



Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server

Manual do utilizador

Aplicação de agente

Versão 8.0 - Outubro 2010



Aviso legal:

A Alcatel, a Lucent, a Alcatel-Lucent e o logótipo Alcatel-Lucent são marcas comerciais da Alcatel-Lucent. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietários.

As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

A Alcatel-Lucent não assume qualquer responsabilidade por imprecisões aqui contidas.

Copyright © 2010 Alcatel-Lucent. Todos os direitos reservados.

A marca CE indica que este produto está em conformidade com as seguintes Directivas do Concelho:

- 2004/108/EC (relativa à compatibilidade electromagnética)
- 2006/95/EC (relativa à segurança eléctrica)
- 1999/5/EC (R&TTE)



| | | |
|------------|---|-------------|
| 1.1 | Introdução ao Agent Assistant | 1.1 |
| 1.2 | Ligar ao Agent Assistant | 1.1 |
| 1.2.1 | Ligar como agente | 1.1 |
| 1.2.2 | Erros de ligação | 1.2 |
| 1.2.3 | Fechar o Agent Assistant | 1.3 |
| 1.3 | Modo de agente ACD | 1.3 |
| 1.3.1 | Interface do Agent Assistant | 1.3 |
| 1.3.2 | Barra de ferramentas | 1.3 |
| 1.3.3 | Informações sobre os agentes | 1.4 |
| 1.3.4 | Estado do agente | 1.4 |
| 1.3.5 | Informações sobre as chamadas | 1.5 |
| 1.3.6 | Registo de chamadas | 1.5 |
| 1.3.7 | Base de dados de clientes | 1.7 |
| 1.3.8 | Parâmetros dos agentes | 1.9 |
| 1.3.9 | Visualização do tráfego | 1.11 |
| 1.4 | Modo de administração de agentes | 1.12 |
| 1.4.1 | Ligar como administrador de agentes | 1.12 |
| 1.4.2 | Administração do Agent Assistant | 1.13 |

1.1 Introdução ao Agent Assistant

O Agent Assistant é um software que é instalado no equipamento do agente. Este software permite estar em contacto permanente com o centro de atendimento telefónico integrado no servidor de comunicações.

No modo de recepção, o Agent Assistant recebe informações sobre a carga ACD (ACD), em tempo real, podendo o agente consultar as estatísticas sobre o tráfego. Ao mesmo tempo que uma chamada é apresentada no telefone do agente, o Agent Assistant recebe todas as informações sobre a chamada: o tempo de espera do emissor, o respectivo número, etc. Assim, o Agent Assistant pode interagir com sistemas informáticos externos para apresentar a ficha do cliente.

Em modo de emissão, o Agent Assistant disponibiliza um complemento de fácil utilização para o telefone do agente. Este pode declarar-se com maior facilidade (activo, inactivo...) mas, também, indicar as suas competências (grupos ACD), declarar-se em qualquer posição (posição livre) e classificar as chamadas.

1.2 Ligar ao Agent Assistant

Existem duas formas de ligar ao Agent Assistant:

- Como agente ACD, para processar chamadas de clientes (consultar: [Ligar como agente](#))
- Como administrador de agentes, para gerir os direitos dos agentes (consultar: [Ligar como administrador de agentes](#))

1.2.1 Ligar como agente

Para ligar ao Agent Assistant:

1. Iniciar o Agent Assistant.
A janela de ligação é apresentada:



Figura 1.1 : Janela de ligação de agente ACD

2. Seleccionar o seu identificador na lista de agentes declarados
3. **Extensão:** introduzir o número de extensão associado ao computador do agente
4. **Nome do servidor:** introduzir o nome ou endereço IP do servidor de comunicações
5. **Idioma:** seleccionar o idioma do agente
6. **Palavra-passe:** introduzir a sua palavra-passe (opcional)
Este campo só é apresentado quando está configurada uma palavra-passe.
7. Clicar em **Ligar**
Está ligado como agente ACD e a janela principal é apresentada (consultar [Interface do Agent Assistant](#)).

Ligar automaticamente: seleccionar esta caixa de verificação para ligar automaticamente ao mesmo servidor quando o Agent Assistant é iniciado.

1.2.2 Erros de ligação

A ligação falha quando:

- O número de agentes ligados excede o número da licença:
 - No pacote Alcatel-LucentWelcome Office, são permitidos 10 agentes
 - No pacote Alcatel-LucentWelcome Office Pro, são permitidos 20 agentes
- O agente seleccionado já está ligado a outro computador
- O computador já está a ser utilizado por outro agente

1.2.3 Fechar o Agent Assistant

Quando o agente fecha a aplicação, é apresentada uma janela de confirmação.

