

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Supervisoranwendung

Benutzerhandbuch



HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in diesem Dokument beschriebenen Produkte und Services werden eventuell nicht in allen Ländern angeboten. Bitte wenden Sie sich an Ihren Alcatel-Vertreter oder an Ihren Verkaufsstützpunkt, um die neuesten Informationen zu erhalten.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. Dieses Dokument darf selbst teilweise nicht ohne die ausdrückliche Genehmigung von Alcatel vervielfältigt werden.

Die Logos Alcatel® und Alcatel sind gesetzlich geschützte Warenzeichen im Besitz von Alcatel. Sämtliche weiteren zitierten Warenzeichen sind das Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Diese Anleitung ist aktualisiert worden für die Version R3.0 aktualisiert.

Die CE-Kennzeichnung gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien der EU erfüllt:

- 89/336/CEE (Elektromagnetische Kompatibilität)
- 73/23/CEE (Niederspannungssicherheit)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Benutzerhandbuch

Kapitel 1

Die Supervisoranwendung

1-1	Beschreibung der Benutzeroberfläche	1. 2
1-2	Beobachtung von Agenten- und Gruppenaktivitäten	1. 2
1-2-1	Beobachtung von Agentenaktivitäten.....	1. 2
1-2-2	Beobachtung von Gruppenaktivitäten	1. 6
1-3	Anzeigeparameter für Beobachtungsfenster	1. 8
1-3-1	Agenten nach Gruppen auswählen	1. 10
1-3-2	Agenten einzeln auswählen	1. 10
1-3-3	Einen oder alle in der Agentenliste der Tabelle löschen	1. 10
1-3-4	Grafik Aktivitätsrate der Agenten (%) anpassen	1. 11
1-4	Leitungsbeobachtung	1. 11

Kapitel 2

Verwendung von Ansagen

2-1	Beschreibung der Ansagen	2. 1
2-2	Auswahl von Ansagen	2. 1
2-3	Erstellung von Ansagen	2. 3
2-3-1	Aufnahme von Ansagen (.wav) mit dem PC	2. 3
2-3-2	Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem Telefon	2. 4
2-3-3	Umwandlung einer Ansagedatei	2. 4
2-3-4	Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem professionellen Studio	2. 5

Die Supervisoranwendung

Die Supervisoranwendung ermöglicht eine Echtzeitanzeige von Informationen über Call Center-Aktivitäten. Die Informationen werden auf dem PC des Supervisors in Tabellenform oder als Grafik angezeigt.

Mit der Supervisoranwendung können die folgenden Vorgänge ausgeführt werden:

- Echtzeitüberwachung von Verkehr und Agentenauslastung: Die Echtzeitanzeige umfasst die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange, die Anzahl der verbundenen Agenten und die Anzahl der abgelehnten bzw. verlorenen Anrufe. Selbstverständlich existiert für jedes Team und jede Gruppe ein separater Warteindikator.
- Aktives An- oder Abmelden von Agenten.
- Verordnung von Gruppenwechseln für Agenten je nach Auslastung der Warteschlange, Dauer der beobachteten Anrufe oder der gemessenen Arbeitsbelastung.
- Gleichzeitige Beobachtung von:
 - Mehreren Gruppen oder Teams
 - Mehreren Rufnummern
 - Mehreren Warteschlangen.

Der Supervisor verfügt über ein Tool, mit dem er den Status seines Teams unmittelbar kontrollieren kann. Verfügbare Informationen:

- Anzahl der wartenden Anrufe
- Anzahl der angenommenen und bearbeiteten Anrufe
- Anzahl der ausgeführten Transaktionen
- Anzahl der abgebrochenen oder abgelehnten Anrufe
- Anzahl der aktiven Agenten (besetzt oder frei)
- Status der den Apparaten zugeordneten Agenten: Frei, Pause, Nachbearbeitung oder Besetzt (Gesprächszeit, Antwortzeit, Pausenzeit usw.)

Mit der Supervisoranwendung kann der Supervisor die folgenden Einstellungen verwalten:

- Agentenstatus
- Gruppenstatus
- Aktivitätsrate der Agenten
- Leitungsstatus (ACD-Ports).

Bemerkung: Der Supervisor kann außerdem die Funktion eines Agenten übernehmen.

1-1 Beschreibung der Benutzeroberfläche

Die Supervisoranwendung verfügt über drei Typen von Bildschirmen:

1. Ein Bildschirm zur Beobachtung von Agenten und Gruppen

Er liefert bestimmte Informationen in Echtzeit:

- Zu Agentenapparaten
- Zu Gruppen
- Zur Aktivitätsrate (Aktualisierung einmal pro Sekunde).

Um vom Agentenbildschirm zum Gruppenbildschirm zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppe** im unteren Bereich des Beobachtungsbildschirms.

2. Ein Bildschirm mit Beschreibungen der Parameter, die bei der Anzeige der gewünschten Beobachtungsergebnisse verwendet werden.

