



Profix Manager

CallCenter

Příručka administrátora

Instalace, konfigurace

Návrh a tisk Procom-soft

Copyright © 2013 APENEX

Obsah

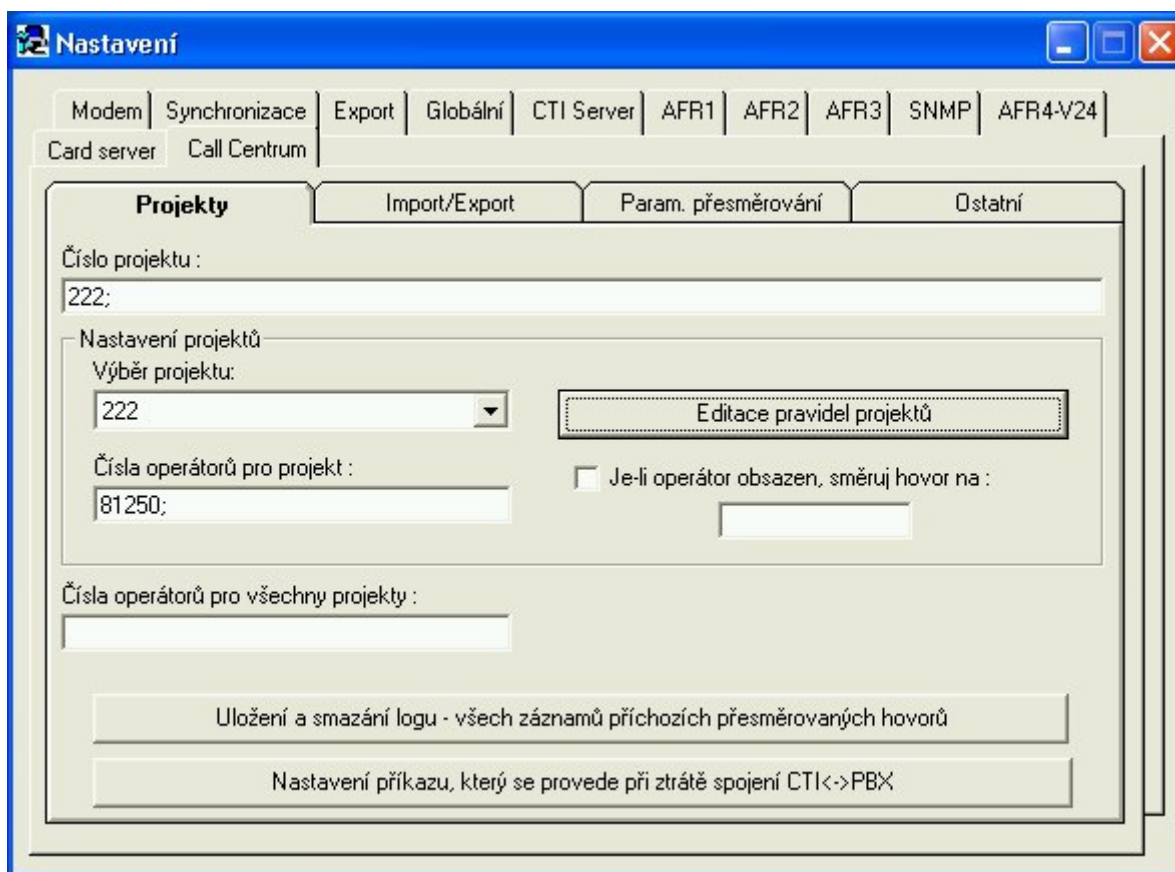
| | |
|--|-----------|
| 1. NASTAVENÍ SERVERU CALLCENTER | 3 |
| 1.1 VYTVOŘENÍ PROJEKTU | 3 |
| 2.1 EDITACE PRAVIDEL PROJEKTŮ | 4 |
| <i>Pro nastavení s použitím projektů - výběr operátora hovoru na základě definice v projektu (v tomto okně) .</i> | <i>4</i> |
| <i>Pro nastavení bez použití projektů - výběr operátora hovoru na základě podmínek definovaných v SA skupině</i> | <i>4</i> |
| 3.1 VYTVOŘENÍ SA SKUPINY | 6 |
| 4.1 DEFINICE CTI KLIENTŮ | 6 |
| 5.1 NASTAVENÍ CENTRÁLNÍCH PARAMETRŮ | 7 |
| 6.1 DOKONČENÍ KONFIGURACE A KONTROLA FUNKČNOSTI | 7 |
| 2. IMPORT/EXPORT | 8 |
| 3. DOPLŇUJÍCÍ PARAMETRY SMĚROVÁNÍ HOVORŮ..... | 9 |
| 4. NASTAVENÍ AGENTŮ CALLCENTRA NA SERVERU..... | 10 |
| 5. AGENT PREFIX CALLCENTER..... | 11 |

