

VIPeX Call Center Modul

operátori felület

Operátori felület megjelenítése, felépítése, fogalmak

Alapvetően az operátori felület a Szolgáltatás Portál része.

Az adminisztrátori felületen beállításra kerülhet, hogy az operátori felület:

- a Szolgáltatás Portál felületén, vagy
- külön ablakban kerüljön megjelenítésre - így az operátor zavartalanul tudja végezni egyéb munkával kapcsolatos tevékenységét és az operátori felület a háttérben is aktív maradhat.
- Az operátori felület külön ablakban megnyitva nem tartalmazza a Szolgáltatás Portálon jól megszokott bal oldali menüsávot: ennek fő célja, hogy az operátor ne tudjon véletlenül sem elkatintani egy másik oldalra, miközben aktívan dolgozik a felületen.

Operátori session kezelés

Biztonsági okokból a Szolgáltatás Portál felületéről 30 perc inaktivitás után automatikusan kiléptetésre kerül a felhasználó. Amennyiben az Operátori felület meg van nyitva, úgy a Szolgáltatás Portál - és ezzel együtt az Operátori felület-session-je nem fog lejárni. Mondhatjuk úgy is, hogy az operátori felület életben tartja a sessiont.

Operátori állapot - státusz

Ez jelzi, hogy az operátor tud-e éppen hívást fogadni, illetve, hogy

milyen - vállalati munkafolyamatok által meghatározott, rendszerben definiált tevékenységet végez.

Alapértelmezett státuszok:

- Hívás fogadására készen áll - "Hívható" (nem módosítható státusz)
- Amikor az operátor hívást kap, akkor a Hívható státuszhoz kapcsolódó "Csörgésben" állapotba kerül, majd a hívás fogadása után az állapota "Beszélgetésben" állapotra vált.
- nem hívható (alapértelmezetten ebből: kijelentkezett)
- automatikus utómunka (a rendszerben ki és bekapcsolható)

További státuszok:

- Az alapértelmezett státuszokon túl az adminisztrátorok szabadon létrehozhatnak további státuszokat.
- Ezek a státuszok mind a nem hívható csoportba tartoznak majd.
- Az adminisztrátori felületen meghatározható, hogy egy adott státusz "munka", vagy "szünet" típusú legyen, amely alapvetően az operátori statisztikákban való szétválasztást szolgálja.
- Annak jelzésére, hogy az operátor kimenő hívást intéz, akár külön státusz is létrehozható, amely megkönnyíti pl. az operátori statisztikákban a kimenő hívásokkal töltött idő megjelenítését.
- Annak jelzésére, hogy az operátor éppen milyen tevékenységet végez a leggyakrabban létrehozott státuszok pl. az Ebédszünet, Szünet, Meeting, Oktatás

Fontos, hogy az operátori állapotok változását két tényező váltja ki:

- vagy automatizmusok (pl. hívás után utómunka státuszba vált az operátor státusza, majd 2 perc automatikus utómunka után - ha addig nem váltott vissza - automatikusan hívható lesz megint)
- vagy az, hogy az operátor az "operátori állapot" widgetben egy másik státuszra váltott. (ld. részletesen az operátori állapotok widgetnél).

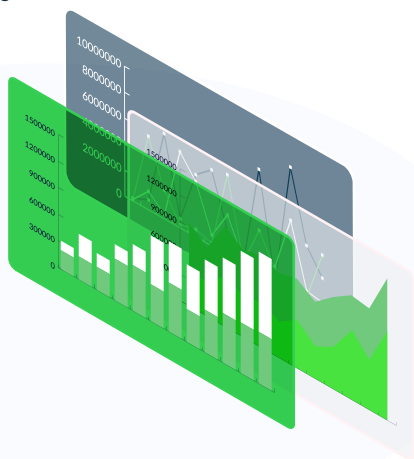
Éppen ezért a Szolgáltatás Portálról történő kilépés (legyen az az ablak bezárásával, vagy a kijelentkezés ikonnal) nem jelenti a "kijelentkezett" (nem dolgozik) operátori státusz automatikus beállítását, így önmagában nem elég, ha befejezte az operátor a munkát.

Widget

Egy további fontos fogalom az operátori felületen a **"widget"**.

