевод 122

Описание столбцов:

Столбец	Описание
Дата/Время	Время, когда тот или иной вызов поступил в очередь ACD или агенту.
Состояние	<p>Статус того или иного вызова.</p> <p><b>Входящий:</b> Агент завершил вызов ACD обычным способом. Этот вызов учитывается всеми счетчиками, за исключением вызовов "Не ACD".</p> <p><b>Потерянный:</b> Вызов ACD был разъединен вызывающим абонентом без получения ответа от какого-либо агента. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.</p> <p><b>Неправильный:</b> Произошел неправильный вызов. Этот вызов учитывается счетчиком неправильных вызовов.</p> <p><b>Резервирование:</b> Вызов ACD передавался на резервную внутреннюю линию. Этот вызов учитывается счетчиком потерянных звонков.</p> <p><b>"Не-ACD":</b> Агент завершил вызов "Не ACD" обычным способом. Этот вызов учитывается счетчиком вызовов "Не ACD".</p> <p><b>Внутренний №:</b> Агент завершил вызов ACD, переадресованный другой внутренней линией. Включает вызовы, передаваемые через группу UCD. Агент завершил вызов "Не ACD", непосредственно переадресованный другой внутренней линией. Этот вызов не учитывается каким-либо счетчиком.</p> <p><b>Исходящий:</b> Агент завершил исходящий вызов обычным способом. Этот вызов включен в Ср Время Разговора (Исх).</p> <p>Дополнительную информацию см. в пункте "Описание каждого статуса" 4.2.1 Подтверждение протокола вызовов".</p>
Агент	Имя агента, с которым установлено соединение, или которому распределен вызов.
Группа	Имя группы агентов, в которую распределен вызов.
Внутренний №	Внутренний номер агента, с которым вызов был соединен или распределен (не отвеченный).

Столбец	Описание
Клиент	Имя клиента, если соответствующая информация о вызывающем абоненте (CLIP/CallerID *) найдена в базе данных клиентов. При отсутствии соответствующей поиску информации отображение отсутствует (см. "3.3.1 Установка информации о клиенте").
Код клиента	Код клиента, если соответствующая информация о вызывающем абоненте (CLIP/CallerID) найдена в базе данных заказчика. При отсутствии соответствующей информации отображение отсутствует.
CLIP/CID	Номер телефона вызывающего абонента (CLIP/CallerID).
DDI/DID	Данные DDI/DID (номер) от АТС сети общего пользования (СО) или набранный номер.
Звонок	Продолжительность звонка на внутренней линии агента, пока вызов оставался без ответа.
Ожидание	Промежуток между временем ожидания вызовом в очереди АСД и временем звонка агенту.
Разговор	Продолжительность времени при вызовах, потраченного на разговоры с агентами и на удержания у агентов.
Удержание	Общее время, в течение которого вызов был помещен агентом на удержание,
Результат	Описание соответствующего кода результата, введенного агентом после вызова. Также отображает внутренний номер, которому передавался вызов. ( Например, " Переадресация 123 ".)

\* Выводит на дисплей телефона вызываемого абонента номер вызывающего абонента при получении вызова. CLIP = представление идентификации линии вызывающего абонента

## ◆◆ Другие отчеты

Другие отчеты обеспечивают статистическую информацию о вызовах при различных обстоятельствах. Отчеты распределяются по категориям на 4 основных типа (ежедневные, еженедельные, ежемесячные и ежедневные [почасовые]), и далее каждый тип распределяется по категориям на подтипы. Описания находятся в таблице ниже:

Тип отчета	Описание
Ежедневный	Ниже показаны ежедневные отчеты каждого подтипа. — Всего — Группа
Еженедельный	Ниже показаны еженедельные отчеты каждого подтипа. — Всего — Группа — Агент

Тип отчета	Описание
Ежемесячный	Ниже показаны ежемесячные отчеты каждого подтипа. — Всего — Группа — Агент
Ежедневный (почасовой)	Ниже показан ежедневный (почасовой) отчет каждого подтипа. — Всего — Группа — Агент

Подтип	Описание
Всего	Информация об общем количестве всех вызовов, которые обработала каждая группа ACD.
Группа	Информация обо всех вызовах, которые обработала каждая группа ACD.
Агент	Информация обо всех вызовах, которые обработал каждый агент.