1. Nastavení Serveru CallCenter

Předpokladem pro správný chod CallCentra je aktivní Profix CTI Server. Instalace a konfigurace je v příručce *ProfixV60_Installation_Administration_CZ.doc*.

1.1 Vytvoření projektu

Nastavení CallCentra je v menu *Konfigurace - Nastavení - záložce CallCentrum*.



Číslo projektu - pole pro záznam čísel projektů, na která volá zákazník (v ústředně toto číslo musí být vytvořeno jako nezapojená analogová pobočka. Nesmí to být fiktivní pobočka). Projektů lze zadat více (podle zakoupených licencí). Čísla se oddělují středníkem a za posledním číslem projektu musí být taktéž středník.

Výběr projektu - zde vyberete projekt, pro který si přejete nastavit parametr *Čísla operátorů pro projekt*

Čísla operátorů pro projekt - pole pro záznam telefonních čísel operátorů pro případ, kdy jsou všichni standardní operátoři pro tento projekt obsazeni, případně chybí záznam v tabulce *Nastavení pravidel CallCentra*. V takovém případě přejde hovor na tyto operátory. Čísla se oddělují středníkem a za posledním číslem projektu musí být taktéž středník.

Čísla operátorů pro všechny projekty - v případě že nebude volající číslo nalezeno v databázi a všechna čísla operátorů pro projekt budou obsazená/nedostupná, bude hovor přesměrován na tato čísla. Čísla se oddělují středníkem a za posledním číslem projektu musí být taktéž středník.

Uložení a smazání logu - tímto tlačítkem se vyexportují data o uskutečněných příchozích hovorech na CallCentrum. Soubor obsahuje formát dat:

```
22.2.2006 15:27:56;100;115;114;1;12;
```

Význam polí:

```
22.2.2006 15:27:56; datum a čas hovoru;
```

- 100; číslo projektu;
- 115; číslo volacího;
- 114; operátor, který hovor vyzvednul;
- 1; typ předání hovoru na operátora

1-Našel se příslušný operátor podle čísla zákazníka
 2-Nenašel se příslušný operátor podle čísla zákazníka, zvolil se defaultní operátor pro projekt (Info pobočku)
 3-Nenašel se příslušný operátor podle čísla zákazníka, zvolil se defaultní operátor pro všechny projekty
 8-Číslo zákazníka je nulové délky, zvolil se defaultní operátor pro všechny projekty
 9-Všichni operátoři zaneprázdněni, hovor nelze předat
 10-V databázi nejsou žádné údaje, zvolil se defaultní operátor pro všechny projekty

- 12; ID zákazníka

Nastavení příkazu, který se provede při ztrátě spojení CTI <->PBX - slouží pro kontrolu činnosti CallCentra. V případě problémů se spojením lze takto spustit nějakou externí aplikaci a upozornit tak administrátora na chyby (například manilového klienta, nebo odeslat SMS).

2.1 Editace pravidel projektů

Nastavení pravidel směrování hovorů pro všechny projekty

Pro nastavení s použitím projektů - výběr operátora hovoru na základě definice v projektu (v tomto okně)

Tato definice pravidla slouží pro směrování hovoru dle volaného čísla na konkrétní operátory a pro vyhledání klienta v databázi a zobrazení okna pro editaci záznamu o hovoru

- Pro správné fungování pravidel je důležité vyplnit sloupec **číslo projektu** (zde bude vždy uvedeno pouze číslo projektu)

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | 222 | petr | APenex | 101 | 81247 | 101 | 81250; | | | |
| * | | | | | | | | | | |

