

Tjenester spesielt for ACD Agent og Supervisor.

Call center / ACD grupper.....	2
<i>UCD statistikk.</i>	2
<i>Inn / utmelding av apparater i UCD gruppen, samt statistikk på apparat nivå.</i>	3
<i>Utskrift av UCD statistikk på gruppe nivå.</i>	3
Programmering av UCD gruppene.....	4
<i>Programmere UCD - status knapp.....</i>	4
<i>Programmere UCD/DND knapp.....</i>	4
Utskrift av debiterte data.....	5
<i>Utskrift av samtale kostnader.</i>	5
<i>Utskrift til display.....</i>	5
<i>Sletting av debiterte data.....</i>	5
<i>Utskrift for konto grupper.</i>	5
<i>Sletting av debiterte data for konto grupper.</i>	5
<i>Stopp av utskrift (f. eks ved papir krasj).....</i>	5
System statistikk.....	6
<i>Start av statistikk.....</i>	6
<i>Eksempel på den innebygde statistikk fra IP LDK systemet.....</i>	6

Call center / ACD grupper.

ACD - "Automatic Call Distribution.

Det vil si at samtaler, oversatte eller direkte innvalg, til en ACD gruppe kan sentralen behandle og distribuere til en gruppe av agenter. Det finnes 4 forskjellige måter for sentralen å distribuere samtalen til agenten på.

1. "UCD gruppe" distribuerer samtalen til den agenten som har vært lengst ledig. Det kan gis taleinformasjon (2 beskjeder) til den som venter på svar, samt mulighet for å spille av musikk eller reklamebudskap. Det er også mulig med prioritering blant agentene slik at et bestemt apparat ledig vil det alltid ringe der først.
2. "Ringegruppe" distribuerer samtaler til alle telefoner samtidig. Det kan gis taleinformasjon (2 beskjeder) til den som venter på svar, samt mulighet for å spille av musikk eller reklamebudskap..
3. "Terminal hunting" distribuerer samtalen i et fast mønster blant agentene det kan gis taleinformasjon (2 beskjeder) til den som venter på svar, samt mulighet for å spille av musikk eller reklamebudskap.
4. "Sirkulær hunting" som "terminal hunting", men velger et nytt apparat (sirkulert) å distribuere ny samtale til.

For alle grupper finnes det overflyt funksjon slik at innringere ikke blir stående i en gruppe, men kan etter kort tid sendes videre til en annen gruppe eller til sentralbordet. Det er også mulig å rute en samtale til en annen avdeling via telenettet. Dette programmeres da av installatøren.

For UCD gruppene kan det defineres en "Supervisor" som kan melde inn og ut agenter, samt hente ut statistikk for samtale håndteringen. Statistikken kan leses via "Supervisor" sitt apparat eller skrives ut til printer.

Systemet lagrer statistikk for hele UCD gruppene, samt apparat nivå. For utskrift må det stå tilkoplest en printer (serielt interface) eller en PC med et terminal program (eks. Hyper terminal).

UCD statistikk.

Trykk på UCD - status knapp.

Display.

```
[1] ACD STATUS
[2] ACD DATABASE
```

Bruk "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg videre til neste bilde.

Display.

```
[3] ACD DUTY
[#] ACD PRINT
```

Tast 1 for å lese statistikken (STAT:1).

Display.

```
ACD STATUS (Gruppe nr)
SAMTALER TIL GRP. XXXX
```

Ved å bruke "VOLUME ↑↓" knappen kan du bla deg igjennom statistikk menyen.

Total calls -	Totalt antall samtaler til gruppen.
Ave call time -	Gjennomsnittlig samtaletid.
Ave ring time -	Gjennomsnittlig ringetid på apparatene før svar (når apparatene er ledige).
Busy -	Hvor mange ganger alle i gruppen er opptatt.
Time -	Hvor lang tid alle i gruppen har vært opptatt.
Calls in queue -	Hvor mange som nå står i kø.
Ave -	Gjennomsnittlig ventetid for de som nå står i kø.
Long -	Lengste ventetid for de som nå står i kø.
Unanswered calls -	Hvor mange samtaler som ikke er besvart, hvor innringer har lagt på før noen svarer.

For å slette/ nullstille statistikken trykk på [MIKROFON] knappen eller SLETT (se LCD) for LDP 7000 app. OBS Statistikken bør nullstilles før den tas i bruk.

Inn / utmelding av apparater i UCD gruppen, samt statistikk på apparat nivå.

Trykk på UCD - status knapp.

Display

[1] ACD STATUS
[2] ACD DATABASE

Bruk "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg videre til neste bilde.

Display

[3] ACD DUTY
[#] ACD PRINT

Tast 3 for inn og utmelding av apparater, samt statistikk og utskrift for enkelt apparater.

Display

[1] DUTY STATUS
[2] DUTY ON/OFF

Bruk "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg videre til neste bilde.

Display

[#] DUTY PRINT

Tast 1 for utlesing av apparat statistikk til displayet. Se nedenfor hvilket statistikk som fremvises

Tast 2 for innmelding/ utmelding av apparatet i UCD gruppen.

Tast # for utskrift av statistikk til printer.

Ved å bruke "VOLUME ↑↓" knappen kan du bla deg igjennom statistikk menyen.

Total calls -	Totalt antall samtaler til dette apparatet.
Ave call time -	Gjennomsnittlig samtaleid for dette apparatet.
Ave ring time -	Gjennomsnittlig ringetid på apparatet før svar (når apparatet er ledig).
Unanswered calls -	Hvor mange samtaler som ikke er besvart hvor innringer har lagt på før noen svarer.

For å slette/ nullstille statistikken trykk på [MIKROFON] knappen.

