

Videa hovor, Obsazenosti linky, Spojovatelka, Volání z dramy, Komunikátor pro tablet, Sjednocená komunikace, Obsazenosti linky, Telefonní lišta, Nevyrušovat, Video hovor, Chat, Sdílené, Virtuální pracovní místo, Jednači místnost, Jednoduché volání, Aplikace, Zákaznický portál, Mobilita, HD hlas, Presence, Chat, Komunikátor pro mobilní telefon, Skupiny pro vzdálené hovory, Konference, Sdílení, Mobilita, Spojovatelka

# Call Centrum Basic

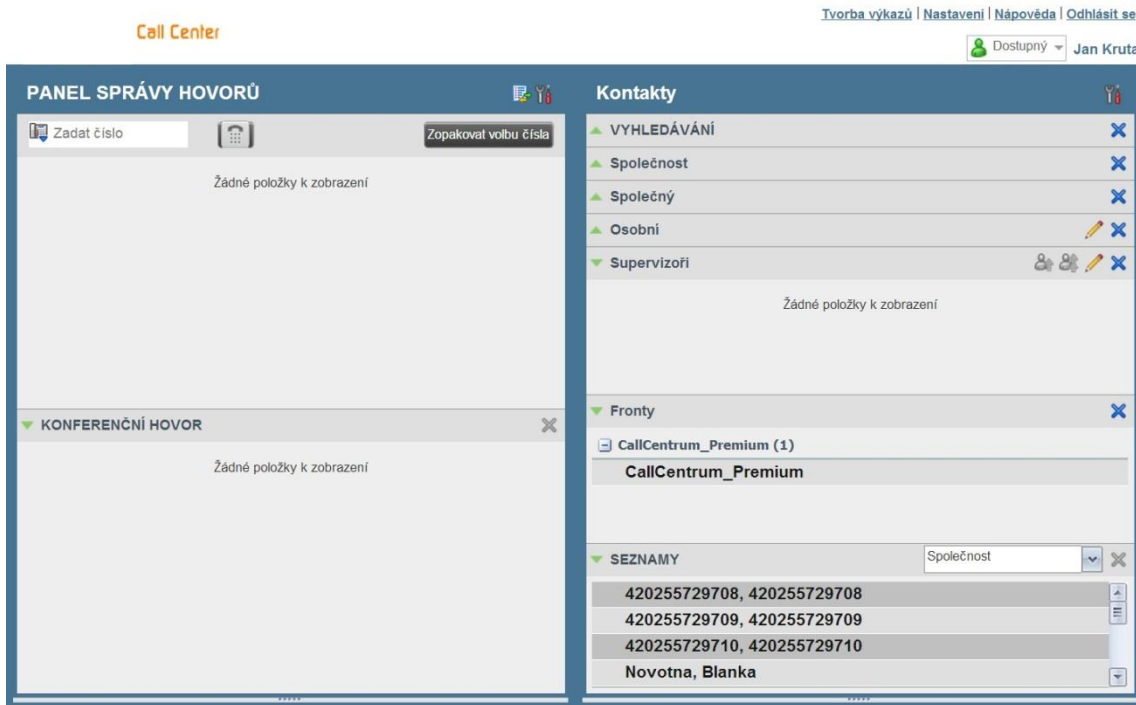
## Call Centrum Basic

Stručná referenční příručka



# Call Centrum Basic

## Úkony operátora



## Rozhraní call centra

Hlavní rozhraní call centra nabízí tyto prvky:

- **Oblast globálních zpráv** – Nachází se vpravo od názvu Call centra. Zobrazuje zprávy určené uživateli.
- **Konzole hovorů** – Nachází se v levé části hlavní strany *Call centra*. Umožňuje vám spravovat aktuální hovory.  
Hlavní oblast *Konzole hovorů* zobrazuje vaše aktuální hovory a umožňuje vám s nimi pracovat.  
*Konzole hovorů* dále obsahuje tyto panely:
  - *Dialer* – Zde vytáčíte libovolná čísla.
  - *Konferenční hovor* – Zde spravujete konferenční hovory.
- **Pole kontaktů** – Nachází se v pravé části hlavní obrazovky *Call centra*. Umožňuje