3. Ein Bildschirm zur Beobachtung des Leitungsstatus (ACD-Ports)

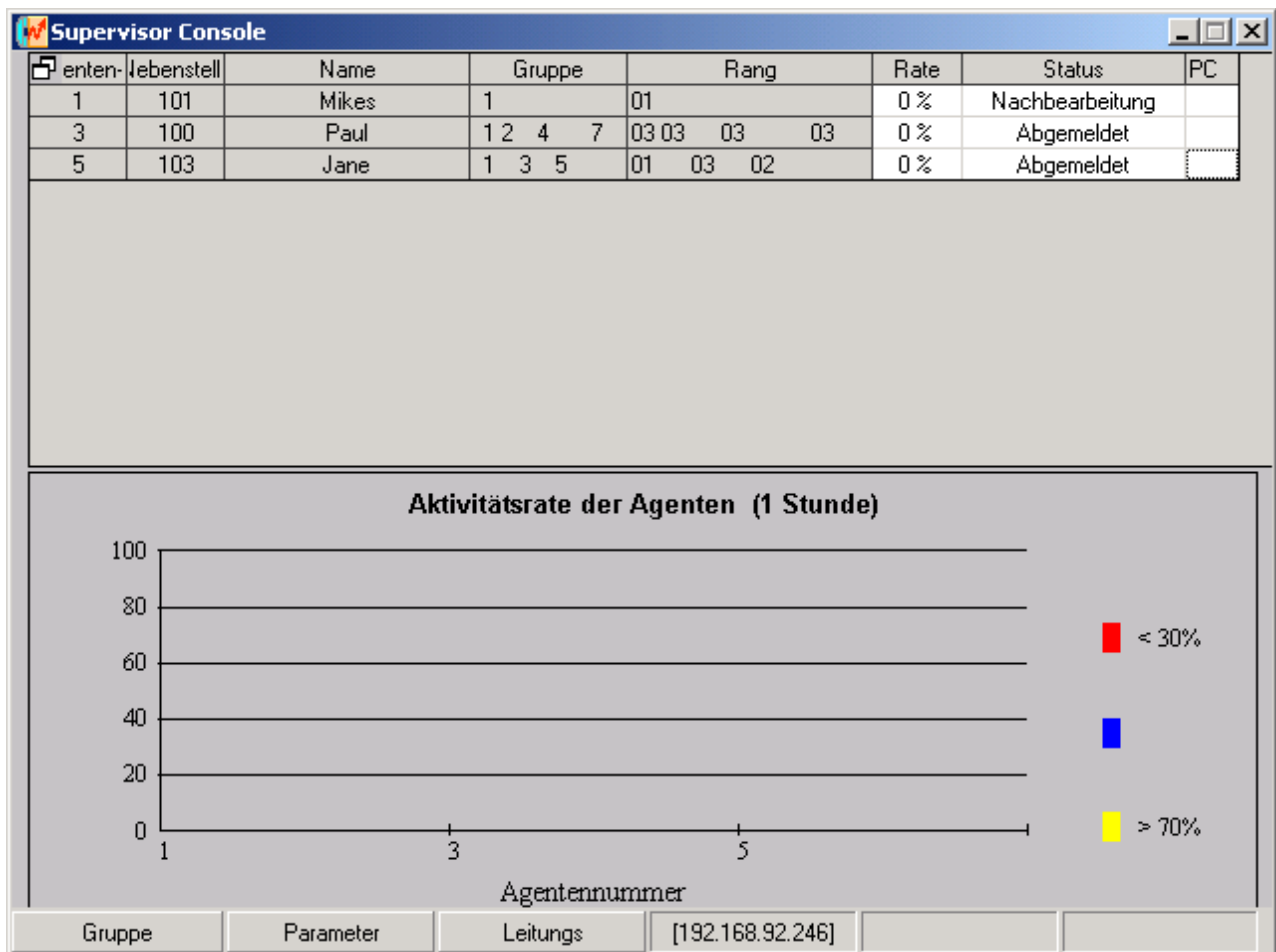
Dieser Bildschirm zeigt den Status der Leitungen in Echtzeit an (Aktualisierung einmal pro Sekunde).

Um zwischen den Bildschirmen zu wechseln, klicken Sie auf die Schaltfläche **Leitungen** oder **Supervisor Console** im unteren Bereich des Beobachtungsbildschirms.

1-2 Beobachtung von Agenten- und Gruppenaktivitäten

1-2-1 Beobachtung von Agentenaktivitäten

Beim Öffnen der Anwendung **Supervisor** wird das Fenster zur Überwachung des Agentenstatus angezeigt.



Das Fenster hat zwei Bereiche:

- Der obere Bereich enthält die Agentenparameter.
- Der Bereich **Aktivitätsrate der Agenten (%)**.

1-2-1-1 Oberer Bereich mit Agentenparametern

Der obere Bereich enthält die Agentenparameter in Tabellenform.

Ein Apparat kann die folgenden Zustände haben:

- Angemeldet
- Momentan abwesend
- Nachbearbeitung
- Abgemeldet.
- **Angemeldet**

Ein angemeldeter Apparat kann die folgenden Zustände haben:

- **Bereit zur Anrufannahme**

Der einer ACD-Gruppe zugeordnete Agent kann den nächsten ACD-Anruf entgegennehmen.

- **Keine Antwort**

Ein Anruf wurde an einen Agenten weitergeleitet, der jedoch nicht abnimmt.

*Bemerkung: Wenn bei der Konfiguration der allgemeinen Parameter die Rubrik **Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.** aktiviert wurde, muss der Supervisor den Apparat erneut anmelden, um die Betriebsbereitschaft wiederherzustellen. Wenn keine Bestätigung erfolgt, wird für 10 Sekunden der Status Keine Antwort angezeigt. Danach wechselt der Apparat wieder in die Anrufbereitschaft.*

- **Anruf wird vermittelt**

Der Agentenapparat ist für einen Anruf reserviert, der gerade verbunden wird (der Apparat klingelt noch nicht).

- **Anstehender Anruf**

Nach Vermittlung des ACD-Anrufs klingelt der Agentenapparat.

- **Im Gespräch**

Der Agent führt ein ACD-Gespräch.

- **Gespräch beendet**

Der Agent hat ein ACD-Gespräch soeben durch Auflegen beendet. Bevor ihm ein neuer Anruf angezeigt wird, steht ihm eine Ruhezeit zu (Allgemeine Parameter/Registerkarte Allgemein).

