

Fronty

Slouží k nastavení parametrů obslužných front a uživatelů (agentů) kteří se mohou do front přihlásit.

- Základní nastavení
 - Jméno
 - Popis
 - Uživatel
 - Statický
 - Priorita (Penalty)
- Rozšířené nastavení
 - Strategie vyzvánění
 - Lineární (linear)
 - Zároveň všichni dostupní (ringall)
 - Nejdéle nevolanému (leastrecent)
 - Nejméně vytiženému (fewestcalls)
 - Náhodná (random)
 - Náhodná ovlivněná prioritou (wrandom)
 - Po jednom všichni dostupní s pamětí (rrmemory)
 - Po jednom všichni dostupní s pamětí a podle pozice (rrordered)
 - Způsob vyzvánění
 - Čas vyzvánění agenta (timeout)
 - Vyčkání opětovného zkoušení (retry)
 - Zotavení agenta
 - Priorita fronty
 - Max. délka fronty
 - Max. čas čekání ve frontě
 - Záznam hovoru
 - Zvonit je-li obsazeno
 - Zakázat vstup pokud je stav uživatele (agenta)
 - Opustit frontu pokud je stav uživatele (agenta)
 - Aplikace po zadání DTMF
 - Zobrazit nevyřízené hovory
 - Automatická pauza při nedostupnosti
 - Automatická pauza po ukončení hovoru
- Hlášky (od verze 3.3.8)
 - Oznamování pořadí ve frontě
 - Oznamování doby čekání
 - Periodické hlášení volajícímu
 - Perioda hlášení volajícímu [s]:
 - Oznámení operátorovi
 - Oznámení operátorovi
 - Doba obsazení
 - Minuta/Minuty/Vteřiny
- Seznam front - zobrazit

Základní nastavení

Základní nastavení
Rozšířená nastavení
Hlásky

Jméno

Popis

Operátor	Statický	Priorita	
<input style="width: 100%;" type="text" value="76@pex.cz"/> ▼	<input checked="" type="checkbox"/>	<input style="width: 50%;" type="text" value="1"/>	Smazat
<input style="width: 100%;" type="text" value="tester123@pex.cz"/> ▼	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 50%;" type="text" value="1"/>	Smazat

[Přidat operátora](#)

Jméno

Název fronty. Může obsahovat pouze alfanumerické znaky (mezera není povolena).

Popis

Možnost zadání upřesňujících údajů

Uživatel

Přiřazení uživatelů (operátorů) do fronty

Statický

Uživatel je pevně přiřazen do fronty a nemusí se přihlašovat

Priorita (Penalty)

Nastavení priority uživatele, dle které jsou na něj směrovány hovory ve frontě. Priorita 1 je nejvyšší.

Rozšířené nastavení

Základní nastavení	Rozšířená nastavení	Hlásky
Strategie vyzvánění	Lineární	
Způsob vyzvánění	Vyzvánění	
Čas vyzvánění operátora [s]	19	
Vyčkání opětovného zkoušení [s]	1	
Zotavení operátora [s]	1	
Priorita fronty	0	
Max. délka fronty	0	
Max. čas čekání ve frontě [s]	600	
Záznam hovoru	Ne	
Zvonit je-li obsazeno	Ne	
Zakázat vstup pokud je stav operátora	Vyberte ze seznamu	
Opustit frontu pokud je stav operátora	Vyberte ze seznamu	
Aplikace po zadání DTMF	Žádný	
Zobrazit nevyřízené hovory	Ano	
Automatická pauza při nedostupnosti	Ne	
Automatická pauza po ukončení hovoru	Ne	

Strategie vyzvánění

typ distribuce příchozích hovorů na operátory

POZOR: Pokud je operátor členem více front, pořadí volání v různých frontách je nedeterministické a není možné ho konfigurovat.

POZOR: Pokud mají operátoři nastavenou různou prioritu, tak hovor na operátory s vyšší prioritou je spojován až tehdy, pokud jsou všichni operátoři s nižší prioritou obsazeni.

Lineární (linear)

postupně spojování na všechny dostupné agenty. Pořadí je dáno pořadím přiřazení do fronty (statičtí agenti). Pořadí je dáno přihlášením do fronty (dynamičtí agenti). Hovor vždy začíná od prvního agenta v pořadí.

Zároveň všichni dostupní (ringall)

spojování na všechny dostupné agenty, dokud jeden nevezme.