Quando o Agent Assistant é fechado, o estado do agente é definido de acordo com os parâmetros do agente: **Encerrar sessão da extensão (modo "suporte livre")** e **Conservar o estado do agente ao encerrar sessão**

Quando:

- Nenhuma das caixas de verificação estiver seleccionada, o estado do agente não será alterado
- A caixa de verificação **Encerrar sessão da extensão (modo "suporte livre")** estiver seleccionada, o agente é automaticamente desactivado. No entanto, o agente tem a possibilidade de utilizar o telefone para se colocar em serviço e ficar activo.
- As caixas de verificação **Conservar o estado do agente ao encerrar sessão** e **Encerrar sessão da extensão (modo "suporte livre")** estiverem seleccionadas, o agente é automaticamente desactivado e o computador associado deixa de ser gerido pelo Centro de chamadas. Quando o agente pretender voltar a utilizar o terminal (como computador gerido pelo Centro de chamadas), tem de reiniciar o Agent Assistant

1.3 Modo de agente ACD

1.3.1 Interface do Agent Assistant

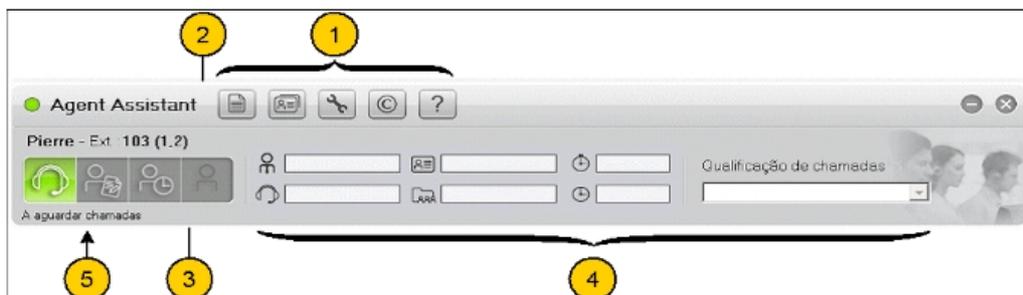


Figura 1.2 : Janela principal do agente

A interface do agente contém várias áreas:

1. Barra de ferramentas
2. Informações sobre os agentes
3. Estado do agente
4. Informações sobre as chamadas
5. Actividade dos agentes: esta área é apresentada no manual do supervisor

1.3.2 Barra de ferramentas

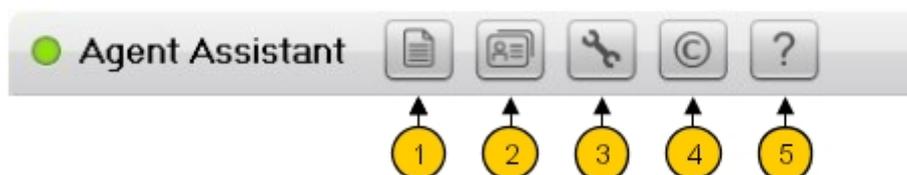


Figura 1.3 : Barra de ferramentas do agente

A barra de ferramentas permite o acesso a:

1. Registo de chamadas (consultar [Registo de chamadas](#))
2. Informações sobre os clientes (consultar [Base de dados de clientes](#))
3. Parâmetros dos agentes (consultar [Parâmetros dos agentes](#))
4. Janela de informações do Agent Assistant (apresenta a versão da aplicação)
5. Ajuda on-line

1.3.3 Informações sobre os agentes

Pierre - Ext. : 103 (1,2)

Figura 1.4 : Área de informações sobre os agentes

Este campo contém:

- O identificador do agente
- O número da extensão do agente
- O(s) número(s) do grupo a que o agente está atribuído

1.3.4 Estado do agente

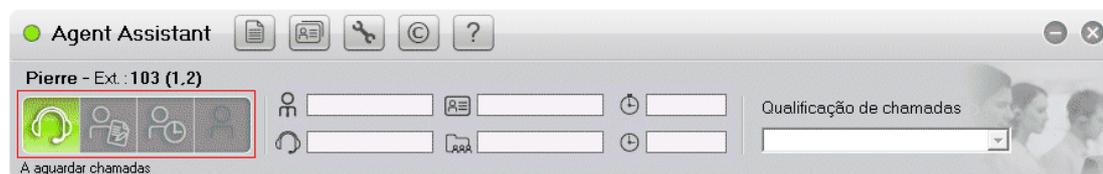


Figura 1.5 : Área do estado do agente

Estes ícones indicam o estado do agente. Para modificar o estado, clicar no respectivo ícone:

| Ícone | Estado | Significado |
|-------|------------|--|
| | Em serviço | o agente está pronto para atender chamadas |

| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  | Trabalho de escritório | o agente não está pronto para atender chamadas. O agente está a efectuar trabalho administrativo relativo a uma chamada anterior. |
|  | Ausência temporária | o agente não está disponível para atender chamadas |
|  | Fora serv. | o agente não está disponível |

1.3.5 Informações sobre as chamadas

A área de informações sobre as chamadas disponibiliza informações relativas à chamada em curso.

