ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE RICH COMMUNICATION EDITION

Call Center - Supervisoranwendung

Version 10.0 - Oktober 2014

Ref: 3EH21056APAA Ausg.13

Alcatel·Lucent Enterprise

Rechtlicher Hinweis:

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle übrigen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Änderungen der hier enthaltenen Informationen ohne Ankündigung vorbehalten.

Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für etwaige hierin enthaltene Fehler.

Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten.

Das CE-Zeichen gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien des Rates erfüllt:
- 2004/108/EC (bzgl. der elektromagnetischen Verträglichkeit)
- 2006/95/EC (bzgl. der elektrischen Sicherheit)
- 1999/5/EC (R&TTE)

CE

Inhaltsangabe

Call Center - Supervisoranwendung

Kapitel 1
Allgemeine Übersicht

1.1 Supervisoranwendung – Überblick 1.1
1.1.1 Funktionen 1.1
1.1.2 Beschränkungen 1.1
1.2 Zugreifen auf die Supervisoranwendung 1.2
1.3 Übersicht zur Benutzeroberfläche der Supervisoranwendung 1.2
1.3.1 Überblick über den Überwachungsbereich 1.3
1.3.2 Überblick über die Symbolleiste 1.7

Kapitel 2
Agentenüberwachung

2.1 Anzeigen der Agentenaktivität 2.1
2.2 Ändern des Agentenstatus 2.1
2.3 Zuweisen eines Agenten zu einer Gruppe 2.2

Kapitel 3
Überwachung von Anrufen und Gruppen

3.1 Anzeigen der Gruppenaktivität **3.1**
3.1.1 Gruppenparameter 3.1
3.1.2 Anrufparameter 3.2
3.2 Anzeigen und Ändern von Agenten mit Gruppenzugehörigkeit **3.3**
3.3 Ändern des Gruppenstatus **3.4**

Kapitel 4
Anpassen der Anzeige

4.1 Auswählen der anzuzeigenden Agenten **4.1**
4.2 Auswählen der anzuzeigenden Gruppen **4.2**
4.3 Ändern des Layouts der Gruppen- und Agentenorganisation .. **4.2**

Kapitel

1

Allgemeine Übersicht

1.1 Supervisoranwendung – Überblick

Die Supervisoranwendung ermöglicht Ihnen eine Echtzeitanzeige von Informationen zur Call Center-Aktivität sowie eine direkte Änderung von Call Center-Parametern und des Zuordnungsstatus von Agenten, Gruppen und ACD-Anrufen (Automatic Call Distribution = Automatische Anrufverteilung).

Außerdem erhalten Sie einen Echtzeitzugriff auf Informationen, wie beispielsweise die Anzahl und den Status der verbundenen Agenten, die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange, die Anzahl der zurückgestellten oder verlorenen Anrufe sowie den Status und die Zusammensetzung von Gruppen.

1.1.1 Funktionen

Mit der Supervisoranwendung können die folgenden Vorgänge ausgeführt werden:

Beobachten der Call Center-Aktivität

Mit der Supervisoranwendung verfügen Sie über ein Tool, mit dem Sie den Status Ihres Teams unmittelbar kontrollieren können. Mögliche Echtzeitaktivitäten:

- Beobachten des Status der Agenten, die den Apparaten zugeordnet sind: Frei, Pause, Nachbearbeitung oder Besetzt.
- Beobachten der Agentenaktivität
- Beobachten der Aktivitätsrate von Agenten (Anzeige in Prozent)
- Beobachten des Status von im Call Center definierten Gruppen
- Beobachten der Gruppenaktivität (Anzahl der Anrufe in der Warteschlange sowie der angenommenen, bearbeiteten, abgebrochenen und zurückgestellten Anrufe und der ausgeführten Transaktionen).

Verwalten der Call Center-Aktivität

Sie können die folgenden Eingriffe vornehmen:

- Ändern des Agentenstatus: Die Betriebszustände des Agenten (Angemeldet, Abgemeldet, Nachbearbeitung oder Momentan abwesend).
- Ändern des Gruppenstatus: „Offen“ oder „Geschlossen“
- Zuordnen von Agenten zu Gruppen
- Ändern von Agenten mit Gruppenzugehörigkeit

Anpassen der Anzeige des Supervisor-Hauptfensters

Hinweis:
Der Supervisor kann auch die Funktion eines Agenten übernehmen. Unter keinen Umständen kann die Supervisoranwendung jedoch ein Ersatz für die Agentenanwendung sein.

1.1.2 Beschränkungen

Betrachtet man die PC-basierten ACD-Anwendungen von OmniPCX R6.0 bis zu aktuellen und

zukünftigen Implementierungen, ist die Supervisoranwendung nicht mehr Windows-orientiert.