- vám volat na kontakty a spravovat seznamy kontaktů. Obsahuje tyto části:
  - Panely *Seznamů kontaktů* – Používáte je pro přístup ke kontaktům a jejich správu.
  - Panel *Vyhledávání* – Jeho prostřednictvím prohledáváte kontakty.
  - Panel *Seznamy* – Zde se konsolidují kontakty z několika seznamů.
- **Odkazy na jiná okna:**
  - CCRS a Reporting – Umožňuje přístup k Reportingu call centra.
  - Nastavení – Poskytuje přístup na stránky konfigurace klienta.
  - Nápověda – Po kliknutí se otevře BroadWorks Hosted Thin Call Center – Příručka pro operátora/supervizora.
  - Odhlášení – Po kliknutí se odhlásíte z call centra a může uložit svůj pracovní prostor.



# Call Centrum Basic

## Stavy operátora pro automatickou distribuci hovorů (ACD)

Váš stav ACD může nabývat jednu z těchto hodnot:



**Dostupný** – Jste k dispozici a můžete přijímat hovory.



**Nedostupný** – Nejste k dispozici a nemůžete přijímat hovory.



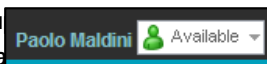
**Závěrečné zpracování** – Provádíte závěrečné zpracování hovoru, jste dočasně nedostupní a nemůžete přijímat hovory.

## Nastavení vašeho stavu ACD po přihlášení

1. Na hlavní straně klikněte na odkaz **Nastavení**.
2. Na stránce *Nastavení* klikněte na záložku *Aplikace*.
3. Nastavte svůj *Stav ACD po přihlášení* a *Stav ACD po hovoru*.
4. Pokud nastavíte *Stav ACD po hovoru* na „Nedostupný“, budete případně muset zvolit kód vysvětlující důvod své nedostupnosti.
5. Pokud nastavíte svůj *Stav ACD po hovoru* na „Závěrečné zpracování“, zaškrtněte políčko *Nastavit čas závěrečného zpracování* a poté nastavte dobu, po jejímž uplynutí se po skončení hovoru váš stav změní na *Dostupný*.

## Změna vašeho stavu ACD a nastavení kódu nedostupnosti

1. V pravé horní části hlavního okna klikněte na **Stavy ACD** a z rozbalovacího seznamu zvolte nový stav.
2. Pokud jsou k dispozici kódy nedostupnosti, zobrazí se seznam kódu nedostupnosti. Zvolte kód, který nejlépe odpovídá důvodu vaší nedostupnosti.



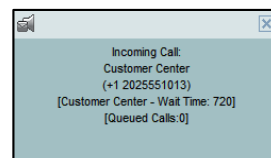
## Volba identity pro odchozí hovory

1. V *Dialeru* klikněte na **Odchozí CLID**.
2. Z rozbalovacího seznamu zvolte telefonní číslo, které se zobrazí při vašich odchozích hovorech.

## Zobrazení informací o přichozích hovorech

Pokud je povolena funkce *Oznámení*, při přijetí hovoru se na systémové liště zobrazí oznamovací okno se jménem a číslem volajícího. U hovorů z front zobrazuje:

- Jméno volajícího a číslo, na němž byl hovor přijat
- Název call centra nebo DNIS
- Doba čekání hovoru
- Počet hovorů ve frontě



## Otevření URL

Ve svém prohlížeči můžete otevřít stránku Uniform Resource Locator (URL) a získat tak další informace o přichozím hovoru. Tato stránka obsahuje informace o volajícím zakódované v jeho URL. Ve vyskakovacím okně *Oznámení hovoru*, které zobrazí po přijetí hovoru, klikněte na **Web Pop URL**.