Nejdéle nevolanému (leastrecent)

spojení na agenta s nejdélejší dobou od jeho posledního hovoru. Při nevyzvednutí hovoru se v dalším vyzváněcím cyklu neposouvá zvonění na dalšího "nejdéle nevolaného", ale zvoní opět na stejném agentovi, jako při prvním pokusu.

POZOR: Statistika hovorů se denně Neresetuje.

Nejméně vytíženému (fewestcalls)

Spojení na agenta s nejmenším počtem vyřízených hovorů. Při nevyzvednutí hovoru se v dalším vyzváněcím cyklu neposouvá zvonění na dalšího agenta, ale zvoní opět na stejném agentovi, jako při prvním pokusu.

POZOR: Pokud je někdo delší dobu na pauze či odhlášený, tak jsou hovory spojovány prioritně jemu.

POZOR: Statistika hovorů se denně Neresetuje.

Náhodná (random)

náhodné spojování na dostupné agenty.

Náhodná ovlivněná prioritou (wrandom)

náhodné spojování na dostupné agenty dle jejich priority(penalty) (priorita 0 je nejvyšší). Priorita slouží pouze jako váha pro metriku. Priorita 0 odpovídá váze mezi 0 a 1000, priorita 1 odpovídá váze mezi 0 a 2000, priorita 2 odpovídá váze mezi 0 a 3000.

Po jednom všichni dostupní s pamětí (rrmemory)

postupné spojování(round robin) s pamětí u koho poslední hovor vyzváněl. Pořadí nerespektuje konfiguraci pořadí statických agentů

Po jednom všichni dostupní s pamětí a podle pozice (rrordered)

postupné spojování s pamatováním si poslední pozice. Pořadí je dáno pořadím přiřazení do fronty(statictí agenti)

Způsob vyzvánění

nastavení typu vyzvánění volajícímu účastníkovi

- Vyzvánění - volající dostává vyzváněcí tón
- Hudba - volajícímu se přehrává hudba

Čas vyzvánění agenta (timeout)

maximální délka vyzvánění agenta (sekundy)

Vyčkání opětovného zkoušení (retry)

Délka pauzy, po které se čeká před tím, než se začne znovu spojit na všechny agenty.

POZOR: hodnota 0 není přípustná. Při nastavení hodnoty 0 je reálná hodnota 5.

Zotavení agenta

délka pauzy mezi ukončením hovoru a dalším spojením na volného operátora.

Bylo globálně zapnuto nastavení sdílení prodlevy před dalším hovorem, pokud je jeden agent přihlášen ve více frontách.

Tato úprava řeší problém pokud agent ukončí hovor a přesto na agenta jsou spojovány další hovory a není respektován

nastavený čas prodlevy před spojením dalšího hovoru. Nastavený čas však nyní akceptuje všechny fronty aby měl agent prostor zpracovat předešlý hovor.

Priorita fronty

Možnost prioritizovat konkrétní frontu před jinými.

Při normálním nastavení (=0 u všech front) je odbavování hovorů zhruba rovnoměrné.

V případě, kdy nastavíme ve frontě VIP priorita=1, bude vždy operátor obsazován primárně ve frontě VIP.

Max. délka fronty

maximální počet lidí ve frontě (0 pro nekonečno).

Max. čas čekání ve frontě

maximální čas (v sekundách) čekání hovoru ve frontě, po uplynutí této doby volající opustí frontu a může být směrován třeba do hlasové schránky (tato možnost musí být v administraci nastavena).

Záznam hovoru

zapnutí/Vypnutí nahrávání obslužených hovorů ve frontě. Formát nahrávaných souborů je mp3 a jsou dostupné ze statistik- výpis hovorů.

Zvonit je-li obsazeno

je-li vypnuto a operátor má obsazeno nejen přepojeným hovorem z fronty, nebude na něj hovor spojován do doby, než bude linka volná. Pokud telefon podporuje dvojitý volání na lince, je doporučeno tuto volbu nezapínat.

Zakázat vstup pokud je stav uživatele (agenta)

Pokud nastane shoda stavu dle aktivace některého z parametrů tak volající hovor bude zavěšen, ostatní volání bude směrováno do fronty.

1. Na pauze - agent má status pauza
2. Nemá dostatečnou prioritu - při volání do fronty můžeme definovat pomocí proměnné rozsah priorit agentů pro obslužení hovoru
3. Obsazený - agent je obsazen (hovoří)
4. Vyzvání - na agenta zvoní hovor
5. Nedostupný - agent je přihlášen ve frontě, ale došlo k odregistraci sip zařízení
6. Nějaká chyba zařízení - ošetření možných a neznámých chyb agenta
7. Neznámý - ošetření možných a neznámých chyb zařízení
8. Zotavuje se - délka pauzy mezi ukončením hovoru a dalším spojením na volného operátora.