Die hieraus folgenden Konsequenzen sind:

- Die Schriftgröße für die Anzeige auf dem PC-Desktop muss auf dem Standardwert bleiben (100%), damit alle Layouts der ACD-Anwendung einwandfrei angezeigt werden können.
- Ein Mausklick auf dem Anwendungssymbol in der Windows-Taskleiste hat keine Wirkung (es wird kein Kontextmenü aufgerufen).

Außerdem muss der Monitor eine Mindestauflösung von 1024 x 768 Pixel unterstützen.

1.2 Zugreifen auf die Supervisoranwendung

Vorgehensweise:

1. Klicken Sie auf dem Desktop auf das Symbol **Supervisor**.
   Das Fenster mit den Verbindungseigenschaften wird angezeigt:

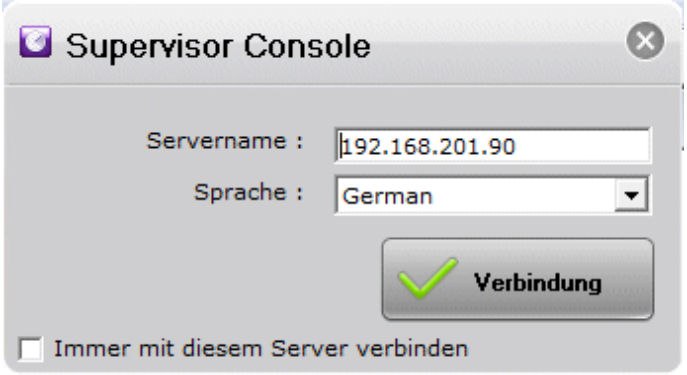

Abbildung 1.1: Beispiel für das Konfigurationsfenster

2. Geben Sie im Feld **Servername** den Namen oder die IP-Adresse des Servers ein.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache** die Sprache für die Bildschirmanzeige aus.
4. Aktivieren Sie ggf. das entsprechende Kontrollkästchen, wenn die Verbindung immer mit demselben Server erfolgen soll.
5. Klicken Sie auf **Verbindung**.
   Das Fenster der Supervisoranwendung wird angezeigt. Sie sind nun verbunden.

Jetzt können Sie die Aktivität des Call Centers überwachen.

Um die Supervisoranwendung zu beenden, klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Fensters auf ☒ .

Die Verbindung zur Supervisoranwendung wird getrennt.

1.3 Übersicht zur Benutzeroberfläche der Supervisoranwendung

Abbildung 1.2: Fenster der Supervisoranwendung

Das Fenster der Supervisoranwendung besteht aus folgenden Elementen:

1. Einem Überwachungsbereich, der Echtzeitinformationen zu Gruppen und Agenten bereitstellt, die im Call Center konfiguriert wurden.
2. Einer Symbolleiste, über die Aktionen für die im Überwachungsbereich angezeigten Agenten und Gruppen ausgeführt werden können.

1.3.1 Überblick über den Überwachungsbereich

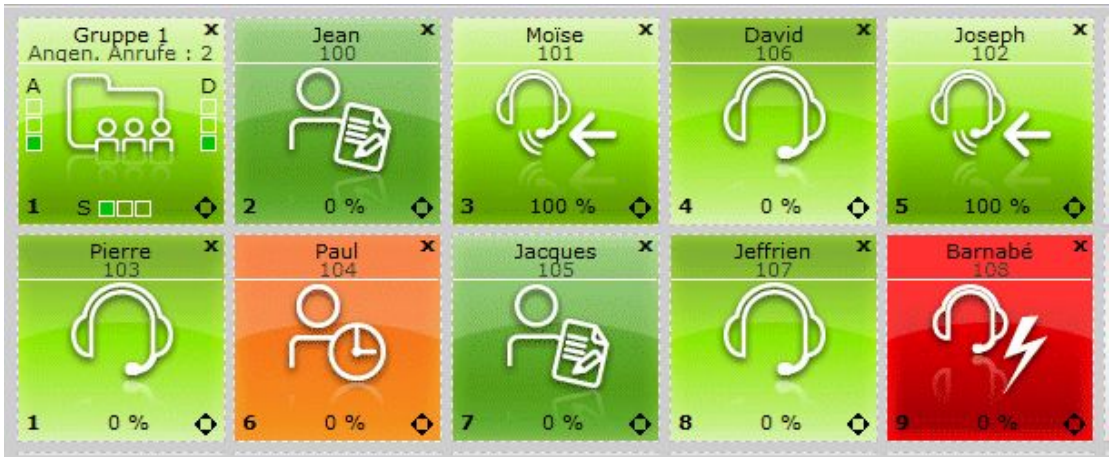

Abbildung 1.3: Beispiel für den Überwachungsbereich

Die Gruppen und Agenten im Überwachungsbereich werden in der Regel in Form eines Rasters dargestellt:

