
Руководство для Пользователя

Agent

Версия 3.0 - Выпуск 0



Contact Center Express

Предупреждение

Несмотря на большую работу, проделанную для обеспечения полноты и точности приведенной в данном документе информации, компания Avaya Inc. не несет ответственности за любые возможные ошибки. Изменения и исправления могут быть внесены в будущие выпуски данного документа.

Отказ от обязательств по содержанию документации

Компания Avaya Inc. не несет ответственности за любые изменения, добавления или сокращения, сделанные в оригинальной опубликованной версии настоящей документации, если только они не были выполнены самой компанией Avaya.

Отказ от обязательств по содержанию ссылок

Компания Avaya Inc. не несет ответственности за содержание и достоверность веб-сайтов, на которые имеются ссылки в данной документации, и наличие какой-либо ссылки не означает, что компания рекомендует описываемые или предлагаемые на соответствующих веб-сайтах продукты, услуги или информацию. Мы не гарантируем постоянную работу ссылок и не обеспечиваем доступность соответствующих страниц.

Лицензия

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЛИ УСТАНОВКА ПРОДУКТА ОЗНАЧАЕТ АКЦЕПТ (СОГЛАСИЕ) КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ДАННЫХ УСЛОВИЙ, А ТАКЖЕ ОБЩИХ УСЛОВИЙ ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ, ПРИВЕДЕННЫХ НА ВЕБ-САЙТЕ КОМПАНИИ AVAYA ПО АДРЕСУ <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ"). ЕСЛИ ВЫ НЕ ХОТИТЕ БРАТЬ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ОПИСАННЫЕ В ЭТИХ УСЛОВИЯХ, СЛЕДУЕТ ВЕРНУТЬ ПРОДУКТ(Ы) В ТОЧКУ ПРОДАЖИ В ТЕЧЕНИЕ ДЕСЯТИ (10) ДНЕЙ С МОМЕНТА ДОСТАВКИ ДЛЯ ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННОЙ СУММЫ ИЛИ КРЕДИТА.

Компания Avaya предоставляет Конечному пользователю лицензию в рамках описанных ниже типов лицензионных соглашений. Количество лицензий и лицензируемых элементов, для которых выдается лицензия, считается равным 1 (одному), если в Документации или других, имеющихся у Конечного пользователя, материалах не указано другое количество лицензий или лицензируемых элементов. "Выделенный процессор" означает одно автономное компьютерное устройство. "Сервер" означает Выделенный процессор, на котором работает прикладное программное обеспечение, доступ к которому имеют несколько пользователей. "Программное обеспечение" означает компьютерные программы в объектном коде, первоначально лицензированные компанией Avaya, а затем используемые Конечным пользователем либо в качестве автономных Продуктов, либо с предварительной установкой на Оборудовании. "Оборудование" означает стандартные аппаратные Продукты, первоначально проданные компанией Avaya, а затем используемые Конечным пользователем.

Типы лицензий:

Лицензия для совместного использования (Concurrent User License - CU). Конечный пользователь вправе устанавливать и использовать Программное обеспечение на нескольких Выделенных процессорах, а также на одном или нескольких Серверах, при условии, что в любой момент времени только ограниченное количество Единиц будет иметь доступ к Программному обеспечению, так и возможность его использования. "Единица" означает элемент, по отношению к которому компания Avaya по своему собственному усмотрению рассчитывает стоимость своих лицензий, и такой единицей, в частности, могут быть агент, порт или пользователь, учетная запись электронной или голосовой почты на имя лица или корпоративной службы (например, вебмастера или службы технической поддержки), а также элемент каталога в административной базе данных, используемой Продуктом, позволяющим одному пользователю взаимодействовать с Программным обеспечением. Единицы могут быть подсоединены к определенному указанному Серверу.

Авторское право

Кроме особо оговоренных случаев Продукт защищен законом об авторских правах и другими законами, относящимся к защите прав собственности. Несанкционированное воспроизведение, передача и использование Продукта является правонарушением, наказываемым в соответствии с уголовными и гражданскими нормами применимого права.

Компоненты сторонних производителей

Некоторые программы или их компоненты, входящие в состав Продукта, могут содержать программное обеспечение, распространяемое в соответствии с соглашениями сторонних производителей ("Компоненты сторонних производителей"), которые могут содержать положения, расширяющие или ограничивающие права по использованию определенных частей Продукта ("Условия сторонних производителей"). Информацию о Компонентах сторонних производителей и применимых к ним Условиях сторонних производителей можно найти на веб-сайте компании Avaya по адресу:
<http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Пресечение мошенничества компанией Avaya

Если Вы подозреваете, что стали жертвой мошенничества, и Вам необходима техническая поддержка, позвоните по горячей линии технического сервисного центра по борьбе с мошенничеством по телефону +1-800-643-2353 (для США и Канады). Пользователям из других стран необходимо обратиться к своему поставщику продуктов компании Avaya или позвонить по телефону +1 908-953-7276 для получения поддержки. Если Вы обнаружили слабые места в защите Продуктов компании Avaya, пожалуйста, сообщите нам о них электронной почтой по адресу: securityalerts@avaya.com.

Дополнительные номера телефонов можно узнать на веб-сайте компании Avaya:
<http://www.avaya.com/support> <http://www.avaya.com/support>

Товарные знаки

Avaya является товарным знаком компании Avaya Inc.

Все товарные знаки, не принадлежащие компании Avaya, являются собственностью их владельцев.

Служба поддержки компании Avaya

Для сообщения о неисправностях и получения интересующей Вас информации о центре контактов Вы можете использовать специальный номер телефона, предоставленный компанией Avaya. Телефон службы технической поддержки в США: 1 800 242 2121. Дополнительные номера телефонов можно узнать на веб-сайте компании Avaya: <http://www.avaya.com/support> <http://www.avaya.com/support>

Самые последние версии документации можно найти на веб-сайте поддержки компании Avaya:
<http://www.avaya.com/support> <http://www.avaya.com/support>

Оглавление

Глава 1

Предисловие	6
Связанные документы	7
Изменения Названия Продукта	8
База знаний	8
Введение	9
Что такое Agent?	10
Как работает Agent?	11
Лицензирование	12
Требования к системе	14
Поддерживаемые языки	15
Спецификации Contact Center Express	16
Программное Взаимодействие	20
ISDN UI поле	21
CentreVu Agent	21
Телефонные операции	21
Установка	22
Установка приложения	23
Администрирование	24
Пакет Agent	25
Agent Administrator	26
Горячие клавиши Agent Administrator	28
Закладка General (Общее)	29
Позиция табуляции "VDN"	31
Персональная Телефонная книга	33
Позиция табуляции "Общая Телефонная Книга"	35
Позиция табуляции "Оператор"	37
Позиция табуляции "Коды Причины"	39
Закладка Language (Язык)	40
Изменение языковых настроек	41
Позиция табуляции "Опрос"	45
Позиция Табуляции "VBA"	46
Закладка Разное (Miscellaneous)	48
??????????? iClarity	50

Конфигурирование Agent через Configuration Server	52
Пользование программой	61
Запустите Agent	62
Панель вызовов Agent	63
Кнопки Active Status (Состояние активности)	64
Кнопки логической линии с индикатором вызова	64
Кнопки постоянных функции	65
Кнопки выбора режима оператора	65
Кнопка переключения меню	66
Горячие клавиши Agent	67
Набор вызова	68
End Call (Закончить вызов)	69
Вызов из телефонной книги	70
Ответ на вызов	71
Ответ на вызов во время разговора по другой линии	72
Перевод соединения в состояние удержания	73
Переадресовка вызова	74
Отправка тонов DTMF	75
Перевод вызова	76
Циркулярный вызов	78
Отключение от соединения	80
Отсоединить другую сторону	81
Удерживать от прослушивания одну сторону	82
Send All Calls (Отправить все вызовы)	84
Forward Calls (Перевод вызовов)	85
Прослушивание голосовой почты	86
Изменение поведения панели вызовов	87
Пользование прикладной программой VBA	88
Создание новой прикладной программы VBA	91
Display Error Message (Показать сообщение об ошибке)	93
??? ???????????? iClarity	94
Управление вызовами с помощью iClarity	94
Изменение конфигурации iClarity	94
Операторская функциональность	95
Операторская функциональность	96
Выбор Оператора по Специальности (EAS)	97
Выбор оператора не по специальности (Non-EAS)	98
Векторизация вызова	100
Виды операторского входа в систему	101
Подключение к Skill	103
Подключение к Split	106
Словарь специальных терминов	108
Индекс	114

Г Л А В А 1

Предисловие

В этой главе Вы найдете информацию, которая поможет Вам при использовании данного документа.

В этой главе

Связанные документы.....	7
Изменения Названия Продукта	8
База знаний.....	8

Связанные документы

Есть много других документов, полезных при установке СТИ среды. Следующие документы включены в Avaya Computer-Telephony CD-ROM:

- *Telephony Services and CallVisor PC Installation (Install.pdf)* (Услуги Телефонии и PC Инсталляция программы CallVisor)
- *Telephony Services Administration and Maintenance (Netmangd.pdf)* (Администрирование и эксплуатация услуг телефонии)
- *Administration and Maintenance for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) and CallVisor PC (Defnetm.pdf)* (Администрирование и эксплуатация DEFINITY Сервера Связи Предприятия (ECS) и программы CallVisor PC)
- *TSAPI Version 2, Private Data Version 6, Programmer's Guide for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) (Defprog.pdf)* (TSAPI Версия 2, частные данные версия 6, руководство программиста для DEFINITY Сервера Связи Предприятия (ECS))
- *Telephony Services Simulator User's Guide for DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) (Simguide.pdf)* (Руководство пользователя имитатора услуг телефонии для DEFINITY Сервера Связи Предприятия (ECS))
- *Telephony Services Application Programming Interface (TSAPI Specification) Version 2 (Tsapi.pdf)* (Прикладной программный интерфейс Услуги Телефонии (TSAPI Спецификация) Версия 2)
- *Java Telephony API (JTAPI) Programmer's Reference (JTAPI v1.2 Specification) (Jtapi.pdf)* (API Телефонии Java (JTAPI) Справочник программиста (JTAPI v1.2 Спецификация))
- *Java Telephony API (JTAPI) Client Programmer's Guide (Jcli.pdf)* (API Телефонии Java (JTAPI) Руководство программиста клиента)
- *Telephony Services CSTA Services PBX Driver Interface Specification (Csd_i.pdf)* (Услуги Телефонии Услуги CSTA Спецификация Интерфейса драйвера PBX)
- *Telephony Services PBX Driver Interface Specification (Tsd_i.pdf)* (Услуги Телефонии Спецификация Интерфейса Драйвера PBX)
- *CallVisor PC Programmer's Reference for Definity Enterprise Communications Server (ECS) (Callvisr.pdf)* (CallVisor справочник PC программиста для Definity Сервера Связи Предприятия (ECS))
- *DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) CallVisor ASAI Technical Reference (Asaitech.pdf)* (DEFINITY Сервер Связи Предприятия (ECS) CallVisor ASAI Техническое руководство)
- *DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) CallVisor ASAI Protocol Reference (Asaiprot.pdf)* (DEFINITY Сервер Связи Предприятия (ECS) Справочник протокола CallVisor ASAI)

Для дополнительной документации по Definity Сервер Связи Предприятия (ECS), обращайтесь к **Web-странице** <http://www.avaya.com/support>.

Изменения Названия Продукта

Avaya Contact Center Express

Набор приложений СТИ и средств разработки Avaya Contact Center Express раньше имел название Avaya Active Telephony.

Active Telephony раньше имел название Avaya Active Enterprise.

Avaya Telephony Services

Avaya Application Enablement Services (AE Services) раньше имел название Avaya Computer Telephony (Avaya CT).

Avaya CT раньше имел название CentreVu Computer Telephony (CentreVu CT).

База знаний

Для получения информации об ошибках и обновлениях данного документа зайдите в *Avaya Contact Center Express Базу знаний* (<http://support.avayacontactcenterexpress.com>).

Введение

Эта глава представляет возможности и преимущества программы Agent и объясняет, как она работает.

В этой главе

Что такое Agent?	10
Как работает Agent?	11

Что такое Agent?

Agent - программа компьютерно-телефонной интеграции (СТІ) на основе Windows для оптимизации работы операторских центров. Она объединяет телефонную и компьютерную технологии, чтобы показать информацию о звонящем клиенте на компьютерном экране оператора скоординированным способом. Этот обмен информацией между компьютерной и телефонной системами увеличивает производительность труда оператора и удовлетворение клиента.

Все виды телефонной деятельности оператора автоматизированы с помощью Agent, включая подключение к очередям, опознание и ответ на вызовы, и управление установленными соединениями. Программа обеспечивает все необходимые телефонные функции - сделать вызов, ответить на вызов, поставить соединение на удержание, перевести вызов, создать циркулярное соединение и т. д. - все в интуитивных, графических пользовательских интерфейсах.

Работа телефонии управляется через Вашу компьютерную клавиатуру или мышь, включая доступ к информации о клиенте, хранящейся в телефонных книгах программы Agent. Динамический контроль вызова представляет оператору только один выбор ответа абоненту, минимизируя ошибки и требования к обучению.

Agent - также ActiveX интеграционный продукт компании Microsoft Windows, который позволяет операторским центрам рентабельно объединять СТІ с существующими базами данных, программами по обслуживанию клиентов или с программами, относящимися к операторской деятельности. Клиенты могут, использовать Agent для написания собственных программ. При этом Agent может использоваться как out-of-process server или, может быть использована его встроенная интегрированная среда разработки (IDE) VBA.

Прикладная программа работает с Microsoft Windows NT 4.0, 2000 и XP Professional, давая возможность контролировать телефонные вызова и отражать информацию о вызовах на вашем персональном компьютере в местной сети (LAN) используя сервер Microsoft Windows NT 4.0 или 2000.

Agent поддерживает следующие основные возможности СТІ:

Телефония с экрана РС

Телефонные функции, обычно достигаемые нажатием кнопок на телефоне, выполняются посредством нажатия клавиш на клавиатуре или щелчками мыши на компьютере, с обратной связью, отраженной на компьютерном экране. Примеры функций телефонии с экрана РС, поддерживаемых в Agent:

- Посылка вызова
- Ответ на вызов
- Разъединение
- Постановка в ждущий режим
- Временное отключение слушающего устройства
- Посылка тонов двухтонального многочастотного набора (DTMF)

- Перевод соединения на другой номер
- Создание циркулярного соединения с участием до шести абонентов
- Возможность выхода из циркулярного соединения для любого абонента, включая оператора
- Направление входящего вызова на автоответчик или на другой номер

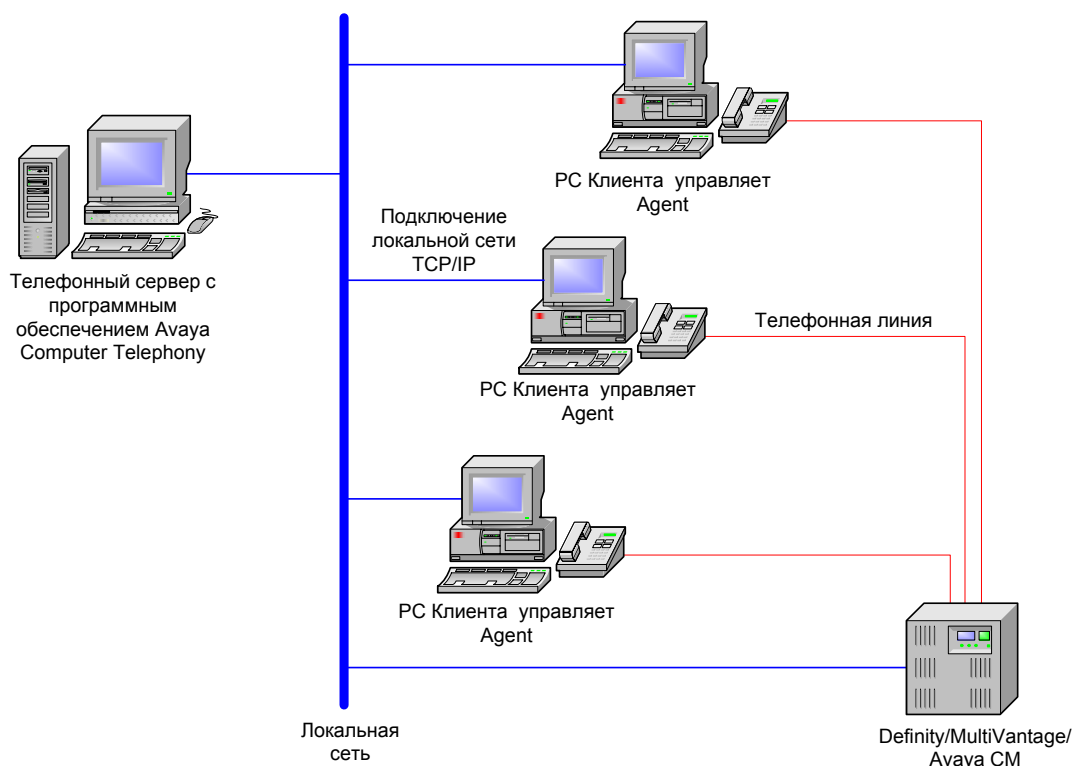
Функциональные возможности Оператора

Agent поддерживает многочисленные возможности Definity/MultiVantage/Avaya CM/Avaya CM. Agent контролирует Ваши внутренние телефоны, VDN, группы операторов и не только не ограничивает, но и расширяет возможности Definity/MultiVantage/Avaya CM.

Как работает Agent?

Agent, работающая на клиентском PC, интерпретирует информацию, посланную Definity/MultiVantage/Avaya CM через Телефонный Сервер и исполняет действие, основанное на этой информации.

Agent передает Definity/MultiVantage/Avaya CM через Телефонный Сервер команду для выполнения. Команда может быть, например, перевести вызов на другой номер или подключить супервизора к телефонному соединению.



Agent использует следующие критерии телефонного вызова, чтобы определить какое действие предпринять, когда поступает вызов:

Вызывающий номер (обычно АОН или CLI)

Номер телефона вызывающей стороны.

Вызываемый номер (DNIS или VDN)

Номер, набранный абонентом. Операторские центры часто имеют различные номера, представляющие или подключенные к различным отделам или функциям.

Дополнительно введенный номер

Информация, которую абонент вводит через кнопочный телефон (DTMF) в ответ на запрос или команду. Этой информацией может быть номер банковского счета или выбор клиентом чего-либо из предлагаемого перечня. Agent показывает эту информацию во всплывающем диалоговом окне, как только поступает вызов.

Лицензирование

Для использования Agent необходимо купить один речевой лицензионный ключ CCE (или повысить версию существующего) и достаточное количество разрешений на использование для охвата всех операторов, использующих Agent.

Лицензионный ключ добавляется в License Director (централизованное хранилище всех лицензий Contact Center Express) с использованием Application Management Service.