## Uložení vCard

Pokud je spuštěn Outlook, můžete si v něm uložit telefonní číslo a osobní údaje volajícího v podobě vCard. Ve vyskakovacím okně *Oznámení hovoru*, které zobrazí po přijetí hovoru, klikněte na **Přidat vCard**.



## Vytočení libovolného čísla

V *Dialeru* zadejte číslo, které chcete volat, a klikněte na

**Vytočí**.

## Volání kontaktu

1. V poli *Kontakty* klikněte na kontakt, který chcete volat, a poté klikněte na **VOLAT**.
2. Pokud chcete volat linku kontaktu, klikněte na **LINKA** nebo **MOB**, pokud chcete volat na mobilní číslo kontaktu.

## Opakované volání

K dispozici je až 10 posledních volaných čísel.

V *Dialeru* klikněte na tlačítko **Opakovat volání** a zvolte číslo ze seznamu.



# Call Centrum Basic


## Volání z historie hovorů

1. V *Konzoli hovorů* klikněte na **Historii hovorů** 2. V dialogovém okně *Historie hovorů* zvolte *Zmeškané hovory*, *Přijaté hovory* nebo *Odchozí hovory*.
3. Rozklikněte záznam o hovoru a klikněte na **Volat**.

## Volání z Vyhledávání

1. Proveďte vyhledání pomocí funkce Vyhledávání.
  2. Klikněte na požadovaný kontakt a poté klikněte na **Volat** Přijetí hovoru
- Hovory lze přijímat automaticky nebo manuálně.

### Automatické přijímání hovorů:

V *Konzoli hovorů* klikněte na **Automatické přijetí**  Pozor, tato funkce funguje pouze v případě, že váš přístroj je kompatibilní s Advanced Call Control (ACC). Pokud je automatické přijímání hovorů aktivováno na serveru, pak funkci automatického přijímání **nesmíte** aktivovat v klientu.

### Manuální přijímání hovorů:

Přesuňte myš na příchozí hovor a klikněte na **PŘIJ**.

## Přepojení hovoru bez konzultace

Hovory lze přepojovat bez konzultace, pokud jsou aktivní, podržené nebo pokud vyzvánějí.

1. Pro přepojení hovoru na ad hoc číslo zadejte příslušné číslo v *Dialeru* a klikněte na **Přepojit**.
2. Pro přepojení hovoru na kontakt klikněte na příslušný kontakt v jednom ze seznamů kontaktů a poté klikněte na **TXR**.

## Přepojení hovoru s konzultací

Hovory lze přepojovat, pokud jsou aktivní, podržené nebo pokud vyzvánějí.

1. Vytvořte číslo nebo kontakt, na nějž chcete hovor přepojit.
2. Po přijetí hovoru pohovořte s účastníkem.
3. Z *Konzole hovorů* vyberte původní hovor.
4. Přesuňte kurzor myši nad nový hovor a klikněte na **TXR**.

## Přesunutí do fronty

1. Z *Konzole hovorů* vyberte hovor, který chcete přesunout.
2. V poli *Kontakty* rozklikněte panel *Fronty*.

3. Rozklikněte frontu a poté klikněte na **TXR**.




## Podržení hovoru

Tato funkce není k dispozici ze vzdálené kanceláře. V *Konzoli hovorů* klikněte **PODRŽET** aktivní hovor.

## Pokračování hovoru

Tato funkce není k dispozici ze vzdálené kanceláře. V *Konzoli hovorů* klikněte **ANS** u podrženého hovoru.

## Ukončení hovoru

V *Konzoli hovorů* přesuňte kurzor myši nad hovor a klikněte na **END** .

## Sledování hovoru

### Vytvoření sledování aktuálního hovoru:

V *Konzoli hovorů* přesuňte kurzor myši nad hovor a klikněte na **SLEDOVAT**. Vytvoří se oznámení o sledování hovoru obsahující jméno a adresu stran, časový údaj hovoru, ID hovoru a systémové ID.