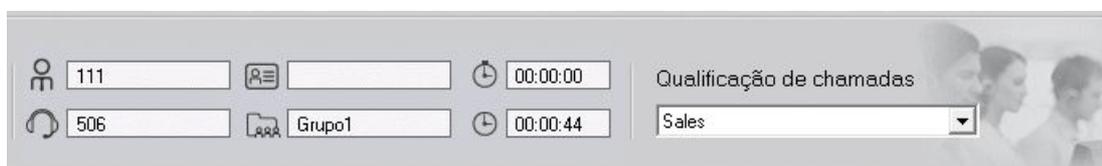


Figura 1.6 : Área de informações sobre as chamadas

| Ícone | Significado |
|---|---|
|  | Este campo apresenta o número emissor |
|  | Este campo apresenta o número marcado |
|  | Este campo apresenta os números DTMF marcados pelo emissor. Por exemplo: número de conta, número de ficha, etc... |
|  | Este campo apresenta o grupo para o qual foi efectuada a chamada. Um agente pode pertencer a vários grupos |
|  | Este campo apresenta o tempo de espera da chamada |
|  | Este campo apresenta o tempo despendido em comunicação, trabalho de escritório e ausência temporária |

Qualificação de chamadas: o agente utiliza este menu de lista pendente para qualificar uma chamada.

Esta qualificação é utilizada por agente/grupo de chamadas de agente e estatísticas de duração (os significados e o total). Os itens na lista de qualificação de chamadas são definidos pelo administrador para todos os grupos.

1.3.6 Registo de chamadas

A janela **Registo de chamadas** apresenta o histórico das chamadas que ocorreram na

máquina local.

Para aceder à janela do **Registo de chamadas**, clicar no botão 

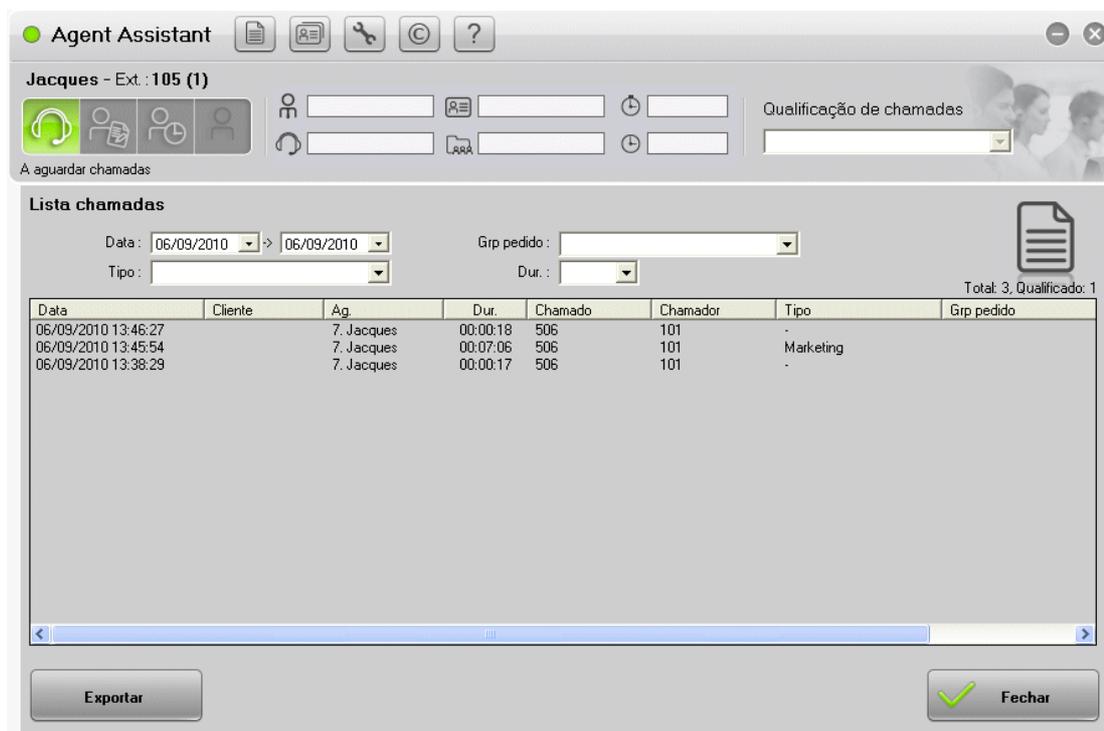


Figura 1.7 : Janela do registo de chamadas

A parte superior da janela é utilizada para definir filtros. Estes filtros limitam o número de itens apresentados.

É possível definir filtros para:

- **Data:** são apenas apresentadas as chamadas recebidas entre as duas datas indicadas
- **Tipo:** são apenas apresentadas as chamadas com a qualificação indicada
- **Grupo solicitado:** são apenas apresentadas as chamadas do grupo indicado.
Se uma chamada for apresentada com um **Grupo** diferente (definido pelo filtro), tal significa que, no momento da chamada, o grupo solicitado estava fechado ou saturado e que a chamada foi processada por um grupo diferente.
- **Duração:** são apenas apresentadas as chamadas com uma duração superior à seleccionada no menu de lista pendente

As informações sobre cada uma das chamadas são apresentadas e contêm:

- **Hora:** a data e a hora da chamada
- **Cliente:** o nome do cliente
- **Agente:** o nome do agente que processou a chamada

- **Duração:** a duração da conversa com o agente
- **Receptor:** o número para o qual foi efectuada a ligação
- **Emissor:** o número a partir do qual foi efectuada a ligação
- **Tipo:** a qualificação da chamada
- **Grupo solicitado:** o grupo solicitado

Exportar

Clique em **Exportar** para criar um ficheiro de texto com as informações da janela do registo de chamadas. Neste ficheiro de texto, os campos são separados por um carácter ";".