- Dále je nutné vyplnit u záznamu **volací číslo 1/2/3** (možné vyplnit až tři telefonní čísla) na základě kterého je hovor směrován na operátora ve sloupci **operátoři** a současně se u klienta zobrazí okno pro editaci záznamu o hovoru

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | 222 | petr | APenex | 101 | 81247 | 101 | 81250; | | | |
| * | | | | | | | | | | |

- lze vyplnit více operátorů (oddělené středníkem) na které bude prioritně příchozí hovor postupně přeměrovány

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | 222 | petr | APenex | 101 | 81247 | 101 | 81250; | | | |
| * | | | | | | | | | | |

Pro nastavení bez použití projektů - výběr operátora hovoru na základě podmínek definovaných v SA skupině

Tato definice pravidla slouží pouze pro vyhledání klienta v databázi a zobrazení okna pro editaci záznamu o hovoru.

- Pro zobrazování okna pro editaci záznamu o hovoru při příchozím hovoru je nutné nechat prázdný sloupec **číslo projektu**

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | | petr | APenex | 101 | 81247 | 108 | | | | |
| * | | | | | | | | | | |

- Dále je nutné vyplnit u záznamu **volací číslo 1/2/3** (možné vyplnit až tři telefonní čísla) na základě kterého se záznam zobrazí u klienta okno pro editaci záznamu o hovoru

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | | petr | APenex | 101 | 81247 | 108 | | | | |
| * | | | | | | | | | | |

- operátory není potřeba vyplnit, jelikož se směrování hovoru řídí parametry skupiny SA

| ID | číslo projektu | jméno | firma | volací číslo | volací číslo | volací číslo | operátoři | ulice | město | PSČ |
|----|----------------|-------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------|-------|-----|
| 1 | | petr | APenex | 101 | 81247 | 108 | | | | |
| * | | | | | | | | | | |

Význam parametrů podrobně:

ID - ID číslo pravidla směrování

Číslo projektu - číslo projektu pro konkrétní pravidlo

ID firmy - jednoznačný identifikátor firmy (slouží pro jednoznačnou identifikaci při synchronizaci s podnikovou databází zákazníků)

Firma, Volací číslo 1/2/3 - Název firmy a telefonní čísla (až 3 různá) klienta (zákazníka).

Operátoři - telefonní čísla agentů CallCentra, na které je směrován hovor. Hovor postupně vyhledává první volný telefon v uvedeném pořadí. V případě že jsou všechna čísla obsazená, je hovor dále směrován na čísla uvedená v poli *Čísla operátorů pro projekt* respektive *Čísla operátorů pro všechny projekty*

Adresa(ulice, město, PSČ) - adresa zákazníka (klienta). Zobrazuje se agentovi CallCentra na počítači v okně událostí.

Poznámka - poznámka k zákazníkovi (klientovi)). Zobrazuje se agentovi CallCentra na počítači v okně událostí.

Historie - pole pro ukládání záznamů o hovorech, které editují jednotliví operátoři.

Jeli operátor obsazen, směruj hovor na - toto pravidlo slouží pro nastavení centrálního cíle všech hovorů všech projektů. V případě že je pole vyplněno a aktivní, je hovor na toto číslo směrován vždy když jsou všichni operátoři daného pravidla obsazeni

3.1 Vytvoření SA skupiny

Číslo skupiny - číslo fyzické nebo fiktivní pobočky. Fiktivní pobočka lze použít v případě, že se nepoužívá služba Přesměrování na základě volajícího čísla

Jméno skupiny – označení skupiny. Toto označení se zobrazí na klientovy u každého účastníka skupiny.

Kapacita – počet příchozích volání, které mohou čekat ve frontě příchozích hovorů