- **Nicht verfügbar**

Der Agentenapparat ist bei Eingang eines ACD-Anrufs besetzt.

- **Fehler**

Der Agent hat sich verwählt.

- **Besetzt**

Der Hörer des Agentenapparats wurde abgenommen, ohne dass gewählt wurde oder der Agent einen ACD-externen Anruf getätigt hat.

• **Momentan abwesend**

Der Agent hat sich für einen Moment abgemeldet, um eine Pause zu machen.

• **Nachbearbeitung**

Nach einem ACD-Gespräch kann der Agent dazu aufgefordert werden, den Anruf zusammenzufassen und beispielsweise eine Aktennotiz anzufertigen. Dazu meldet er sich kurzzeitig bei der ACD-Kette ab.

• **Abgemeldet**

Entweder hat der Agent sich bei allen ACD-Gruppen abgemeldet oder ihm ist kein Endgerät zugeordnet.

Bemerkung: Ein zeitweilig abgemeldeter Agent kann in der aktuellen Beobachtungsstunde durchaus eine Aktivitätsrate von 80 % erreichen.

1-2-1-2 Bereich Agenten-Aktivitätsrate (%)

Die Agenten-Aktivitätsrate wird als Balkendiagramm oder Grafik dargestellt. Bei der Agenten-Aktivitätsrate handelt es sich um das Verhältnis zwischen der Zeit, die ein Agent innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs mit ACD-Gesprächen verbringt, und der Dauer des Berechnungszeitraums der Aktivitätsrate (eine Stunde oder eine halbe Stunde).

1-2-1-3 Änderung der Agentenparameter

Im Fenster **Supervisor Console** kann der Supervisor die folgenden Einstellungen ändern:

- Prioritätsrang des Agenten in den einzelnen Gruppen, denen er angehört
 - Agentenstatus in Echtzeit
 - Gruppe.
1. Klicken Sie in der Tabellenspalte **Status** auf die Zelle des Agenten, dessen Parameter Sie ändern möchten. Das Fenster **Parameter der Agenten-Nr.** wird angezeigt.
 2. Ändern Sie die Parameter nach Ihren Wünschen.

Bemerkung: Der Supervisor kann Name und Rufnummer der Agentennebenstelle nicht verändern.

3. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen. Klicken Sie dann auf **OK**, um das Fenster zu schließen. Die Änderungen werden vom System übernommen und in der Tabelle werden die neuen Agentenparameter angezeigt.

1-2-2 Beobachtung von Gruppenaktivitäten

Um das Fenster zur Beobachtung des Status von Agentengruppen anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppen**. Das Fenster zur Beobachtung von Gruppen wird angezeigt.

Supervisor Console									
Agenten-	Lebenstell	Name	Gruppe	Rang			Rate	Status	PC
1	101	Mikes	1	01			0 %	Nachbearbeitung	
3	100	Paul	1 2 4 7	03	03	03	03	0 %	Abgemeldet
5	103	Jane	1 3 5	01	03	02		0 %	Abgemeldet

	Gruppe 1	Gruppe 2	Gruppe 3	Gruppe 4	Gruppe 5	Gruppe 6	Gruppe 7	Gruppe 8
Angenommene Anrufe	0							
Anrufe in der Vermittlung	0							
Anrufe mit Wartezeit < Überlaufzeit	0							
Anrufe mit Wartezeit > Überlaufzeit	0							
Anrufe mit Wartezeit > S1	0							
Anrufe mit Wartezeit > S2	0							
Zurückgestellte Anrufe	0							
Anrufe außerhalb Öffnungszt.	0							
Gruppenstatus	Offen							
Gruppe ausgelastet								
Wartende Anrufe								
Zurückgestellte Anrufe								

Agent	Parameter	Leitungs	[192.168.92.246]
-------	-----------	----------	------------------

Es besteht aus zwei Bereichen:

- Der obere Bereich enthält die Agentenparameter in Tabellenform (vgl. Beschreibung im vorigen Abschnitt).
- Der untere Bereich enthält die Anrufparameter und Gruppen in Tabellenform:
 - **Angenommene Anrufe:** Die Anzahl der ACD-Anrufe, die an einen Agenten weitergeleitet und verbunden wurden, auch wenn die Gesprächsdauer 0 Sekunden betragen hat. Dabei spielt die Gruppe keine Rolle (gewünschte Gruppe oder Überlaufgruppe).
 - **Anrufe in der Vermittlung:** Die Anzahl der Anrufe, die gerade mit einem Agenten verbunden werden, aber noch nicht angenommen wurden.
 - **Anrufe mit Wartezeit < Überlaufzeit:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit noch

nicht die Überlaufwartezeit erreicht hat (Agentensuche nur in der gewünschten Gruppe).

- **Anrufe mit Wartezeit > Überlaufzeit:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit die Überlaufwartezeit überschritten hat (Agentensuche in der gewünschten Gruppe und in der Überlaufgruppe, falls eingegeben).
- **Anrufe mit Wartezeit > S1:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Wert S1 überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers "Wartezeit".
- **Anrufe mit Wartezeit > S2:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Wert S2 überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers "Wartezeit länger als S1".

Bemerkung: Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter PM5/Allgemeine Parameter/Registerkarte Allgemein konfiguriert werden.

- **Zurückgestellte Anrufe:** Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet werden, weil die Warteschlange ausgelastet war oder für die betreffende Gruppe kein Agent definiert wurde.
- **Anrufe außerhalb Öffnungszt.:** Die Anzahl der Anrufe, die eingegangen sind, während eine Gruppe geschlossen war.
- **Gruppenstatus:**

Der erzwungene Status bei Öffnung oder Schließung wird auf den Beobachtungsbildschirmen durch den Indikator M (für manuell) angezeigt. Um diese Zustände anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld **Gruppenstatus** der gewünschten Gruppe.