### ◆ Тип отчета: ежедневный

#### Тип отчета: всего за день

Ежедневный отчет (всего)				Напечатан 23.03.2001 PM12:09:08
Период 19.03.2001				12:00:00 - 19.03.2001 11:59:59
				1/1
Группа	Всего	Группа01	Группа02	
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	
Отвеченные вызовы	0	0	0	
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	
% потеря	0%	0%	0%	
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	
Исходящие вызовы	0	0	0	
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Занят	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
% своб.	0%	0%	0%	
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Мак. ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Мак. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	

Тип отчета: день: группа

			Напечатан 23.03.2001 PM12:09:11			
Дневной отчет (группа): Group01			Период 19.03.2001 12:00:00 - 19.03.2001 11:59:59			
			1/1			
Коды агентов	Среднее	Всего	Агент 1 0	Агент 2 sh 2345678901	Агент 4 4	Агент 5 5
Вызовы ACD	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0
% потеря	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0
Начало	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Окончание	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Время сеанса	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Время занятости	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Режиме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Max. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

## ◆ Тип отчета: еженедельный

## Тип отчета: еженедельный всего

Еженедельный отчет (всего)								Напечатан 23.03.2001 PM12:09:26
Период 13.03.2001 – 19.03.2001								
Дата	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	Всего
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0	0	0
% потерь	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Время занятости	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Мак. ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Мак. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

## Тип отчета: еженедельный, группа

Еженедельный отчет (группа)		Группа01						Напечатан 23.03.2001 PM12:09:29
		Период 13.03.2001 - 19.03.2001						
Дата	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	Всего
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Занят	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Max. ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Max. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00



## Тип отчета: еженедельный, агент

Еженедельный отчет (агент)		агент1 (0)					Напечатан 23.03.2001 PM12:09:33 Период 13.03.2001 - 19.03.2001	
Дата	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	Всего
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0	0	0
% потерь	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0
Начало	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Окончание	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Занят	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Max. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

## ◆ Тип отчета: ежемесячный

## Тип отчета: ежемесячный, всего

Ежемесячный отчет (всего)						Напечатан 23.03.2001 PM12:09:36
						Период 20.02.2001 – 19.03.2001
Дата	2/20 – 2/26	2/27 – 3/ 5	3/ 6 – 3/12	3/13 – 3/19	Всего	
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	
% потерь	0%	0%	0%	0%	0%	
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Время занятости	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Max. ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Max. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	

## Тип отчета: ежемесячный, группа

Ежемесячный отчет (Группа)		Группа01				Напечатан 23.03.2001 PM12:09:40
						Период 20.02.2001 - 19.03.2001
Дата	2/20 - 2/26	2/27 - 3/ 5	3/ 6 - 3/12	3/13 - 3/19	Всего	
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	
% потерь	0%	0%	0%	0%	0%	
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	
<b>Время сеанса</b>	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Время занятости	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%	
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Мак.ожидание в ACD (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Мак. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	

## Тип отчета: ежемесячный, агент

Ежемесячный отчет (агент)		Агент 1 (0)				Напечатан 23.03.2001 PM12:09:43 Период 20.02.2001 - 19.03.2001	
Дата	2/20 - 2/26	2/27 - 3/ 5	3/ 6 - 3/12	3/13 - 3/19	Всего		
Вызовы ACD	0	0	0	0	0		
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0		
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0		
% потерь	0%	0%	0%	0%	0%		
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0		
Исходящий вызов	0	0	0	0	0		
Время сеанса	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Занят	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Резюме	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Свободное время	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Перерыв	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
% своб.	0%	0%	0%	0%	0%		
Входящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Входящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Исходящие разговоры	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Исходящие разговоры: среднее	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Разговор (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Ожидание (среднее)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Ожидание (max)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Среднее ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		
Мак. ожидание агента (потеря)	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00		

## ◆ Тип отчета: ежедневный (почасовой)

### Тип отчета: ежедневный (почасовой), всего

Ежедневный (почасовой), всего												
Напечатан 23.03.2001 PM12:09:15												
Период 19.03.2001 12:00:00 - 19.03.2001 11:59:59												
Время	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Время	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
<b>Вызовы ACD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Тип отчета: ежедневный (почасовой), группа