Для получения информации о том, как добавить лицензионный ключ в License Director, обратитесь к *Application Management Service User Guide*.

Примечание: На *сайт Avaya Contact Center Express*

(<http://www.avayacontactcenterexpress.com>) Вы можете оставить запрос на получение 30-дневной тестовой лицензии, рассчитанной на 10 пользователей. Тестовый лицензионный ключ будет выслан Вам по электронной почте. Для использования пакета Contact Center Express после окончания тестового периода, Вам будет необходимо приобрести соответствующие лицензии.

Сообщения об ошибках лицензирования

При запуске Agent сообщение об ошибке выдается, в случае если:

- Лицензия не была установлена при помощи Application Management Service.
- Лицензия тестовая и тестовый период истек.
- Число запрошенных лицензий пользования превышает число приобретенных лицензий.
- Сервер, на котором запущен License Director, или сам License Director не доступен.

Для получения дополнительной информации о том, как Agent взаимодействует с License Director, обратитесь к *License Director User Guide*.

ГЛАВА 2

Требования к системе

В этой главе

Поддерживаемые языки.....	15
Спецификации Contact Center Express.....	16

Поддерживаемые языки

Agent доступно на следующих языках:

- Английский
- Китайский (Упрощенный)
- Китайский (Традиционный)
- Французский
- Немецкий
- Итальянский
- Японский
- Корейский
- Португальский (Бразильский)
- Русский
- Испанский (Кастильский)
- Испанский (Колумбийский)

Все языковые версии работают на следующих операционных системах Windows на их собственных языках:

- Windows XP Professional в XP или классическом стилях, SP2
- 2000 Professional SP4

В дополнение, западно-европейские языки, использующие однобайтовые наборы символов (Итальянский, Испанский, Португальский, Немецкий и Французский) работают с указанными операционными системами Windows на Английском языке.

Языки, использующие двухбайтовые наборы символов (Японский, Корейский, Русский, Традиционный и Упрощенный Китайский) также работают с операционными системами на Английском языке, но для них необходимо установить набор символов того языка, который Вы хотите использовать, и изменить региональные и языковые настройки Вашего компьютера. Внимание: если Вы этого не сделаете, весь неанглийский текст будет заменен вопросительными знаками.

Внимание: Contact Center Express имеет функцию изменения языковых настроек, которая позволяет модифицировать применяемый язык в соответствии со спецификой деятельности компании или с местным диалектом, или же переводить все строки для создания совершенно нового языка. Изменив строки, вы можете изменять названия кнопок, меток, тагов, панелей и текстовых окон, а также меню, инструкций и сообщений об ошибке. (Внимание: Доступное пространство на интерфейсе может ограничить количество знаков, которые появляются на дисплее.) Для применения специального элемента управления необходимо создать для него текстовый файл с соответствующим текстом и затем указать этот файл в конфигурации. Порядок выполнения действий приведен в разделе *Customize the Language* (на странице 41) (Изменение языковых настроек).

Спецификации Contact Center Express

Рабочий стол

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Настольные приложения оператора	Выполните одно из следующих действий: - Windows XP Professional в XP или классическом стилях, SP2 - Windows 2000 Professional SP4 Клиентская программное обеспечение Application Enablement Services (AE Services), Версия 3.1.1. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 или выше. Microsoft .Net Framework 2.0 (компоненты Мультимедиа).	Настольные приложения Contact Center Express работают на техническом обеспечении, которое отвечает минимальным спецификационным требованиям для установленной операционной системы. Пример Agent : - Процессор A 1.6 GHz Pentium или выше* - Не менее 256MB оперативной памяти RAM* 50MB свободного места на жестком диске для приложения, 10-18MB для документации он-лайн (размеры файлов зависят от устанавливаемого языка), и примерно 2MB для типовых клиентских приложений. - Привод DVD. - Видео-контроллер SVGA или улучшенная версия и разрешение монитора 800 x 600 пикселей и выше. - Мышь или иное совместимое с Windows указательное устройство. - Подключение к локальной сети на основе TCP/IP . *Минимальные спецификационные требования. Дополнительные CPU и RAM улучшат качество функционирования.

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Административные настольные приложения	Выполните одно из следующих действий: - Windows XP Professional в XP или классическом стилях, SP2 - Windows 2000 Professional SP4 - Сервер Windows 2003 (Enterprise и Standard)	

Сервер

Если у Вас запущена Interaction Data Service 3.0, ее обслуживание требует наличия собственного дополнительного сервера.

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
License Director XML Server Configuration Server Application Management Director Media Director Bce media stores Bce media gateways Call Routing Server IVR Server	Выполните одно из следующих действий: - Сервер Windows 2003 (Enterprise и Standard) - Сервер Windows 2000 SP4 Рекомендуется использовать серверную операционную систему. Клиентское программное обеспечение Application Enablement Services (AE Services), Версия 3.1.1. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 или выше. Microsoft .Net Framework 2.0 (компоненты Мультимедиа).	- Процессор A 2.4 GHz Pentium или выше* - Не менее 1GB оперативной памяти RAM* *Минимальные спецификационные требования. Дополнительные CPU и RAM улучшат качество функционирования.

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Только Interaction Data Service	Выполните одно из следующих действий: - Сервер Windows 2003 (Enterprise и Standard) - Сервер Windows 2000 SP4 Рекомендуется использовать серверную операционную систему. Клиентское программное обеспечение Application Enablement Services (AE Services), Версия 3.1.1.	- Процессор А 2.4 GHz Pentium или выше* - Не менее 1GB оперативной памяти RAM* *Минимальные спецификационные требования. Дополнительные CPU и RAM улучшат качество функционирования.

Базы данных

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Базы данных	Выполните одно из следующих действий: - Сервер Microsoft SQL 2005 - Сервер Microsoft SQL 2000, минимум SP3a - Сервер Microsoft SQL 2005 Express (предоставляется на DVD) - MSDE 2000 SP3a	

DIP для Avaya IVR

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
DIP для Avaya IVR	Avaya IVR* Версия 8, или Avaya IR 1.2 или 2.0 * Раньше назывался Conversant IVR.	

Сервер Email

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Сервер Email	Сервер Microsoft Exchange 2003, Версия 6.5* *Поддерживается только POP3 / SMTP	

Developer (Разработчик)

	Операционная система или платформа	Техническое обеспечение
Разработать приложение	Выполните одно из следующих действий: - Windows XP Professional в XP или классическом стилях, SP2 - Windows 2000 Professional SP4 Microsoft Visual Studio 2005. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 или выше	
Запустить приложение	Выполните одно из следующих действий: - Windows XP Professional в XP или классическом стилях, SP2 - Windows 2000 Professional SP4 Клиентское программное обеспечение Avaya Computer Telephony, Выпуск 3.3 Версия 2.0 или выше. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 или выше (только .Net) Microsoft .Net Framework 2.0 (только .Net).	

Программное Взаимодействие

Эта глава дает информацию о взаимодействии программы Agent с другими прикладными программами и другими программными продуктами и протоколами Avaya.

В этой главе

ISDN UUI поле.....	21
CentreVu Agent.....	21
Телефонные операции.....	21

ISDN UUI поле

Agent использует ISDN UUI поле, чтобы транспортировать информацию, критически важную для процесса передачи данных и голоса. Agent перезаписывает это поле данными, которые должны транспортироваться. Если другие прикладные программы СТИ используют поле UUI, то могут возникать ошибки.

CentreVu Agent

Прикладная программа CentreVu Agent использует некоторые функции Прикладного Программного Интерфейса Телефонии (TAPI), которые не доступны Agent. Программы могут сосуществовать, если пользователю необходимы функциональные возможности TAPI CentreVu Agent. Однако функции управления телефонными вызовами CentreVu Agent могут находиться в противоречии с функциями управления телефонными вызовами Agent.

Телефонные операции

В то время как Вы используете Agent, Ваш телефон функционирует, как и прежде и в случае, если с Вашим РС что-то произошло, Вы можете использовать телефон для вызова и ответа на вызов.

Изменения в режиме оператора (“В резерве”, “Готов” и “Пост вызывная обработка”) могут также быть сделаны с Вашего телефонного аппарата, в то время как Agent работает. Однако если Вы изменяете режим таким путем, изменения на экране могут быть отражены с некоторой задержкой.

Примечание: если функция Состояния Оператора была включена в Definity/MultiVantage/Avaya CM (Release 10 или выше), Contact Center Express 2.0 прикладные программы автоматически получают уведомляющее сообщение с информацией обо всех контролируемых операторах. Предыдущие версии Contact Center Express активно запрашивают текущее состояние или вид работы оператора у Definity.

ГЛАВА 3

Установка

В этой главе

Установка приложения 23

Установка приложения

Исчерпывающую информацию по установке данного приложения можно найти в *Contact Center Express Installation Guide* (Contact Center Express Installation Guide.pdf).

В дополнение к стандартным этапам установки данный документ объясняет:

- как использовать параметры командной строки во время установки для указания месторасположения информации по конфигурации.
- как изменить источник конфигурации с локального .ini файла на Configuration Server, в случае если приложение уже было установлено.
- как автоматически (без вмешательства пользователя) установить приложение, следуя набору заранее заданных вариантов выбора.

Contact Center Express Installation Guide находится на Contact Center Express DVD (папка Overview and Miscellaneous) или может быть загружен с **Avaya Contact Center Express веб-сайта** (<http://www.avayacontactcenterexpress.com>).

Администрирование

Эта глава дает информацию об инсталлировании и администрировании Agent.

В этой главе

Пакет Agent	25
Agent Administrator	26
Горячие клавиши Agent Administrator	28
Закладка General (Общее)	29
Позиция табуляции "VDN"	31
Персональная Телефонная книга	33
Позиция табуляции "Общая Телефонная Книга"	35
Позиция табуляции "Оператор"	37
Позиция табуляции "Коды Причины"	39
Закладка Language (Язык)	40
Позиция табуляции "Опрос"	45
Позиция Табуляции "VBA"	46
Закладка Разное (Miscellaneous)	48
Конфигурирование Agent через Configuration Server	52

Пакет Agent

Agent поставляется как часть Avaya Contact Center Express CD-ROM. CD-ROM содержит:

- Прикладную программу Agent
- Документацию по тому, как устанавливать Agent (Contact Center Express Installation Guide.pdf)
- Документацию по тому, как использовать Agent (Agent User Guide.pdf)
- Документацию по тому, как использовать интегрированную среду разработки Agent VBA (Agent Developer Guide.pdf)
- Документацию о новых функциональных возможностях Agent, включая описание того, как она взаимодействует с программой License Server (What's New In Contact Center Express.doc, License Server User Guide.pdf)
- Копию Adobe Acrobat Reader 5.05.

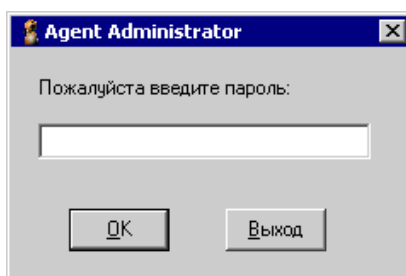
Перед установкой Agent:

- Прочитайте Contact Center Express Installation Guide.pdf файл.
- Проверьте что клиентское программное обеспечение Avaya Computer Telephony установлено. Инсталляция Agent будет невозможной, если клиентский прикладной программный интерфейс Услуг Телефонии (TSAPI) не установлен.
- Купите лицензию на каждую копию Agent, которую Вы хотите установить.

Agent Administrator

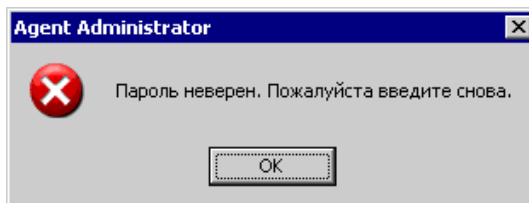
- 1 Запустить Agent Administrator можно одним из способов:
 - Откройте Windows Explorer, найдите группу программ, которая содержит Agent, и сделайте двойной щелчок кнопкой мыши на иконке Agent Administrator
 - Щелкните кнопкой мыши на кнопку [Старт] на Windows Панели Задач и выберите Программы > Avaya Contact Center Express > Desktop > Agent > Agent Administrator во всплывающем меню.

Поскольку только администратор может изменять административные параметры, диалоговое окно пароля появляется перед стартом Agent Administrator:

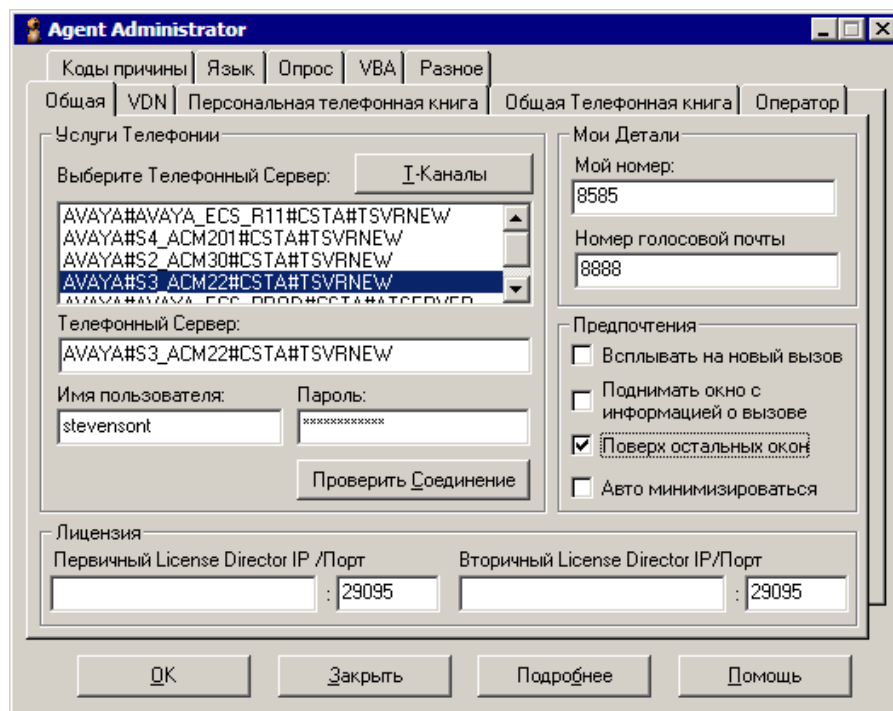


- 2 Напечатайте заданный по умолчанию пароль "password" в текстовом поле, и нажмите кнопку [ОК]. **Пароль** (смотреть "Закладка Разное (Miscellaneous)" на странице 48) должен быть изменен администратором при первом использовании.

Если пароль неверен, появляется следующее диалоговое окно:



Нажмите кнопку [OK], чтобы возвратиться к диалоговому окну пароля, введите “password” заново и нажмите кнопку [OK]. Появляется диалоговое окно Agent Administrator.



Диалоговое окно Agent Administrator содержит следующие позиции табуляции для конфигурирования Agent: Общая, VDN, Личная Телефонная книга, Общая Телефонная книга, Оператор, Коды Причины, Язык, Опрос, VBA и Разное.

В любой позиции табуляции доступны следующие кнопки:

- Чтобы сохранить любые сделанные изменения во всех позициях табуляции и выйти из Agent Administrator, нажмите кнопку [OK] или нажмите клавиши Alt+O.
- Чтобы выйти из Agent Administrator, не сохраняя никаких изменений, нажмите кнопку [Закрыть], или нажмите клавиши Alt+C.
- Чтобы выяснить версию Agent Administrator, нажмите кнопку [Подробнее] или нажмите клавиши Alt+U.
- Чтобы увидеть файл “Помощь” Agent, щелкните на кнопке [Помощь], или нажмите клавиши Alt+H.

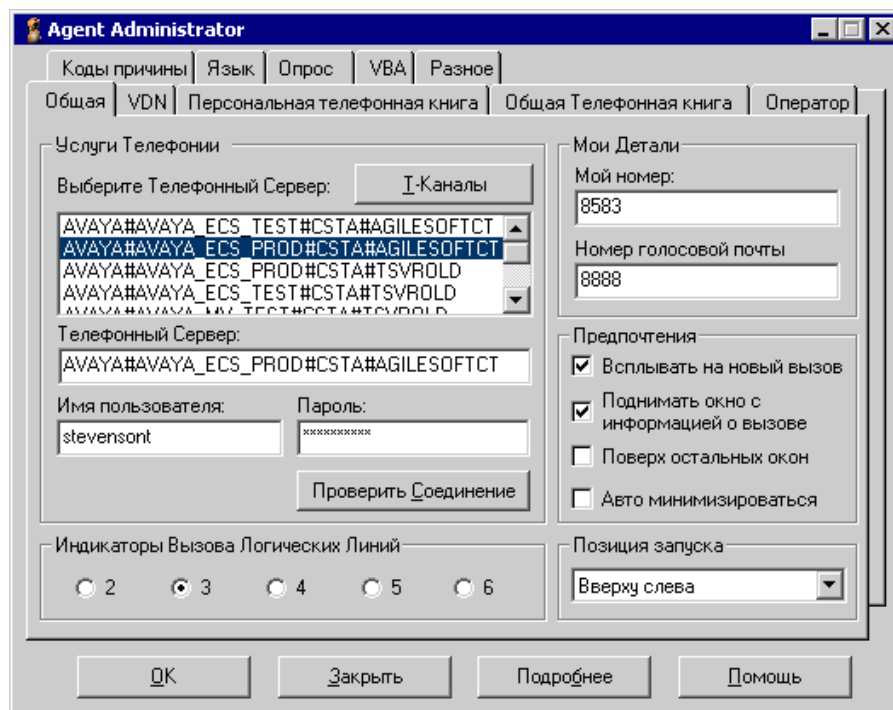
Горячие клавиши Agent Administrator

Agent Administrator, как и Windows, использует соглашение подчеркивания букв на кнопках, чтобы указать комбинации горячих клавиш. Например, нажатие на клавиши Alt+O - альтернатива к щелчку ОК.

Комбинации горячих клавиш	Кнопка (Позиция Табуляции)
Alt+O	<u>О</u> К
Alt+T	Закры <u>т</u> ь или Отменить
Alt+б	Подо <u>б</u> нее
Alt+П	<u>П</u> омощь
Alt+Т	<u>Т</u> -Каналы (Общая)
Alt+С	Проверить <u>С</u> оединение (Общая)
Alt+Д	<u>Д</u> обавить (VDN/Персональная Телефонная книга/Оператор)
Alt+Р	<u>Р</u> едактировать (VDN/Персональная Телефонная книга/Оператор)
Alt+У	<u>У</u> далить (VDN/Персональная Телефонная книга/Оператор)
Alt+в	Про <u>в</u> ерка (Общая Телефонная Книга)
Alt+и	По <u>и</u> ск (Общая Телефонная Книга/VBA)
Alt+Н	<u>Н</u> икакой (Оператор)
Alt+В	<u>В</u> ыбор оператора не по специальности (Оператор)
Alt+с	Выбор оператора по <u>с</u> пециальности (Оператор)

Закладка General (Общее)

Закладка General позволяет конфигурировать данные автозагрузки, которые требуются для Agent.