O nome predefinido: `journal.txt` pode ser modificado e a pasta onde guardar o ficheiro pode ser alterada.

1.3.7 Base de dados de clientes

A base de dados de clientes contém informações sobre os clientes.

Existe uma ficha de cliente por cliente.

Para apresentar a ficha de cliente:

- **Apresentação manual:** clicar no botão  para apresentar a lista de clientes e seleccionar o seu cliente (consultar: [Lista de clientes](#)).
- **Apresentação automática:** quando está com a chamada de um cliente, a ficha de cliente correspondente é apresentada automaticamente (consultar: [figura : Ficha de cliente](#)).
O sistema obtém informações sobre o cliente de acordo com:
 - O código do cliente, transmitido via DTMF
 - O número emissorPara seleccionar as informações utilizadas, consultar a documentação de especialista.
Quando o código do cliente e o número emissor são desconhecidos na base de dados, o sistema opera como se se tratasse de um novo cliente. É apresentada uma ficha de cliente vazia.
A apresentação automática necessita que o seu parâmetro **Apresentação automática** esteja validado (consultar: [Parâmetros dos agentes](#)).

1.3.7.1 Lista de clientes

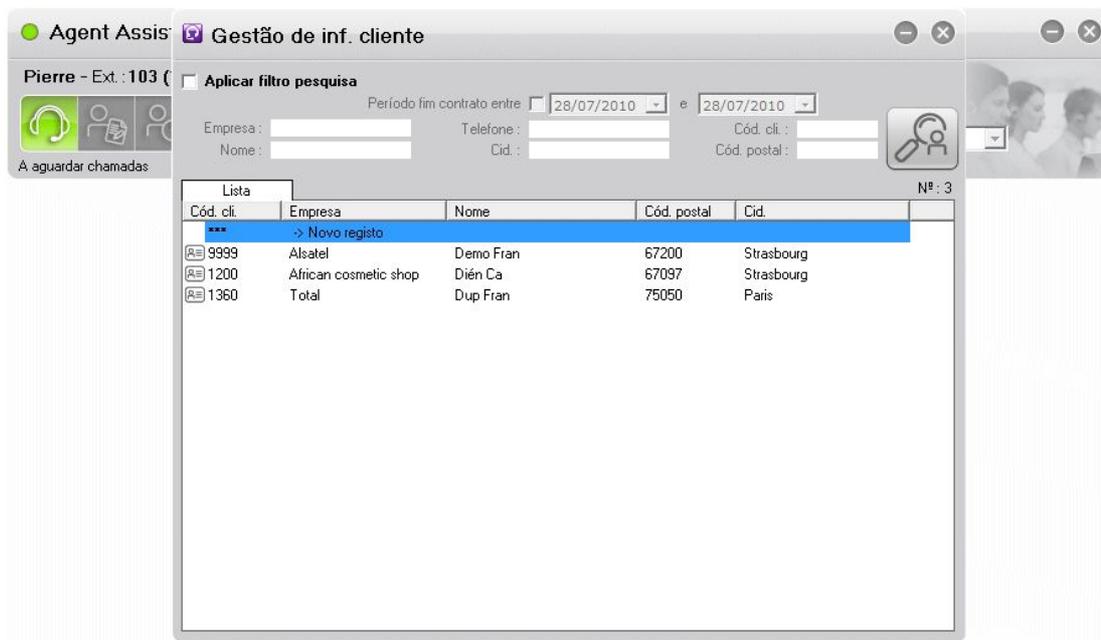


Figura 1.8 : Separador Lista de clientes

O separador **Lista** apresenta a lista de clientes.

Pode:

- Apresentar (ou modificar) detalhes de clientes: efectuar duplo clique num cliente, a ficha do cliente é apresentada (consultar [figura : Ficha de cliente](#))
- Criar um novo cliente: efectuar duplo clique em **Nova ficha**, a ficha do cliente é apresentada (consultar [figura : Ficha de cliente](#))
- Filtrar a lista de clientes: seleccionar a caixa de verificação de **Aplicar filtro de pesquisa** e preencher um ou mais campos
- Eliminar um cliente:
 1. Seleccionar uma ficha
 2. Clicar com o botão direito do rato
 3. Seleccionar: **Eliminar a ficha**
 4. Confirmar a eliminação

1.3.7.2 Ficha de cliente

Figura 1.9 : Ficha de cliente

O separador **Informações sobre os clientes** permite aceder aos detalhes do cliente.

Pode:

- Modificar os campos directamente nas páginas **Informações sobre os clientes**, Clicar em **Alterar** para confirmar as alterações.
- Consultar as informações sobre os clientes, clicar em **Cancelar** para fechar a página **Informações sobre os clientes** após a consulta

Nota:

O campo **Data de termo do contrato** tem um valor meramente informativo. Este não está associado a nenhuma funcionalidade, podendo ser utilizado para indicar a data de termo do contrato do cliente, por exemplo.