Ежедневный (почасовой), группа		Группа01											Напечатан 23.03.2001 PM12:09:18
		Период 19.03.2001 12:00:00 - 19.03.2001 11:59:59											
Время		0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00
<b>Вызовы ACD</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
<b>Вызовы ACD</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Звонки, потерянные в очереди		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Тип отчета: ежедневный (почасовой), агент

Ежедневный (почасовой), агент		Мнемоническое имя агента 2 (23456789012345678901)											Напечатан 23.03.2001 PM12:09:22
Время нач/заверш:-----		Период 19.03.2001 12:00:00 - 19.03.2001 11:59:59											
Время		0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00
<b>Вызовы ACD</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
<b>Вызовы ACD</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Отвеченные вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Вызовы, потерянные агентом		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% потеря		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Вызовы «Не ACD»		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Исходящие вызовы		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Описание элементов каждого типа отчета (В: всего, Г: группа, А: агент):

Элемент	Описание	Тип отчета		
		Ежедневный В/Г	Еженедельный В/Г/А, ежемесячный В/Г/А	Ежедневный (почасовой), В/Г/А
<b>Вызовы ACD</b>	Общее число вызовов ACD. ( <b>Отвеченные вызовы + звонки, потерянные в очереди + вызовы, потерянные агентом</b> )	✓	✓	✓
<b>Отвеченные вызовы</b>	Всего отвеченных агентами вызовов ACD	✓	✓	✓
<b>Звонки, потерянные в очереди</b>	Всего вызовов ACD, которые были разъединены до распределения агентам	✓ Только всего	✓ Только всего и группа	✓ Только всего и группа
<b>Вызовы, потерянные агентом</b>	Общее число вызовов ACD, которые были разъединены во время звонка у агента	✓	✓	✓
<b>% потерь</b>	Показывает процент от числа ( <b>Звонки, потерянные в очереди + вызовы, потерянные агентом</b> ) / ( <b>Вызовы ACD</b> )	✓	✓	✓
<b>Вызовы "Не ACD"</b>	Общее число вызовов "Не ACD".	✓	✓	✓
<b>Исходящие вызовы</b>	Общее число исходящих вызовов	✓	✓	✓
<b>Начало</b>	Время, на которое агент зарегистрировался в группе агентов	✓ Только группа	✓ Только агент	
<b>Окончание</b>	Время, на которое Агент вышел из группы агентов	✓ Только группа	✓ Только агент	
<b>Время сеанса</b>	Общая продолжительность времени, когда агент был зарегистрирован в группе агентов	✓	✓	
<b>Занят</b>	Общая продолжительность времени, когда агент(ы) находился(ись) в состоянии "занято".	✓	✓	
<b>Время резюме</b>	Общая продолжительность времени, когда агент(ы) находился(ись) в состоянии резюме.	✓	✓	

Элемент	Описание	Тип отчета		
		Ежедневный В/Г	Еженедельный В/Г/А, ежемесячный В/Г/А	Ежедневный (почасовой), В/Г/А
<b>Свободное время</b>	Общая продолжительность времени, когда агент(ы) находился(ись) в состоянии “свободен”.	✓	✓	
<b>Перерыв</b>	Общая продолжительность времени, когда агент(ы) находился(ись) в состоянии перерыва.	✓	✓	
<b>% своб.</b>	Процент от <b>(Свободное время) / (Время сеанса)</b>	✓	✓	
<b>Входящие разговоры</b>	Общая продолжительность времени, когда агенты отвечали (включая время удержания) на входящие вызовы.	✓	✓	
<b>Входящие разговоры: среднее</b>	Средняя продолжительность времени, когда агенты отвечали (включая время удержания) на входящие вызовы.	✓	✓	
<b>Исходящие разговоры</b>	Общая продолжительность времени, когда агенты разговаривали (включая время удержания) по исходящей связи.	✓	✓	
<b>Исходящие разговоры: среднее</b>	Средняя продолжительность времени, когда агенты разговаривали (включая время удержания) по исходящей связи.	✓	✓	
<b>Разговор (max)</b>	Наибольшая продолжительность времени, когда агенты разговаривали (включая время удержания).	✓	✓	
<b>Ожидание (среднее)</b>	Средняя продолжительность времени, когда вызовы ACD удерживались в очереди ACD и звонил телефон агента. <b>(Среднее ожидание в ACD (потеря) + среднее ожидание агента (потеря))</b>	✓	✓	
<b>Ожидание (max)</b>	Максимальный промежуток времени, когда вызов ACD удерживался в очереди ACD и звонил телефон агента. <b>(Max. ожидание в ACD (потеря) + Max. ожидание агента (потеря))</b>	✓	✓	