Услуги Телефонии

- 1 Для выбора Сервера телефонии, к которому вы хотите подключиться, нажмите кнопку [Load T-Links] или клавиши Alt+L для просмотра списка доступных в данный момент Серверов Телефонии.
- 2 Сделайте двойной щелчок на нужный сервер телефонии для обновления текстового окна Current Telephony Server (Действующего Сервера Телефонии).
- 3 Впечатайте ваше имя пользователя в текстовом окне User name (Имя пользователя).
- 4 Впечатайте пароль, связанный с вашим именем пользователя в текстовом окне Password (Пароль).
- 5 Для проверки возможности подключения к Серверу телефонии, нажмите кнопку [Check Connection] или клавиши Alt+K. Если подключение было успешным, появляется диалоговое окно подтверждения. Нажмите [OK].

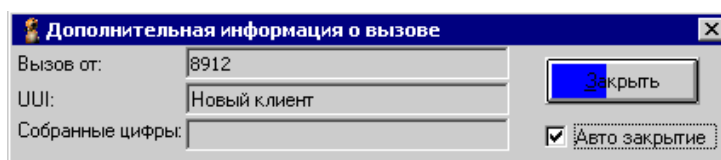
Мои Данные

- 1 Напечатайте номер телефона, который будет ассоциироваться с Agent в текстовом окне ваших данных (My DN). Ассоциированный номер устройства - это обычно номер вашего телефона.

- 2 Напечатайте номер абонента голосовой почты в текстовом окне Voicemail DN. Этот номер Agent набирает всегда, когда вы хотите прослушать голосовую почту.

Предпочтения

- 1 Если вы хотите, чтобы окно Agent :
 - Появлялось на переднем плане при получении входящего вызова, отметьте окошко Pop up (Всплывать) при новом вызове (Pop up on new call).
 - Всегда оставалось на экране, отметьте окошко Always on top (Положение всегда сверху).
 - Исчезало (сворачивалось) после одной минуты бездействия, отметьте окошко автоматического сворачивания (Auto minimize).
 - Показывало диалоговое окно с номером вызывающего абонента, информация пользователь-пользователю, имеющая отношение к вызову и другие цифры, набираемые вызывающей стороной, отметьте окошко показа дополнительной информации о вызове (Pop up additional call info).



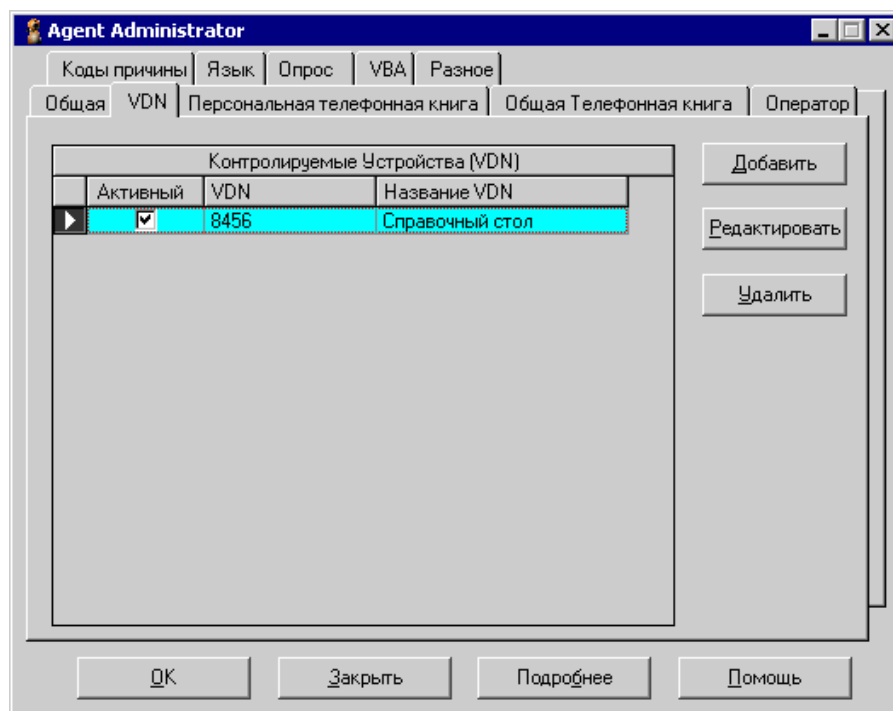
Синий индикатор выполнения на кнопке [Close] показывает истекшее время до автоматического закрытия диалогового окна. Для того, чтобы окно закрывалось в ручном режиме, уберите отметку в окошке автоматического закрытия (Auto close).

Лицензия

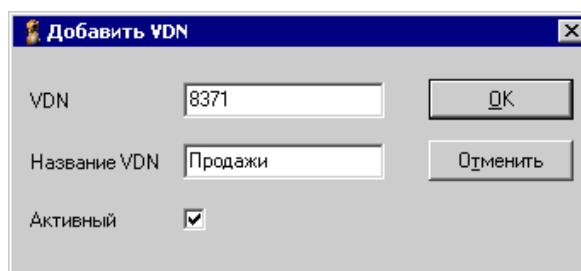
- 1 Напечатайте первичный и вторичный IP адреса License Director и номера портов, которые Agent будет использовать для запроса и выдачи лицензий. Примечание: Номер порта по умолчанию 29095.

Позиция табуляции "VDN"

Позиция табуляции "VDN" позволяет Вам выбирать для контроля векторный добавочный номер (VDN). Перед этим **VDN** (смотреть "Векторизация вызова" на странице 100) должен управляться Definity/MultiVantage/Avaya CM и существовать в справочной базе данных Avaya Computer Telephony.



- 1 Чтобы добавить VDN к списку контролируемых номеров, щелкните кнопку [Добавить], или нажмите клавиши Alt+Д. Диалоговое окно "Добавить VDN" появляется на экране.



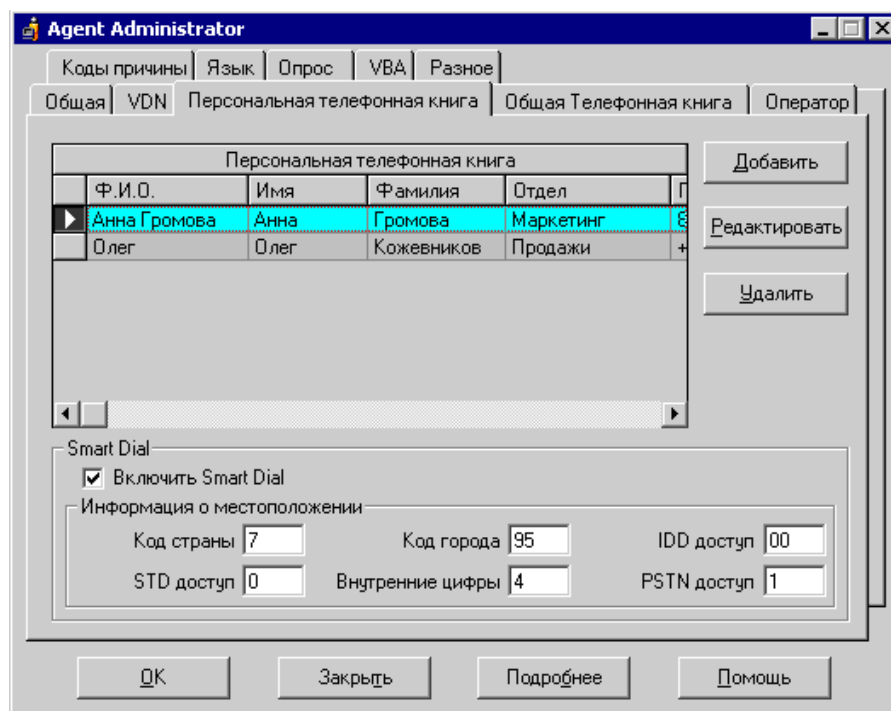
- 2 Впечатайте номер VDN в текстовое поле "VDN"
- 3 Впечатайте название VDN в текстовое поле "Название VDN".
- 4 Чтобы активизировать контроль, пометьте флаговое окошко "Активный".
- 5 Нажмите кнопку [OK], чтобы закрыть диалоговое окно и сохранить запись.
- 6 Чтобы отредактировать детали VDN, выберите нужную строку и нажмите кнопку [Редактировать] или нажмите клавиши Alt+Р. Измените данные, как требуется.

- 7 Чтобы удалить VDN, выберите строку и нажмите кнопку [Удалить] или нажмите клавиши Alt+Y.

Персональная Телефонная книга

Позиция табуляции “Персональная Телефонная книга” позволяет Вам вводить персональные номера телефонов для быстрого набора номера.

Для информации относительно того, как позволить операторам пользоваться сразу несколькими персональными телефонными книгами смотрите *Agent Developer Guide* (Agent Developer Guide.pdf).



- 1 Чтобы добавить запись в Вашу персональную телефонную книгу, нажмите кнопку [Добавить], или нажмите клавиши Alt+Д. Появляется диалоговое окно “Добавить Запись в Телефонную Книгу”.

- 2 Впечатайте соответствующую информацию в текстовые поля.

Если Вы хотите использовать функциональные возможности (Smart dial) Набора номера:

- Не вводите коды PSTN, STD и IDD. (PSTN - код выхода на внешнюю линию, STD - код выхода на междугороднюю линию и IDD - код выхода на международную линию.)
- Используйте единичный пробел и/или круглые скобки для разделения кода города от местного номера. Например: 3 4770576, (3) 4770576 или (3)4770576.
- Перед кодом страны ставьте +. Например: +64 3 4770576, +64 (3) 4770576 или +64(3)4770576.

Если Вы не хотите использовать функциональные возможности Smart Dial набора номера, введите номера телефонов точно, как Вы набрали бы их, включая PSTN, IDD, STD коды выхода, также как коды страны и города. Например: 14770576, 103 4770576 или 10064 3 4770576.

- 3 Нажмите кнопку [OK], чтобы закрыть диалоговое окно и сохранить запись.
- 4 Чтобы активизировать функциональные возможности Smart Dial набора номера:
 - a) Поставьте флажок “Включить Smart Dial”

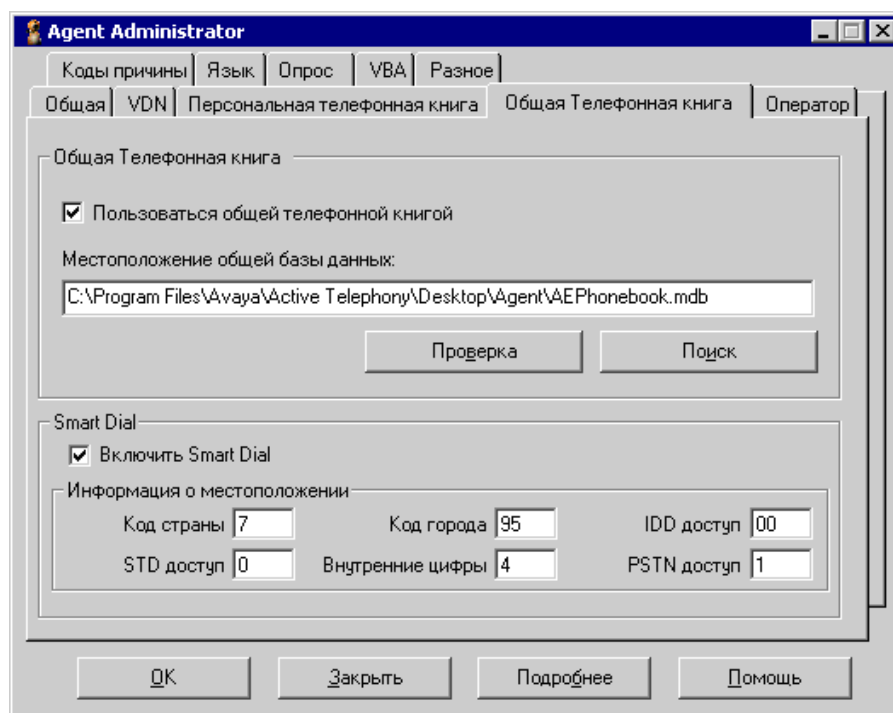
Smart Dial автоматически добавит требуемый PSTN, IDD и STD коды выхода к номеру телефона, когда они набраны в Agent.
 - b) Введите Ваши
 - IDD код - код выхода на международную линию.
 - STD код - код выхода на междугороднюю линию.
 - Внутренние номера - количество знаков в Ваших внутренних номерах.
 - PSTN код - код выхода на внешнюю линию.
- 5 Чтобы внести изменения в персональную телефонную книгу, выберите соответствующую строку и щелкните кнопку [Редактировать] или нажмите клавиши Alt+P. Сделайте нужные изменения.
- 6 Чтобы удалить номер из персональной телефонной книги, выберите строку и щелкните кнопкой [Удалить] или нажмите клавиши Alt+Y.

Позиция табуляции "Общая Телефонная Книга"

Позиция табуляции “Общая Телефонная книга” позволяет Вам указать местоположение общей телефонной книги и обеспечить доступ к ней. Примером телефонной книги может быть список номеров телефонов сотрудников или контактные номера клиентов.

Общая телефонная книга Agent - база данных Microsoft Access, которую Вы можете скопировать во время “Выборочной Инсталляции” Agent. Любые добавления или изменения к базе данных должны быть сделаны только Вашим системным администратором, пользующимся Microsoft Access.

Для информации относительно того, как позволить операторам пользоваться сразу несколькими общими телефонными книгами смотрите *Agent Developer Guide* (Agent Developer Guide.pdf).



Для пользования общей телефонной книгой:

- 1 Пометьте флажок “Пользоваться общей телефонной книгой”
- 2 Нажмите кнопку [Поиск], или нажмите клавиши Alt+И, найдите базу данных в сети и выберите ее. Путь файла появляется в текстовом поле “Местоположение общей базы данных”.
- 3 Чтобы проверить работоспособность найденной базы данных, нажмите кнопку [Проверка], или нажмите клавиши Alt+В. Если формат Базы Данных соответствующий, то появляется диалоговое окно подтверждения. Нажмите кнопку [OK].
- 4 Чтобы активизировать функциональные возможности Smart Dial Набора номера:

a) Пометьте флажок “Включить Smart Dial“

Чтобы использовать функциональные возможности Smart Dial Набора номера, номера телефона в Вашей базе данных Доступа должны:

- Не иметь IDD, STD или PSTN кодов вызова.
- Иметь единичный пробел, дефис или круглые скобки, отделяющие коды города от местных номеров. Например: 3 4770576, 3-4770576, (3) 4770576 или (3) 4770576.
- Перед кодом страны должен стоять знак +. Например: +64 3 4770576, +64-9-4770576, +64 (3) 4770576 or +64(3)4770576.

Smart Dial номера автоматически добавляет требуемые PSTN, IDD и STD коды вызова к номерам телефонов, когда они набраны в Agent.

b) Впечатайте Ваши

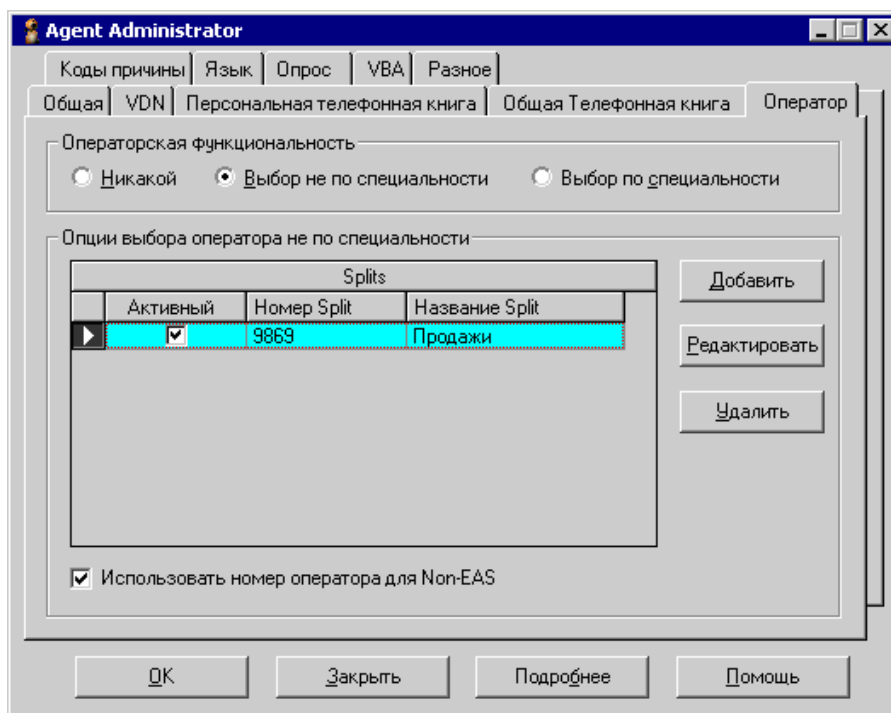
- IDD код - код выхода на международную линию.
- STD код - код выхода на междугородную линию.
- Внутренние номера - количество знаков в Ваших внутренних номерах.
- PSTN код - код выхода на внешнюю линию.

Если номера телефонов в Вашей базе данных не соответствуют формату Smart Dial, не включайте Smart Dial.

Позиция табуляции "Оператор"

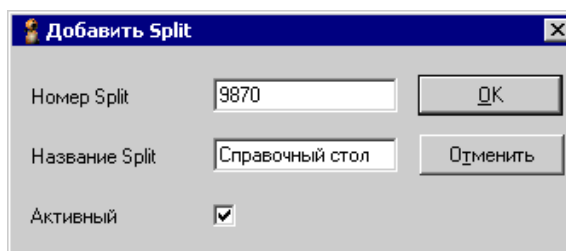
Позиция табуляции Оператор позволяет Вам сконфигурировать операторские функциональные возможности в Agent. Вы можете выбирать из трех опций:

- **Выбор Оператора не по Специальности.** Этот выбор позволяет оператору подключиться к индивидуальным split (split - группа операторов со знаниями в определенной сфере как-то "Обслуживание клиента", "Продажи", "Учетные записи"). Вызов к определенному split автоматически распределяется среди операторов, подключенных к этому split. Split конфигурируются в Definity/MultiVantage/Avaya CM.
- **Выбор Оператора по Специальности.** Этот выбор позволяет оператору подключиться к skill, в которые было занесено входное имя оператора в Definity/MultiVantage/Avaya CM. Оператор может быть подключен к до 20 различных skill, и каждый skill может иметь до 16 различных приоритетных уровней. Вызовы к определенному skill направляются к оператору с самым высоким приоритетным уровнем.