Die Statusindikatoren für Gruppen sind:

- OFFEN M : Die Gruppe ist zwangsweise geöffnet.
- GESCHLOSSEN M : Die Gruppe ist zwangsweise geschlossen.
- OFFEN : Die Gruppe ist offen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).
- GESCHLOSSEN : Die Gruppe ist geschlossen (je nach Zeitabschnitt oder Kontakt).
- **Gruppe ausgelastet:** Die Anzahl der Anrufe ist zu hoch. Die Gruppe ist überlastet.

Die Überlastungsindikatoren für eine Gruppe X lauten:

- Gruppe x ausgelastet (orange): In der Gruppe ist kein einziger Agent mehr frei. Der nächste Anruf wird in die Warteschlange umgeleitet.
- Gruppe x ausgelastet (rot): Die Dauer der Auslastung von Gruppe X übersteigt den bei der Gruppenkonfiguration in **///Timer für Überlastmeldung** festgelegten Wert.
- **Wartende Anrufe:** Die Warteschlange enthält mindestens einen Anruf.
- **Zurückgestellte Anrufe:** Es liegt mindestens ein zurückgestellter Anruf vor.

Bemerkung: Alle Prozentsätze in der Tabelle werden anhand der ankommenden ACD-Anrufe berechnet.

Beispiel 1: Standardfall

Der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit**(*) wurde aktiviert:

- Anrufe mit Wartezeit > Schwellenwert S1: Die Anzahl der wartenden Anrufe, deren Wartezeit S1 übersteigt.
- Anrufe mit Wartezeit > Schwellenwert S2: Die Anzahl der wartenden Anrufe, deren Wartezeit S2 übersteigt.

In diesem Falle beginnt die statistische Wartezeit mit der Aufnahme in die Warteschlange.

Beispiel 2: Sonderfall

Der Parameter **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit**(*) wurde aktiviert:

- Anrufe mit Wartezeit > Schwellenwert S1: Die Anzahl der wartenden Anrufe, deren Wartezeit (S1 + Überlaufzeit) übersteigt.
- Anrufe mit Wartezeit > Schwellenwert S2: Die Anzahl der wartenden Anrufe, deren Wartezeit (S2 + Überlaufzeit) übersteigt.

Im Feld **Überlaufgruppe** kann für die Gruppen 1 bis 4 und 5 bis 8 jeweils eine unabhängige **Überlaufwartezeit** konfiguriert werden.

In diesem Falle beginnt die statistische Wartedauer mit dem Ablauf der Überlaufwartezeit. Die Wartedauer vor Erreichen des Schwellenwerts wird ignoriert.

(*) Dieses Fenster finden Sie unter PM5/ACD-Dienste/Allgemeine Parameter/Registerkarte Allgemein.

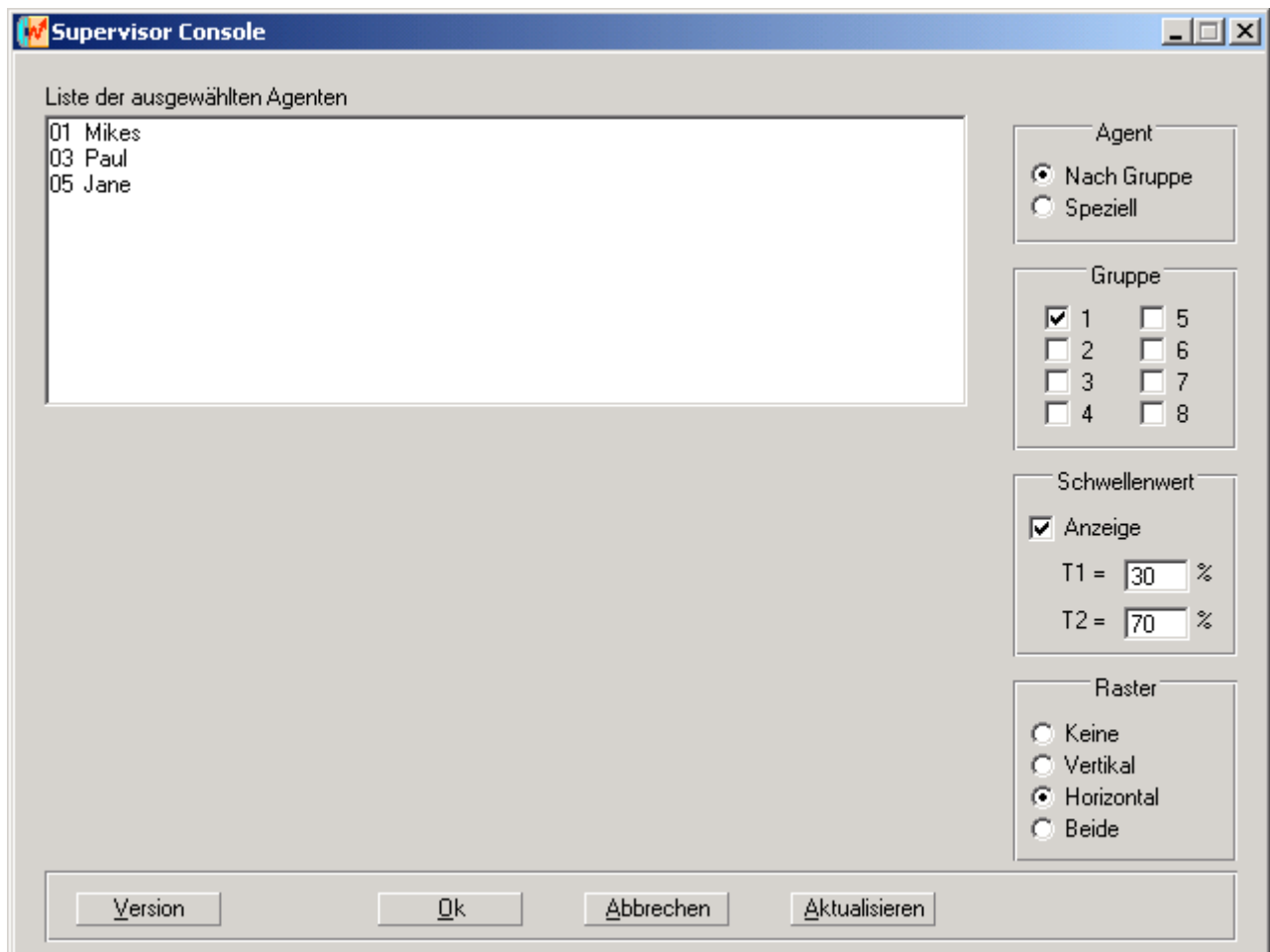
1-2-2-1 Ändern der Parameter von Agentengruppen