Opustit frontu pokud je stav uživatele (agenta)

Pokud nastane shoda stavu dle aktivace některého z parametrů tak volající hovor bude vyřazen z fronty a pokud nebude tento stav v administraci nastaven pro směrování např. do hlasové schránky, zaslání informace mailem o zmeškaném hovoru atd. bude hovor zavěšen.

1. Na pauze - hovor je umístěn do fronty, i když není přihlášen žádný agent
2. Nemá dostatečnou prioritu - hovor není umístěn do fronty
3. Obsazený - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný
4. Vyzvání - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný
5. Nedostupný - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný
6. Nějaká chyba zařízení - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný
7. Neznámý - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný
8. Zotavuje se - hovor není umístěn do fronty ani v případě, že má fronta přihlášené agenty, ale žádný z nich není aktuálně dostupný

Aplikace po zadání DTMF

Volba aplikace, do které bude čekající hovor přepojen po stisknutí libovolné klávesy DTMF volby. Takto zpracovaný hovor nebude evidován jako nevyřízený v panelech CC.

Zobrazit nevyřízené hovory

Povolí/zakáže zobrazení nevyřízených hovorů jak v panelu supervizora, tak i v panelu operátora.

Nevyřízené hovory ve frontě se zakázaným zobrazením nevyřízených hovorů lze stále dohledat ve statistikách, případně v informační záložce "FRONTY", jak v panelu supervizora, tak i operátora.

Automatická pauza při nedostupnosti

Automaticky přepíná do pauzy "Autopause" operátora, který nezodpověděl hovor v rámci definovaného vyzváněcího cyklu "Čas vyzvánění operátora" nebo odmítl příchozí hovor.

Automatická pauza po ukončení hovoru

Zapnutí/vypnutí automatické pauzy po ukončení příchozího hovoru z fronty call centra. Na rozdíl od funkce "Zotavení agenta" se zde nejedná o předem definovaný časový interval, po který na agenta nejsou směrovány příchozí hovory z fronty call centra. Tato funkce zajišťuje agentům individuální prostor pro zpracování právě nabraného požadavku.

POZOR:

- Nastavení je společné pro všechny operátory dané fronty.
- Pauzu si budou muset agenti po každém hovoru ukončovat manuálně.
- Pro správné fungování je nutné tuto funkci kombinovat s nastavením funkce "Zotavení agenta" o hodnotě minimálně 2 sekundy
- *TIP:* Existuje možnost nastavit automatickou pauzu po odchozím hovoru operátora CC, která se dá nastavit v sekci Systém - Práva - iPBX - Práva Call Centra: zapnutím parametru "Aut. pauza po ukončení odch. hovoru".

Hlásky (od verze 3.3.8)

Pro všechny hlásky platí:

- Při nevyplněném (prázdném) poli se přehrává výchozí hláška ústředny.
- Lze vybrat vlastní nahrávku k přehrávání.
- Vypnutí hlásky lze vyplněním "disable" (bez uvozovek).
- Vymazáním hodnoty v poli se vrátí výchozí hláška ústředny

Hlášení volajícímu - jednotně nastavená perioda

Onamování pořadí ve frontě	<input type="text" value="Ne"/>
Váš hovor je právě první v pořadí	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Právě jste volající číslo	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
... čekající na hovor se zástupcem	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Děkujeme za vaši trpělivost	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Onamování odhadované doby čekání	<input type="text" value="Ne"/>
Odhadovaná doba obsazení je	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Perioda hlášení výtě [s]	<input type="text" value="0"/>

Hlášení volajícímu - samostatně nastavitelná perioda

Periodické hlášení volajícímu	<input type="text" value="jba041"/>
Perioda hlášení volajícímu [s]	<input type="text" value="30"/>

Hlášení operátorovi po zvednutí hovoru

Onámení operátorovi	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Délka čekání volajícího	<input type="text" value="Ne"/>
Doba čekání	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
<hr/>	
Minuta	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Minuty	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>
Vteřiny	<input dsable"="" pro="" type="text" value="Vybrat hlásku... (například " vypnutí)"=""/>

Hlášení s jednotně nastavenou periodou

Oznamování pořadí ve frontě

- V případě, že ve frontě je volný agent, začne nejdříve první vyzváněcí cyklus. Až po nastavené periodě se přehraje oznámení o pořadí.
- V případě, že ve frontě volný agent není, přehraje se oznámení ještě před prvním vyzváněcím cyklem.
- Hodnota *Ne* nevypíná hlásku *Děkujeme za vaši trpělivost*, viz níže.