1.3.8 Parâmetros dos agentes

Estes parâmetros definem o ambiente de trabalho do agente.

Para modificar os parâmetros dos agentes:

1. Clicar no botão 

A janela **Parâmetros dos agentes** é apresentada:

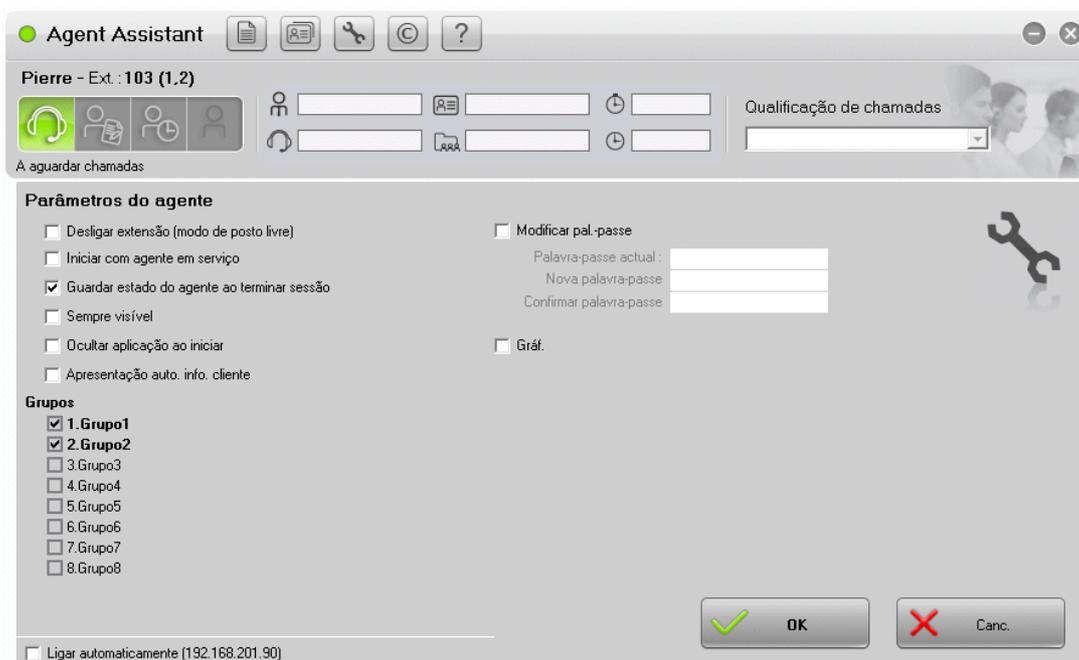


Figura 1.10 : Janela Parâmetros dos agentes

2. Seleccionar uma ou mais caixas de verificação:

- **Encerrar sessão da extensão (modo "suporte livre"):** seleccionar a caixa de verificação para alterar o estado do agente para **Fora serv.** ao fechar a aplicação. Consultar [Fechar o Agent Assistant](#)
- **Começar com agente em serviço:** seleccionar a caixa de verificação para alterar o estado do agente para **Em serviço** ao iniciar a aplicação
- **Conservar o estado do agente ao encerrar sessão:** seleccionar a caixa de verificação para conservar o mesmo estado do agente ao fechar a aplicação. Consultar [Fechar o Agent Assistant](#)
- **Sempre visível:** seleccionar a caixa de verificação para apresentar sempre a janela do Agent Assistant em primeiro plano
- **Ocultar aplicação ao iniciar:** seleccionar a caixa de verificação para ocultar a janela principal da aplicação ao iniciar. Clicar no ícone da barra de tarefas para apresentar a janela da aplicação
- **Apresentação automática:** seleccionar a caixa de verificação para apresentar as informações sobre o cliente ao receber uma chamada
- **Grupos:** este campo apresenta a lista de grupos disponíveis. Seleccionar a respectiva caixa de verificação para atribuir o grupo ao agente. Um agente é atribuído a um grupo pelo supervisor ou pode ser atribuído pelo agente (conforme os direitos de acesso específicos do agente).
- **Modificar a palavra-passe:** seleccionar esta caixa de verificação e preencher os campos associados para modificar a palavra-passe do agente. São necessários direitos específicos.
- **Gráfico:** seleccionar esta caixa de verificação para apresentar o tráfego do grupo (consultar: [Visualização do tráfego](#))

- **Ligar automaticamente:** seleccionar esta caixa de verificação para ligar automaticamente ao mesmo servidor quando o Agent Assistant é iniciado

3. Clicar em **OK** para validar

1.3.9 Visualização do tráfego

A janela da visualização do tráfego apresenta, em tempo real, a fila de espera de cada grupo. A visualização do tráfego é apresentada quando a caixa de verificação **Gráfico** da janela **Parâmetros dos agentes** ([Parâmetros dos agentes](#)) é validada.