Элемент	Описание	Тип отчета		
		Ежедневный В/Г	Еженедельный В/Г/А, ежемесячный В/Г/А	Ежедневный (почасовой), В/Г/А
<b>Среднее ожидание в ACD (потеря)</b>	Средняя продолжительность времени, когда потерянные звонки ожидали в очереди ACD.	✓ Только всего	✓ Только всего и группа	
<b>Среднее ожидание агента (потеря)</b>	Средняя продолжительность времени, когда потерянные звонки ожидали ответа у агента.	✓	✓	
<b>Мах. ожидание в ACD (потеря)</b>	Максимальное время ожидания потерянного звонка в очереди ACD.	✓ Только всего	✓ Только всего и группа	
<b>Мах. ожидание агента (потеря)</b>	Максимальная продолжительность времени ожидания потерянного звонка ответа у агента	✓	✓	

## 5.1.2 Распечатка отчета

В этом разделе описывается, как печатать (или экспортировать) отчеты. Существуют 2 метода создания отчетов - ручной и автоматический. Ручная печать позволяет печатать или экспортировать желаемый отчет каждый раз, когда это требуется. В режиме автоматической печати возможно составление расписания автоматической печати отчетов. При открытии экрана "Отчеты" автоматическое расписание печати не выполняется.

На панели инструментов выберите **Функции → Отчеты**.

Schedule	Day / Week	Time	Type
Daily	(00:00-23:59) - 24H	19:00	Daily Total (hourly)
Weekly	Fri	19:00	Weekly Agent
Monthly	31	19:00	Monthly Total
Monthly	31	19:00	Monthly Group
Monthly	31	19:00	Monthly Agent

### ◆ Печать или экспорт отчетов вручную

1. В пункте "Вручную" укажите тип отчета в поле **Тип отчета** (подробную информацию о каждом типе отчета см. в разделе "5.1.1 Тип отчета").
2. Выполните одно из следующих действий:
  - Для генерации отчета до текущего времени текущего дня **перейдите к шагу 3**.
  - Для генерации почасового отчета укажите время начала и конца (в часах) диапазона отчетного времени в поле **Почасовой период времени отчета**.

**При отсутствии указанных значений диапазон времени отчета будет считаться как 0-23 (значение по умолчанию).**

- Для генерации отчета на заданный день или недельный/месячный период:  
**1) Нажмите на кнопку **Выбрать дату** для открытия экрана выбора даты.**

Выбор даты

Год: 2002 Месяц: 2

Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Период: 2002/02/11 - 2002/02/11

Да Отмена

**2) Выберите год (1970 - 2038) и месяц (1 - 12), затем нажмите на требуемую дату в календаре. Поле **Период** автоматически отразит указанный отчетный период.**

**При генерации еженедельного или ежемесячного отчета имейте в виду, что выбранная дата рассматривается как последний день отчетного периода (недели или месяца).**

### 3. Выполните одно из следующих действий:

- Для печати отчета нажмите на кнопку **Печатать**.
- Для экспорта отчета:  
**1) Нажмите на кнопку **Экспорт**.**  
**2) Укажите папку, в которой требуется сохранить файл. Нажмите на кнопку **Сохранить** после ввода имени файла.**  
**3) Нажмите на кнопку **Да** в окне подтверждения.**

## ◆ Автоматическая распечатка отчетов

Можно составить расписания печати на ежедневной, еженедельной и ежемесячной основе. Когда составлено расписание печати более одного задания, CMS последовательно выполнит их, начиная с заданий в верхней части списка.