4.1 Definice CTI klientů

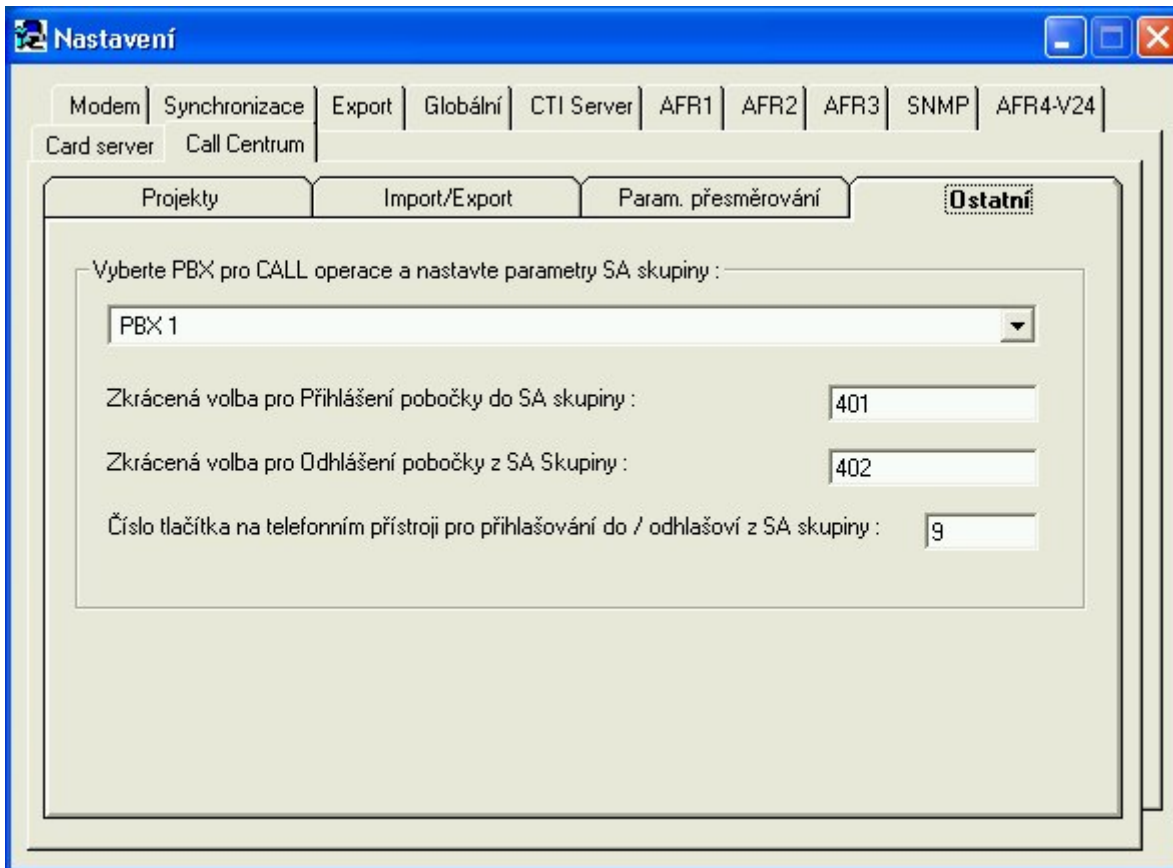
Nastavení přístupů - telefonních čísel 2/20

| | Jméno | Heslo | Poslední IP | Pobočka | Start | Stop | Edit. Centr. sez. | Edit. Vlast. sez. | Call modul | změna hesla | SA skupina(y) |
|---|------------|-------|--------------|---------|-------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| | cb\p304433 | ***** | 192.168.5.22 | 250 | 3.1.2009 10:46:20 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 222;105;106; |
| ▶ | Novák | ***** | 127.0.0.1 | 252 | 5.12.2008 2:44:1 | 12.2008 2:53: | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 222; |
| * | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

U poboček, které přiřazujeme do skupiny CallCentra zaškrtněte hodnotu Call modul a vyplňte číslo skupiny, do které přísluší

Za číslem musí být středník, i když je tam pouze jedno číslo!!!