Der Gruppenstatus ist der einzige Parameter, den Sie in Echtzeit ändern können.

1. Klicken Sie auf die Zelle der Gruppe, deren Status Sie ändern möchten. Das Fenster **Status der Gruppen-Nr. x** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen der folgenden Zustände aus:
 - Offen (manuell) : Die Gruppe ist zwangsweise geöffnet.
 - Geschlossen (manuell) : Die Gruppe ist zwangsweise geschlossen.
 - Automatisch (in Zeitabschnitt) : Die Gruppe ist in den betreffenden Zeitbereichen geöffnet.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen. Gleichzeitig wird der Gruppenstatus geändert.

1-3 Anzeigeparameter für Beobachtungsfenster

Um die Anzeige des Beobachtungsfensters anzupassen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Parameter**. Das Anpassungsfenster wird angezeigt.



In diesem Fenster sind die folgenden Vorgänge möglich:

- Tabelle anpassen:

Die Anpassung der Tabelle umfasst die folgenden Schritte:

- Agenten nach Gruppen auswählen (Bereich **Agent** , Option **Nach Gruppe**).
- Agenten auf spezielle Art und Weise auswählen (Bereich **Agent** , Option **Speziell**).
 - Gruppenunabhängige Einzelauswahl der Agenten.
 - Agenten in der Agentenliste der Tabelle löschen.

- Grafik **Aktivitätsrate der Agenten (%)** anpassen:

Die Anpassung der Grafik Aktivitätsrate der Agenten (%) umfasst die folgenden Schritte:

- Prozentsatz für die Anzeige der Schwellenwerte T1 und T2 ändern.
- Raster der Grafik ändern.

1-3-1 Agenten nach Gruppen auswählen

1. Um eine Agentenauswahl nach Gruppen zu treffen, wählen Sie im Bereich **Agent** die Option **Nach Gruppe** aus. Wählen Sie dann die zu beobachtenden Gruppen aus, indem Sie im Bereich **Gruppe** die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren.
2. Klicken Sie auf **Übernehmen**. Die Agenten in den ausgewählten Gruppen werden im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen. Das Supervisor Console-Beobachtungsfenster wird angezeigt. Die Anpassung wird in der Tabelle angezeigt.

1-3-2 Agenten einzeln auswählen

Bei dieser Auswahlart werden die Agenten unabhängig von ihren Gruppen einzeln ausgewählt.

1. Wählen Sie im Bereich **Agent** die Option **Speziell** aus. Im Bereich **Liste aller Agenten** im unteren Teil des Fensters werden alle konfigurierten Agenten angezeigt.
2. Um die im Beobachtungsfenster angezeigten Agenten festzulegen, wählen Sie im Bereich **Liste aller Agenten** einen Agenten aus und klicken dann auf die Schaltfläche **Agent hinzufügen**. Oder doppelklicken Sie im Bereich **Liste aller Agenten** auf den Agenten. Der Agent wird im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** angezeigt.

Bemerkung: Jeder Agent muss einzeln ausgewählt werden.

3. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen. Das Supervisor Console-Beobachtungsfenster wird angezeigt. Die Anpassung wird in der Tabelle angezeigt.

1-3-3 Einen oder alle in der Agentenliste der Tabelle löschen

Um einen Agenten zu löschen, wählen Sie den betreffenden Agenten im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** aus und klicken dann auf die Schaltfläche **Einen Agent löschen**. Oder doppelklicken Sie im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** auf den Agenten. Der Agent wurde im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** gelöscht.

Um alle Agenten im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle Agenten löschen**. Alle Agenten im Bereich **Liste der ausgewählten Agenten** wurden gelöscht.

Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen. Das Supervisor Console-Beobachtungsfenster wird angezeigt. Die Anpassung wird in der Tabelle angezeigt.

1-3-4 Grafik Aktivitätsrate der Agenten (%) anpassen

1. Um die Grafik **Aktivitätsrate der Agenten (%)** anzupassen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Parameter**. Das Anpassungsfenster wird angezeigt.
2. Im Bereich **Schwellenwert**:
 - 2.1 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anzeige**, um die Schwellenwerte T1 und T2 in der Grafik der Aktivitätsrate anzuzeigen.
 - 2.2 Geben Sie in den Feldern **T1 =** und **T2 =** den gewünschten Wert ein. T1 und T2 sind Orientierungspunkte für die Dienstqualität und ermöglichen eine schnelle Analyse der Aktivitätsrate.