**1. Находясь в "автоматическом режиме", выполните одно из следующих действий:**

- Для установки ежедневного графика, отметьте поле **Ежедневный**.  
**Для установки диапазона времени отчета, укажите время (в часах) начала и конца диапазона времени отчета в поле Почасовой период времени отчета.**  
**Если указанные значения отсутствуют, диапазон времени отчета считается как 0-23 (значение по умолчанию).**
  - Для установки еженедельного расписания отметьте пункт **Еженедельный** и выберите **день** печати отчета.  
**Выбранный день будет рассматриваться как последний день отчетного периода (недели).**
  - Чтобы установить месячный график, отметьте поле **Ежемесячный** и выберите **дату** печати отчета.  
**Выбранная дата будет считаться последним днем отчетного периода (месяца).**
- 2.** Укажите время начала автоматической печати в поле **Время Печати (00:00 - 23:59)**.
- 3.** Укажите тип отчета в поле **Тип отчета** (подробную информацию о каждом типе отчета см. в разделе "5.1.1 Тип отчета").
- 4.** Выполните одно из следующих действий:
- Для добавления задания печати как последней записи в списке нажмите на кнопку **Дополнить**.
  - Для добавления задания печати в конкретную позицию в списке выберите существующее задание печати в списке и нажмите на кнопку **Вставить**. Новое задание печати будет добавлено выше выбранного задания печати.
- 5.** Нажмите на кнопку **Да** для сохранения установки. Экран "Отчеты" закрывается.

#### ◆ **Удаление запланированного задания печати**

- 1.** Находясь в автоматическом режиме, выберите из списка требуемое задание печати.  
**Для удаления всех заданий печати пропустите этот шаг.**
- 2.** Нажмите на кнопку **Удалить**. Появляется диалоговое окно-подтверждение.
- 3.** Выполните одно из следующих действий:
- Нажмите на кнопку **Выбрать** для удаления выбранных заданий печати.
  - Нажмите на кнопку **Все** для удаления всех заданий печати.
  - Нажмите на кнопку **Отменить** для отмены удаления.
- 4.** Нажмите на кнопку **Да** после подтверждения установки.

## ***Раздел 6***

### ***Приложение***

## 6.1 Устранение неисправностей

### 6.1.1 Устранение неисправностей

Если система работает неправильно, появляются следующие сообщения об ошибках. Для решения проблемы следуйте приведенным ниже соответствующим инструкциям (при появлении сообщений, отличных от описанных ниже, проконсультируйтесь со своим дилером).

#### ◆ Системная ошибка

Сообщение об ошибке	Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение.
Произошла системная ошибка. Перезапустите приложение.	<b>Вследствие системной ошибки АТС</b> 1. Перезагрузите приложение. 2. Если решение 1 работает неправильно, перезагрузите ОС. 3. Если приведенные решения работают неправильно, проконсультируйтесь со своим дилером.
АТС не подключена!	<b>АТС и ПК не взаимодействуют</b> 1. Неправильное подключение кабеля RS-232C. 2. АТС не включена. 3. Проконсультируйтесь со своим дилером, если проблема сохраняется.

#### ◆ Ошибка базы данных

Сообщение об ошибке	Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение
Произошла ошибка в базе данных протоколов.	Проверьте диск после копирования всех файлов данных каталога на резервный диск.
Невозможно открыть таблицы.	Проверьте диск после копирования всех файлов данных каталога на резервный диск.
Существует возможность, что диск поврежден. Повторите попытку после решения проблем.	Проверьте диск после копирования всех файлов данных каталога на резервный диск.
Повторите попытку после увеличения свободного пространства путем удаления некоторых выполняемых приложений.	<b>Вследствие недостатка емкости диска</b> Невозможно сохранить данные. Немедленно удалите ненужные файлы.

Сообщение об ошибке	Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение
Повторите после удаления некоторых данных протокола.	<b>Вследствие недостатка емкости диска</b> Невозможно сохранить данные. Немедленно удалите ненужные файлы.
Существует возможность повреждения диска.	Проверьте диск после копирования всех файлов данных каталога на резервный диск.
Повторите после удаления некоторых данных.	<b>Вследствие недостатка емкости диска</b> Невозможно сохранить данные. Немедленно удалите ненужные файлы.

### ◆ Ошибка файла

Сообщение об ошибке	Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение
Неверно указан путь. Подтвердите путь.	<b>Был указан несоответствующий путь.</b> Укажите другой путь.
Невозможно открыть файлы. Попробуйте снова после закрытия некоторых файлов.	<b>Вследствие недостатка емкости диска</b> Невозможно сохранить данные. Немедленно удалите ненужные файлы.
Нет доступа. Этот файл защищен от записи или только для чтения.	<b>Вследствие того, что для файла установлен параметр "только для чтения".</b> Измените установку на "чтение-запись".
Нельзя удалить текущий каталог при работе.	<b>Вследствие попытки удалить используемый каталог</b> Удалите после закрытия CMS.