- Die Gruppen werden in einer Zeile angezeigt. Es können bis zu acht Gruppen überwacht werden. Jede Gruppe wird durch eine grafische Ansicht dargestellt, die Echtzeitinformationen zur Gruppenaktivität enthält (siehe Ansicht des Gruppenstatus).
- Die Agenten werden in einer oder mehreren Zeilen angezeigt. Es können bis zu 32 Agenten überwacht werden.
  Jeder Agent wird durch eine grafische Ansicht dargestellt, die Echtzeitinformationen zu

den Aktivitäten des Agenten enthält (siehe Ansicht des Agentenstatus).

Sie können die Anzeige von Gruppen und Agenten anpassen:

- Die Gruppen und Agenten im Überwachungsbereich können ausgeblendet werden.
- Sie können die Anordnung der Gruppen- und Agentensymbole im Überwachungsbereich ändern.

Weitere Informationen Informationsanzeige finden Sie unter Supervisor-Anwendung - Display Customization .

1.3.1.1 Ansicht des Gruppenstatus

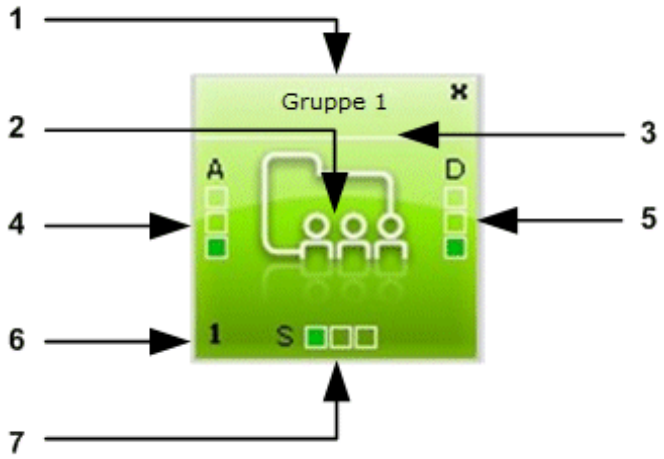

Abbildung 1.4: Beispiel für die Ansicht des Gruppenstatus

Die Ansicht des Gruppenstatus besteht aus folgenden Elementen:

1. Gruppenname
In der Supervisoranwendung liegt der Gruppenname in folgendem Format vor: `Group <number from 1 to 8>`. Dieser Gruppenname entspricht nicht dem Gruppennamen, der in den allgemeinen ACD-Parametern von OMC konfiguriert wird.

2. Grafische Darstellung einer Gruppe (für alle Gruppen im Überwachungsbereich identisch)

3. Gruppenstatus, angezeigt durch eine Hintergrundfarbe:

Farbe	Bedeutung
Grün	Gruppe offen
Orange	Gruppe ausgelastet
Rot	Gruppe zurückgestellt
Grau	Gruppe geschlossen

4. Eine Grafik mit der Bezeichnung A (für „Awaiting“ = Wartend). Gibt an, ob die Gruppe bereit ist und auf Anrufe wartet.

5. Eine Grafik mit der Bezeichnung S (für „Saturated“ = Ausgelastet). Gibt an, wenn die Anzahl der Anrufe zu hoch ist und die Gruppe überlastet ist.

Die Überlastungsindikatoren für einzelne Gruppen lauten:

- Gruppe x ausgelastet (orange): In der Gruppe ist kein Agent mehr frei. Der nächste Anruf wird in die Warteschlange umgeleitet.
- Gruppe x abgewiesen (rot): Die Dauer der Auslastung der Gruppe übersteigt den im Parameter **Wartezeit bis zum Blinken der Anzeige für den Anrufüberlauf** festgelegten Wert.

Hinweis:
*Der Parameter **Wartezeit bis zum Blinken der Anzeige für den Anrufüberlauf** wird vom Systemadministrator konfiguriert.*

6. Identitätsnummer der Gruppe

7. Eine Grafik mit der Bezeichnung D (für „Dissuasion“ = Zurückgestellt). Gibt an, dass die Gruppe nicht bereit ist. Die Anrufe werden an eine entsprechende Ressource weitergeleitet.