Widget-eknek nevezzük az operátori felületen megjelenített "kártyákat" (különálló ablakokat), amiknek mindegyike más-más funkcióval bír. Bizonyos widget-ek csupán hasznos információkat szolgáltatnak az operátor számára, mások az információ megjelenítésen kívül aktív használatot igényelnek.

Az operátori felületen megjelenítendő widget-ek - a teljes választékból kiválasztva - az adminisztrátori felületen kerülnek beállításra, igazodva az adott ügyfélszolgálat folyamataihoz.



Widgetek az operátori felületen, azok szerepe és működése

Operátori állapot

Ebben az ablakban kerülnek feltüntetésre:

- az adott ügyfélszolgálaton alkalmazott státuszok (ld. fentebb státuszok)
- az aktuális státusz
- következő státusz - az a státusz, amibe ezt követően az operátor kerül, ha ő nem vált státuszt -
- a státuszhoz kapcsolódó alapszabványok (belépés ideje, státuszban töltött idő stb.)

Az Operátor ebben a widgetben válthat státuszt, ha az adott státusz-váltás nem automatikus, mert akkor az a rendszerben meghatározott kritériumok alapján következik be.

Aktuális hívásadatok

Az "Aktuális hívásadatok" widget az adott - folyamatban lévő - hívással kapcsolatban jelenít meg adatokat:

- Irány
- hívás azonosító
- hívás időpontja
- hívó fél/hívott fél
- beszélgetés hossza
- hívásrögzítés - Csak a hívás felvétele után jelenik meg. Lehetőséget biztosít arra, hogy az operátorok az aktuális hívás hangrögzítését ki/be kapcsolják a hívás folyamán.
- aktív Skill - az adott híváshoz kapcsolódó skill címke
- IVR Gombok - az adott hívás esetében nyomott IVR gombok

Előzmények

Az operátor egy listában átnézheti az aktuálisan hívó fél telefonszá-

mához kapcsolódó korábbi hívás-előzményeket.

Megjelenített adatok:

- hívás iránya
- hívás időpontja
- hívott szám (kimenő hívásoknál)
- operátor
- beszélgetés hossza
- mentett feladat

Telefonkönyv szerkesztés

A funkció lényege, hogy a felületen, a hívás pillanatában megjelenítésre kerül egy szerkeszthető adat ablak az Operátorok számára, melyből különböző információkat szerezhetnek, illetve rögzíthetnek a hívó felet illetően.

Űrlap kezelés

Lényege, hogy az operátor számára a rendszerben létrehozott űrlapok közül egy meghatározott, üres űrlap kerül betöltésre az operátori felületen mind a bejövő, mind pedig a kimenő hívásokhoz, ezzel megkönnyítve a kérdések intézését az ügyfél felé és a válaszok gyors és egyszerű rögzítését.

Az űrlap összetett funkció - megismeréséhez, kezeléséhez igény esetén kérj bemutatót!

Nem fogadott hívások és visszahívás

A funkció egy opcionális szolgáltatás, aminek lényege, hogy aktív állapotban a felületen megjelenítésre kerül egy "Nem fogadott hívások" lista, melyben kizárólag az ügyfelektől beérkező nem fogadott hívások szerepelnek, ezzel megkönnyítve az operátorok számára a visszahívásra váró hívások átláthatóságát, a **visszahívások** lebonyolítását.

A "Nem fogadott hívások" listája minden operátor számára feltüntetésre kerül a felületen és a belépést követően mindvégig megjelenítésre kerül, attól függetlenül, hogy éppen szerepel-e benne adat.

A lista tartalmának változása globálisan működik. Minden bekerülő új adatsor, illetve visszahívás alapján törlődő adatsor minden operátor listájában automatikusan megjelenik, vagy eltűnik, tehát minden operátor minden esetben ugyanazt a listát és adattartalmat látja.

Az operátor által indított hívások esetén a hívást követően az adott adatsor eltűnik a listából, sikeres hívások esetében teljesen, sikertelen hívások esetén egy meghatározott (beállítható) időre.

Ez a funkció a "call to" opcióhoz is kapcsolódik így a listából is indítható hívás.

Operátori terheltség

Az operátori terheltség widget feladata, hogy egy adott híváselosztóhoz tartozó operátorok számára olyan információkat jelentsen meg, amelyek elősegítik a call center hatékonyabb és átláthatóbb működését. Például:

- skillek
- belépett operátorok
- elérhető operátorok száma
- hívásadatok (skillenként)
- várakozó hívások száma
- legrégebben várakozó hívás várakozási ideje
- elvesztett hívások száma

Az operátori terheltség widget megfelelő használatához igény esetén kérj bemutatót!