### ◆ Ошибка редактирования изображения

Сообщение об ошибке	Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение
Указанное изображение не поддерживается.	Используйте форматы BMP или JPEG, регулируемые Windows.
Указанный формат сжатия не поддерживается.	Используйте форматы BMP или JPEG, регулируемые Windows.

◆ **Ошибка памяти**

<b>Сообщение об ошибке</b>	<b>Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение</b>
Недостаточно памяти. Закройте некоторые выполняющиеся прикладные программы.	<b>Вследствие недостатка объема памяти</b> Закройте все ненужные приложения; в противном случае CMS может выйти из строя вследствие неожиданной ошибки.

◆ **Ошибка при копировании**

<b>Сообщение об ошибке</b>	<b>Возможная причина (полужирным шрифтом) и решение</b>
Недостаточно памяти. Невозможно создать дополнительный экран.	<b>Вследствие недостатка объема памяти</b> Закройте все ненужные приложения; в противном случае CMS может выйти из строя вследствие неожиданной ошибки.



Panasonic

Call Centre Management Software

Краткий справочник

Модель KX-A296/KX-A297

Введение

Краткое руководство разработано специально для использования агентами. Оно дает информацию о том, как пользоваться телефоном для применения следующих функций:

С помощью телефона возможно следующее:

- **Вход** в группу агентов.  
До начала сеанса связи следует войти в группу агентов. (Можно войти или в группу по умолчанию или в конкретную группу агентов).
- **Выход** из группы агентов.  
Выйдите из группы агентов при окончании сеанса связи. (Можно выйти или из группы по умолчанию или конкретной группы агентов).
- **Вход в режим перерыва.**  
Находясь в режиме перерыва, можно временно отказаться от вызовов без выхода из группы агентов.
- **Выход из режима перерыва.**  
Можно выйти из режима перерыва для начала приема вызовов.
- **Ввод кодов результата**  
В течение времени резюм (т. е. периода времени, зарезервированного после каждого вызова для записей) можно ввести код результата, указывающий на результат вызова.

<sup>1</sup>: Руководитель может также изменять состояние входа в систему/выхода из системы.  
<sup>2</sup>: Коды результата указываются руководителем.

В этом руководстве опущен суффикс каждого номера модели.

**Примечание:** меры безопасности при работе с телефоном и более подробные инструкции о том, как им пользоваться, см. в соответствующем руководстве.

Эксплуатация телефона

- Трубка поднята
- Трубка положена
- Код системы
- Кнопка разделителя
- Кнопка сохранить

Примечания:

- Номера функций зависят от установок телефонной системы.
- Проконсультируйтесь с руководителем о номерах функций.
- Изображения кнопок могут выглядеть немного от фактических кнопок на телефоне.

Требуемая функция	Эксплуатация
Регистрация	<div> &gt;  Не функции &gt; <div><div>1</div><div>0</div></div> &gt; <div><div>1</div><div>2</div></div> &gt;  Не группы (01-16) &gt;  *</div>
Выход из системы	<div> &gt;  Не функции &gt; <div><div>1</div><div>1</div></div> &gt; <div><div>1</div><div>3</div></div> &gt;  Не группы (01-16)</div> <div><div>Если требуется &gt;</div><div> Код агента &gt;  * &gt;  Пароль &gt;  # &gt; </div></div>
Выход/выход из режима перерыва	<div> &gt;  Не функции &gt; <div><div>2</div><div>0</div></div> &gt; <div><div>2</div><div>1</div></div> &gt;  # &gt; </div> <div><div>Войти в режим перерыва</div><div><div>2</div><div>0</div></div> &gt; <div><div>2</div><div>1</div></div> &gt;  # &gt; </div>

Краткое руководство должно иметься в наличии у руководителя и агентов.