### Vytvoření sledování posledního uvolněného hovoru:

V hlavičce *Konzoly hovorů* klikněte na **Sledovat** .


## Označení ACD hovoru dispozičními kódy

Hovory lze přiřadit několik dispozičních kódů.

### Přidělení dispozičních kódů aktuálnímu hovoru:

1. V *Konzoli hovorů* klikněte na hovor.
2. Se seznamu, který se objeví, zvolte dispoziční kód. Kód se aplikuje na hovor a odešle na server.

### Přidělení dispozičních kódů při *Závěrečném zpracování*:

1. Při *Závěrečném zpracování* klikněte na **Dispoziční kód** v hlavičce *Konzoly hovorů* .
2. Z rozbalovacího seznamu, který se objeví, zvolte kód. Kód se aplikuje na poslední uvolněný hovor.

## Konference tří účastníků

1. V *Konzoli hovorů* zvolte jeden ze dvou hovorů do konference.



# Call Centrum Basic

2. Přešuněte kurzor myši nad druhý, nevybraný hovor, a klikněte na **KONF**. Hovory se přesunou do panelu *Konferenční hovor*.

## Přidání účastníka do konference

V *Konzoli hovorů* přešuněte kurzor myši nad hovor a klikněte na **KONF**.

## Podržení či pokračování konference

Pro udržení konference klikněte na **PODRŽET** v hlavičce panelu *Konferenčního hovoru*. Ostatní účastníci pokračují v konverzaci. Pro pokračování podržené konference klikněte na **ANS**.

## Opuštění konference

Opustit můžete pouze konferenci tří účastníků. V panelu *Konferenční hovor* klikněte na **ODEJÍT**. Ostatní účastníci pokračují v konverzaci a hovory jsou odstraněny z panelu *Konferenční hovor*.

## Odstranění hovoru z konference

V panelu *Konferenční hovor* zvolte hovor a klikněte na **END**.

## Podržení účastníka konference

V panelu *Konferenční hovor* přešuněte kurzor myši nad cílový hovor a klikněte na **PODRŽET**.

## Opětné zapojení účastníka konference


V panelu *Konferenční hovor* přešuněte kurzor myši nad cílový hovor a klikněte na **ANS**.

## Ukončení konference






V hlavičce panelu *Konferenční hovor* klikněte na **END**. Všechny hovory budou uvolněny.

## Sledování stavu supervizorova telefonu


Při eskalaci hovoru nebo hovoru v případě mimořádné situace je dobré vědět, kteří supervizoři jsou k dispozici pro příjem hovorů.

1. V panelu *Supervizoři* klikněte na **Edit** .
2. Objeví se dialogové okno, v něm zvolte supervizoře, které chcete sledovat.
3. Klikněte na **Uložit**. Zobrazí se stav telefonů vybraných supervizorů.


## Stavy telefonů

Stav telefonu supervizora může být  Nečinný,  Probíhající hovor,  Vyzvánění,  Nerušit,  Soukromí,  Přepojování nebo  Neznámý.

## Hovor supervizorovi v případě mimořádné situace



Při probíhajícím hovoru klikněte na **Nouze**  v panelu *Supervizoři* a ponechte volbu supervizora na systému. Nebo klikněte na dostupného supervizora a následně klikněte na **NOUZE**.

## Eskalace na supervizora bez konzultace


1. Při probíhajícím hovoru klikněte na **Eskalovat**  v panelu *Supervizoři* a ponechte volbu supervizora na systému. Nebo klikněte na dostupného supervizora a klikněte na **ESC**. V *Konzoli hovorů* se objeví nový hovor.
2. V *Konzoli hovorů* zvolte původní hovor.
3. Bez čekání na odpověď supervizora přešuněte kurzor myši nad hovor supervizorovi a poté klikněte na **TXR**.