Verfügbare Optionen

Von der Ansicht des Gruppenstatus können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Anzeigen der Gruppenaktivität (siehe Supervisor-Anwendung - Call and group supervision - Anzeigen der Gruppenaktivität)
- Anzeigen und Ändern der Liste der Agenten, die zu der Gruppe gehören (siehe Supervisor-Anwendung - Call and group supervision - Anzeigen und Ändern von Agenten mit Gruppenzugehörigkeit)
- Ändern des Gruppenstatus (siehe Supervisor-Anwendung - Call and group supervision - Ändern des Gruppenstatus)

1.3.1.2 Ansicht des Agentenstatus

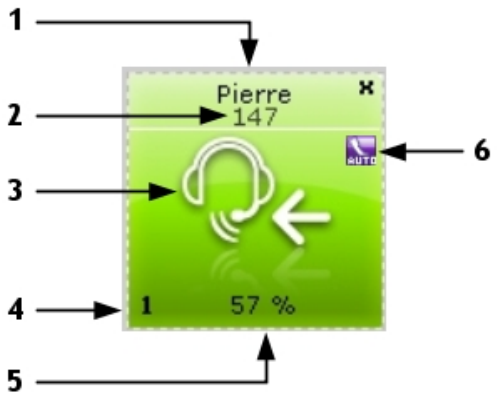

Abbildung 1.5: Beispiel für die Ansicht des Agentenstatus

Die Ansicht des Agentenstatus besteht aus folgenden Elementen:

1. Name des Agenten

2. Rufnummer des Agentenapparats

3. Agentenstatus, dargestellt durch ein Symbol und eine Farbe. Anhand der Hintergrundfarbe kann der Agentenstatus im Überwachungsbereich schneller identifiziert werden (grün: normal, orange: Ausnahme und rot: Problem).

Tabelle 1.2: Verfügbare Werte für den Agentenstatus

Symbol	Status	Bedeutung
	Im Dienst	Der Agent ist angemeldet und bereit, ACD-Anrufe entgegenzunehmen.
	Anruf wird vermittelt	Der Agentenapparat ist für einen Anruf reserviert, der gerade verbunden wird (der Apparat klingelt noch nicht).
	Rufton	Nach Vermittlung des ACD-Anrufs klingelt der Agentenapparat.
	ACD besetzt	Der Agent nimmt einen ankommenden ACD-Anruf entgegen.
	Pause	Der Agent hat ein ACD-Gespräch soeben durch Auflegen beendet. Bevor ihm ein neuer ACD-Anruf angezeigt wird, steht ihm eine Pause zu.
	Click2Call	Der Agent befindet sich in einem Click2Call-Gespräch
	Nacharbeit	Der Agent hat sich für einen Augenblick bei der ACD-Kette abgemeldet. Nach einem ACD-Gespräch muss der Agent den Anruf unter Umständen zusammenfassen und z. B. eine Aktennotiz anfertigen.
	Momentan abwesend	Der Agent hat sich für einen Moment abgemeldet, um eine Pause zu machen. Die Zeit der momentanen Abwesenheit gilt nicht als Arbeitszeit.
	Nicht erreichbar	Der Agent nimmt einen ankommenden ACD-externen Anruf entgegen.
	Besetzt, Abgehender Anruf	Der Agent tätigt einen abgehenden ACD-externen Anruf.

Symbol	Status	Bedeutung
	Keine Antwort	Der Agent nimmt einen ACD-Anruf nicht entgegen. Es sind zwei verschiedene Fälle möglich: • Wenn der Parameter **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** aktiviert ist, wird der Agent abgemeldet. • Wenn der Parameter **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** nicht aktiviert ist, bleibt der Agent für die im Parameter **Dauer des vorübergeh. Ausschl. eines Agenten bei Nichtantwort** angegebene Dauer abgemeldet und wechselt anschließend in den Status **Angemeldet**. *Hinweis:* *Die Parameter **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** und **Dauer des vorübergeh. Ausschl. eines Agenten bei Nichtantwort** werden vom Systemadministrator konfiguriert.*
	Fehler	Der Agent hat keine korrekte Rufnummer gewählt, oder der Apparat des Agenten ist außer Betrieb.
	Außer Dienst	Entweder hat der Agent sich bei allen ACD-Gruppen abgemeldet oder ihm ist kein Apparat zugeordnet. Der Agent nimmt keine ACD-Anrufe an.