5.1 Nastavení centrálních parametrů



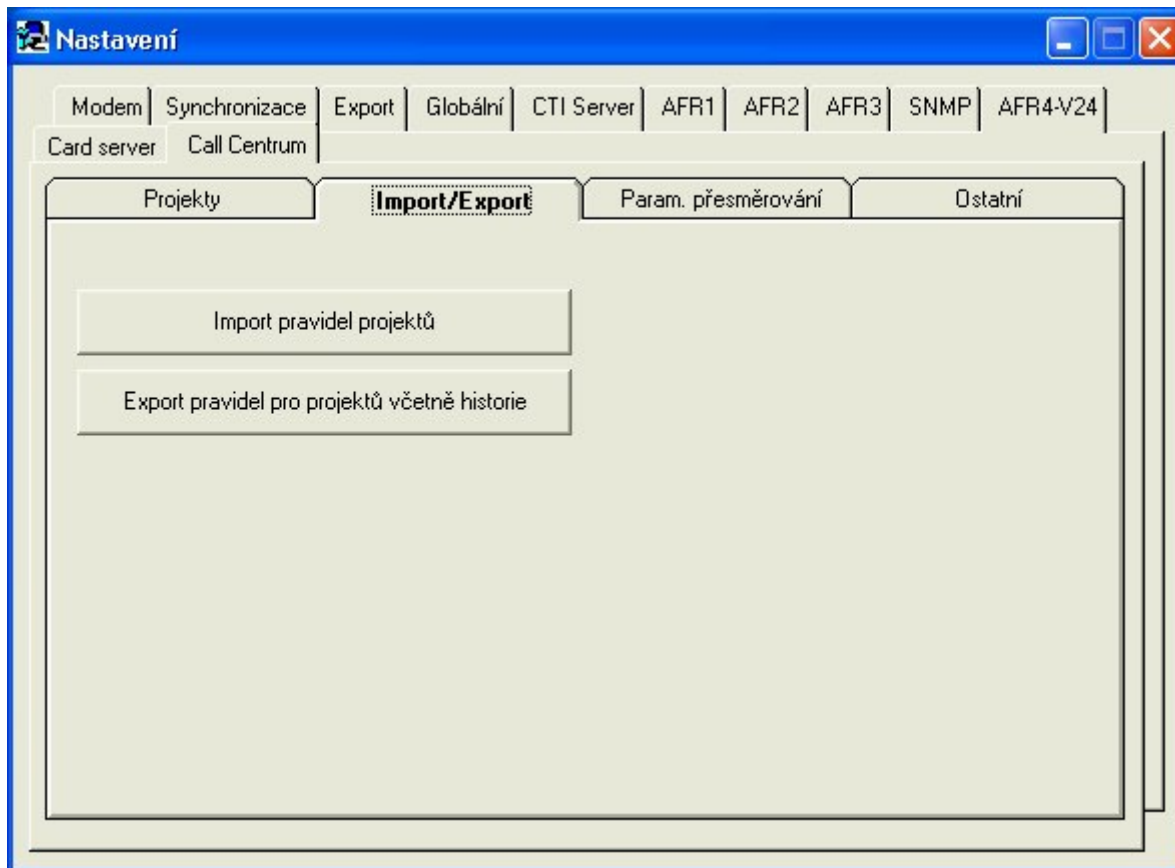
6.1 Dokončení konfigurace a kontrola funkčnosti

- Nakonfigurovat Wabe v PBX pro Skupinovou přípojku Připojení/Odpojení
EINRICHTEN-WABE:401,,,SAESPR,NEIN,,,,,,,,;
EINRICHTEN-WABE:402,,,SAASPR,NEIN,,,,,,,,;
- Nakonfigurování tlačítka nadefinovaného v bodě b) na všech telefonech v SA skupině(ách) – tlačítko „Cílová volba“
- Provedte kompletní synchronizaci PBX
- Provedte restart CTI serveru
- Zavolejte na SA skupinu
- Zmáčkněte na telefonu, který je v SA skupině) tlačítko pro přihlašování/odhlašování z SA skupiny. Tlačítko by se mělo rozsvěcovat a zhasínat. Dále by se měl pod tlačítkem měnit cíl dle definice v bodu b)
- Příkazy (výpis komunikace), které se posílají do PBX v rámci SA skupin jsou logovány do souboru .\log\LOG_SA.TXT

Informace: při restartu služby se budou zjišťovat skupiny a v nich pobočky, které jsou nadefinované u klientů ve sloupci „SA skupina (y)“.

| nesla | SA skupina(y) |
|-------|---------------|
| | 222;105;106; |
| | 222; |
| | |