- 1 Нажмите кнопку выбора около требуемого типа функциональных возможностей оператора.
- 2 Если Вы выбрали "Выбор Оператора не по Специальности":

- a) Нажмите кнопку [Добавить], или нажмите клавиши Alt+Д. Появится диалоговое окно “Добавить Split”:



Добавить Split

Номер Split: 9870

Название Split: Справочный стол

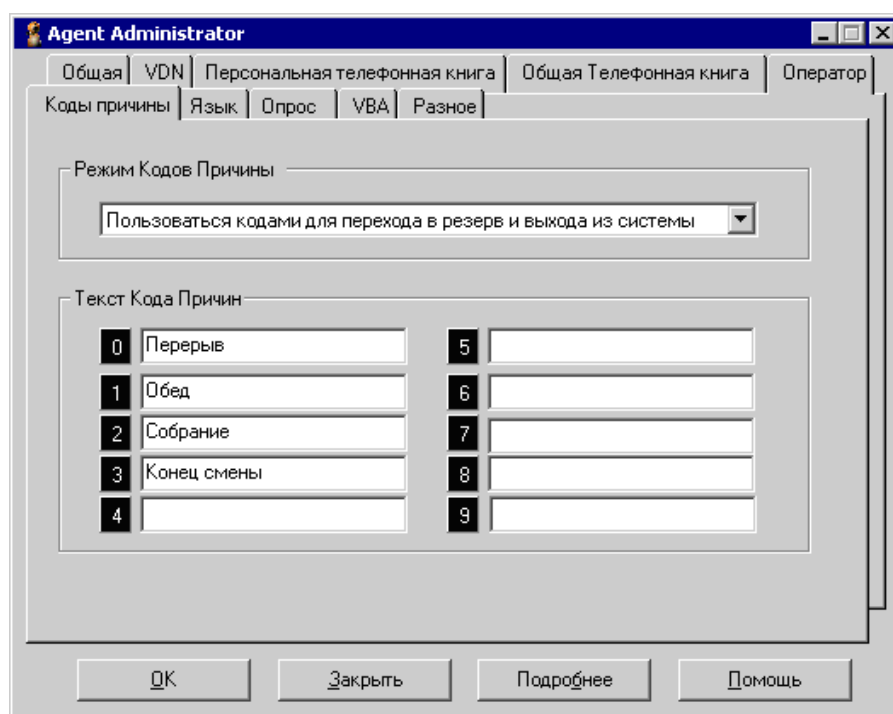
Активный: ☒

ОК Отменить

- b) Впечатайте номер Split в текстовое поле “Номер Split”.
- c) Впечатайте название Split в текстовое поле “Название Split”.
- d) Чтобы подключить Split, пометьте флажок “Активный”.
- e) Нажмите кнопку [ОК], чтобы закрыть диалоговое окно и сохранить запись.
- f) Повторите вышеупомянутые шаги, пока Вы не добавите все требуемые Split.
- 3** Чтобы отредактировать детали Split, выберите строку и нажмите кнопку [Редактировать], или нажмите клавиши Alt+Р. Измените нужные данные.
- 4** Чтобы удалить Split, выберите строку и нажмите кнопку [Удалить], или нажмите клавиши Alt+У.
- 5** Чтобы использовать идентификаторы оператора для подключения к Split, пометьте флажок “Использовать номер оператора для Non-EAS”.
Обратите внимание: Номер или идентификатор оператора для Non-EAS, это число, ограниченное 60 знаками. Нормальная длина номера - шесть знаков.

Позиция табуляции "Коды Причины"

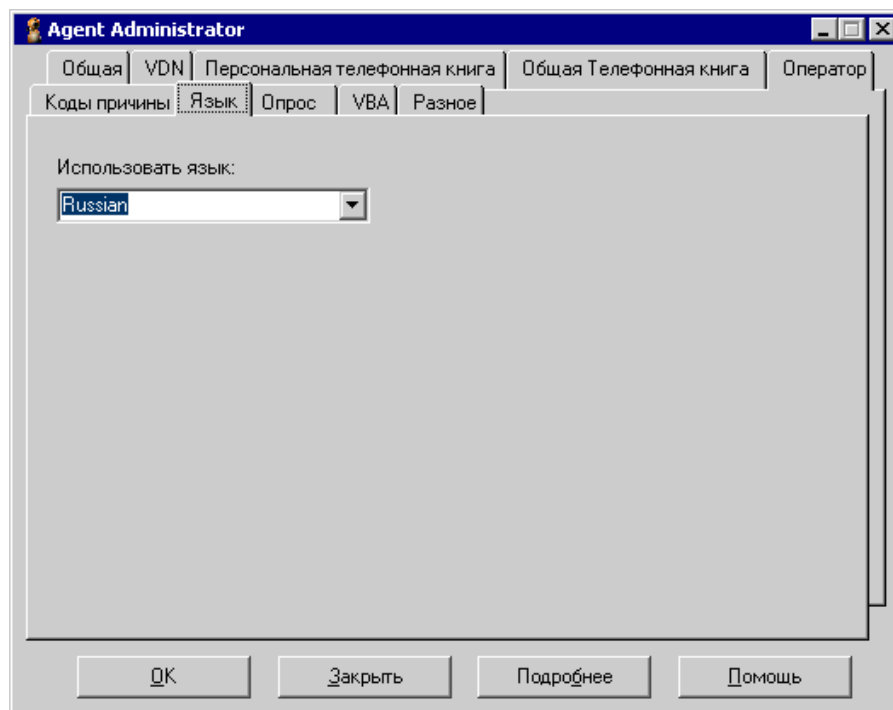
Позиция табуляции "Коды Причины" позволяет Вам включать коды причины и вводить описания кодов причины. Когда "Коды Причины" включены, оператор, выбирающий режимы работы "В резерве" и "Отключиться" вынужден выбрать причину для этого. Коды Причины доступны только с функцией "Выбор Оператора по Специальности".



- 1 Если Вы хотите:
 - Отключить коды причины для обоих режимов "Резервный" и "Отключиться", выберите "Отключить коды причины" из раскрывающегося списка.
 - Использовать коды причин только для выхода в "Резервный" режим выберите "Пользоваться кодами причины для перехода в резерв" из раскрывающегося списка.
 - Использовать коды причин только для выхода из рабочего режима выберите "Пользоваться кодами причины для Выхода из системы" из раскрывающегося списка.
 - Использовать коды причины для обоих режимов "Резервный" и "Отключиться", выберите "Пользоваться кодами для перехода в резерв и выхода из системы" из раскрывающегося списка.
- 2 Если Вы используете коды причины, введите текст в соответствующие текстовые поля. В каждое текстовое поле Вы можете впечатать максимум 60 знаков.

Закладка Language (Язык)

Закладка Language позволяет выбрать нужный язык из списка в выпадающем окне.



Внимание: Contact Center Express имеет функцию изменения языковых настроек, которая позволяет модифицировать применяемый язык в соответствии со спецификой деятельности компании или с местным диалектом, или же переводить все строки для создания совершенно нового языка. Изменив строки, вы можете изменять названия кнопок, меток, тагов, панелей и текстовых окон, а также меню, инструкций и сообщений об ошибке. (Внимание: Доступное пространство на интерфейсе может ограничить количество знаков, которые появляются на дисплее.) Для применения специального элемента управления необходимо создать для него текстовый файл с соответствующим текстом и затем указать этот файл в конфигурации. Порядок выполнения действий приведен в разделе *Customize the Language* (на странице 41) (Изменение языковых настроек).

Изменение языковых настроек

Функции языковых настроек использует по умолчанию текстовый файл 'StringDataDoc.txt', текстовый файл, содержащий строки Contact Center Express на английском языке.

- 1 Найдите текстовый файл, который вы хотите применить для создания вашего пользовательского языка. **Примечание** Текстовые файлы сейчас находятся в той же самой директории, где расположен исполняемый Agent, обычно C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent.
 - StringDataDoc.txt (Английский)
 - StringDataDocCh.txt (Китайский упрощенный)
 - StringDataDocFr.txt (Французский)
 - StringDataDocGm.txt (Немецкий)
 - StringDataDocIta.txt (Итальянский)
 - StringDataDocJp.txt (Японский)
 - StringDataDocKr.txt (Корейский)
 - StringDataDocPort.txt (Португальский: Бразильский)
 - StringDataDocRu.txt (Русский)
 - StringDataDocSp.txt (Испанский: кастильский)
 - StringDataDocSpCol.txt (Испанский: Колумбийский)
 - StringDataDocTradCh.txt (Китайский: Традиционный)
- 2 Если вы хотите применять строки на английском языке, переходите к пункту 4.
- 3 Если вы хотите применять строки на каком-либо другом языке:
 - a) Измените имя 'StringDataDoc.txt' на другое, например на StringDataDocEng.txt.
 - b) Измените имя файла, который вы хотите применить на 'StringDataDoc.txt' и сохраните там, где вы его нашли.

- 4 Откройте файл 'StringDataDoc.txt'. Если вы проигнорируете замечания, которые представляют собой линии, начинающиеся с точки с запятой, типичный текстовый файл будет выглядеть так:

```
StringDataDocJp.txt - Notepad
File Edit Format View Help
LANGUAGE: Japanese
LOCALE: 1041

FONT1: MS Gothic, 7, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE
FONT2: MS Gothic, 9, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE
FONT3: MS Gothic, 10, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE
FONT4: MS Gothic, 11, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE

101 "追加(&A)"
102 "&OK"
104 "削除"
106 "言語"
107 "タイトル"
120 "サーチ"
3001 "数値を入力してください。"
3002 "ファイルにダイヤルできない文字が含まれています。"
3003 "許可されている文字:"
3004 "入力した項目を確認してやり直してください。"
3005 "ダイヤルできない番号です。"
3006 "コンフィギュレーションファイルをオーブしようとしたら問題が発生しました。ファイルがロックされているが読取専用か、ユーザーは読み書き"
3007 "コンフィギュレーションファイル: %s"
3008 "このファイルがなければ本アプリケーションを続行させることはできません。システム管理者に連絡してください。"
3009 "INIファイルに問題があります。"
3010 "オンライン"
3011 "オフライン"
3013 "エージェントロギング"
3014 "ロギングモード"
3015 "マニュアルイン (&M)"
3016 "オートイン (&A)"
3017 "エージェントパスワード"
3018 "エージェントID"
3019 "ヘルプ (&H)"
3020 "キャンセル (&C)"
3021 "ロギング (&L)"
3022 "パスワード (&P)"
3023 "エージェントID (&I)"
```

Порядок элементов всегда такой - язык, региональная настройка, шрифты и строки. Формат всегда такой - [цельный блок слов слева] [пробел или табуляция] [блок слов справа].

- Слова слева должны быть ключевыми, такими как LANGUAGE, LOCALE или FONT, или числом, например, 3001.
 - Слова справа - строка - это может быть любой текст. Строка заканчивается тогда, когда нажимается клавиша **Enter** и начинается 'новая линия'.
 - Блоки должны быть отделены пробелом или табуляцией.
- 5 Измените название языка.

Примечание: Название может быть любым. Если вы создаете совершенно новый язык, например Голландский, назовите ваш язык "Голландский". Если вы изменяете существующий язык в соответствии с диалектом, например диалектом японского языка, вы можете оставить название "Японский" или дать ему другое название.

- 6 При необходимости, для нового языка измените региональную настройку.

Примечание: Вы можете также использовать Нех-коды, например, код 0x0409 вместо 1033.

Если вы измените региональные настройки, ваша машина должна иметь наборы знаков для того, чтобы этот язык работал.

7 При необходимости, измените шрифты. Пример:

Lucida Sans Unicode, 7, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE

- Lucida Sans Unicode - это название шрифта.
- FW_NORMAL имеет отношение к насыщенности шрифта (крупные величины делают его жирным).
- SHIFTJIS_CHARSET - это набор знаков шрифта (в данном примере - набор знаков японского языка).
- FALSE, FALSE, FALSE относится к курсиву, подчеркиванию и перечеркиванию (в указанном порядке).

Примечание: Должно быть не менее одного шрифта, а число более четырех будет отвергнуто.

8 Переведите существующие строки.

Примечание: Вы можете переводить только строки рядом с существующими номерами. Вы можете добавлять новые номера, но управляющий элемент их не распознает.

9 Сохраните файл.

10 Если вы изменяете настройки языка для Agent:

- a) Откройте Agent Administrator и нажмите закладку языка (Language).
- b) Выберите ваш пользовательский язык из списка выпадающего окна. Если название вашего пользовательского языка 'Japanese' ('Японский'), в списке вариантов выбора он появляется как 'Custom Japanese' ('Пользовательский японский').



Если в списке появляется 'Custom Unknown' (Пользовательский неизвестен), это означает одно из нижеследующего:

- В текстовом файле нет названия языка или ключевое слово языка было стерто.
- Текстовый файл не переименован на 'StringDataDoc.txt'.
- Текстовый файл находится не там, где он должен быть (вместе с выполняемым приложением).
- Не был использован правильный формат.

11 Если вы изменяете языковые настройки для Agent:

- a) Откройте конфигурационный файл приложения, ActiveAgent.ini.

- b) Напечатайте название вашего пользовательского языка в параметре **Language** . Вы должны напечатать слово 'Custom' (Пользовательский) перед названием языка.. Например: Если название вашего пользовательского языка 'Japanese' (Японский), напечатайте 'Custom Japanese' (Пользовательский японский).

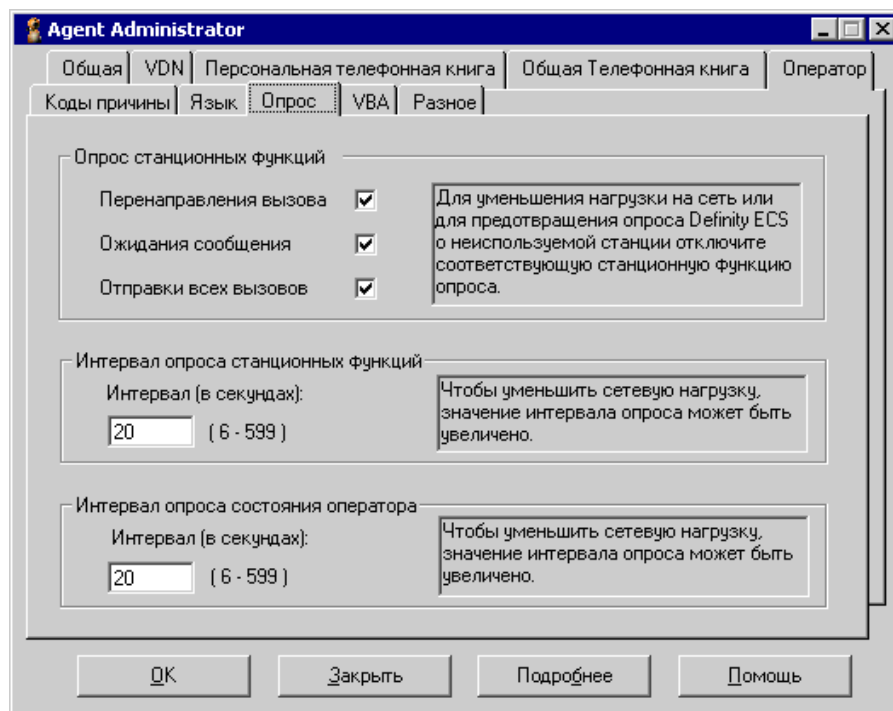
`Language = Custom Japanese`

- 12** Откройте ваше приложение для того, чтобы увидеть ваши пользовательские этикетки и сообщения.

Если возникают проблемы со шрифтами, это может означать, что операционная система и наборы знаков вашей машины не соответствуют параметрам выбранного языка.

Позиция табуляции "Опрос"

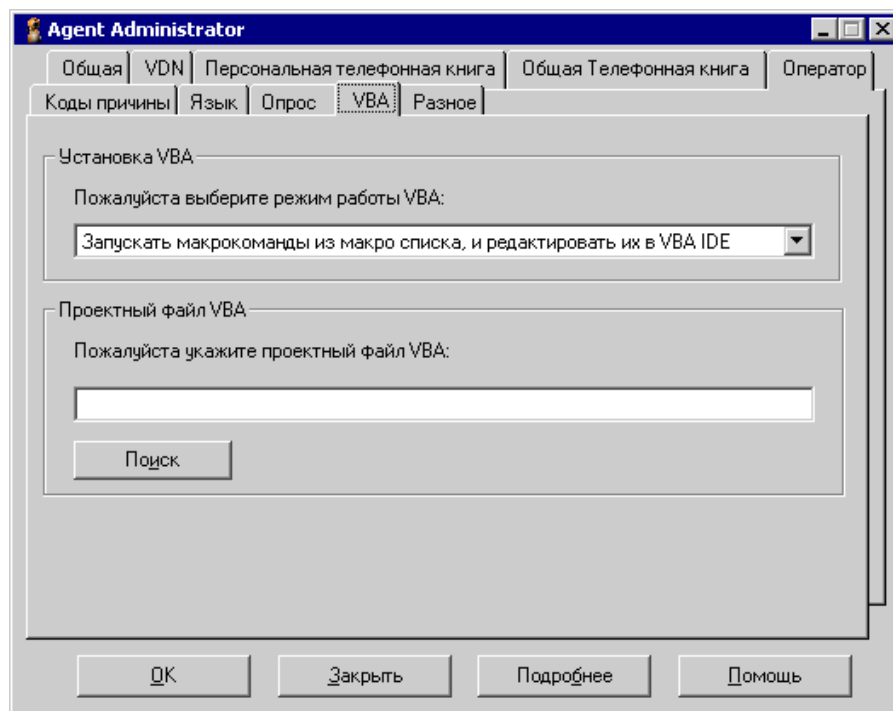
Позиция табуляции "Опрос" позволяет Вам контролировать, какую информацию и как часто Agent будет запрашивать у сервера. Уменьшая частоту опросов, Вы можете уменьшить нагрузку на сеть.



- 1 Если Вы хотите:
 - Запрашивать о состоянии функции "Перенаправление вызова" на контролируемом телефоне, пометьте флажок "перенаправления вызова".
 - Запрашивать о состоянии функции "Ожидающее сообщение" на контролируемом телефоне, пометьте флажок "Ожидания сообщения".
 - Запрашивать о состоянии функции "Отослать все вызова" на контролируемом телефоне, пометьте флажок "Отправки всех вызовов".
- 2 Чтобы изменить интервал, через который Agent запрашивает о состоянии функций станции пользователя (телефона), измените число в текстовом поле "Интервал опроса станционных функций". Чтобы уменьшить сетевую нагрузку, увеличьте это число.
- 3 Чтобы изменить интервал, через который Agent запрашивает о режиме работы оператора, измените число в текстовом поле "Интервал опроса состояния оператора". Чтобы уменьшить сетевую нагрузку, увеличьте это число.