4. Identitätsnummer des Agenten

5. Aktivitätsrate der Agenten (%)

6. Die Funktion **Automatische Rufannahme erzwingen** ist für diesen Agenten aktiviert.

Verfügbare Optionen:

Von der Ansicht des Agentenstatus können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Anzeigen der Agentenaktivität (siehe Supervisor-Anwendung - Agent Supervision - Anzeigen der Agentenaktivität)
- Ändern des Agentenstatus (siehe Supervisor-Anwendung - Agent Supervision - Ändern des Agentenstatus)
- Anzeigen und Ändern der Liste der Gruppen, denen der Agent zugewiesen werden kann (siehe Supervisor-Anwendung - Agent Supervision - Zuweisen eines Agenten zu einer Gruppe)

1.3.2 Überblick über die Symbolleiste

Abbildung 1.6: Beispiel für das Fenster der Supervisor-Konsole

Die Symbolleiste bietet folgende Optionen:

Schaltfläche	Funktion durch Klicken
	Ein- oder Ausblenden der gepunkteten Linien im Überwachungsbereich. Die gepunkteten Linien stellen die Abgrenzungen des Rasters dar. So können Sie Gruppen und Agenten im Überwachungsbereich einfach verschieben, sofern die Schaltfläche aktiviert ist.
	Anpassen der Anzeige der Gruppen und Agenten im Überwachungsbereich. Die Gruppen und Agenten im Überwachungsbereich können manuell verschoben werden. *Hinweis:* *Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn die Option **Speziell** in den Anwendungseinstellungen aktiviert ist (Supervisor-Anwendung - Display Customization - Auswählen der anzuzeigenden Agenten).*
	Ändern der Anzeige der Agenten im Überwachungsbereich. Agenten werden automatisch oberhalb der Gruppen platziert: - Agenten werden oberhalb platziert. - Gruppen werden unterhalb platziert.
	Ändern der Anzeige der Gruppen im Überwachungsbereich. Gruppen werden automatisch oberhalb von Agenten platziert: - Gruppen werden oberhalb platziert. - Agenten werden unterhalb platziert.

Schaltfläche	Funktion durch Klicken
	Auswählen der Gruppen und Agenten, die im Überwachungsbereich angezeigt werden sollen
	Anzeige: - Das Click2Call-Protokoll für den Export der darin enthaltenen Informationen, gefiltert nach Anfangs- und Enddatum, in eine Datei im CSV-Format. - Die SCR-Überwachungsdateien für den Export der Informationen in eine Datei im CSV-Format
	Anzeigen der Supervisor-Softwareversion
	Anzeigen der Hilfethemen

Kapitel

2

Agentenüberwachung

2.1 Anzeigen der Agentenaktivität

1. Doppelklicken Sie im Überwachungsbereich auf den Agentennamen der ausgewählten Agentenstatus-Ansicht.
   Das Fenster mit der Agentenaktivität wird geöffnet:

Abbildung 2.1: Fenster mit Agentenaktivität – Beispiel

Das Fenster mit der Agentenaktivität enthält folgende Informationen:

- **Name**: Name des Agenten
- **Nbst.**: Nebenstellennummer des Agentenapparats
- **Status** (und Symbol auf der rechten Seite des Fensters): Agentenstatus

  Weitere Informationen zu den verfügbaren Werten für den Agentenstatus finden Sie unter: Supervisor-Anwendung - General Overview - Ansicht des Agentenstatus .
- **Gruppen**: Gruppen, denen der Agent zugewiesen wurde
- Die Prozentzahl gibt die Aktivitätsrate der Agenten an. Hierbei handelt es sich um das Verhältnis zwischen der Zeit, die ein Agent innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs mit ACD-Gesprächen verbringt, und der Dauer des Berechnungszeitraums der Aktivitätsrate (eine Stunde oder eine halbe Stunde).

2. Klicken Sie auf das Symbol zum Schließen oben im Fenster, um es zu schließen.

2.2 Ändern des Agentenstatus

Der Agentenstatus kann in Echtzeit geändert werden. Wenn eine große Anzahl von Anrufen eingeht, können Sie den Agentenstatus ändern, damit die Agenten angemeldet bleiben und die Anrufe annehmen.

1. Doppelklicken Sie im Überwachungsbereich in die Mitte der ausgewählten Agentenstatus-Ansicht.
   Das Fenster mit den Agentenparametern wird geöffnet:

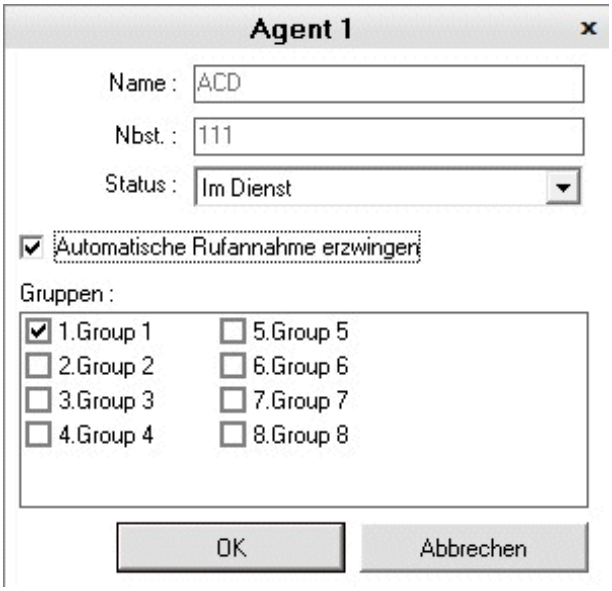

Abbildung 2.2: Fenster mit Agentenparametern – Beispiel

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Status** einen der folgenden Werte aus: **Angemeldet**, **Abgemeldet**, **Nachbearbeitung** oder **Momentan abwesend**.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Rufannahme erzwingen**, um die Funktion **Automatische Rufannahme erzwingen** zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Statusänderung zu bestätigen.
   Der Agentenstatus wird in Echtzeit geändert.
5. Klicken Sie auf das Symbol zum Schließen oben im Fenster, um es zu schließen.

2.3 Zuweisen eines Agenten zu einer Gruppe

Sie können den Aufbau von Gruppen ändern, indem Sie Agenten je nach Auslastung der Warteschlange, Dauer der beobachteten Anrufe oder der gemessenen Arbeitsbelastung zwischen den Gruppen versetzen.

1. Doppelklicken Sie im Überwachungsbereich in die Mitte der ausgewählten Agentenstatus-Ansicht.
   Das Fenster mit den Agentenparametern wird geöffnet (siehe: Abbildung: Fenster mit Agentenparametern – Beispiel).
   Im Bereich **Gruppen** wird die Liste der Gruppen angezeigt, denen der Agent zugewiesen werden kann.
2. Aktivieren Sie im Bereich **Gruppen** die entsprechenden Kontrollkästchen, um die Gruppen auszuwählen, denen der Agent zugewiesen werden kann.
3. Klicken Sie auf das Symbol zum Schließen oben im Fenster, um es zu schließen.

Kapitel 3

Überwachung von Anrufen und Gruppen

3.1 Anzeigen der Gruppenaktivität

1. Doppelklicken Sie im Überwachungsbereich auf den Gruppennamen der ausgewählten Gruppenstatus-Ansicht.
Das Fenster mit der Gruppenaktivität wird geöffnet:

Abbildung 3.1: Fenster mit der Gruppenaktivität – Beispiel

Im Fenster mit der Gruppenaktivität werden die folgenden Parameter aufgeführt:

- Gruppenname und -status (siehe: Gruppenparameter)
- Anrufverteilung (siehe: Anrufparameter)

2. Klicken Sie auf das Schließensymbol oben im Fenster, um es zu schließen.

Hinweis:
Die Parameter sind in grau dargestellt, wenn ihre Anzahl auf null gesetzt ist.

3.1.1 Gruppenparameter

Es gibt folgende Gruppenparameter:

- Gruppenname
- Gruppenstatus:
  - **Offen(M)**: Die Gruppe ist zwangsweise geöffnet.
  - **Geschlossen(M)**: Die Gruppe ist zwangsweise geschlossen.
  - **Offen**: Die Gruppe ist offen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).
  - **Geschlossen**: Die Gruppe ist geschlossen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).

  Hinweis:
  Der Buchstabe „M“ neben dem Status gibt an, ob der Gruppenstatus manuell geändert wurde (siehe: Ändern des Gruppenstatus).

- Grafiken mit der Bezeichnung **S** für „Saturated“ = Ausgelastet, **A** für „Awaiting“ = Wartend und **D** für „Dissuasion“ = Zurückgestellt. Informationen zu den jeweiligen Bedeutungen finden Sie hier: Supervisor-Anwendung - Allgemeine bersicht - Ansicht des Gruppenstatus

3.1.2 Anrufparameter

Es gibt folgende Anrufparameter:

- **Angenommene Anrufe**:
  Die Anzahl der ACD-Anrufe, die gestartet wurden (auch wenn die Gesprächsdauer 0 Sekunden betragen hat). Dabei spielt die Gruppe keine Rolle (gewünschte Gruppe oder Überlaufgruppe).
- **Verbinden mit dem Angerufenen**
  Die Anzahl der an die klingelnden Agentenapparate durchgestellten (aber noch nicht verarbeiteten) Anrufe
- **Agent verfügbar**
  Die Anzahl der Agenten in der Gruppe, die bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen. Diese Zahl wird jedes Mal verringert, wenn ein Agent im Gespräch ist.
- **Anrufe mit Wartezeit < Überlaufzeit**
  Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit noch nicht die Überlaufwartezeit erreicht hat (Agentensuche nur in der gewünschten Gruppe). Die Überlaufzeit ist die vom Systemadministrator für eine ACD-Gruppe festgelegte Überlaufwartezeit.
- **ACD-Kommunikation**
  Die von den Agenten der Gruppe gleichzeitig angenommenen Anrufe
- **Anrufe in der Vermittlung**:
  Die Anzahl der Anrufe, die gerade mit einem Agenten verbunden werden, aber noch nicht angenommen wurden
- **Anrufe mit Wartezeit > Überlaufzeit**
  Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit die Überlaufwartezeit überschritten hat (Agentensuche in der gewünschten Gruppe und in der Überlaufgruppe, falls eingegeben)
- **Anrufe mit Wartezeit > S1**
  Der Wert hängt vom Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit** ab:
  - Parameter aktiviert: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit in der Warteschlange länger als **S1** ist. **S1** ist ein vom Systemadministrator festgelegter Schwellenwert, mit dem sich QoS-Kriterien definieren lassen. In diesem Falle beginnt die statistische Wartezeit mit der Aufnahme des Anrufs in die Warteschlange.
  - Parameter deaktiviert: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit in der Warteschlange länger als **S1 + Überlaufzeit** ist. In diesem Falle beginnt die statistische Wartezeit mit dem Ablauf der Überlaufwartezeit. Die Wartezeit vor Erreichen des Schwellenwerts wird ignoriert.
- **Anrufe mit Wartezeit > S2**
  Der Wert hängt vom Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit** ab:
  - Parameter aktiviert: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit in der Warteschlange länger als **S2** ist. **S2** ist ein vom Systemadministrator festgelegter Schwellenwert, mit dem sich QoS-Kriterien definieren lassen.
  - Parameter deaktiviert: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit in der Warteschlange länger als **S2 + Überlaufzeit** ist.
- **Zurückgestellte Anrufe**

Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet werden, weil die Warteschlange ausgelastet war oder für die betreffende Gruppe kein Agent definiert wurde.

- **Anr. außerh. Betr.-Zt.**:
  Die Anzahl der Anrufe, die eingegangen sind, während eine Gruppe geschlossen war.
- **Andere Anrufe**
  Anzahl der Anrufe: Alle ausgehenden Anrufe (einschließlich der Click2Call-Funktion) werden als "Andere Anrufe" betrachtet. Im Anrufprotokoll von Agent Assistant wird ein zusätzliches Feld mit der gewählten Nummer erstellt.

  Erinnerung:
  Die Protokolle der ACD-Agenten werden lokal im Dateisystem auf dem PC des Agenten gespeichert.

  Click2Call-Protokolle werden im Call Server-Dateisystem auf der SD-Karte oder Festplatte gespeichert.

3.2 Anzeigen und Ändern von Agenten mit Gruppenzugehörigkeit

1. Klicken Sie im Überwachungsbereich mit der rechten Maustaste in die Mitte der gewünschten Gruppenstatus-Ansicht.
Das Gruppenagenten-Fenster wird geöffnet:

Abbildung 3.2: Gruppenagenten-Fenster – Beispiel

Das Fenster zeigt die Liste der Agenten, die zu der Gruppe gehören, zusammen mit ihrer Statusansicht an. Falls erforderlich, können Sie einen oder mehrere Agenten aus der Gruppe entfernen.

2. Um einen Agenten aus der Gruppe zu entfernen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen der entsprechenden Agentenstatus-Ansicht.

3. Klicken Sie auf eine andere Stelle im Überwachungsbereich, um das Fenster zu schließen.

3.3 Ändern des Gruppenstatus

1. Doppelklicken Sie im Überwachungsbereich in die Mitte der ausgewählten Gruppenstatus-Ansicht.
   Das Gruppenstatus-Fenster wird geöffnet:

Abbildung 3.3: Gruppenstatus-Fenster – Beispiel

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Status** einen der folgenden Werte aus:
   - **Offen** (manuell): zum Erzwingen des Öffnens der Gruppe
   - **Geschlossen** (manuell): zum Erzwingen des Schließens der Gruppe
   - **Automatisch**: zum Öffnen der Gruppe in den betreffenden Zeitbereichen
3. Klicken Sie auf **OK** um die Statusänderung zu bestätigen, oder auf **Abbrechen** um das Gruppenstatus-Fenster ohne Speichern der Änderungen zu schließen.
   Der Gruppenstatus wird in Echtzeit geändert.
4. Klicken Sie auf das Schließensymbol oben im Fenster, um es zu schließen.

Kapitel

4

Anpassen der Anzeige

4.1 Auswählen der anzuzeigenden Agenten

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Supervisoranwendung auf die Schaltfläche .