# Call Centrum Basic

3. Pokud chcete zobrazit či skrýt obsah seznamů, klikněte na **Otevřít**  či **Zavřít** v panelu seznamu.
4. Pro zobrazení seznamu v panelu *Seznamy* zvolte příslušný seznam k zobrazení z rozbalovacího seznamu. Pro zobrazení všech seznamů zvolte *Zobrazit vše*.
5. Pro zobrazení seznamu pod *Konzolí hovorů* v panelu *Seznamu* zvolte *Ukázat vše* a klikněte na tlačítko **Vytáhnout seznam**  .

## Vyhledání kontaktů

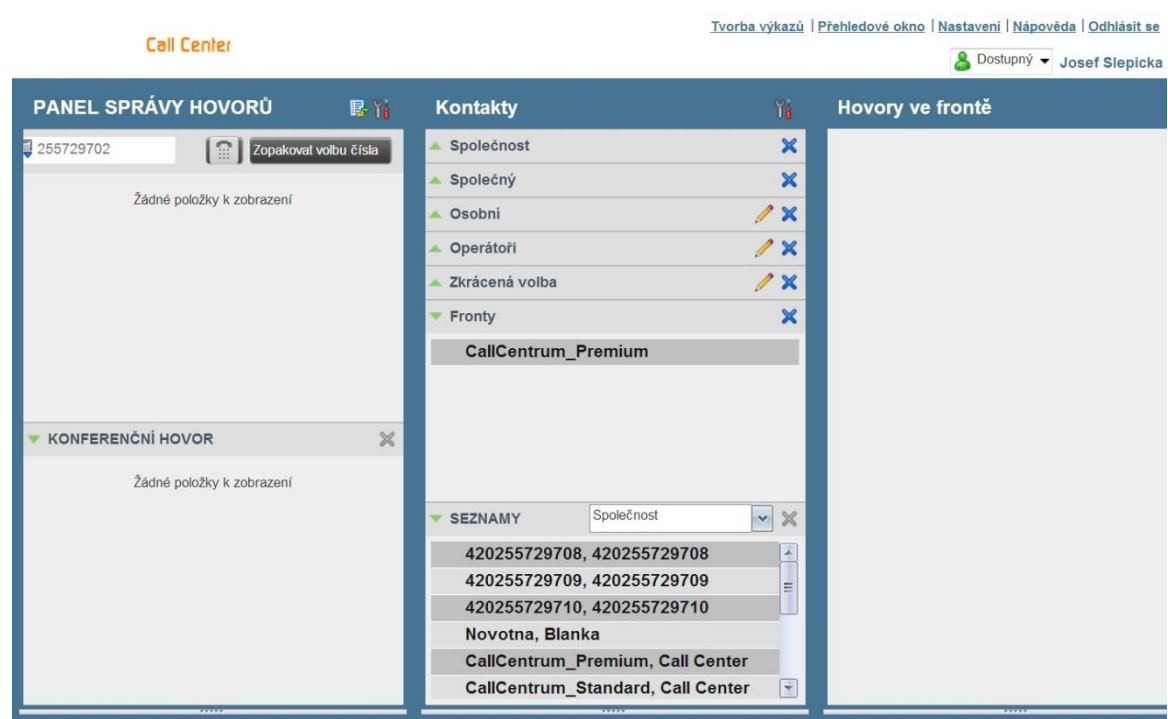
1. V panelu *Vyhledávání* zvolte v rozbalovacím seznamu ty seznamy, v nichž se má vyhledávat.
  2. Pro omezení vyhledávání na kontakty začínající hledaným textem zaškrtněte políčko *Začíná*.
  3. Do textového pole *Vyhledávání* zadejte hledaný text a stiskněte ENTER. Můžete zadat i částečné informace, např. část jména nebo čísla. Text je porovnán se všemi atributy a výsledky jsou zobrazeny v panelu *Vyhledávání*.
  4. Pro vymazání výsledků hledání klikněte na **Reset**.
- Pozor, vyhledávání  nerozlišuje velká a malá písmena.