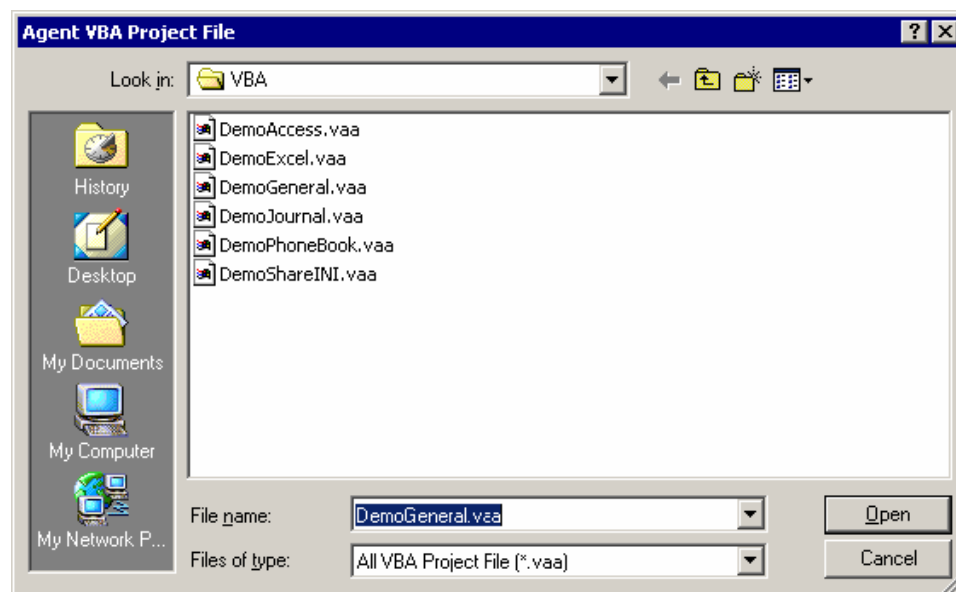
Позиция Табуляции "VBA"

Позиция табуляции VBA (Visual Basic для прикладных программ) позволяет Вам выбирать тип функциональности VBA и проектный файл VBA для работы вместе с Agent.



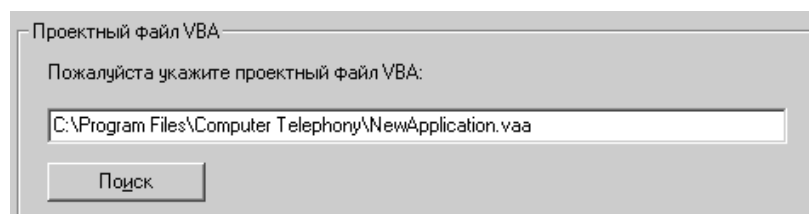
- 1 Если Вы хотите:
 - Отключить VBA функциональность в Agent, выберите “Отключить VBA”.
 - Включить проектный файл VBA, выберите “Запускать проект VBA из указанного пути файла”. Этот выбор даст вам возможность включить проект, но не даст доступа к списку макрокоманд и не позволит изменять программный код проекта.
 - Выполнять макрокоманды, содержащиеся в файле проекта VBA, выберите “Запускать макрокоманду из макро списка только”. Этот выбор даст вам возможность включить проект и даст доступ к списку макрокоманд, но не позволит изменять программный код проекта.
 - Включать и редактировать проект VBA, выберите “Запускать макрокоманды из макро списка, и редактировать макрокоманды в VBA IDE”. Этот выбор даст вам возможность включить проект, даст доступ к списку макрокоманд и позволит редактировать программный код проекта.
- 2 Если Вы хотите включить или редактировать существующий проект VBA, нажмите кнопку [Поиск], выделите “All VBA Project File (*.vaa)” из раскрывающегося списка “Files of type:” и найдите нужный файл.

Следующие образцы прикладных программ установлены по умолчанию в директории:
 C:\Program Files\Avaya\Contact Center
 Express\Desktop\Agent\Samples\VBA.

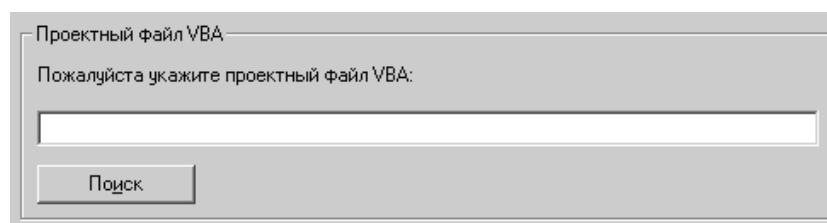


3 Если Вы хотите создать новую прикладную программу VBA для работы вместе с Agent (использовать Объект Agent как основной составляющий блок) то, либо:

- Нажмите кнопку [Поиск], найдите место для сохранения нового проекта и введите название проекта в текстовое поле “Пожалуйста укажите проектный файл VBA:”. Нажмите [OK].



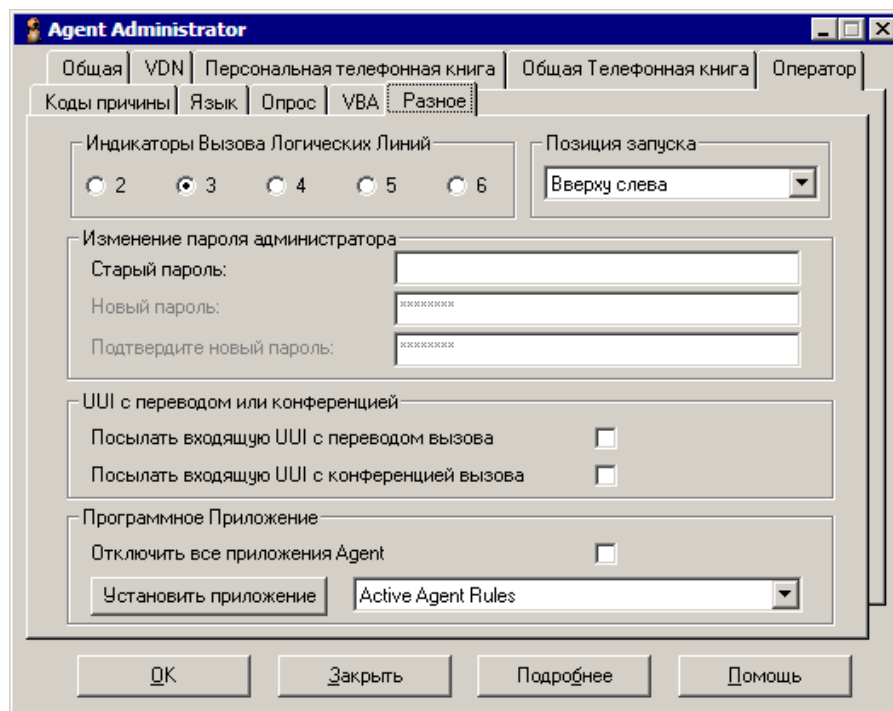
- Или, полностью удалите путь из вышеупомянутого текстового поля:



Когда Вы открываете Agent VBA IDE, обе опции заставляют программу автоматически открывать копию заданного по умолчанию нового проекта, ActiveAgent.vaa. Первая опция, однако, создает местоположение и название файла для сохранения.

Закладка Разное (Miscellaneous)

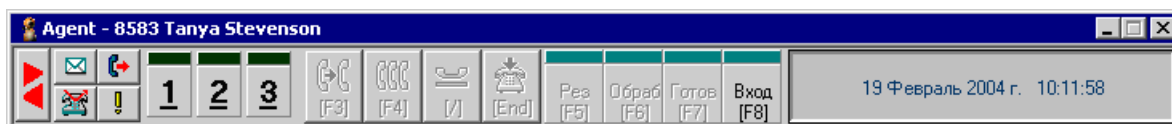
Закладка Разное позволяет изменять пароль, который дает доступ к Agent Administrator, активизировать модули расширения и улучшать способ просмотра информации пользователь- пользователью.



Индикаторы Вызова Логических Линий

- 1 Для конфигурации количества индикаторов вызовов, которые появляются на панели вызовов Agent, нажмите кнопку выбора рядом с нужным номером. **Внимание:** Количество индикаторов вызова на панели вызовов Agent должно соответствовать количеству линий, сконфигурированных в Definity/MultiVantage/Avaya CM server.

Agent сейчас сконфигурирован на показ определенного количества вызовов:



Панель вызовов Agent с тремя индикаторами вызовов (по умолчанию)



Панель вызовов Agent с шестью индикаторами вызовов

Позиция запуска

- 1 Выберите позицию запуска Agent из списка выпадающего окна позиции запуска (Startup Position).

Пароль Администратора

- 1 Напечатайте действующий пароль в текстовом окне Old password (Прежний пароль).
- 2 Напечатайте и подтвердите новый пароль в текстовых окнах New password (Новый пароль) и Confirm new password (Подтвердить новый пароль). **Внимание:** Если текст в этих двух окнах не совпадает появляется сообщение об ошибке при выходе из Agent Administrator. Щелкните кнопку [OK] для возврата к закладке Разное и внесите правильную информацию.

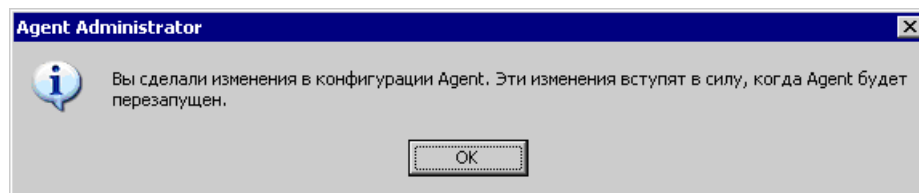
UUI с переводом или конференцией

- 1 Для активизации адреса перевода для просмотра информации пользователь - пользователю, отметьте окошко Отправить входящий UUI с вызовом перевода.
- 2 Для активизации сторон конференции и просмотра информации пользователь - пользователю, отметьте окошко Отправить входящий UUI с вызовом конференции.

Программируемое Расширение

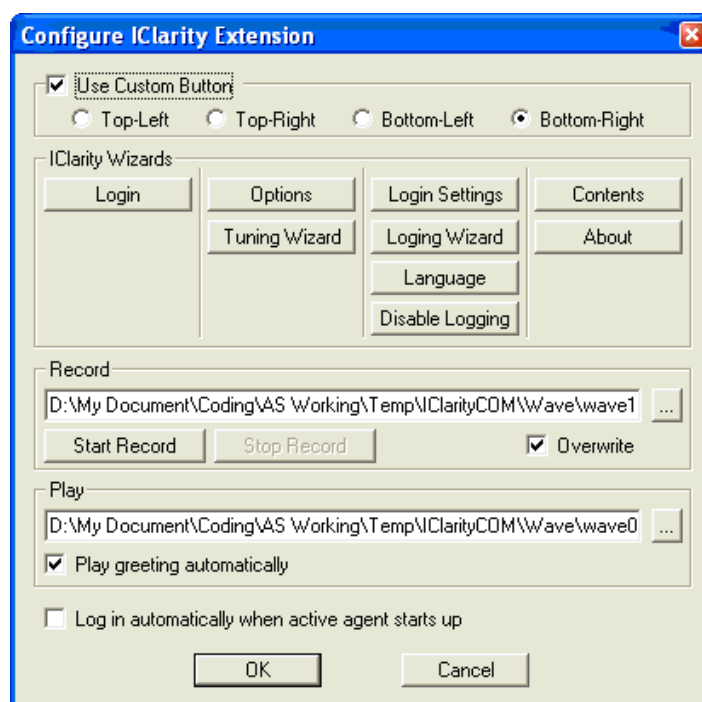
- 1 Для установки правил, которые автоматически выполняют действия по вызовам, выберите **Active Agent Rules** из выпадающего меню и смотрите *Rules Wizard User Guide*.
- 2 Для просмотра статистической информации в реальном времени на VDN, компетенцию или разделения и операторов в выделяющей рамке, присвоенной Agent, выберите **Wallboard** из выпадающего меню и смотрите *Wallboard User Guide*.
- 3 Для придания Agent функции голоса через IP (это позволяет оператору говорить и прослушивать другую сторону через наушники, подсоединенные к компьютеру, а не к телефонному аппарату):
 - a) Выберите **Active Agent iClarity Extension** из выпадающего меню.
 - b) Нажмите кнопку **Setup Extension**.
 - c) Выполните процедуру конфигурации *iClarity Configuration procedure* (on page 50).
- 4 Для блокирования функции расширения, отметьте окошко блокирования всех расширений **Disable all Agent extensions**.
- 5 Для сохранения изменений в каких-либо элементах закладок и выхода из Agent Administrator, нажмите на кнопку **OK**.

Если Agent открыт, появляется следующее диалоговое окно:



Нажмите на кнопку [OK].

???????????? iClarity



Используйте кнопку Custom (Установки пользователя)

- 1 Для позиционирования кнопки iClarity на интерфейсе приложения, нажмите на кнопку радио рядом с четырьмя вариантами выбора.

Мастера iClarity

Эта секция содержит следующие кнопки:

- **Log in.** Позволяет подключиться к серверу.
- **Audio Options.** Позволяет регулировать громкость динамиков/наушников.
- **Tuning Wizard .** Позволяет конфигурировать аудио настройки.
- **Login Settings.** Позволяет модифицировать информацию регистрации.
- **Login Wizard.** Позволяет конфигурировать iClarity для подключения к серверу.
- **Language.** Позволяет выбирать язык для iClarity.
- **Enable Logging.** Позволяет проверять регистрацию информации для iClarity.

- **Contents (Содержание)** Показывает помощь он-лайн для iClarity.
 - **About (Подробнее)**. Показывает данные об авторском праве и другую информацию для iClarity.
- 1 Для конфигурирования какой-либо аспект конфигурации iClarity:
 - a) Нажмите кнопку (напр. **Audio Options**).
 - b) Нажмите на кнопку **Help**. Окно помощи **Avaya iClarity** откроется на соответствующей странице.
 - c) Следуйте инструкциям в секции Help (Помощь).
 - d) Повторяйте этот процесс до тех пор, пока все аспекты конфигурации iClarity не будут выполнены.

Запись

- 1 Нажмите на кнопку  и найдите файл .wav содержащий приветствие. Если вы отметите окошко **Overwrite** и имя обозначенного файла уже существует, всякое приветствие, которое вы запишите перезапишет существующий файл. Если окошко не отмечено или обозначенный файл имеет другое имя, будет создан новый файл приветствия.
- 2 Для записи приветствия нажмите **Start Record** (Начать запись) и говорите в динамик компьютера. После произнесения приветствия, нажмите **Stop Record** (Остановить запись).

Воспроизведение

- 1 Нажмите на кнопку  и найдите файл приветствия, которое будет слышать абонент.
- 2 Для воспроизведения приветствия сразу после соединения с входящим вызовом, отметьте окошко **Play greeting automatically**.
- 3 Для подключения оператора к серверу вызовов сразу после запуска Agent отметьте окошко **Log in automatically when agent starts up**.

Конфигурирование Agent через Configuration Server

Если вы хотите конфигурировать Agent с помощью Configuration Server или ее файлом (ActiveAgent.ini), смотрите следующие определения параметров. Если вы используете Configuration Server, прочитайте также Инструкции для пользователя Configuration Server.

[MyPhone]

MyDN. Station DN. Телефонный номер, который будет поставлен в соответствие приложению. Ассоциированный номер устройства - это обычно номер телефона пользователя.

VoicemailDN. Voicemail DN. Телефонный номер, на который автоматически переадресуются все входящие вызовы, когда оператор активирует кнопку Send All Calls (Отправить Все Вызовы) на панели инструментов пользователя. Этот DN (Номер переадресации) направляет звонящего на голосовой почтовый ящик оператора.

MyAgentFunction. Показатель, определяющий вид функциональной связи оператора, который будет применять приложение. 0=Нет, 1=Выбор оператора не по специальности, 2=Выбор оператора по специальности.

NonEASUseAgentID. Значение, которое определяет, будет ли приложение использовать ID Оператора не по Специальности для подключения к split. 0=Не используйте ID оператора (Неверно), 1=Используйте ID оператора (Верно).

[TServices]

ServerName. Primary Link Name. Название основной линии, которая будет использоваться приложением для соединения с Avaya Telephony Server и коммутатором.

UserName. Действующий номер пользователя основного сервера Avaya CT (введенный в защищенную базу данных Avaya CT).

Password. Пароль, который ассоциируется с указанным именем пользователя. Приложение Contact Center Express зашифрует эту информацию по умолчанию. Для получения дополнительной информации смотрите *Contact Center Express Installation Guide* (Команды конфигурации).

ServerNameSec. Secondary Link Name. Название дополнительной линии, которая будет использоваться приложением для соединения с Avaya Telephony Server и коммутатором.

UserNameSec. Действующий номер пользователя дополнительного сервера Avaya CT (введенный в защищенную базу данных Avaya CT).

PasswordSec. Пароль, который ассоциируется с указанным именем пользователя. Приложение Contact Center Express зашифрует эту информацию по умолчанию. Для получения дополнительной информации смотрите *Contact Center Express Installation Guide* (Команды конфигурации).

[Options]

UseSharedPhonebook. Значение, которое определяет, будет ли приложение пользоваться общей телефонной книгой. 0=заблокировано (False), 1=активизировано (True).

SharedPhonebookPath. Путь к файлу общей телефонной книги.

AutoPopup. Значение, которое определяет, будет ли приложение поверх остальных окон при получении вызова. 0=Приложение не будет появляться (Неверно), 1=Приложение будет появляться (Верно).

PopupAddn. Значение, которое определяет, появится ли при получении вызова диалоговое окно с номером телефона абонента и другая пользователь-пользователю информация или цифры, набираемые абонентом. 0=Диалоговое окно не появится (Неверно), 1= Диалоговое окно появится (Верно).

AlwaysOnTop. Значение, которое определяет, будет ли приложение всегда появляться поверх других окон. 0=Приложение не всегда появляется поверх остальных окон (Неверно), 1=Приложение всегда появляется поверх остальных окон (Верно).

AutoHide. Значение, которое определяет, исчезает ли (минимизируется) приложение через 1 минуту бездействия. 0=Приложение не минимизируется (Неверно), 1= Приложение минимизируется (Верно).

StartupPos. Показатель, определяющий позицию приложения на экране при запуске. 0=Верхний левый, 1=Верхний правый, 2=Нижний левый, 3=Нижний правый, 4=Последняя позиция.

AdminPassword. Пароль дающий администратору право доступа к Agent Administrator. Приложение Contact Center Express зашифрует эту информацию по умолчанию. Для получения дополнительной информации смотрите *Contact Center Express Installation Guide* (Команды конфигурации).

DebugMode. Установка, которая определяет, введена ли дополнительная информация в файл регистрации ошибок. 0=нет дополнительной информации об устранении ошибок (Неверно), 1=дополнительная информация об устранении ошибок (Верно).

PasswordRequired. Параметр определяющий нужен ли пароль для допуска к Agent Administrator. Если появляется комментарий параметра (**;**PasswordRequired****), появляется диалоговое окно, с запросом ввести пароль. Если комментарий параметра (****PasswordRequired****), не появляется, приложение открывается без пароля.

MaxLines. Число вызовов, показанное на интерфейсе приложения. Примечание: Число должно соответствовать номеру строк, конфигурированных на коммутаторе.