Utskrift av UCD statistikk på gruppe nivå.

Trykk på UCD - status knapp.

Display

[1] ACD STATUS
[2] ACD DATABASE

Bruk "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg videre til neste bilde.

Display

[3] ACD DUTY
[#] ACD PRINT

Tast # for utskrift av statistikken (PRT:#).

Det må stå en printer (serielt interface) tilkoplest sentralen, eventuelt en PC med et terminal program eller lignende.

Programmering av UCD gruppene.

Trykk på UCD - status knappen.

Display

[1] ACD STATUS
[2] ACD DATABASE

Bruk "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg videre til neste bilde.

Display

[3] ACD DUTY
[#] ACD PRINT

Tast 2 for å programmere ACD grupper (DB:2).

Display

[1] OVERFLOW DEST
[2] OVERFLOW TIMER

Ved å bruke "VOLUME ↑↓" knappen kan du bla deg igjennom og programmere disse parametrene:

OVERFLOW DEST

Overflyt fra UCD gruppen til et annet svarsted når samtalen ikke blir besvart.

Her testes det inn siffer 1 + internnummer, 2 + gruppe (*620 - *667), 3 + systembeskjed (01 – 71) + #, (4) + kortnummer 2000-4999 som samtaler skal "overflyte" til. Trykk [VENT/LAGRE] for å lagre.

WRAP-UP TIME

Hvor lang pause det automatisk skal gis mellom hver samtale selv om det står samtaler og venter.

Gyldig verdi mellom 2 og 999 sekunder.

Trykk [VENT/LAGRE] for å lagre.

OVERFLOW TIME

Overflyt timer bestemmer når samtaler skal gå videre til et annet svarsted (Overflow dest).

Gyldig verdi mellom 0 og 600 sekunder.

Det er veldig viktig at denne timer står til 0 sekunder når det ikke finnes noen "Overflow dest". Står timeren til en verdi over 0 sekunder og det ikke finnes noen "Overflow dest" så vil samtaler etter at timer utløper nedkoples.

Trykk [VENT/LAGRE] for å lagre.

Programmere UCD - status knapp.

Det apparat som installatøren har programmert som "Supervisor" må programmere en UCD – status knapp for å kunne lese ut statistikk, samt programmere gruppene.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen.

Trykk på en ledig fleksibel knapp.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 8* + UCD gruppe (*620-*667).

Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

Programmere UCD/DND knapp.

UCD/DND knappen benyttes av svarapparatene/ agentene for å selv kunne melde seg midlertidig ut av gruppen. Apparatet vil fortsatt motta oversatte samtaler, direkte innvalg og interne samtaler.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen.

Trykk på en ledig fleksibel knapp.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 87 + UCD gruppe nummer (*620 - *667)

Trykk på "VENT/LAGRE knappen.

Utskrift av debiterte data.

ISDN nettet i Norge gir ikke informasjon om kostnadene for en telefonsamtale. Telefonsystemet må derfor tilkoples en PC med et debiteringsprogram for utregning av samtalekostnadene.

Utskrift av samtale kostnader.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0111.
Tast inn fra - til internummer. Hvis bare ett internummer, tast internummeret to ganger.
Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

En printer vil nå kunne skrive ut samtale informasjon og priser for de apparater som er valgt. Det kan benyttes en PC med et vanlig terminal program (Hyperterminal) for behandling av samtale informasjonen.

Utskrift til display.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0115.
Tast inn internummer.

Displayet vil nå vise internummeret, antall samtaler, samt pris.

Sletting av debiterte data.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0112.
Tast inn fra - til internummer. Hvis bare ett internummer, tast internummeret to ganger.
Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

Etter at det er foretatt utskrift (betalt) for aktuelle samtaler, er det viktig å slette data slik at samme internummer ved neste utskrift ikke belastes for samme tellerskritt en gang til.

Utskrift for konto grupper.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0113.
Tast konto gruppe.
Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

En konto gruppe består av flere apparater slik at man kan skrive ut regninger avdelingsvis. Disse gruppene må programmeres av installatøren.

Sletting av debiterte data for konto grupper.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0114.
Tast konto gruppe.
Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

Stopp av utskrift (f. eks ved papir krasj).

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 0116.

System statistikk.

Start av statistikk.

Trykk på [OVERF/PROG] knappen og tast 012.

Tast 1 for "PRINT SUMMERING"

Tast 2 for "PRINT PERIODISK"

Tast 3 for "STOP PERIODISK PRINT"

Tast 4 for "PRINT SENTRALBORD STATISTIKK"

Tast 5 for "PRINT SAMTALE STATISTIKK"

Tast 6 for "PRINT SAMTALE STISTIKK PR. TIME"

Tast 7 for "PRINT SYSTEM STATISTIKK"

Tast 8 for "PRINT BYLINJE STATISTIKK"

Tast 9 for "PRINT BYLINJE STATISTIKK PR. TIME"

Bruk så "VOLUME ↑↓" knappen for å bla deg til ønsket valg.

Trykk på [VENT/LAGRE] knappen.

Hver gang statistikken startes på nytt, vil gamle data bli slettet.

Eksempel på den innebygde statistikk fra IP LDK systemet.

1234567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890

=====
=====

Site Name : *****

Report Type: CO Group Summary Report – Today peak

Date : 11/27/99 4:47

=====
=====

Peak Hour For All CO: 10:00

Grp Num Anal Total Total Inc. Out. Grp % %

No Cos Hour Usage Seize Seize Seize Ovfl ACB FAO

01 10 12:00 52 20 10 10 0 13 15

02 15 12:00 52 10 10 0 0 10 13

03 20 12:00 52 12 0 12 0 5 2

04 30 12:00 52 20 10 10 0 3 0

=====
===== print completed
=====