6.2 Краткое руководство

6.2.1 Краткое руководство



## ***Раздел 7***

### ***Индекс***

### А

Автоматическая распечатка отчетов 123  
Автоматическая регистрация данных клиентов 61  
Автоматическая регистрация данных о Клиентах 37  
Автоматический режим 9  
Адрес 90  
Агент 8, 86, 94, 100, 107, 109  
Агент активен 8, 63  
Активно 37  
Активные агенты 71  
Активных Агентов 80  
АТС выключена 77

### Б

База данных агента 58  
База данных заказчика 102  
База данных клиента 59  
Большой 66

### В

В Очереди 82  
Ввод кода результата 129  
Вид "Управления Агентами" 37  
Внешняя линия ACD 8  
Внутр. № в UCD группе 41  
Внутр. № Очереди ACD 35  
Внутренний № 94, 100, 107  
Внутренняя линия UCD 9  
Внутренняя линия очереди ACD 13  
Время 50  
Время начала 49  
Время обнуления ACD 36, 79  
Время ожидания 84, 90  
Время переполнения 24  
Время перерывов 88  
Время печати 124  
Время поступления 84  
Время разговора 90  
Время резюме 49, 63, 119  
Время сеанса 100, 119  
Всего 83, 109  
Всего вызовов 88  
Всего за день 109  
Вход 62  
Вход агента 71  
Вход в Группу 62  
Вход в режим перерыва 129  
Вход в систему 8, 129  
Входящие вызовы 80, 86  
Входящие разговоры 120  
Входящие разговоры: среднее 120  
Вывод 54  
Вызов ACD 9  
Вызовы ACD 119

Вызовы "Не ACD" 9, 80, 88, 119  
Вызовы, потерянные агентом 119  
Выход 62  
Выход агента 72  
Выход из Группы 62  
Выход из системы 8, 129  
Выходные 51

### Г

Группа 80, 83, 84, 94, 100, 107, 109  
Группа агентов 41, 44, 47  
Группа агентов занята 77  
Группа переполнения 24  
Группа принимающих агентов 21, 28  
Группы агентов 13

### Д

Дата/Время 94, 107  
Дата обновления 57  
Дата регистрации 57  
Действия 54  
Действующая 49  
День: группа 110  
Длительность 54  
ДольшеСвобод 50  
Другие отчеты 108

### Е

Ежедневный 108, 124  
Ежедневный (почасовой) 109  
Ежедневный (почасовой), агент 118  
Ежедневный (почасовой), всего 117  
Ежедневный (почасовой), группа 118  
Еженедельный 108, 124  
Еженедельный, агент 113  
Еженедельный: всего 111  
Еженедельный: группа 112  
Ежемесячный 109, 124  
Ежемесячный, агент 116  
Ежемесячный, всего 114  
Ежемесячный, группа 115

### З

Заданная 57  
Заданный Вн. № 57  
Занят 77, 87, 100, 119  
Звонки, потерянные в очереди 119  
Звонок 95, 108  
Значки просмотра в виде дерева 76  
Значок Завершение сеанса руководителя 18  
Значок Клиенты 18  
Значок Протоколы звонков 18  
Значок Справка 18  
Значок Управление агентами 18

Значок Управление отчетами 18

## И

Имя 89  
Имя (код авторизации) 16  
Имя Группы 49  
Имя Агента 56  
Информация 57, 90  
Исходящие разговоры 120  
Исходящие разговоры: среднее 120  
Исходящие вызовы 119

## К

Категория 91  
Клиент 10, 84, 94, 108  
Кнопка-флажок Печатать 67  
Код 63  
Код Агента 57, 100  
Код клиента 89, 95, 108  
Код результата 95, 108  
Код руководителя 13, 16  
Коды агентов 13  
Коды доступа к функциям 62  
Колонка 68  
Консоль руководителя 13  
Конференция 78

## М

Максимальная длительность состояния  
“свободен” 22  
Малый экран 66

## Н

Название 66  
Начало 100, 119  
Неправильные вызовы 80  
Неправильный вызов 9  
Нижняя рамка 54  
Ниспадающие меню 18  
Номер DDI/DID 22, 43, 44  
Номер OGM 55  
Номер внешней линии 22, 47  
Номер функции 55

## О

Обычная внешняя линия 8  
Ожидание 95, 108  
Ожидание (max) 80, 83, 86, 120  
Ожидание (среднее) 80, 83, 86, 120  
Ожидают 81, 83  
Ожидающие вызовы 13, 80  
Окно выписки из протокола 93  
Окно данных агента 86  
Окно данных группы 83  
Окно организации очередей вызовов 84

Окно состояния группы 80  
Окончание 100, 119  
Описание 63, 95, 108  
Ориентация печати 68  
Основной экран 75, 79  
Оставление режима перерыва 129  
Отвеченные 81, 86  
Отвеченные вызовы 80, 86, 88, 119  
Отключен от линии 78  
Ошибка базы данных 126  
Ошибка при копировании 128  
Ошибка памяти 128  
Ошибка редактирования изображения 127  
Ошибка файла 127  
Очередь (потери) 83  
Очередь ACD 8, 35, 50