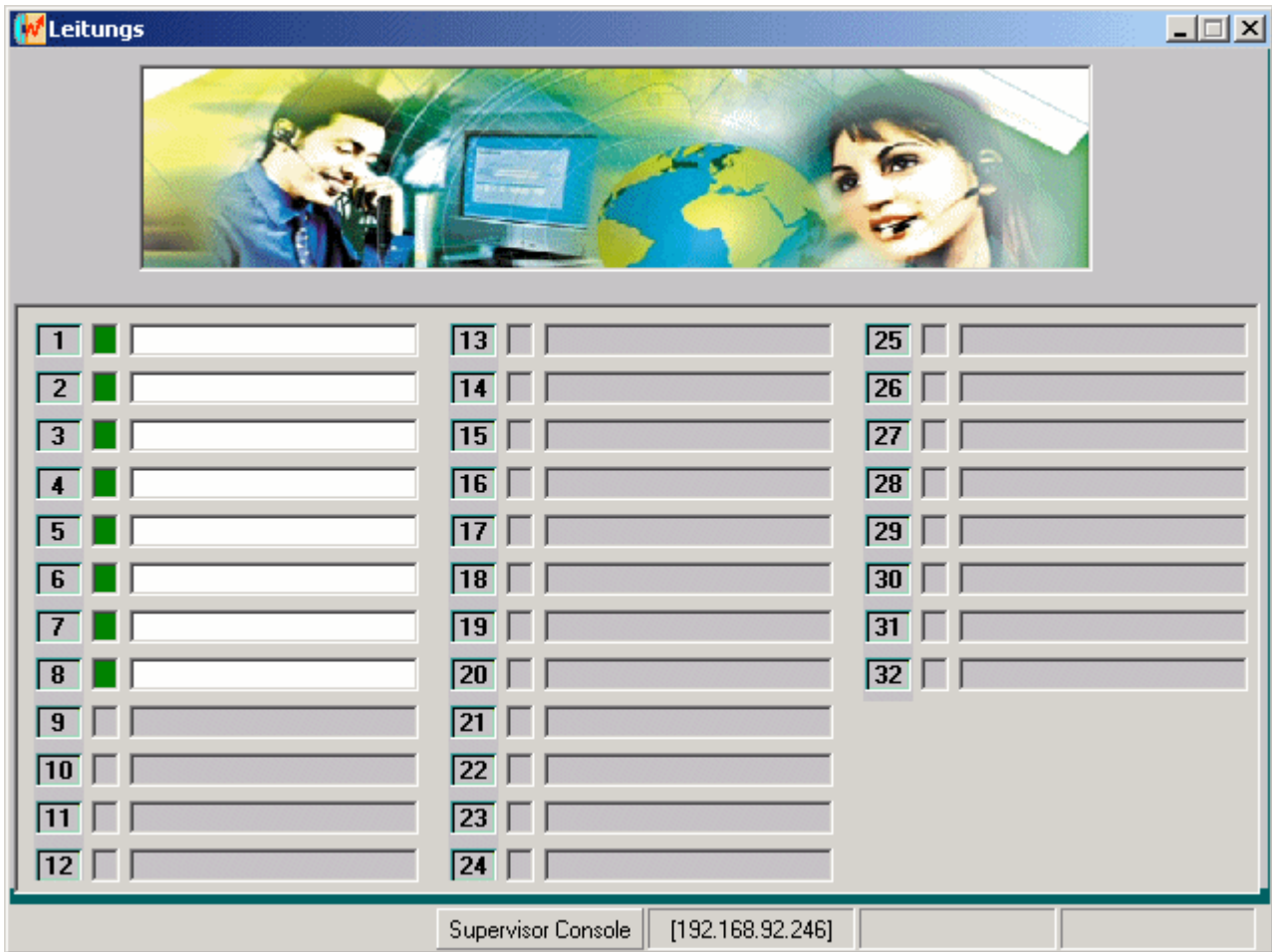
Bemerkung: T1 und T2 ermöglichen eine Veränderung der Anzeigeschwellenwerte für die Aktivitätsrate der Agenten.

3. Wählen Sie im Bereich **Raster** den gewünschten Rastertyp aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Kein**, **Vertikal**, **Horizontal** oder **Beide** aktivieren.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen und das Anpassungsfenster zu schließen. Das Supervisor Console-Beobachtungsfenster wird angezeigt. Die Grafik wird in der neuen Form angezeigt.

1-4 Leitungsbeobachtung

Die Anwendung **Supervisor** ermöglicht den Supervisoren einen Echtzeitzugriff auf leitungsbezogene Informationen (ACD-Ports).

Klicken Sie im Beobachtungsbildschirm auf **Leitungen**.



Dieser Bildschirm zeigt die Aktivierung der Serverleitungen in Echtzeit an (Aktualisierung einmal pro Sekunde). Angezeigt werden:

- Die Nummer der Leitung.
- Der Status der Leitung.

Die Leitungen können einen der folgenden vier Zustände annehmen: frei (grün), ankommend (gelb), abgehend, Fehler (rot).

- Eine Beschreibung der Leitung.

Bei ACD-Anrufen wird die den Leitungen zugeordnete Anwendungsbenennung angezeigt.

Verwendung von Ansagen

Bei der Verarbeitung von Telefonieverkehr werden Ansagen abgespielt. Das Call Center verfügt über Standardansagen. Sie haben jedoch auch die Möglichkeit, neue Ansagen zu erstellen.