Váš hovor je právě první v pořadí - Volba hlásky. Přehraje se ve chvíli, kdy přichází hovor do fronty je první čekající či se ocitne na první pozici čekající na volného agenta. Oznámení o pozici se již nepřehrává.

Právě jste volající číslo ... - Volba hlásky. Přehrává se ve chvíli, kdy před přichozím hovorem do fronty je již alespoň jeden čekající hovor.

... čekající na hovor se zástupcem - Volba hlásky. Druhá část oznámení výše o pozici ve frontě.

Děkujeme za vaši trpělivost - Volba hlásky. Přehraje se i v případě vyplého *Oznamování pořadí ve frontě*. V případě, že ve frontě je volný agent, začne nejdříve první vyzváněcí cyklus. Až po nastavené periodě se přehraje oznámení. V případě, že ve frontě volný agent není, přehraje se oznámení ještě před prvním vyzváněcím cyklem. Při změně textu hlásky lze tuto hlásku použít v případě požadavku hlášení o obsazení všech operátorů ještě před vyzváněcím cyklem. Hláška se aktivuje nastavením "Perioda hlášení výše". Pro přehrání hlásky jen jednou bez dalšího opakování nastavte periodu např. 999s.

Oznamování doby čekání

- V případě, že ve frontě je volný agent, začne nejdříve první vyzváněcí cyklus. Až po nastavené periodě se přehraje oznámení o pořadí.
- V případě, že ve frontě volný agent není, přehraje se oznámení ještě před prvním vyzváněcím cyklem.

Odhadovaná doba obsazení je... - Volba hlásky.

Perioda hlášení výše [s]:

Perioda v sekundách hlásek níže. 0 - pro úplné vypnutí všech oznámení níže.

Hlášení se samostatně nastavitelnou periodou

Periodické hlášení volajícím

Volba hlásky. Přehrává se vždy až po uplynutí nastavené periody výše, resp. po uplynutí vyzváněcího cyklu.

TIP: Výběr hlásky umožňuje "jedním klikem myši" vybrat hlásku. Je možné vybrat více hlásek, které jsou odděleny čárkou. Ukončení výběru hlásek je provedeno kliknutím myši na seznam hlásek. Hláška nebo seznam hlásek je postupně přehráván v periodě hlášení volajícím.

Perioda hlášení volajícím [s]:

Perioda hlásky v sekundách. 0 - pro úplné vypnutí hlásky. Počítá se čas ve frontě, při nedostupnosti všech agentů, nikoliv během vyzvánění.

Oznámení operátorovi

Zapnutí/Vypnutí. Oznámení se přehraje operátorovi po přijetí hovoru, typicky se používá k rozlišení, ze které fronty hovor přichází, je-li operátor členem více front. Po dobu přehrávání oznámení je volajícím stále signalizován vyzváněcí tón.

Oznámení operátorovi

Volba hlásky

Doba obsazení

Volba hlásky. Oznámení se přehraje operátorovi po přijetí hovoru, oznámí mu, jak přijatý hovor čekal dlouho. Po dobu přehrávání oznámení je volajícím stále signalizován vyzváněcí tón.

Minuta/Minuty/Vteřiny

Volby hlásek. Lze nastavit vlastní nahrávky pro časové oznámení. POZOR: Nahrávky čísel zůstávají výchozí nahrávky ústředny a nelze je měnit, proto není doporučeno tyto hlásky měnit.

Seznam front - zobrazit

Základní statistika fronty umožňující přehled o agentech, vyřízených, nevyřízených a čekajících voláních.

Máme zde základní rychlý přehled o registraci a aktivitě agentů. Rozšířené informace o stavu agentů a zmeškaných hovorech

poskytuje **Panel supervizora** viz samostatný manuál.

Hotline



Detail fronty

Čekající hovory:	0
Vyřízené hovory:	0
Nevyřízených hovorů:	1

Přihlášení agenti

Jméno	Priorita	Vyřízené hovory	Poslední hovor	Stav	Odhlásit
klofac	1	0	14.01. 2015, 13:51:18	Volný	

Zpět