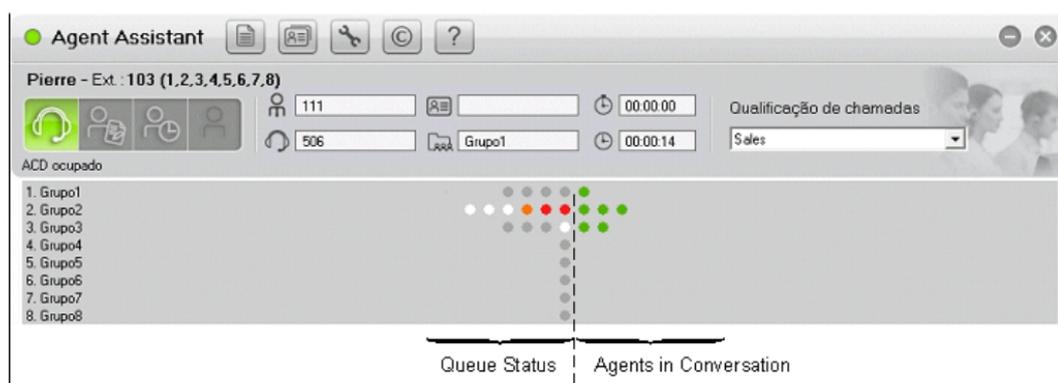


Figura 1.11 : Apresentação do tráfego

As informações que se seguem são apresentadas para cada um dos grupos:

- Agentes em conversação (do lado direito da janela)
Cada um dos círculos verdes corresponde a um agente em conversação com um cliente
- Estado de cada uma das chamadas em espera (do lado esquerdo da janela)
Cada um dos círculos corresponde a uma posição na fila de espera. A cor de cada círculo indica o estado da posição:
 - Cinzento: esta posição está vazia
 - Branco: existe uma chamada em espera nesta posição
 - Cor de laranja: o tempo de espera de uma chamada excede o limiar S1 (definido nos parâmetros do sistema)
 - Vermelho: o tempo de espera de uma chamada excede o limiar S2 (definido nos parâmetros do sistema)

Nota 1:

*O número de círculos é definido pela **Extensão da fila de espera**. A extensão da fila de espera é definida pelo número de agentes atribuídos à fila de espera multiplicado pelo número de chamadas por agente. O parâmetro **Extensão da fila de espera** é configurado pelo administrador do sistema.*

Exemplos:

Em [figura : Apresentação do tráfego](#) :

- Na fila de espera **RD**, há quatro posições vazias (quatro círculos cinzentos) e está um agente em conversação (1 círculo verde)
- Na fila de espera **Taxação**:

- Há seis posições de espera
- O tempo de espera de duas chamadas excede o limiar S2 (dois círculos vermelhos)
- O tempo de espera de uma chamada excede o limiar S1 (um círculo cor de laranja)
- Esta fila de espera está cheia (nenhum círculo cinzento)
- Estão três agentes em conversação (três círculos verdes)

Nota 2:

Quando uma fila de espera está cheia, as chamadas novas são dissuadidas.

- Na fila de espera **Vendas**, só há uma chamada em espera e dois agentes em conversação (dois círculos verdes)
- As restantes filas de espera estão fechadas

1.4 Modo de administração de agentes

1.4.1 Ligar como administrador de agentes

Para ligar ao Agent Assistant:

1. Iniciar o Agent Assistant.
A janela de ligação é apresentada:

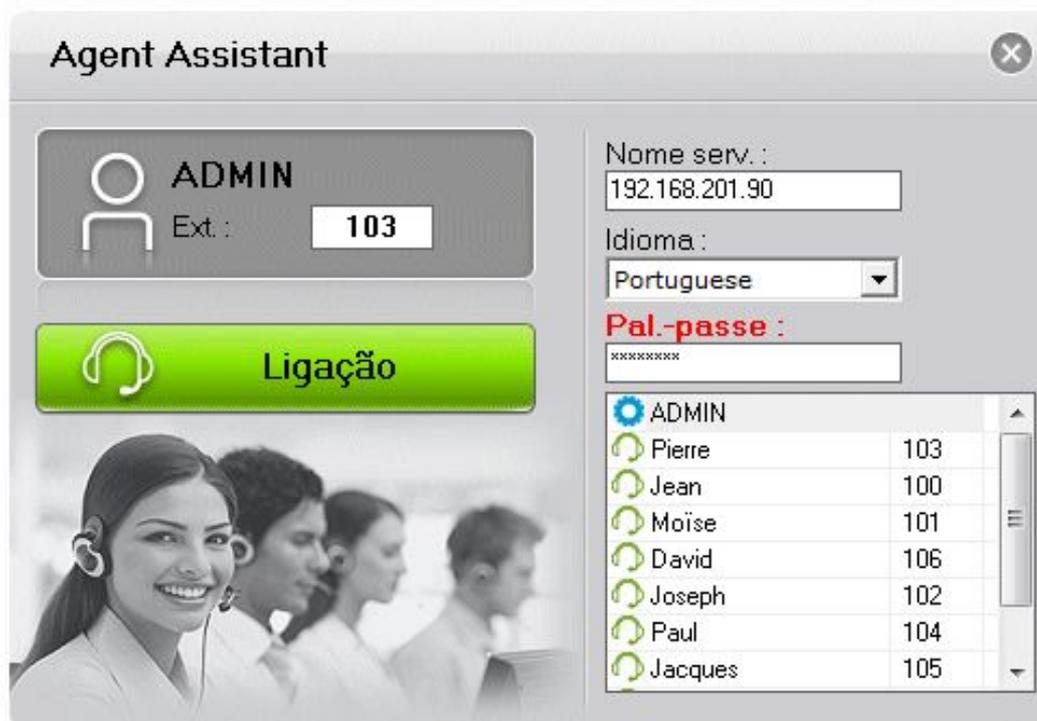


Figura 1.12 : Janela de ligação de administração de agentes

2. Seleccionar **ADMIN** na lista de agentes declarados
3. **Extensão:** este campo não é usado. Deixar este campo vazio ou manter o valor

predefinido.

O administrador de agentes não tem nenhuma extensão.

4. **Nome do servidor:** introduzir o nome ou endereço IP do servidor de comunicações
5. **Idioma:** seleccionar o idioma do agente
6. **Palavra-passe:** introduzir a palavra-passe **ADMIN**.
Quando a palavra-passe está correcta, a cor do botão **Ligação** muda para verde, para indicar que está activo.
7. Clicar em **Ligar**

Está ligado como administrador de agentes e a janela de configuração de agentes é apresentada (consultar [Administração do Agent Assistant](#)).

1.4.2 Administração do Agent Assistant

A janela de administração do Agent Assistant é utilizada para efectuar algumas operações de administração e para modificar os direitos dos agentes. Só o administrador de agentes pode aceder a esta janela.

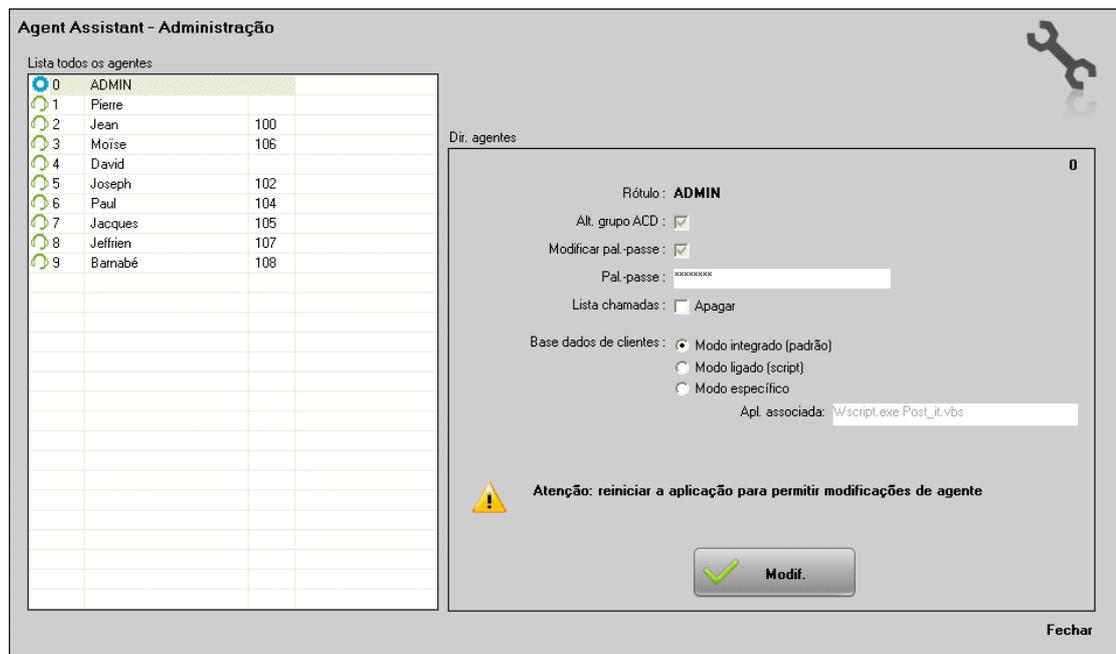


Figura 1.13 : Janela de configuração dos direitos de administrador

Para modificar os direitos dos agentes:

1. Seleccionar um agente na **Lista de todos os agentes**
Os direitos dos agentes em curso são apresentados.
2. Modificar os direitos:
 - Ao seleccionar o item número 0: **ADMIN**, os direitos de administrador são apresentados do lado direito da janela (consultar: [figura : Janela de configuração dos](#)

[direitos de administrador](#))

Pode modificar as seguintes informações:

- **Palavra-passe:** introduzir uma nova palavra-passe
- **Registo de chamadas:** seleccionar esta caixa de verificação para eliminar todas as informações do registo de chamadas da máquina local.

- **Base de dados de clientes:**

O responsável pelo centro de atendimento telefónico indica o modo de ligação à base de dados de clientes.

As opções disponíveis são as seguintes:

- **O modo integrado (standard)** é o modo predefinido: a aplicação de agente é fornecida com um programa de gestão das fichas de clientes (GestFiche.exe) que permite guardar as principais informações sobre os clientes e garantir a apresentação do ecrã de sobreposição de cliente (Screen popup) quando uma chamada é recebida.