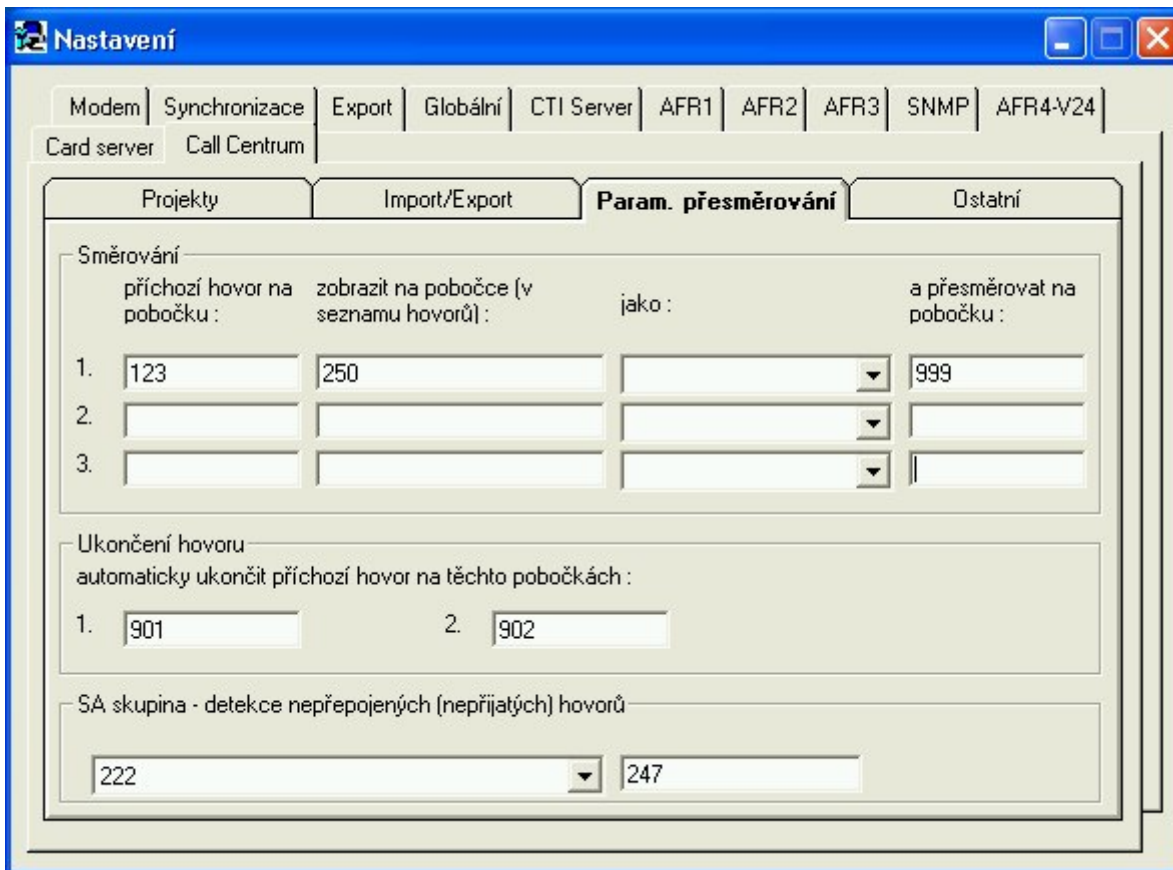
2. Import/Export



Import pravidel projektů - tímto tlačítkem nainportujete pravidla do tabulky *Nastavení pravidel CallCentra*.