Feladatkezelés

A widget segítségével az operátornak lehetősége van az aktuális

beszélgetéshez feladatot rögzíteni (pl. megbeszélni ügyfelével, hogy adott időpontban visszahívja), illetve a korábban rögzített feladatokat kezelni/elvégezni. (A call-to funkció ebben a widgetben is aktív, tehát egy kattintással indítható hívás egy adott telefonszámra)

A feladatkezelés összetett funkció - megismeréséhez, kezeléséhez igény esetén kérj bemutatót!

Hívás indítása

Az operátori felület nem csak státuszváltásra, illetve információgyűjtésre alkalmas. Megfelelő jogosultság és Webphone kliens birtokában a felhasználó hívásait nem csupán telefonkészülékén, hanem akár az Operátori felületen keresztül kezelheti hanghívással, video hívással, illetve call-to funkció segítségével akár saját softphone alkalmazása, vagy asztali készüléke segítségével.

Operátori statisztikák

Az **Operátori statisztika** funkciója biztosítja, hogy az operátor különböző, az általa megadott szűrési feltételeknek megfelelő statisztikákat kérhet le a saját hívásaira vonatkozóan. A saját statisztikáikat azok az operátorok érik el, akiknek ez a call center modul adminisztrátori funkcióiban engedélyezésre került.

A statisztikai felület szűrési lehetőség dátum/időszak szerint és meghatározható a bontás is (pl. órás, napi, heti stb.)

A státuszokat tekintve, minden alapértelmezett, illetve adott ügyfélszolgálatra létrehozott státusz adatai megjelenítésre kerülnek a statisztikában, kivéve a "Kijelentkezett" státuszt. Ez esetben az adott operátor kijelentkezett állapotban van, nem elérhető, így hozzá nem kapcsolódnak hívás, illetve státusz adatok.



A statisztikában az alábbi adatokról tájékozódhatunk:

- **Kimenő hívások**
Az operátor mellékéről indított összes kimenő hívás az adott időintervallumban.
- **Bejövő hívások**
Az operátor mellékére beérkező összes hívás darabszáma az adott időintervallumban.
- **Fogadott hívások**
Az operátor mellékére beérkező összes fogadott hívás darabszáma az adott időintervallumban.
- **Nem fogadott hívások**
Az operátor mellékére beérkező összes nem fogadott hívás darabszáma az adott időintervallumban.
- **Átkapcsolt hívások**
Az adott időintervallumban beérkező összes átkapcsolt hívás darabszáma.
- **Összes beszélgetési idő**
A beszélgetési idő a vonal kapcsolásától a szétkapcsolásig tartó időtartam. Az "Összes beszélgetési idő" az adott időintervallumban beérkező összes fogadott hívás beszélgetési idejének együttes időtartama.
- **Átlagos beszélgetési idő**
Az "Összes beszélgetési idő és a "Fogadott hívások" számának átlaga az adott időintervallumra vonatkozóan.
- **Belépve eltöltött idő**
A "Belépve eltöltött idő" az összes - alapértelmezett, illetve felhasználó által rögzített - státuszban együttesen eltöltött időt mutatja a megadott időintervallumban.

A statisztika további pontjai attól függően jelennek meg, hogy a rendszerben milyen státuszok kerültek létrehozásra, de itt szerepelnek majd az alapértelmezett státuszokban töltött idők is.

- **Hívható** - alapértelmezett státusz, mindig megjelenik
Az itt megjelenített időtartam az operátor összes "Hívható" státuszban eltöltött idejét mutatja az adott időintervallumban.
- **Automatikus Utómunka**
Amennyiben az automatikus státuszváltás (automatikus utómunka) funkció be van kapcsolva, úgy az összes ebben a státuszban töltött idő meg fog jelenni az operátor számára
- **Szünet**
Az alapértelmezett "Hívható" - illetve Kijelentkezett - státuszokon kívül az adott ügyfélszolgálaton beállíthatók egyedi státuszokat is (ld. fentebb: státuszok), melyekre vonatkozó adatok szintén megjelennek a statisztikában. Ilyen például a "Szünet" státusz is. Az itt megjelenített időtartam az operátor összes "Szünet" státuszban eltöltött idejét mutatja az adott időintervallumban.