- **Modo ligado (script):** este modo permite executar um script (Windows Scripting Host) quando uma chamada é recebida e quando o agente clica no botão **Gestão de fichas** na aplicação de agente.

A aplicação de agente é fornecida com um ficheiro de script, por predefinição. A linguagem utilizada é VBScript. No entanto, o responsável pelo centro de atendimento telefónico pode alterar o ficheiro de script à sua vontade, de modo a que este funcione com as suas aplicações. Este modo de funcionamento é normalmente utilizado para aceder a uma base de dados de clientes no MS Outlook. Este modo de ligação é muito flexível, pois é possível introduzir todas as alterações no script sem que a aplicação de agente seja modificada. Para qualquer informação adicional sobre a utilização de scripts personalizados, contacte o seu distribuidor Alcatel-Lucent Enterprise.

- **Modo específico:** Este último modo funciona através da ligação da aplicação de agente a outra aplicação. Há muitas empresas que utilizam o seu próprio software de "Gestão de comunicação com clientes". O responsável pelo centro de atendimento telefónico pode, nomeadamente, seleccionar uma aplicação para ser chamada pela aplicação de agente quando for recebida uma chamada ACD. Quando uma chamada é atribuída a um agente, a aplicação de agente associada executa a linha de comandos introduzida neste tópico, seguida de três parâmetros específicos da chamada: o número do emissor, o número de receptor e o código do utilizador.

A sintaxe é a seguinte:

```
programa [opção] /1:número_emissor /2:número_receptor  
/3:código_utilizador
```

Por predefinição, a título de exemplo, programa [opção] poderá ser
wscript.exe post_it.vbs.

- Ao seleccionar outro item, os direitos do agente seleccionado são apresentados do lado direito da janela:

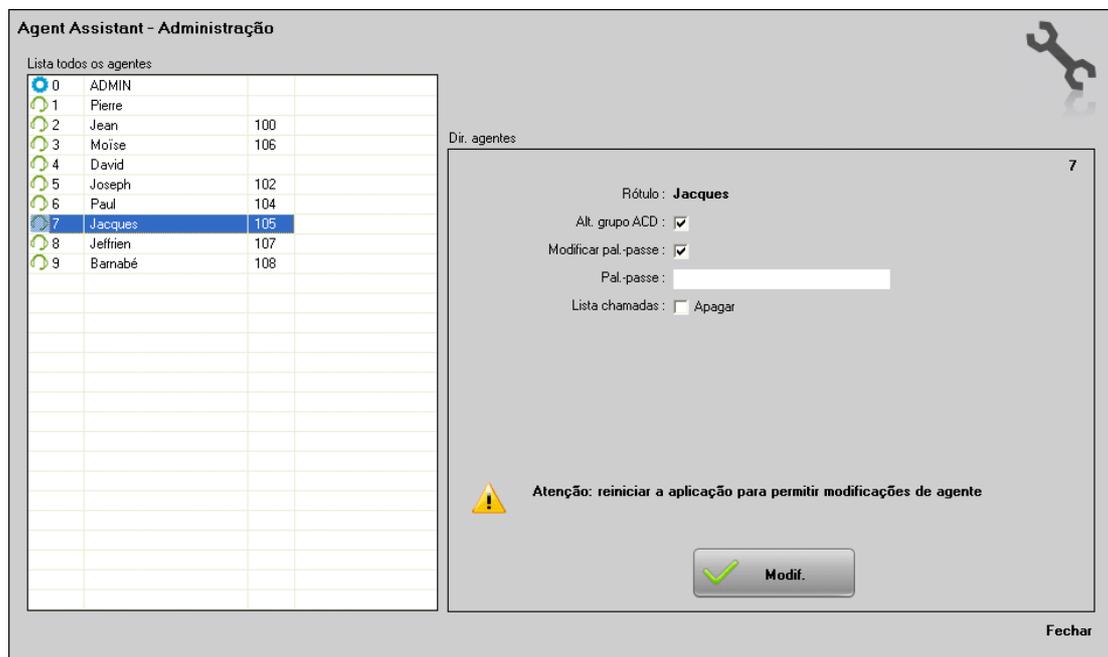


Figura 1.14 : Janela de configuração dos direitos de agente

Pode modificar as seguintes informações:

- **Mudar de grupo ACD:** seleccionar a caixa de verificação para permitir que o agente altere os grupos que lhe foram atribuídos
- **Modificar a palavra-passe:** seleccionar a caixa de verificação para permitir que o agente altere a sua palavra-passe
- **Palavra-passe:** introduzir uma nova palavra-passe
- **Registo de chamadas:** seleccionar esta caixa de verificação para eliminar todas as informações do registo de chamadas relativo a este agente da máquina local

3. Clicar em **Modificar** para validar

4. Reiniciar a aplicação para que as modificações sejam tidas em consideração

Para fechar a ligação **ADMIN**: clicar em **Fechar** no canto inferior direito da janela.