## П

Пароль 16, 57  
Перевод по умолчанию 25  
Переводимый вызов ACD 9, 27, 29  
Переполнение 21, 28, 30  
Перерыв 77, 87, 100, 120  
Период 48, 49  
Период времени почасового отчета 122  
Печать или экспорт отчетов вручную 122  
Пик 83  
Подключение 78  
Подтвердить 57  
Полное имя 57  
Порог 65  
Пороговое время 79  
Пороговое время неправильного вызова 80  
Порт 37  
Портрет 57  
Поступившие 81, 86  
Потери Вызовов(агент) 86  
Потерянные звонки 80, 88  
Потери 81, 86  
Поток сообщений 21, 23, 28, 30  
Потоки сообщений 53  
Предпочитаемый 44  
Принимающий агент 21, 28, 30  
Просмотр 68  
Протокол звонков 106  
Прямой входящий набор (DDI) 44  
Прямой входящий набор номера (DID) 44  
Прямой вызов ACD 9, 21

## Р

Равномерное распределение вызовов  
(UCD) 22, 50  
Разговор 78, 95, 108  
Разговор (max) 120  
Распределение 50

Расширенные настройки 36  
Режим “Перерыв” 8, 63  
Резервная Группа 50  
Резервный Внутр. № 35  
Результат 95, 108  
Резюме 8, 77, 87  
Руководитель 8, 57  
Руководитель в системе 13

## С

Свободен 77, 87  
Свободное время 88, 120  
Системная ошибка 126  
Список Агентов 71  
Сообщения 50  
Состояние 107  
Ср. Время Разговора 86  
Ср. Время Разговора 80  
Ср. Время Разговора(Вх) 88  
Ср. Время Разговора(Исх) 88  
Среднее время Резюме 88  
Среднее ожидание агента (потеря) 121  
Среднее ожидание в ACD (потеря) 121  
Статус 94  
Счетчики вызовов 79  
Счетчики вызовов (агент) 87  
Счетчики вызовов (группа) 85  
Счетчики ожидающих вызовов 82

## Т

Таймер для перевода по умолчанию 21, 25, 28, 30  
Таймер Резервного 35  
Текущая 57  
Текущий Вн. № 57  
Телефон 89  
Тип отчета 122, 124  
Тип Цепочки 53  
Трубка поднята 78

## У

Удержание 78, 95, 108  
Уровень приоритета 44

## Ф

Фиксированный режим 9  
Формат времени 36  
Формат даты 36  
Формат протокола звонков 67

## Ц

Цифровая сеть интегрального обслуживания (ISDN) 14

## Ч

Число агентов в системе 13

## Э

Экран “Агенты” 75, 87  
Экран “Активность Агентов” 99  
Экран “Группа Агентов” 75, 85  
Экран “Информация о вызове” 75, 89  
Экран “Клиенты” 102  
Экран Настройка 34  
Экран “Очередь ACD” 75, 82  
Экран “Протокол звонков” 91  
Экран “Управление Агентами” 70  
Эксплуатация телефона 129

## А

ACD занята 76  
Address 60

## В

BGM 54

## С

Change to 32  
CLIP/CallerID (Идентификация исходящих вызовов/функция АОН) 84  
CLIP/CID 108  
CLIP/CID (Идентификация исходящих вызовов/функция АОН) 95  
Comments 60  
CSV 91, 106  
Current Language 32  
Customer ID 60  
Customer Name 59

## Д

DDI/DID 95, 108

## Ф

Fax 60

## І

Initial Date 60

## М

Max. ожидание в ACD (потеря) 121  
Max. ожидание агента (потеря) 121

## О

OGM 54

**T**

Tel 60

**U**

UCD группа в ATC 41

Update Date 60

**Symbols**

% потерь 119

% потерь агентом 86

% своб. 120

**Kyushu Matsushita Electric Co, Ltd.**

1-62, 4-chome, Minoshima, Hakata-ku, Fukuoka 812-8531, Japan

© 2001 Kyushu Matsushita Electric Co, Ltd. Все права защищены.

Отпечатано в Японии.

**PSQX2465YA** KA0901YW191