ReasonCodeSetting. Значение, которое определяет, активизированы ли коды причины, и если да, то какие действия оператора вызывают их применение. 0=Блокировать коды причины, 1=Использовать коды причины при переходе во Вспомогательный режим, 2=Использовать коды причины при выходе из системы, 3=Использовать коды причины при переходе во Вспомогательный режим и при выходе из системы.

UITransfer Значение, которое определяет, будет ли приложение передавать информацию пользователь-пользователю при переводе вызова на другого абонента. 0=Информация не передана (Неверно), 1=Информация передана (Верно).

UIConference. Значение, которое определяет, будет ли приложение передавать информацию пользователь-пользователю при переводе вызова в режим циркулярной связи. 0=Информация не передана (Неверно), 1=Информация передана (Верно).

PSAreaCode. Local Area Codes. Код Вашей местности (или коды местности, если применимо). Коды в списке разделяются запятой и пробелом. Например, 9, 3, 4 (для персональной телефонной книги).

PSCountryCode. Local Country Code. Код Вашей страны. (для персональной телефонной книги).

PSIDDAccess. International Access Code. Код, необходимый для совершения международного вызова. (для персональной телефонной книги).

PSInternalExtensionLength. Число цифр внутренних телефонов (для персональной телефонной книги).

PSPSTNAccess. Outside Line Access Code. Код, необходимый для выхода на внешнюю линию. (для персональной телефонной книги).

PSSTDAccess. Код, позволяющий делать междугородный звонок. (для персональной телефонной книги).

PSEnableSmartDial. Значение, которое определяет, будет ли приложение активизировать функцию Smart Dial для персональной телефонной книги. 0=заблокирован (Неверно), 1=активизирован (Верно).

SHAreaCode. Local Area Codes. Код Вашей местности (или коды местности, если применимо). Коды в списке разделяются запятой и пробелом. Например, 9, 3, 4 (для общей телефонной книги).

SHCountryCode. Local Country Code. Код Вашей страны. (для общей телефонной книги).

SHIDDAccess. International Access Code. Код, необходимый для совершения международного вызова. (для общей телефонной книги).

SHInternalExtensionLength. Число цифр внутренних телефонов (для общей телефонной книги).

SHPSTNAccess. Outside Line Access Code. Код, необходимый для выхода на внешнюю линию. (для общей телефонной книги).

SHSTDAccess. Код, позволяющий делать междугородный звонок. (для общей телефонной книги).

SHEnableSmartDial. Значение, которое определяет, будет ли приложение активизировать функцию Smart Dial для общей телефонной книги. 0=заблокирован (Неверно), 1=активизирован (Верно).

UseLocalAreaCode. При активизации этого параметра Smart Dial вставляет местный междугородный код во всех случаях. 0=заблокировать эту функцию, 1=активизировать эту функцию. Примечание: Эта функция не конфигурируется с помощью Agent Administrator.

UseLongDistanceAccessForLocalAreaCode. При активизации этого параметра Smart Dial вставляет код междугородного доступа (STD Доступ) во всех случаях. 0=заблокировать эту функцию, 1=активизировать эту функцию. Примечание: Эта функция не конфигурируется с помощью Agent Administrator.

LocalExchangeCodesThatRequireAreaCode. При введении кода местного коммутатора, этот параметр активизируется и Smart Dial вставляет код района везде, где появляется код местного коммутатора. Не отмечайте этот параметр для блокирования данной функции. Примечание: Эта функция не конфигурируется с помощью Agent Administrator.

DisableAllExtensions. Значение, которое определяет, будет ли приложение активизировать или блокировать программируемые добавочные линии. 0=активизировать (Неверно), 1=блокировать (Верно).

VDNDN. Список номеров VDN, которые приложение может контролировать. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

VDNName. Список всех имен VDN для вышеуказанных номеров VDN. Порядок позиций соответствует порядку позиций в списке **VDNDN**. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

VDNActive. Список значений, которые определяют, осуществляет ли приложение активный контроль указанных выше номеров VDN. Порядок позиций соответствует порядку позиций в списках номеров **VDNDN** и **VDNName**. 0=активный, 1=неактивный. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

SplitDN. Список номеров справочника Split, в который может зайти оператор. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

SplitName. Список имен для вышеуказанных Split групп. Порядок позиций соответствует порядку позиций в списке **SplitDN**. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

SplitActive. Список значений, который определяет, являются ли вышеуказанные Splits активными и доступными для оператора. Порядок позиций соответствует порядку позиций в списках **SplitDN** и **SplitName**. 0=активный, 1=неактивный. Позиции отделены запятыми. В списке нет пробелов.

PHBFirstName. Список контактных имен. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBLastName. Список контактных фамилий. Порядок позиций соответствует порядку позиций в списке **PHBFirstName**. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBFullName. Список полных контактных Ф.И.О. Порядок позиций соответствует порядку позиций в вышеприведенных списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBDepartment. Список названий отделов отдела для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в вышеприведенных списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBPosition. Список должностей для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в вышеприведенных списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBPhoneNumber1. Список рабочих номеров DDI для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в указанных выше списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBPhoneNumber2. Список добавочных телефонов для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в указанных выше списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBPhoneNumber3. Список мобильных телефонных номеров для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в указанных выше списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBPhoneNumber4. Список альтернативных телефонных номеров для указанных выше контактов. Порядок позиций соответствует порядку позиций в указанных выше списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

PHBNotes. Полезные примечания, которые относятся к указанным выше контактам. Порядок позиций соответствует порядку позиций в указанных выше списках. Пункты разделены вертикальными линиями, которые называются пайпс (|). В списке нет пробелов.

HideErrorDialog. Значение, которое определяет, скроет ли приложение диалоговое окно ошибок. 0=Диалоговое окно не скрыто (Неверно), 1=Диалоговое окно скрыто (Верно).

ReplaceUUlandCDwithOCInfo. Значение, которое определяет, как приложение применяет информацию пользователь-пользователю (UI) и набранные знаки (CD) при переводе вызова дважды. Если вызов, содержащий информацию пользователя переведен один раз, эта информация будет передана. Но если вызов переводится второй раз и тот, кто переводит, добавляет новую пользовательскую информацию, параметр **ReplaceUUlandCDwithOCInfo** решает, какой блок информации будет передан. Если параметр установлен на 0 (Неверно), приложение посылает новую пользовательскую информацию. При установке на 1 (Верно), приложение переписывает (заменяет) новую информацию на начальную пользовательскую информацию (ее называют начальной информацией вызова или OCI).

SplitNumberWidth. Ширина, в пикселях, колонки Split в меню вызова при выборе Агент не по Специальности.

SplitModeWidth. Ширина, в пикселях, колонки режима Split в меню вызова при выборе Агент не по Специальности.

PBColumnPos1. Позиция (порядок появления) колонки Ф.И.О. в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth1. Ширина, в пикселях, колонки Ф.И.О. в персональной телефонной книге.

PBColumnPos2. Позиция (порядок появления) колонки Имя в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth2. Ширина, в пикселях, колонки Имя в персональной телефонной книге.

PBColumnPos3. Позиция (порядок появления) колонки Фамилия в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth3. Ширина, в пикселях, колонки Фамилия в персональной телефонной книге.

PBColumnPos4. Позиция (порядок появления) колонки Отдел в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth4. Ширина, в пикселях, колонки Отдел в персональной телефонной книге.

PBColumnPos5. Позиция (порядок появления) колонки Рабочий DDI в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth5. Ширина, в пикселях, колонки Рабочий DDI в персональной телефонной книге.

PBColumnPos6. Позиция (порядок появления) колонки Добавочный номер в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth6. Ширина, в пикселях, колонки Добавочный номер в персональной телефонной книге.

PBColumnPos7. Позиция (порядок появления) колонки Мобильный номер в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth7. Ширина, в пикселях, колонки Мобильный номер в персональной телефонной книге.

PBColumnPos8. Позиция (порядок появления) колонки Другие телефоны в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth8. Ширина, в пикселях, колонки Другие телефоны в персональной телефонной книге.

PBColumnPos9. Позиция (порядок появления) колонки Должность в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth9. Ширина, в пикселях, колонки Должность в персональной телефонной книге.

PBColumnPos10. Позиция (порядок появления) колонки Примечания в персональной телефонной книге.

PBColumnWidth10. Ширина колонки Примечания в пикселях в персональной телефонной книге.

[ReasonCodes]

1. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
2. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
3. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
4. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
5. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
6. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
7. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
8. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.
9. Текст, который поясняет, почему оператор перешел в режим Auxiliary (Вспомогательный) или вышел из системы.

[WinPos]

Top. Расстояние приложения от верха экрана, в пикселях, когда его закрыли в последний раз.

Left. Расстояние приложения слева от экрана, в пикселях, когда его закрыли в последний раз.

[Polling]

QueryFWDStatus. Значение, которое определяет, активизирована ли функция Перенаправления вызова. 0=заблокировано (Неверно), 1=активизировано (Верно).

QueryMWTStatus. Значение, которое определяет, активизирована ли функция Ожидание сообщения. 0=заблокирован (Неверно), 1=активизирован (Верно).

QuerySACStatus. Значение, которое определяет, активизирована ли функция Отправить все вызовы. 0=заблокирован (Неверно), 1=активизирован (Верно).

PollingSpeedAgentInfo. Интервал опроса состояния оператора пользователя в секундах. Для уменьшения сетевой нагрузки увеличьте это число.

PollingSpeedFeatures. Интервал опроса станционных функций пользователя в секундах. Для уменьшения сетевой нагрузки увеличьте это число.

[VBA]

DisableEvents. Значение, которое определяет активизированы ли события VBA или нет. 0=активизировано (Неверно), 1= заблокировано (Верно).

VBASetting. Значение, которое определяет, какой тип функции VBA активизирован. 0=Блокировать VBA, 1=Запускать проект VBA из указанного пути файла, 2=Запускать макрокоманду только из макро списка, 3=Запускать макрокоманду из макросписка и редактировать макрокоманды в VBA IDE.

[Language]

Language. Язык, на котором появится приложение. Выбор языков для Agent English, French, German, Italian, Japanese, Korean, Portuguese, Russian, Simplified Chinese, Spanish, Spanish Columbia, Traditional Chinese.

[ASG Rules Engine]

Client Enabled. Если активизирован (установка на Верно), контролирующее приложение загрузит Rules Plug-in при запуске. Заблокирован=Неверно

Client Library Name. Название общего расширения (плагин): ASGRules.dll

Display Name=Блок правил

Display ICON. Икона, которая появляется на пользовательском интерфейсе клиента, показывая действующий процесс. Например: **Display ICON**=someicon.ico

Event Type. Сообщает на сервер при загрузке плагин, хочет ли выполнять обслуживание или реальную работу. Выбрать **Event Type**=Собственный для сообщения на сервер о том, что плагин хочет взаимодействовать с собственным сервером.

[Customise Buttons]

Customised1. Если установка на Верно, этот параметр позволяет заменить Индикатор Голосовой почты Agent на кнопку по выбору. Вы можете изменить икону (смотрите параметр **Picture1**), пояснение (**Tooltip1**) и функциональные средства (см. случай Нажата Кнопка Функция в Руководстве для разработчика Agent.

Tooltip1. Пояснения для кнопки настройки выше.

Picture1. Название пиксельного изображения 16 x 16, которое будет появляться на кнопке настройки выше. Примечание: Изображение следует сохранить в директории по умолчанию (C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent). Если нет, то нужно полностью напечатать путь к файлу изображения.

Customised2. Если установка на Верно, этот параметр позволяет заменить кнопку соединения вызова Agentна кнопку по выбору. Вы можете изменить иконку (смотрите параметр **Picture2**), пояснение (**Toolstip2**) и функциональные средства (см.случай Нажата Кнопка Функция в Руководстве для Разработчика Agent.

Tooltips2. Пояснения для кнопки настройки выше.

Picture2. Название пиксельного изображения 16 x 16, которое будет появляться на кнопке настройки выше. Примечание: Изображение следует сохранить в директории по умолчанию (C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent). Если нет, то нужно полностью напечатать путь к файлу изображения.

Customised3. Если установка на Верно, этот параметр позволяет заменить кнопку Отослать Все Вызовы Agentна кнопку по выбору. Вы можете изменить иконку (смотрите параметр **Picture3**), пояснение (**Toolstip3**) и функциональные средства (см.случай Нажата Кнопка Функция в Руководстве для Разработчика Agent.

Tooltips3. Пояснения для кнопки настройки выше.

Picture3. Название пиксельного изображения 16 x 16, которое будет появляться на кнопке настройки выше. Примечание: Изображение следует сохранить в директории по умолчанию (C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent). Если нет, то нужно полностью напечатать путь к файлу изображения.

Customised4. Если установка на Верно, этот параметр позволяет заменить Индикатор Ошибок Agentна кнопку по выбору. Вы можете изменить иконку (смотрите параметр **Picture4**), пояснение (**Toolstip4**) и функциональные средства (см. Нажата Кнопка Функция в Руководстве для разработчика Agent.

Tooltips4. Пояснения для кнопки настройки выше.

Picture4 Название пиксельного изображения 16 x 16, которое будет появляться на кнопке настройки выше. Примечание: Изображение следует сохранить в директории по умолчанию (C:\Program Files\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent). Если нет, то нужно полностью напечатать путь к файлу изображения. Имя. Текст, который появляется на пользовательском интерфейсе клиента. Пример:

Пользование программой

Эта глава содержит описание процедур старта и пользования Agent.

В этой главе

Запустите Agent	62
Панель вызовов Agent	63
Горячие клавиши Agent	67
Набор вызова	68
End Call (Закончить вызов)	69
Вызов из телефонной книги	70
Ответ на вызов	71
Ответ на вызов во время разговора по другой линии	72
Перевод соединения в состояние удержания	73
Переадресовка вызова	74
Отправка тонов DTMF	75
Перевод вызова	76
Циркулярный вызов	78
Отключение от соединения	80
Отсоединить другую сторону	81
Удерживать от прослушивания одну сторону	82
Send All Calls (Отправить все вызовы)	84
Forward Calls (Перевод вызовов)	85
Прослушивание голосовой почты	86
Изменение поведения панели вызовов	87
Пользование прикладной программой VBA	88
Создание новой прикладной программы VBA	91
Display Error Message (Показать сообщение об ошибке)	93
??? ???????????? iClarity	94

Запустите Agent

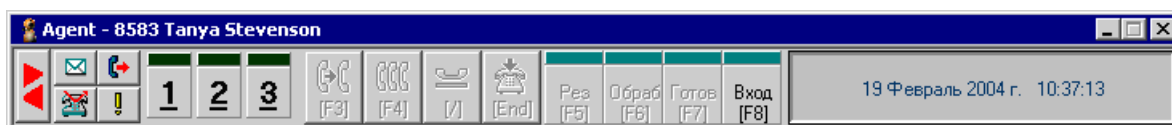
➤ **Для запуска Agent:**

- Двойным щелчком на значок на рабочем столе (он изображен там только в случае, если это было выбрано в течение инсталляции), или
- Нажмите на кнопку [Start] на панели задач Windows и выберите Программы > Avaya Contact Center Express > Desktop > Agent > Agent из всплывающего меню.
- Откройте Windows Explorer, найдите группу программ, которая содержит Agent, и сделайте двойной щелчок на иконе Agent.

Agent запустится, используя информацию конфигурации, заданную Agent Administrator.

Панель вызовов Agent

Панель вызовов Agent - главное место для отображения всей Вашей телефонной деятельности. Телефонная активность, операторская функциональность и набор номера исходящего вызова - все выполняются из панели вызовов. Вид панели изменяется в соответствии с режимом оператора, выбранным в Agent Administrator.



Панель вызова Agent с Выбором оператора по Специальности

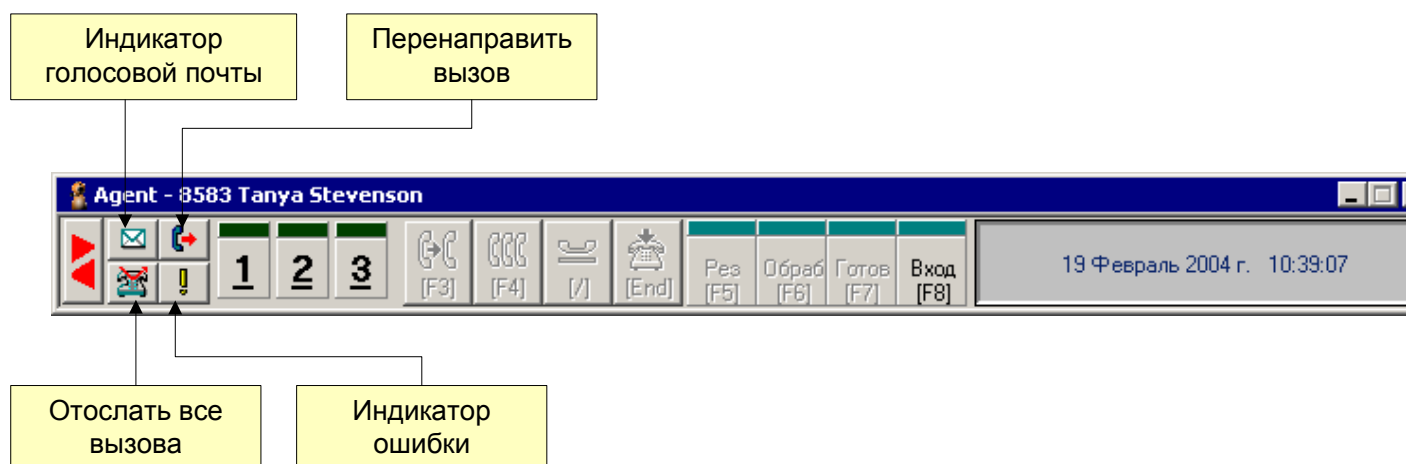


Панель вызова Agent с Выбором оператора не по Специальности

В обоих случаях - Выбор оператора по специальности и Выбор оператора не по специальности -на панели вызова присутствуют следующие шесть компонентов:

- кнопка “Выдвижное меню”, которая дает доступ к набору вторичных панелей вызова.
- кнопки “Активный статус“, которые представляют специфические телефонные функции.
- кнопки “Индикатор вызова”, которые показывают состояние телефонного соединения.
- кнопки “Постоянные функции”, которые управляют телефонным соединением.
- кнопки “Режим Оператора”, которые указывают режим оператора и позволяют изменять его.
- окно Детали, которое дает детали о деятельности панели вызовов.

Кнопки Active Status (Состояние активности)



четыре кнопки Active Status:

- Voicemail Message Indicator. Сообщает о получении голосовой почты.
- Call Forward (Переадресовка вызова) Переадресует все вызовы на адрес, который вы укажете.
- Send All Calls (Отправить все вызовы) Отправляет все вызовы на адрес, указанный в Definity/MultiVantage/Avaya CM server, обычно на ваш номер голосовой почты.
- Error Indicator (Индикатор ошибки) Сигнализирует о сообщениях в окне Error Log (Регистратор ошибок).