## Správa zrychleného volání a osobních seznamů

1. V panelu *Zrychlené volání* nebo *Osobní* klikněte na **Edit**  . Objeví se dialogové okno *Editovat zrychlené volání/Editovat osobní kontakty*.
2. Pro přidání položky klikněte na **Přidat**. Objeví se nová řádka.
  - U položky *Zrychleného volání* zvolte kód vytáčení a zadejte číslo a popis kontaktu.
  - U *Osobní* položky zadejte jméno a číslo.
3. Pro vymazání položky zvolte příslušnou položku a klikněte na **Vymazat**.
4. Pro úpravu položky *Zrychleného volání* dvakrát klikněte na příslušnou položku tak, aby ji bylo možno editovat a upravit informace dle potřeby. Pozor, *Osobní* položky nelze upravovat.

# Call Centrum Basic


## Úkony supervizora



### Sledování operátorů

Operátory lze sledovat pomocí panelu Operátoři v poli Kontakty. Tímto se v reálném čase ukáže stav sledovaných operátorů, který je možno změnit.

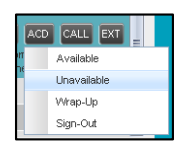
#### Výběr operátora ke sledování:

1. V panelu *Operátoři* klikněte na tlačítko **Edit** .
2. Objeví se dialogové okno, v něm zaškrtněte operátory, které chcete sledovat.
3. Klikněte na **Uložit**. U zvolených operátorů se zobrazí kombinovaný stav telefonu a ACD. Ikona stavu operátora, který aktuálně není začleněn do call centra, je „zhasnuta“.

### Změna ACD stavu operátora

1. V panelu *Operátoři* klikněte na operátora a poté na tlačítko **ACD**.
2. Z rozbalovacího seznamu vyberte nový stav.

3. Pokud jste zvolili *Nedostupný*, budete případně muset zvolit i důvod nedostupnosti.



### Zvednutí operátora hovoru

1. V panelu *Operátoři* klikněte na operátora ve stavu *Vyzvánění*.
2. Klikněte na **ANS**. Hovore se objeví v *Konzoli hovorů*.

### Tiché sledování operátora aktuálního hovoru

Sledovaný operátor musí mít právě jeden aktivní hovor.

1. V poli *Kontakty* rozklikněte panel *Operátoři*.
2. Klikněte na operátora a poté klikněte na **SM**.

V panelu *Konferenční hovory* se vytvoří nový hovor. Máte zřízenou konferenci s daným hovorem a váš hlasový vstup je ztlumen.



# Call Centrum Basic

## Tiché sledování operátora následujícího hovoru

V panelu *Operátoři* klikněte na vybraného operátora a poté klikněte na **SMN**. Poté, co operátor přijme další hovor, budete mít zřízenou konferenci s daným hovorem a váš hlasový vstup bude ztlumen.

## Sledování následujícího hovoru call centra (PREMIUM CALL CENTER)

1. V poli *Kontakty* klikněte panel *Fronty* kliknutím otevřete zvolené call centrum.
2. Klikněte na **SMN** příslušného call centra. Pro zvolené call centrum se sestaví sledovací hovor. Poté, co operátor přijme následující hovor, budete mít zřízenou konferenci s daným hovorem a váš hlasový vstup bude ztlumen.

## Zapnutí hlasového vstupu do tiše sledovaného hovoru

Při tichém naslouchání hovoru klikněte na **VSTOUPIT** v panelu *Konferenční hovor*. Nyní se můžete zapojit do konverzace.