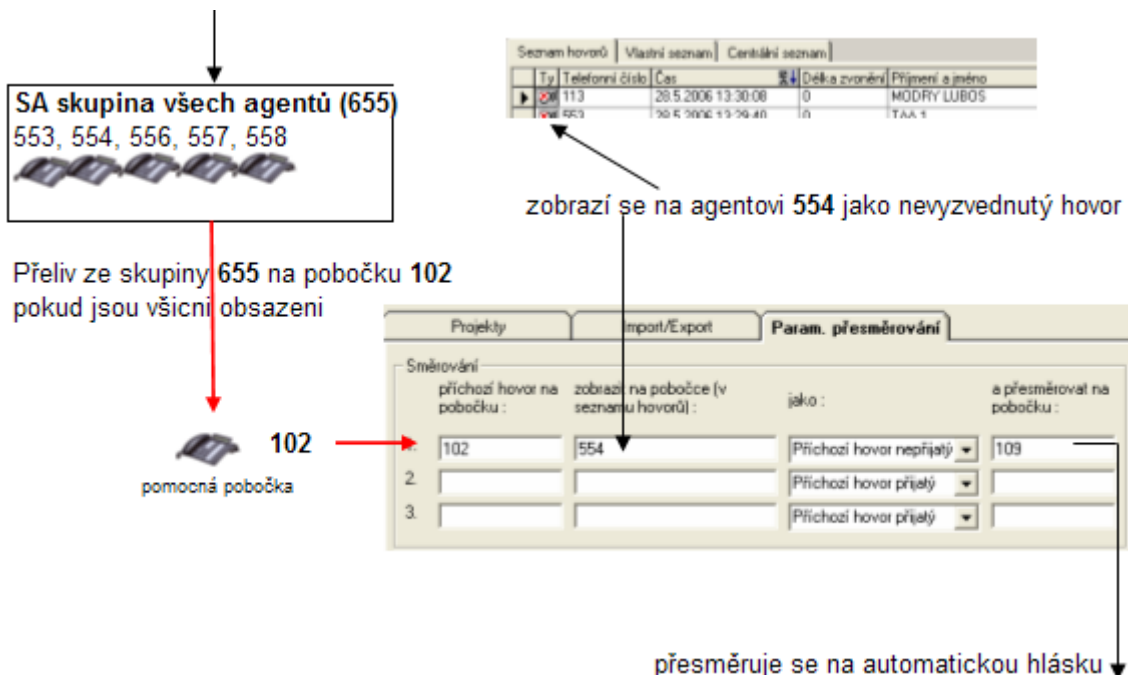
Export pravidel projektů včetně historie - uloží směrovací podmínky vybraného projektu do textového souboru.

3. Doplňující parametry směrování hovorů



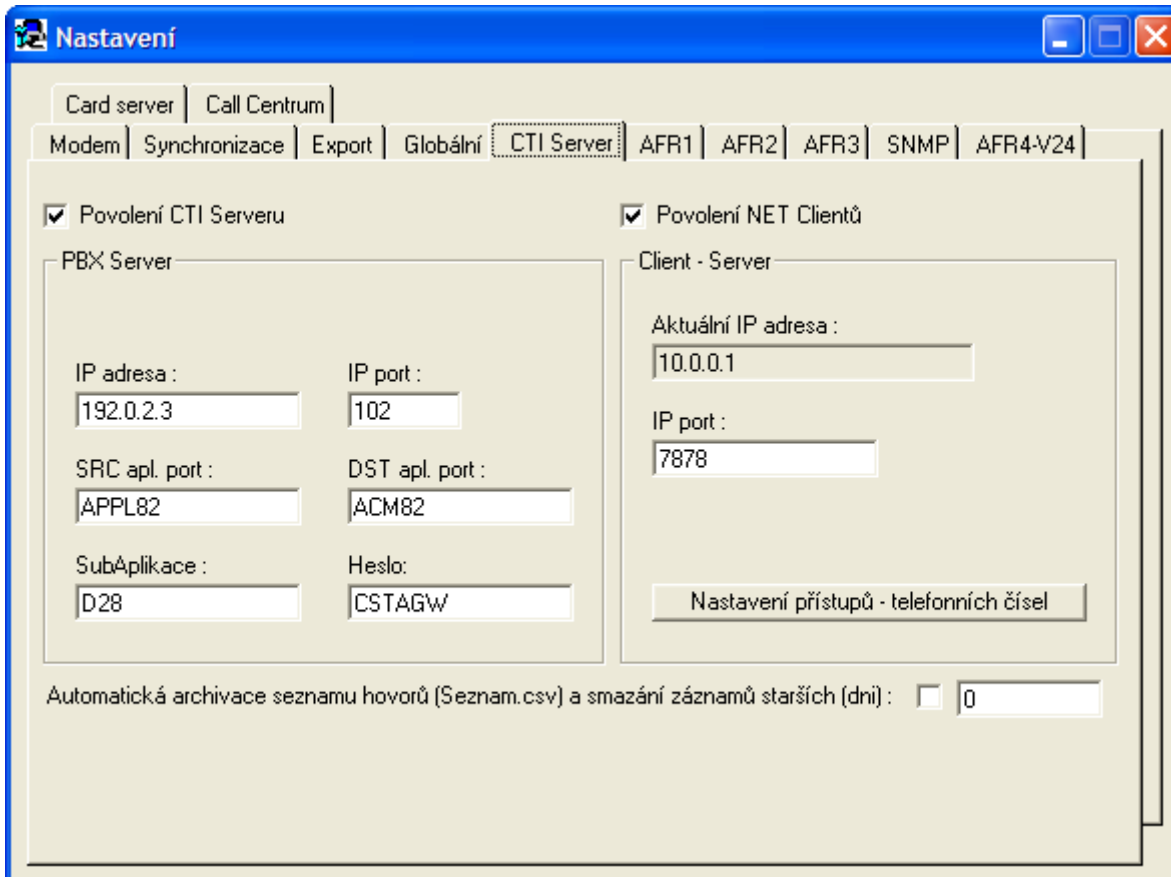
Prostřednictvím této nabídky lze definovat na kterém agentovi se mají zobrazovat například neodbavené hovory, případně lze hovor automaticky ukončit.