2-1 Beschreibung der Ansagen

Sie können zwischen den folgenden vier Ansagetypen wählen:

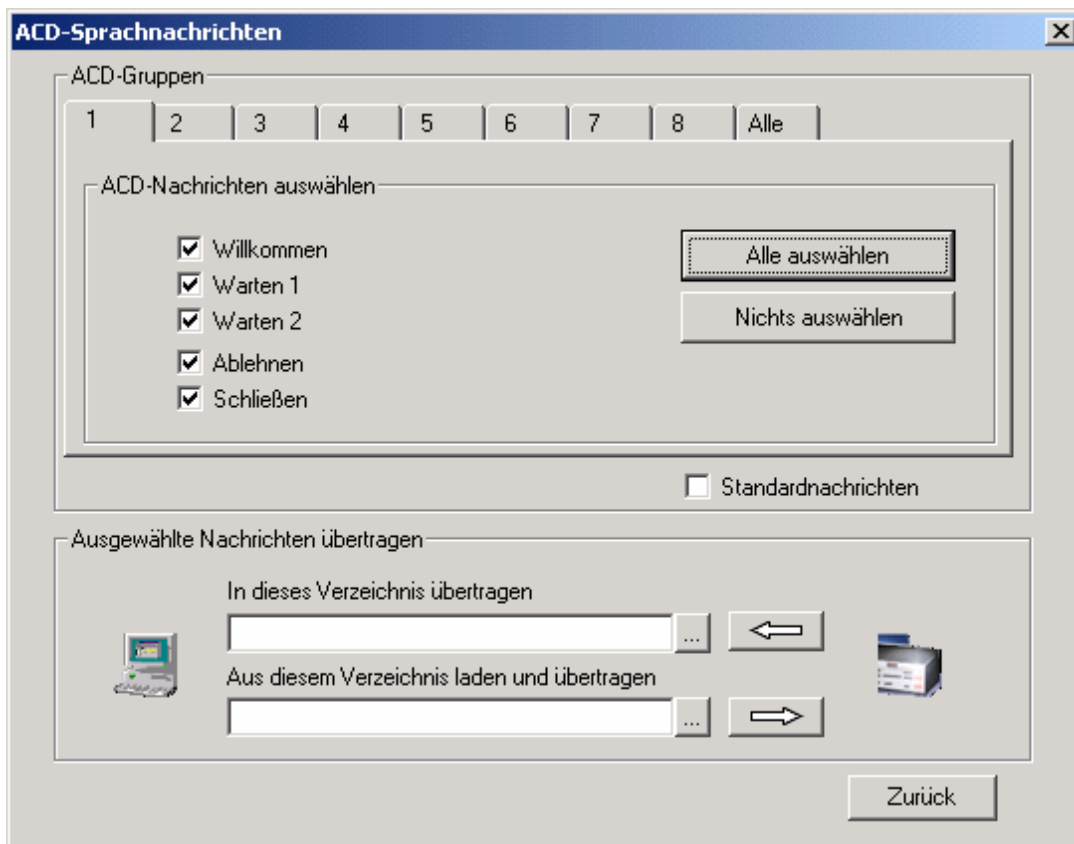
- **Begrüßungsansage** Diese Ansage wird bei der Annahme von Anrufen durch die Gruppe abgespielt. (max. 60 Sekunden)
- **Warteansagen** Die erste Ansage wird abgespielt, wenn der Anruf das erste Mal in die Warteschlange eingestellt wird. Die Wiedergabe erfolgt nur einmal. (max. 60 Sekunden) Die zweite Ansage wird nach der ersten Warteansage abgespielt und solange wiederholt, bis der Anruf die Warteschlange verlassen hat. (max. 300 Sekunden)
- **Ablehnungsansage** Diese Ansage wird abgespielt, wenn die Warteschlange voll ist. (max. 60 Sekunden)
- **Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage** Diese Ansage wird abgespielt, wenn die ACD-Gruppe geschlossen ist. (max. 60 Sekunden)

Bemerkung: Die Mindestlänge der ersten Warteansage und der Begrüßungs-, Ablehnungs und Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansagen beträgt 0 Sekunden. Die Mindestlänge der zweiten Warteansage beträgt 20 Sekunden. Durch Konfigurieren einer Ansagelänge von 0 Sekunden wird die Ansage gelöscht.

2-2 Auswahl von Ansagen

So wählen Sie die gewünschte Ansage aus:

1. Klicken Sie auf **///ACD-Ansagen**. Das Fenster **///ACD-Ansagen** wird angezeigt. Es enthält die folgenden zwei Bereiche:
 - Der Bereich **ACD-Gruppe** ermöglicht die Auswahl von Ansagen für einzelne Gruppen oder alle Gruppen.
 - Der Bereich **///Übertragung der ausgewählten Ansagen** ermöglicht den Import oder Export von Ansagen in Call Center oder System.



2. Klicken Sie im Bereich **ACD-Gruppe** auf die Registerkarten **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7** oder **8**, wenn Sie die Ansagen für jede Gruppe einzeln auswählen möchten. Oder klicken Sie auf **Alle**, um Ansagen für alle Gruppen auszuwählen.
 2. 1 Um den Ansagetyp einzeln auszuwählen, aktivieren oder deaktivieren Sie die betreffenden Kontrollkästchen:
 - **Begrüßung**: Diese Ansage wird beim Eintreffen in der Gruppe abgespielt.
 - **Wartezeit 1**: Diese Ansage wird einmal abgespielt, wenn der Anrufer in die Warteschlange aufgenommen wird.
 - **Wartezeit 2**: Diese Ansage wird nach der ersten Wartedaueransage immer wieder abgespielt.
 - **Geschlossen**: Diese Ansage wird beim Eintreffen in der Gruppe abgespielt um anzuzeigen, dass die Gruppe geschlossen ist.
 - **Ablehnen**: Diese Ansage wird abgespielt, wenn die Warteschlange voll ist.
 2. 2 Um die fünf Ansagen auszuwählen, klicken Sie auf **Alles markieren**.