## Vstup do operátora hovoru

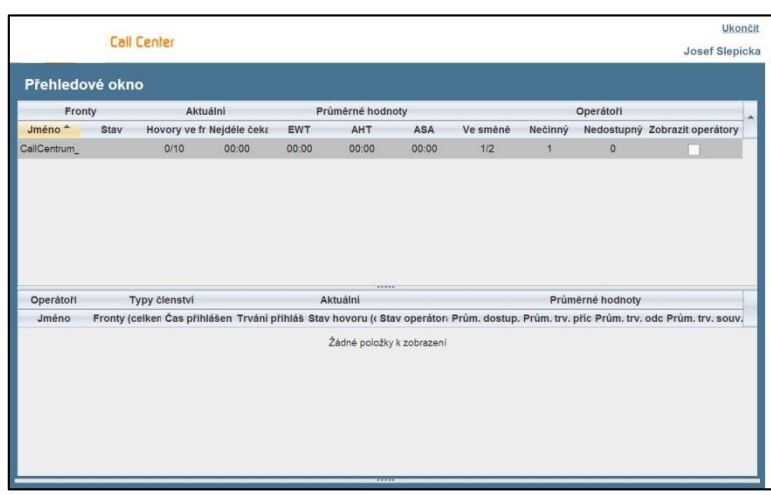
- Operátor musí mít právě jeden aktivní hovor.
1. V poli *Kontakty* klikněte panel *Operátoři*.
  2. Klikněte na zvoleného operátora a poté klikněte na **VSTOUPIT**. Budete mít zřízenou konferenci s daným hovorem.
  3. Pokud chcete konferenci opustit, klikněte na **ODEJÍT** v panelu *Konferenční hovor*.

## Zobrazení statistik operátorů a front

V reálném čase můžete prostřednictvím okna *Přehled* zobrazit statistiky sledovaných call center a přidělených operátorů.

*Přehled front* zobrazuje klíčové ukazatele výkonnosti všech vámi spravovaných call center.

*Přehled operátorů* zobrazuje klíčové ukazatele výkonnosti vámi vedeného týmu operátorů.



Pozor, statistiky operátorů se ve výchozím nastavení nezobrazují.


### Zobrazení statistik operátorů call centra:

V *Přehledu front* zaškrtněte políčko *Zobrazit operátory* v řádku příslušného call centra.



## Sledování front

Pole *Hovory ve frontě* zobrazuje zvolená call centra, která řídíte. Každé call centrum je zobrazeno na samostatném panelu.

### Výběr call center ke sledování:

1. V pravé horní části pole *Hovory ve frontě* klikněte na **Možnosti**  a v menu zvolte *Dialog editace oblíbených front*.
2. V dialogovém okně, které se zobrazí, zaškrtněte call centra, která chcete zobrazit.
3. Klikněte na **ULOŽIT**. Zvolená call centra se zobrazí v poli *Hovory ve frontě*.

U každého call centra se zobrazí tyto informace:

- Název a telefonní číslo call centra
- Ikona/tlačítko provozního režimu 
- Ikona čekající zprávy  (pokud existují nové zprávy)
- Poměr mezi počtem hovorů ve frontě a kapacitou call centra



# Call Centrum Basic

- Činnost operátora (historická nebo v reálném čase) – Poskytuje údaje o tom, jak operátoři v rámci call centra vyřizují hovory.
- Využití operátora (historické) – Poskytuje údaje o výkonnosti operátorů call centra při vyřizování hovorů.
- Analýza výsledků fronty (historická nebo v reálném čase) – Poskytuje údaje týkající se výsledků ACD call centra.
- Úroveň služby (historická) – Poskytuje údaje týkající se rychlosti přijetí hovorů ACD.

Pokročilé reporty lze konfigurovat, reporty vám dostupné vycházejí z konfigurace vašeho systému. Více informací vám poskytne váš správce. Pozor, operátoři mohou požadovat pouze reporty týkající se jich samých.

## Spuštění reportu CCRS

1. Na hlavní stránce *Call centra* klikněte na odkaz **CCRS**.
2. V okně *Report* zvolte požadovaný druh reportu.
3. Objeví se dialogové okno, zadejte do něj požadované informace.
4. Klikněte na **Odeslat**. Report se objeví v *Okně reportů*.

## Aktualizace reportu CCRS

Pouze reporty v reálném čase lze aktualizovat tak, aby ukazovaly nejnovější data.