Внимание: Если Agent был сконфигурирован для объединения с другим приложением, например Avaya iClarity, одна из кнопок Active Status, возможно, была перепрограммирована для показа доступных функций этого приложения.

Кнопки логической линии с индикатором вызова

Цвет и поведение кнопки логической линии с индикатором вызова показывают состояние телефонного вызова.

Черный	Логическая линия не занята
Желтый	Сделан исходящий вызов
Зеленый	Вызов соединен
Быстро мигающий красный	Вызов не прошел (занято)
Быстро мигающий желтый	Вызов на удержании
Медленно мигающий красный	Новый входящий вызов

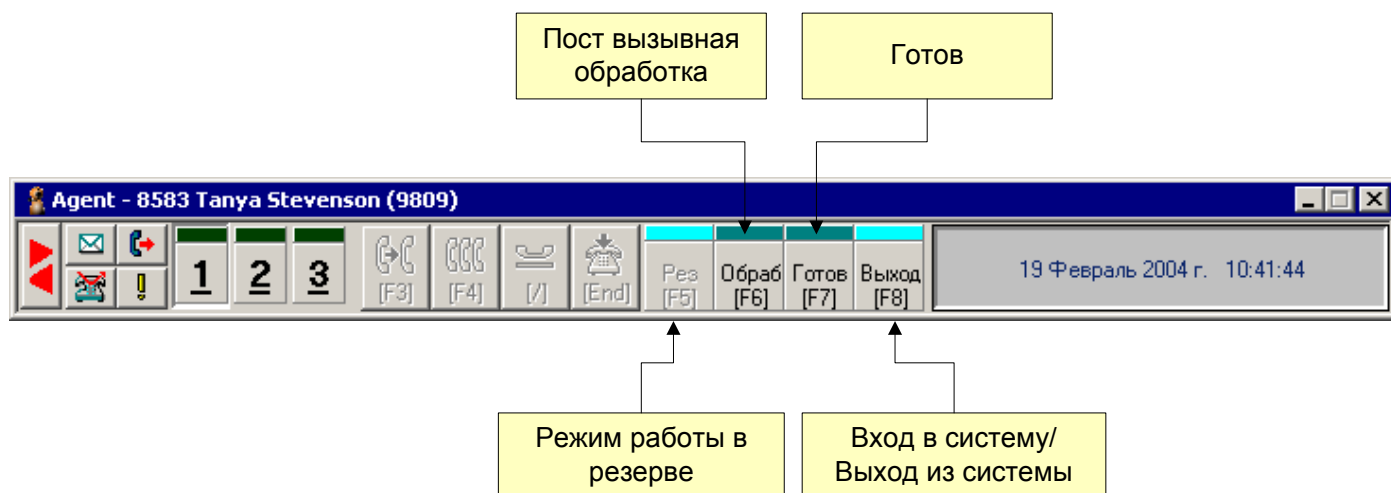
Кнопки постоянных функции



Четыре постоянные кнопки:

- Перевод. Переводит вызов на другой номер.
- Конференция. Создает циркулярное телефонное соединение до шести участников.
- Удержание. Переводит соединение в режим удержания.
- Конец. Разъединяет все стороны телефонного соединения.

Кнопки выбора режима оператора



Четыре кнопки выбора режима оператора:

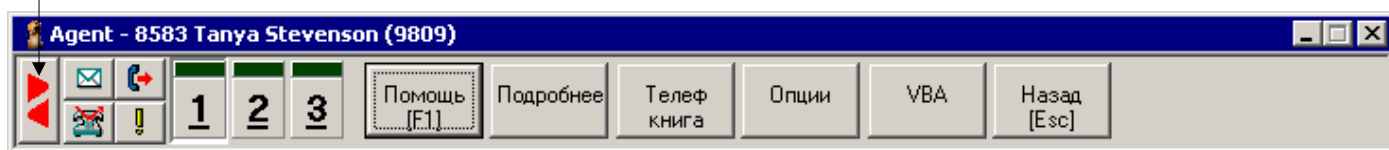
- Готов. Дает Вам возможность получать вызова ACD
- Пост вызывная обработка (ACW). Делает Вас недоступными, для вызовов ACD, так что Вы можете выполнять связанную с предыдущим вызовом деятельность как-то заполнение формы.
- Режим работы в резерве (Aux). Делает Вас недоступными для вызовов ACD, так что Вы можете заниматься чем-то, не связанным с

телефонными вызовами, например, взять короткий перерыв или пойти на обед.

- Вход в систему/выход из системы. Вводит/выводит Вас в режим оператора.

Кнопка переключения меню

Кнопка
переключения меню



Шесть кнопок доступны через переключатель меню:

- “Помощь”. Открывает справочные файлы Agent.
- “Подробнее”. Показывает номер текущей версии Agent.
- “Телеф книга”. Дает доступ к общим и персональным телефонным книгам.
- “Опции”. Изменяет поведение программы Agent.
- “VBA”. Дает доступ к функциональным возможностям VBA.
- “Назад”. Возвращает к первоначальной панели Agent.

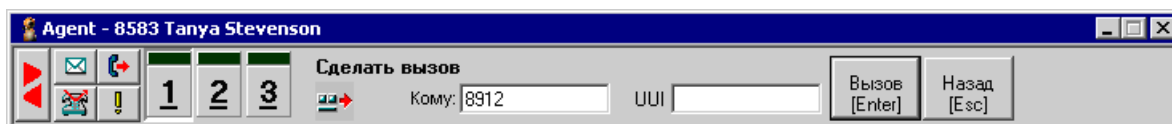
Горячие клавиши Agent

Чтобы	Нажать клавишу
Показать справочные файлы.	F1
Открыть панель “Перевод вызова”.	F3
Открыть панель “Циркулярное соединение”.	F4
Завершить “слепой” перевод или добавить абонента к циркулярному вызову. Открыть панель входа в “группу” (skill). Войти в “группу по специализации”, используя автоматический режим. Выйти в “Резервный” (Aux) режим (EAS). Включить “Перенаправление вызова”.	F5
Начать консультируемый перевод вызова или консультируемое циркулярное соединение. Войти в “группу по специализации”, используя ручной режим. Войти в режим обработки вызова (EAS). Выключить “Перенаправление вызова”.	F6
Завершить Консультируемый перевод вызова или добавление абонента к циркулярному соединению (EAS). Войти в режим готовности.	F7
Отменить перевод вызова или добавление абонента к циркулярному соединению. Открыть панель вход в “Группы” (Skills).	F8
Открыть панель “Сделать вызов”.	Insert
Сделать исходящий вызов или ответить на входящий.	Enter
Удерживать или отпустить вызов.	/
Завершить (разъединить) соединение.	End
Вернуться к главной панели.	Esc
Выбрать логическую линию с индикатором вызова.	Alt+n (где n =номер логической линии)
Показать выдвижное меню.	Shift+>
Спрятать выдвижное меню.	Shift+<

Набор вызова

- 1 Чтобы сделать вызов:
 - Щелкните на кнопку логической линии с индикатором вызова
 - Либо нажмите клавиши Alt+n (где n - номер логической линии, 1-6)

На панели вызова Agent появляется панель исходящего вызова:



- 2 Впечатайте номер адресата (как он должен быть набран) в текстовое поле "Кому".

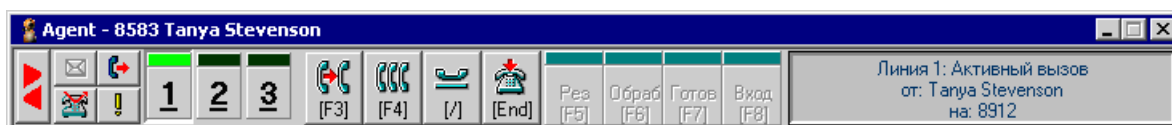
Обратите внимание: Agent игнорирует любые пробелы, которые вы попытаетесь ввести в строку набора номера, также как не алфавитно-цифровые символы типа +(/\$ и %. Agent распознает слова-числа. Если Вы введете "1800Avaya", программа переведет это как: "180028292".

- 3 Если необходимо, введите пользовательскую информацию (UII) в текстовое поле UII.

Обратите внимание: Пользовательская информация - данные, относящиеся к Вашему вызову, как-то Ваше имя или номер счета. Она может быть передана через линии ISDN (цифровой сети комплексного обслуживания) общественной телефонной сети. Однако, не во всех сетях поле UII доступно. Сверьтесь с владельцем телефонной сети.

Максимальная длина пользовательской информации (UII), в настоящее время принимаемой Definity ECS - 96 символов (если Ваша телефонная станция выпуска 8, или позже с Avaya Computer Telephony выпуска 3.30 версии 2.0 или выше на телефонном сервере; в противном случае длина UII - 32 знака).

- 4 Нажмите кнопку [Вызов], или нажмите клавишу [Enter]. Когда вызов соединен, индикатор логической линии вызова загорится зеленым.



Обратите внимание: когда в следующий раз Вы делаете вызов, предварительно набранный номер появляется в текстовом поле "Кому". Чтобы набрать другой номер, введите его.

Если все логические линии свободны, Вы также можете набрать номер, печатая его на клавиатуре (номер появляется в окне "Статус" главной панели Agent) и нажав клавишу [Enter].

End Call (Закончить вызов)

- *Для того, чтобы отключить обе стороны при двухстороннем разговоре или все стороны при многосторонней конференции:*

1 Выбор:

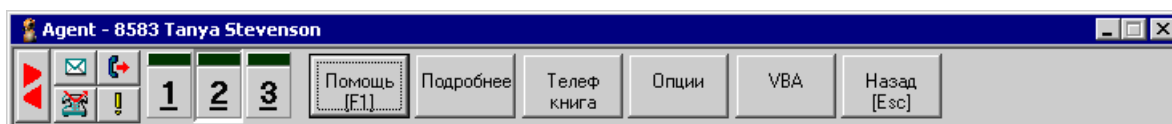


- Нажмите на кнопку [End], или
- Нажмите клавишу [Enter].

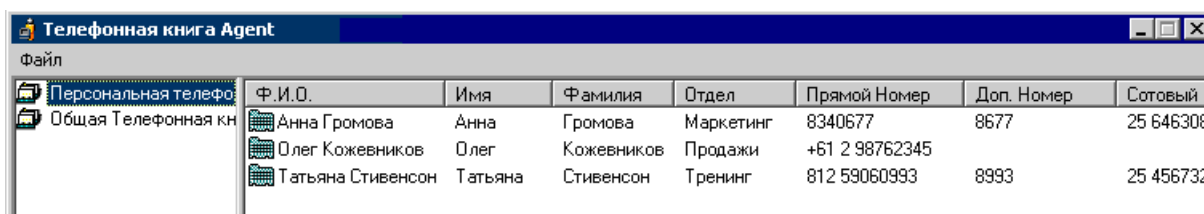
Вызов из телефонной книги

Набрать номер из персональной или общей телефонной книги:

- 1 Щелкните по,  чтобы открыть вторичную панель “опции”.



- 2 Нажмите кнопку [Телеф Книга]. Появляется диалоговое окно “Телефонная Книга Agent”.



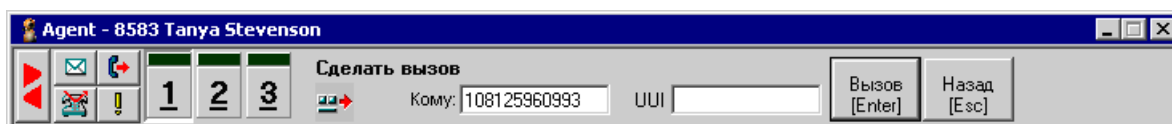
- 3 Щелкните по ветви телефонной книги, к которой Вы хотите обратиться.

Обратите внимание: Вы можете менять позицию столбца телефонной книги, щелкая его заголовок и перемещая его на другое место. Вы можете также расширить столбец, щелкая и перемещая его края. Agent сохранит Ваши изменения для будущего использования.

- 4 Сделайте одно из следующего:
 - Дважды щелкните запись абонента, которому Вы хотите позвонить.
 - Щелкните по записи и нажмите клавишу [Insert], или
 - Щелкните правой кнопкой мыши по записи абонента, которого Вы хотите вызвать и выберите “Вызов” из всплывающего меню.

Один из номеров телефона абонента автоматически появится в текстовом поле “Кому” панели “Сделать Вызов”.

Обратите внимание: Если Smart Dial включен в Agent Administrator, любые требуемые STD, IDD, или PSTN коды вызова автоматически появляются с номером.



- 5 Чтобы выбрать следующий номер телефона того же абонента, дважды щелкните по линии снова или нажмите клавишу [Insert] еще раз.
- 6 Если требуется, введите пользовательскую информацию в текстовом поле UII.
- 7 Щелкните по кнопке [Вызов].

Ответ на вызов

Когда поступает вызов, появляются красные вспышки индикатора вызова логической линии:



Ответить на вызов можно:

- Щелкните по логической линии или
- Нажмите клавишу [Enter].

Когда вызов соединен, индикатор вызова загорается зеленым:



Ответ на вызов во время разговора по другой линии

Если Вы получаете вызов, когда Вы уже соединены, индикатор вызова соединенной логической линии остается зеленым, в то время как индикатор логической линии поступившего вызова загорается прерывистым красным цветом.



1 Чтобы ответить на вызов:

- Щелкните по логической линии или
- Нажмите клавишу [Enter].

Agent ставит активное соединение на удержание, (индикатор вызова загорается прерывистым желтым) и подключает вновь поступивший вызов (индикатор вызова загорается зеленым).

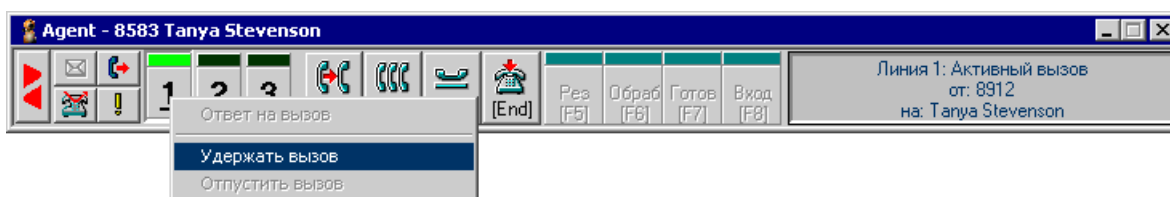


- 2 Когда Вы закончили разговор, щелкните на кнопку [End].
- 3 Щелкните на логическую линию на удержании, чтобы возвратиться к первоначальному соединению.

Перевод соединения в состояние удержания

- 1 Чтобы перевести соединение в состояние удержания:

- Щелкните по , или
- Нажмите на клавишу [/], или
- Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “Удержать вызов” из всплывающего меню.



Зеленый индикатор вызова становится быстро мигающим желтым.



- 2 Чтобы вывести из состояния удержания:

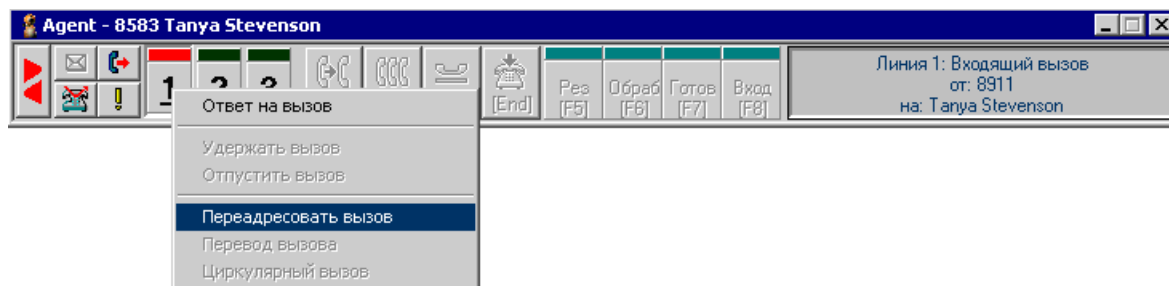
- Щелкните по , или
- Нажмите кнопку [/]
- Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии, и выберите “Отпустить вызов” из всплывающего меню.



Переадресовка вызова

Чтобы переадресовывать входящий вызов на другой номер:

- 1 Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “Переадресовать вызов” из всплывающего меню.



Панель переадресовки вызова появляется на панели вызовов Agent.



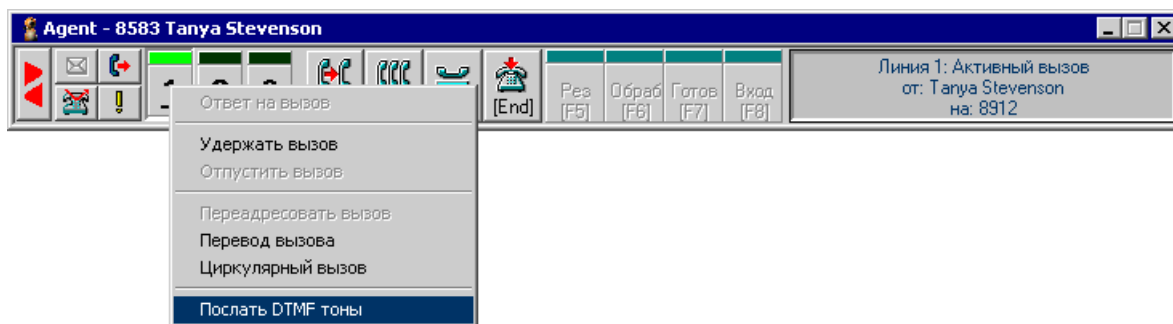
- 2 Впечатайте номер адресата в текстовое поле “Кому”.
- 3 Нажмите кнопку [Переадр].

Отправка тонов DTMF

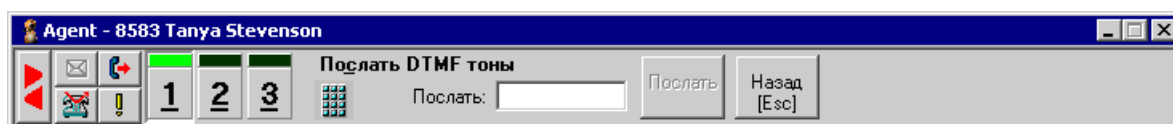
При использовании интерактивной системы ответа (IVR), такой как телебанкинг или вопросы голосовой почты, требуется посылка тонов двух тонального многочастотного набора (DTMF).

Когда Вы выбираете цифру в ответ на вопрос или команду (это может быть номер Вашего личного кода, номер банковского счета или выбор из предлагаемого перечня), цифра конвертируется в тон, который легко передается через телефонную сеть.