Bemerkung: Um die Auswahl rückgängig zu machen, klicken Sie auf **Auswahl rückgängig machen**.

3. Klicken Sie im Bereich **Übertragung der ausgewählten Ansagen** auf die Schaltfläche rechts neben dem Feld **Aus diesem Verzeichnis laden und übertragen**. Das Fenster **Verzeichniswahl** wird angezeigt. Die Standardansagen sind im folgenden Verzeichnis

gespeichert: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Sie stehen nur auf Englisch zur Verfügung.

Es sind 40 Ansagen verfügbar (fünf pro ACD-Gruppe). Jede Ansage liegt als Datei mit den drei Zeichen x, y und z sowie der Erweiterung .wav vor.

- **x** gibt die Nummer der ACD-Gruppe (1 bis 8) an.
- **y** hat immer den Wert 0.
- **z** gibt der Ansage der ACD-Gruppe (1 bis 5) an.

Es existieren die folgenden Nachrichtentypen:

- **1** Begrüßungsansage
- **2** Warteansage 1
- **3** Warteansage 2
- **4** Ablehnungsansage
- **5** Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage

Beispielsweise enthält die Datei 305.wav die Außerhalb der Geschäftszeiten-Ansage für Gruppe 3.

Bemerkung: Beim Start von ACD enthält das System keinerlei Ansagen. Um Versuche durchführen zu können, müssen deshalb die Standard-ACD-Ansagen geladen werden.

4. Wählen Sie die Ansagen aus und klicken Sie auf die Schaltfläche =>. Die ausgewählten Ansagen werden in das Call Center übertragen.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster **///ACD-Ansagen** wird ausgeblendet.

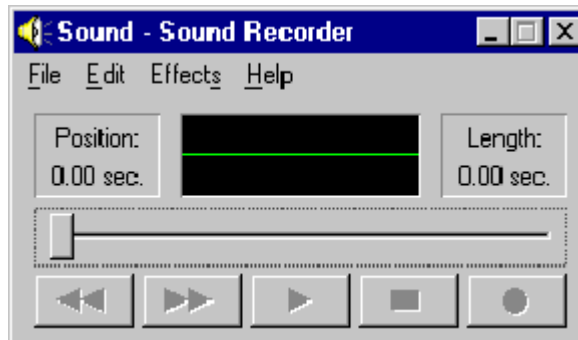
2-3 Erstellung von Ansagen

Um Ihre eigenen Ansagen zu erstellen, können Sie die Aufnahmesoftware auf Ihrem PC (Windows/Zubehör/Unterhaltungsmedien/Audiorecorder) oder eine beliebige Multimedia-Anwendung verwenden.

2-3-1 Aufnahme von Ansagen (.wav) mit dem PC

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Starten Sie auf Ihrem PC ein Aufnahmetool, indem Sie auf **Start > Alle Programme > Zubehör > Multimedia (oder Unterhaltungsmedien) > Audiorecorder** klicken. Das folgende Fenster wird angezeigt:



Um die Ansage aufzunehmen, muss Ihr Computer über eine Soundkarte verfügen. Sonst erhalten Sie die Meldung, dass der Audiorecorder nur im eingeschränkten Modus betrieben wird.

2. Wenn die Karte verfügbar ist und konfiguriert wurde, können Sie mit der Aufnahme Ihrer Ansage beginnen, indem Sie auf die rote Schaltfläche rechts unten im Fenster klicken.
3. Um die Aufnahme anzuhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Rechteck.
4. Wenn Sie die Aufnahme überprüfen und abhören möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Dreieck.
5. Wenn die Ansage Ihren Vorstellungen entspricht, klicken Sie auf **Datei > Speichern**, um sie abzuspeichern. Geben Sie einen Dateinamen ein und überprüfen Sie das Format der Ansage.

Vorsicht:

Ansagen müssen das folgende Format haben: Alcatel CCITT A-Law, 8 kHz, 8 Bit, Mono. Die erstellten Ansagen müssen die gleichen Namen wie die Standardansagen tragen.

6. Wenn das Format nicht stimmt, klicken Sie auf **Ändern** und wählen Sie das Format CCITT A-Law, 8 KHz, 8 Bit, mono. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen. Klicken Sie dann erneut auf **OK**, um die Ansage zu speichern.

2-3-2 Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem Telefon

Wenn Sie die ACD-Nachrichten nicht mit einem PC aufnehmen können, können Sie die Info-Ansagen auch mit einem Reflexes-Apparat aufnehmen (Menü/System/Install/MV/inFMsg 1 bis 50) und anschließend mit PM5/Automatisierte Rufbehandlung/Info-Ansage/Übertragung exportieren. Nach dem Export wandeln Sie die Ansagen in das ACD-kompatible Format um, ändern die Namen und importieren sie wieder in ACD.

2-3-3 Umwandlung einer Ansagedatei

Wenn das Format Ihrer Datei nicht kompatibel ist, können Sie es wie folgt umwandeln:

- Öffnen Sie die zu ändernde .wav-Datei mit **Audiorecorder** und klicken Sie auf **Datei > Eigenschaften**, um das Dateiformat zu überprüfen.
- Wenn sie nicht das Format CCITT A-Law, 8 KHz, 8 Bit, mono hat, klicken Sie auf **Convert Now...**. Ein Fenster wird angezeigt. Wählen Sie das Format CCITT A-Law oder CCITT μ -Law

und klicken Sie zum Bestätigen auf **OK**.

- Speichern Sie die Datei.

2-3-4 Aufnahme von ACD-Ansagen mit einem professionellen Studio

Um eine optimale Tonqualität zu erreichen, sollten Sie die Dienste eines professionellen Aufnahmestudios in Anspruch nehmen. Berücksichtigen Sie dabei die Dateiformate.