Konfigurace slouží pro uložení informace o neodbavených hovorech na vybraném agentovi CallCentra.



4. Nastavení agentů CallCentra na serveru

Nastavení CallCentra je v menu *Konfigurace - Nastavení - záložce CTI Server*.



Význam parametrů je uveden v příručce *ProfixV60_Installation_Administration_CZ.doc*.

Stiskněte tlačítko *Nastavení přístupů - telefonních čísel*.

| | Jméno | Heslo | Poslední IP | Pobočka | Start | Stop | Edit. Centr. sez. | Edit. Vlast. sez. | Call Modul |
|---|-------|-------|-------------|---------|------------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ▶ | 100 | ***** | 0.0.0.0 | 100 | | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 111 | ***** | 10.0.0.1 | 111 | 21.12.2005 11:50 | 21.12.2005 11:57 | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 112 | ***** | 10.0.0.1 | 112 | 20.2.2006 16:21 | 20.2.2006 16:26:! | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | 113 | ***** | 127.0.0.1 | 113 | 23.2.2006 12:18: | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | 114 | ***** | 127.0.0.1 | 114 | 23.2.2006 12:27: | 23.2.2006 13:27:! | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

V tabulce vyplňte všechny agenty CallCentra.

Jméno a Heslo, - účet pro přihlášení Agenta k Profix Serveru

Poslední IP - informativní údaj, z jaké adresy byl naposled agent připojen.

Pobočka - číslo pobočky agenta

Start - údaj kdy se naposled CTI klient přihlásil k serveru

Stop - údaj kdy se naposled CTI klient odhlásil od serveru. Pokud je pole prázdné a pole *Start* vyplněné => CTI klient je přihlášen k serveru.

Edit. centrální seznam - CTI klientovi lze přidělit oprávnění na editaci centrálního seznamu

Edit. vlastní seznam - CTI klientovi lze přidělit oprávnění na editaci vlastního seznamu.

Call Modul - definice zda je CTI klient **současně agentem CallCentra**

5. Agent Profix CallCenter

Klient CallCentra má standardní nastavení jako CTI klient (viz. příručka *ProfixV60_Installation_Administration_CZ.doc*)

Navíc obsahuje nástroj pro editaci událostí, ve které může každý operátor CallCentra editovat záznamy o volajících klientech.

Pro správné zobrazování okna událostí je nutné zaškrtnout parametr **Call Modul v Nastavení přístupů - telefonních čísel** v konfiguraci CTI serveru.

Okno pro editaci záznamů o klientovi:

V horním poli se zobrazí informace z databáze Profix Serveru (jméno, firma, adresa, poznámka, operátoři CallCentra pro tohoto zákazníka)

Ve střední části jsou zobrazeny všechny záznamy o tomto zákazníkovi, které byly uloženy operátory. V záznamu se ukládá datum a čas uložení záznamu, datum a čas hovoru, telefonní číslo operátora, který záznam uskutečnil a text který operátor zapsal.

V dolním poli se edituje záznam k aktuálnímu hovoru. Tlačítkem odeslat se tento záznam uloží do databáze.

Agent má možnost vyhledat v databázi konkrétního zákazníka i manuálně, pokud si potřebuje zobrazit informace například o hovorech.

Pracovní okno klienta