Pro aktualizaci reportu klikněte na **Aktualizovat**.

## Tisk nebo export reportu CCRS

CCRS report můžete vytisknout nebo exportovat do souboru, jenž lze otevřít v Excelu nebo v textovém editoru.

**Tisk reportu:** Chcete-li report vtisknout, klikněte na **Tisk** v dolní části reportu.

**Export reportu do souboru:** 1. V dolní části reportu klikněte na **Export** a zvolte formát *Excel XML* nebo *CSV*. 2. Vyberte místo, kam chcete soubor uložit.



## Spuštění pokročilého reportu

1. Na hlavní stránce *Call centra* klikněte na odkaz **Reporting**.
2. V okně *Report* zvolte požadovaný druh reportu.
3. Objeví se dialogové okno, zadejte do něj požadované informace.
4. Klikněte na **Spuštění reportu**. Report se objeví v *Okně reportů*.

## Naplánování pokročilého reportu

1. Na hlavní stránce *Call centra* klikněte na odkaz **Reporting**.
2. V okně *Report* zvolte požadovaný druh reportu.
3. Objeví se dialogové okno, zadejte do něj požadované informace:
  - a. U *Typu* zvolte *Plánovaný*.
  - b. Uveďte název a popis reportu.
  - c. Uveďte vzorec opakování reportu a jeho časový rámec.
  - d. Zadejte emailové adresy příjemců reportu.
  - e. Zadejte zbývající parametry.
4. Klikněte na **Naplánovat report**. Nyní je report naplánován. Bude spuštěn v zadaných časech a odeslán příjemcům dle plánu reportu.

## Správa plánovaných reportů

1. Na hlavní stránce *Call centra* klikněte na odkaz **Reporting**.
2. V rozbalovacím seznamu zvolte možnost *Plánované reporty*. Objeví se dialogové okno *Plánované reporty* se seznamem reportů, které jste naplánovali.
3. Pro editaci reportu klikněte na **Nahrát**  v řádce příslušného reportu a upravte report dle potřeby.
4. Pro smazání reportu klikněte na **Smazat**  v řádce příslušného reportu.



# Call Centrum Basic

## Klávesové zkratky

Při používání klávesových zkratk se ujistěte, že okno hlavního rozhraní je aktivní.

Klávesa	Odpovídající akce myši
ESC	Kliknutí na tlačítko <b>Zavřít</b> v dialogovém okně.
ESC	Zrušení změn.
/	Kliknutí na textové pole <i>Dialeru</i> .
?	Kliknutí na textové pole <i>Vyhledávání</i> .
ŠIPKA DOLŮ	Kliknutí na posuvnou lištu či další položku seznamu.
ŠIPKA NAHORU	Kliknutí na posuvnou lištu či předchozí položku seznamu.
STRÁNKA DOLŮ	Posun dolů o jednu stránku.
STRÁNKA NAHORU	Posun nahoru o jednu stránku.
1... 9	Volba hovoru v <i>Konzoli hovorů</i> .
MEZERNÍK	Kliknutí na <b>Přijmout</b> u zvoleného příchozího hovoru v <i>Konzoli hovorů</i> .
<PERIOD>	Kliknutí na <b>Konec</b> u zvoleného hovoru v <i>Konzoli hovorů</i> .
ENTER	Kliknutí na <b>Vytočit</b> .
ENTER	Kliknutí na <b>Vyhledat</b> .
+	Kliknutí na <b>Přepojit</b> v <i>Dialeru</i> .
SHIFT+1..9	Volba vyzváněcího hovoru a kliknutí na <b>Přijmout</b> .
SHIFT+1..9	Volba aktivního hovoru a kliknutí na <b>Podržet</b> .
SHIFT+1..9	Volba podrženého hovoru a kliknutí na <b>Převzt</b> .
S nebo s	Kliknutí na odkaz <b>Nastavení</b> .
B nebo b	Kliknutí na odkaz <b>Zpět na aplikaci</b> .