   Das Auswahlfenster wird geöffnet:

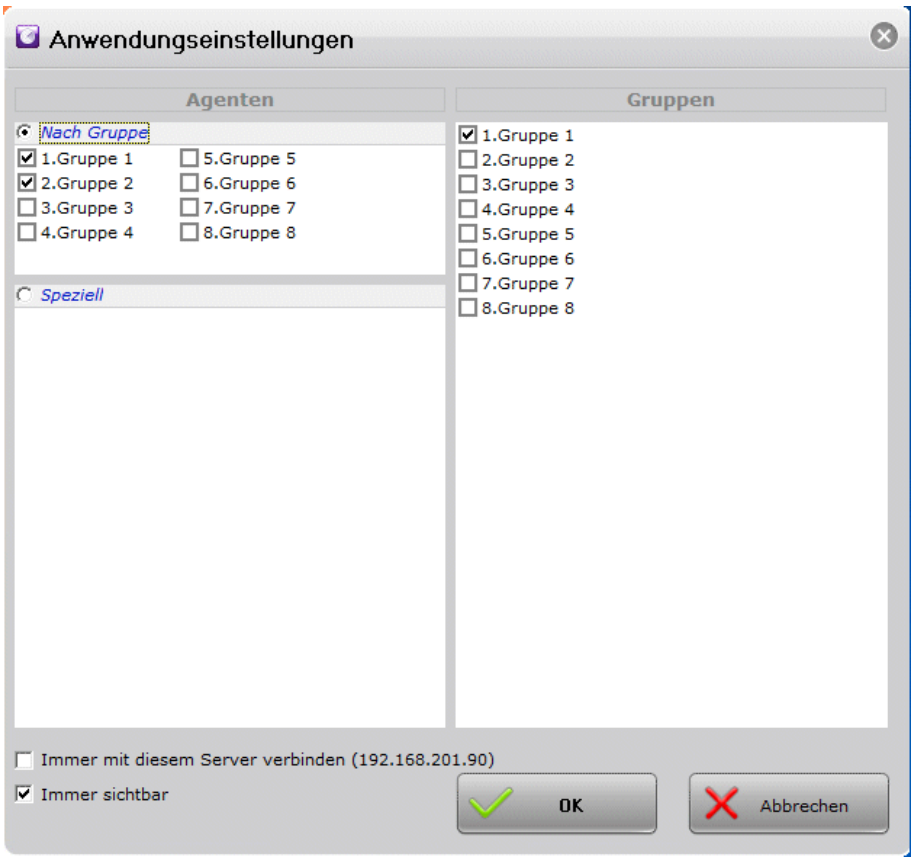

Abbildung 4.1: Fenster zur Gruppen- und Agentenauswahl – Beispiel

2. Im Bereich **Agenten** können Sie wie folgt Agenten auswählen:
   - Nach Gruppe: Alle Agenten der Gruppe werden gleichzeitig ausgewählt.
     1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nach Gruppe**.
     2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Gruppen, deren Agenten im Überwachungsbereich angezeigt werden sollen.
   - Einzelne Agenten: Jeder Agent wird einzeln ausgewählt, unabhängig von der Gruppe, der sie angehören.
     1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Speziell**.
     2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Agenten, die im Überwachungsbereich

angezeigt werden sollen.

3. Klicken Sie auf das Schließensymbol oben im Fenster, um die Auswahl zu validieren und das Fenster zu schließen.
   Der Überwachungsbereich wird mit den zuvor ausgewählten Agenten angezeigt.

4.2 Auswählen der anzuzeigenden Gruppen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Supervisoranwendung auf die Schaltfläche .

   Das Auswahlfenster wird geöffnet (siehe: Abbildung: Fenster zur Gruppen- und Agentenauswahl – Beispiel).
2. Aktivieren Sie im Bereich **Gruppen** die Kontrollkästchen der Gruppen, die im Überwachungsbereich angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Auswahl zu validieren und das Fenster zu schließen.
   Der Überwachungsbereich wird mit den ausgewählten Gruppen angezeigt.

4.3 Ändern des Layouts der Gruppen- und Agentenorganisation

Die Gruppen und Agenten können im Überwachungsbereich manuell verschoben werden:

Abbildung 4.2: Gruppen- und Agentenorganisation – Beispiel

Um die Organisation von Gruppen und Agenten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste der Supervisoranwendung auf die Schaltfläche .

   Im Überwachungsbereich wird das Symbol unten rechts in den Ansichten zum Gruppen- und Agentenstatus angezeigt.
2. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die Gruppe oder den Agenten, die bzw. den Sie verschieben möchten.
3. Klicken Sie mit der linken Maustaste, und ziehen Sie die ausgewählte Gruppe bzw. den ausgewählten Agenten an die gewünschte Position.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn die Option ***Speziell*** *in den Anwendungseinstellungen aktiviert ist (siehe: Abbildung: Fenster zur Gruppen- und Agentenauswahl – Beispiel). Wenn die Funktion verfügbar ist, wird das Symbol angezeigt.*