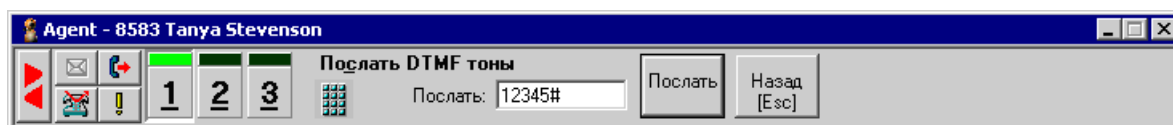
- 1 Сделайте исходящий вызов в компанию, использующую систему IVR. Это может быть банк, правительственное учреждение или страховая компания.
- 2 Когда включится интерактивная система ответа, щелкните правой кнопкой мыши по активной логической линии и выберите “Послать DTMF тоны” из всплывающего меню.



Панель посылки DTMF появляется на панели вызовов Agent:



- 3 Впечатайте соответствующие цифры в текстовое поле “Послать:”.



- 4 Нажмите кнопку [Послать].
- 5 Повторите шаги 3 и 4, следуя за вопросами IVR, и завершите Ваш вызов.

Обратите внимание: Agent автоматически выделяет цифры DTMF, так что их можно изменить, печатая следующие прямо поверх.

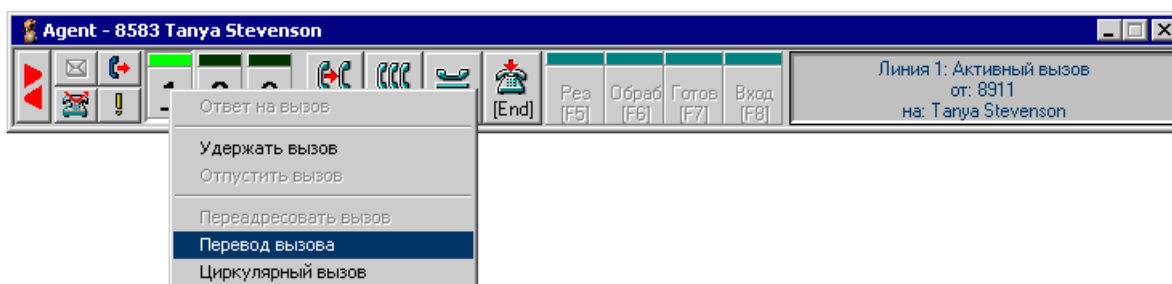
Перевод вызова

Agent предлагает два метода для перевода соединения:

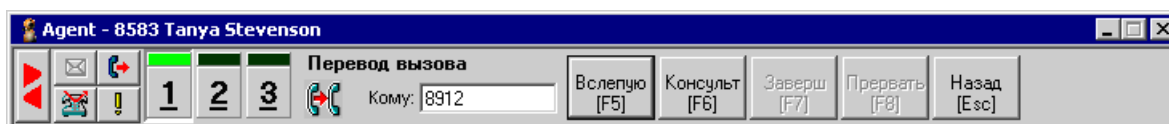
- Перевод вслепую. Соединение переводится адресату немедленно.
- Консультируемый перевод. Соединение переводится только после консультации с адресатом.

1 Перевести соединение можно:

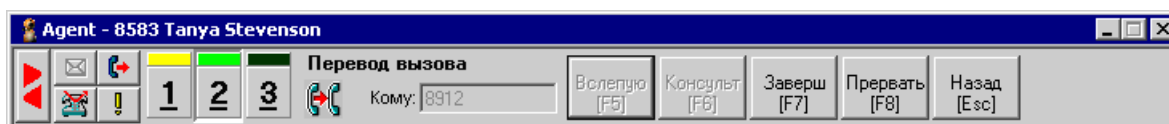
- Щелкните по  или
- Нажмите клавишу [F3] , или
- Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “Перевод вызова” из всплывающего меню.



Панель перевода соединения появляется на панели вызовов Agent:



- 2 Впечатайте номер адресата в текстовое поле “Кому”.
- 3 Чтобы перевести соединение немедленно, нажмите кнопку [вслепую], или нажмите клавишу [F5].
- 4 Чтобы проверить, доступен ли абонент перед переводом соединения:
 - a) Нажмите кнопку [Консульт] или нажмите клавишу [F6]. Agent поставит соединение, которое Вы хотите перевести, на удержание (индикатор вызова логической линии замигает желтым), и сделает исходящий вызов на номер, куда Вы хотите перевести соединение.



- b) Если адресат доступен (например, кто-то ответил), нажмите кнопку [Заверш] или нажмите клавишу [F7]. Agent переведет соединение.
 - c) если адресат не доступен (например, линия занята, никто не отвечает, или включился автоответчик), нажмите кнопку [Прервать] или нажмите клавишу [F8]. Agent прервет Ваш консультируемый вызов.

Чтобы сделать консультируемый перевод другому адресату, щелкните правой кнопкой мыши по мигающему желтому индикатору вызова логической линии первоначального соединения и выберите “Отпустить соединение” из всплывающего меню. Как только соединение активно, повторите вышеупомянутую процедуру.

Обратите внимание: Если “Переводить входящую UUI вместе с переводом соединения” включено в *Agent Administrator* (смотреть "Закладка Разное (Miscellaneous)" на странице 48), любая пользователь пользователю информация, связанная с входящим вызовом будет передана новому адресату.

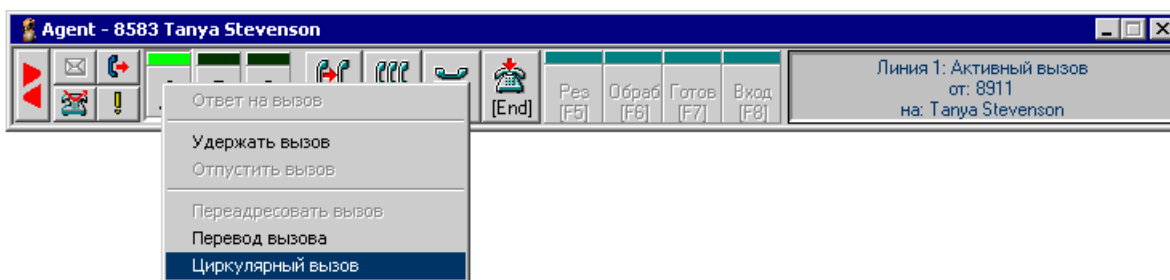
Циркулярный вызов

Agent предлагает два метода для соединения циркулярного вызова:

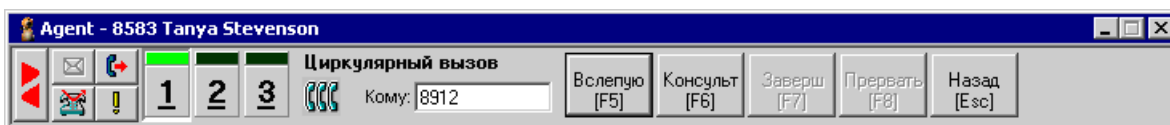
- Конференция вслепую. Адресат циркулярного соединения немедленно присоединен к активному соединению.
- Консультируемая конференция. Адресат циркулярного соединения присоединен к активному соединению только после консультации с ним.

1 Чтобы добавить абонента к существующему активному вызову:

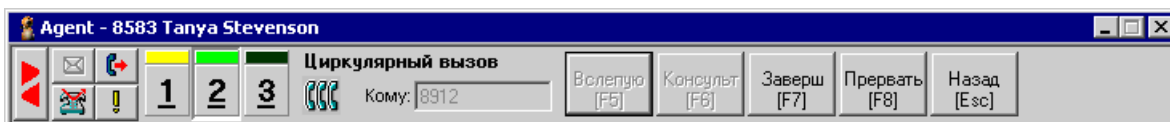
- Щелкните по  [F4], или
- Нажмите клавишу [F4], или
- Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии с активным индикатором вызова и выберите “Циркулярный вызов” из всплывающего меню.



Панель циркулярного соединения появляется на панели вызовов Agent:



- 2 Впечатайте номер стороны, которую Вы хотите добавить к циркулярному соединению в текстовое поле “Кому”.
- 3 Чтобы немедленно добавить сторону к циркулярному соединению, нажмите кнопку [Вслепую] или нажмите клавишу [F5].
- 4 Чтобы проверить, доступен ли абонент перед добавлением его к циркулярному соединению:
 - а) Нажмите кнопку [Консульт] или нажмите клавишу [F6]. Agent поместит первоначальную логическую линию на удержание (индикатор вызова замигает желтым), и сделает исходящий вызов стороне, которую Вы хотите добавить к циркулярному соединению.



- b) Если адресат доступен (вызов отвечен) нажмите кнопку [Завершить], или нажмите клавишу [F7]. Та логическая линия становится активным циркулярным соединением, и телефонные номера участников конференции появляются в окне “Детали”



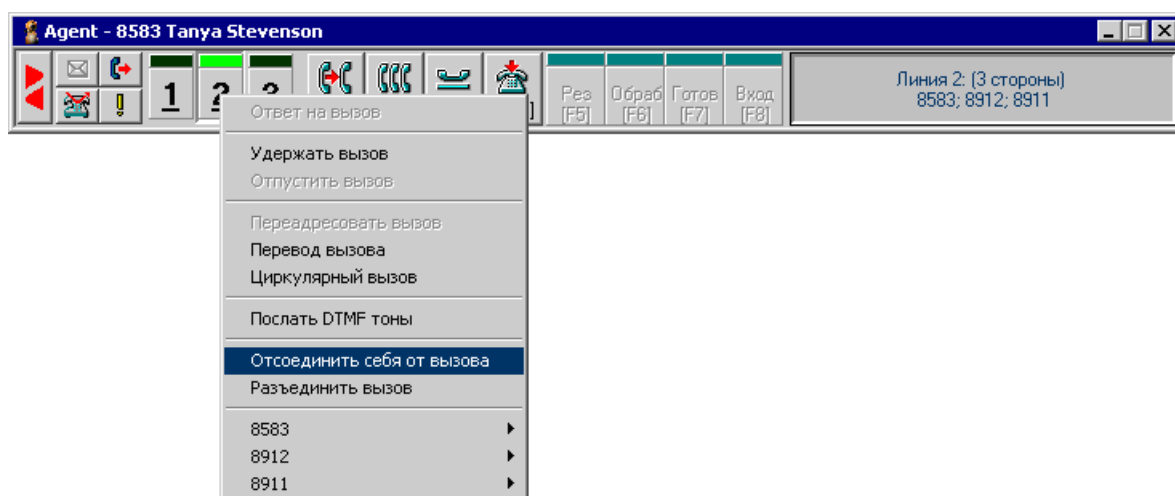
- c) Если адресат недоступен (например, линия занята, человек не отвечает или включился автоответчик), щелкните по кнопке “Прервать” или нажмите клавишу [F8].
- 5 Повторите шаги от 1 до 4, пока Вы не добавили все требуемые стороны к циркулярному соединению. **Обратите внимание:** циркулярное соединение может включать максимум до шести сторон.
- 6 Когда соединение завершено, щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “Разъединить” из всплывающего меню, чтобы разъединить все стороны.

Обратите внимание: Если “Вставить входящую UUI в циркулярное соединение” включено в *Agent Administrator* (смотреть "Закладка Разное (Miscellaneous)" на странице 48), любая пользовательская информация, связанная с входящим вызовом будет передана всем участникам циркулярного соединения.

Отключение от соединения

Эта функция дает Вам возможность отключиться от многостороннего циркулярного соединения, позволяя другим сторонам продолжать конференцию.

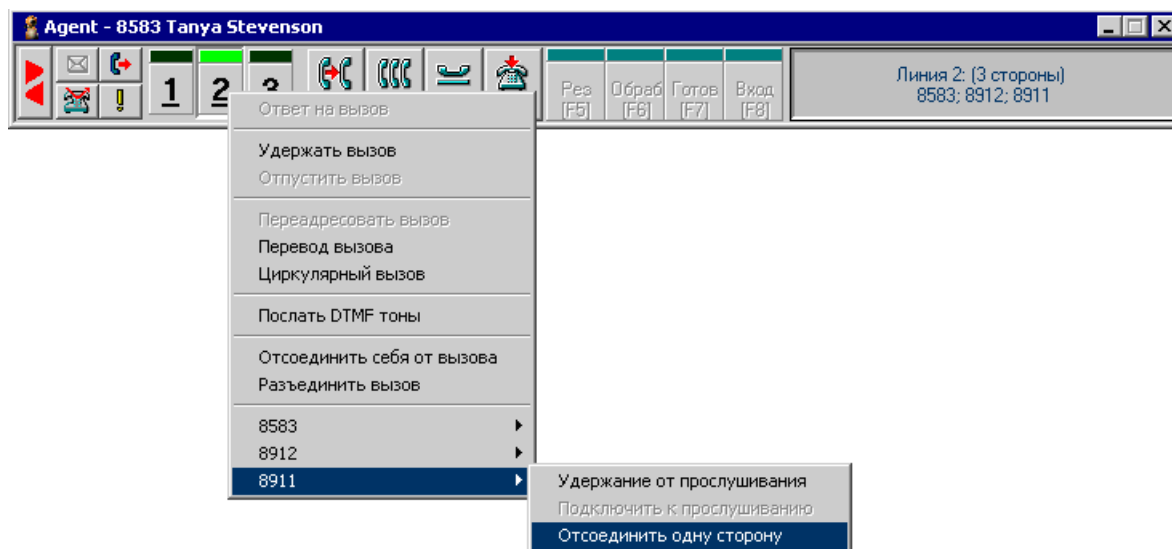
Чтобы отключить себя от циркулярного соединения, щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “Отсоединить себя от вызова” из всплывающего меню.



Отсоединить другую сторону

Если Вы - участник многостороннего циркулярного соединения, эта функция позволяет Вам отсоединить другую сторону от соединения. При этом Вы не обязательно должны быть инициатором циркулярного соединения.

Чтобы отсоединить другую сторону от циркулярного соединения, щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “номер > отсоединить одну сторону” из всплывающего меню.

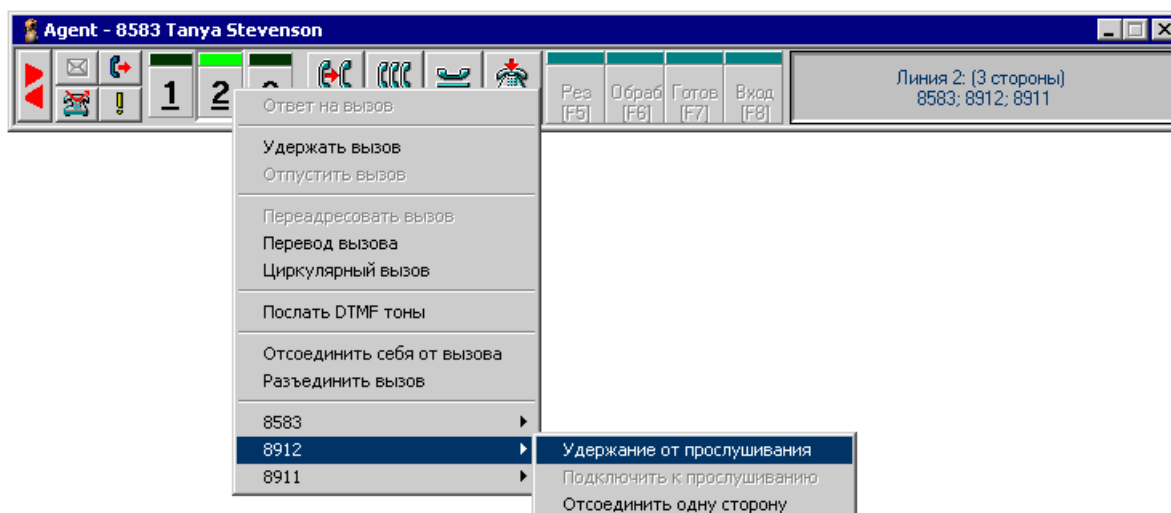


Удержать от прослушивания одну сторону

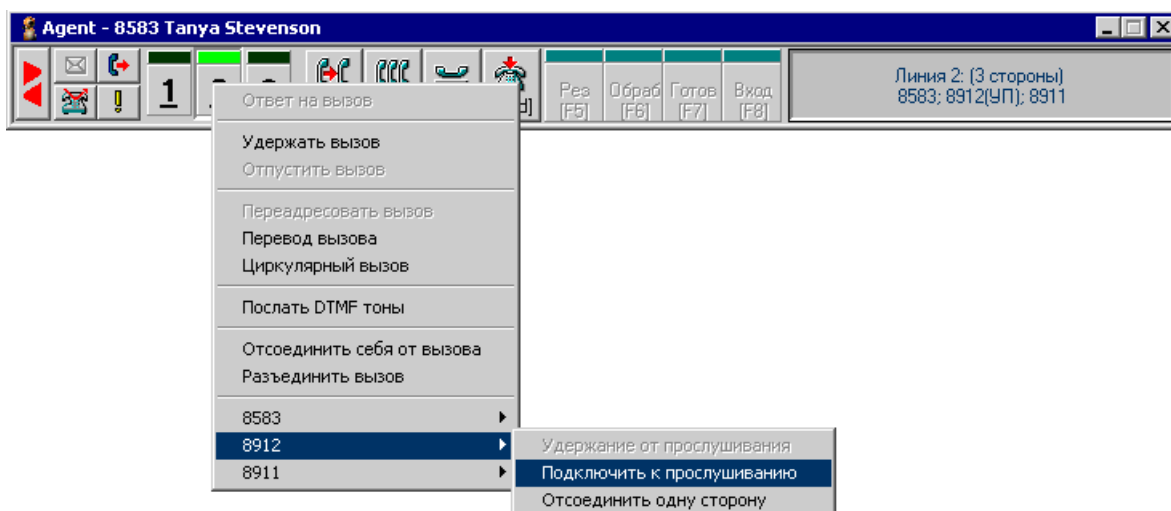
Функция удержать от прослушивания временно помещает одну сторону соединения на удержание без того, чтобы разъединить ее. Другая сторона или стороны соединения (соединение может быть двусторонним или многосторонним циркулярным) могут слышать сторону, что в состоянии удержания от прослушивания, в то время как они продолжают работу или разговор.

Чтобы поместить сторону на удержание от прослушивания во время активного соединения:

- 1 Щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “номер > Удержание от прослушивания” из всплывающего меню.



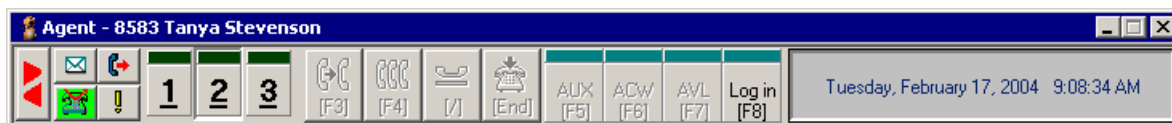
- 2 Чтобы вывести сторону из состояния удержания от прослушивания, щелкните правой кнопкой мыши по логической линии и выберите “номер > подключить к прослушиванию” из всплывающего меню..



Send All Calls (Отправить все вызовы)

- Для того, чтобы автоматически направить все вызовы на адрес, указанный в switch (обычно ваш номер голосовой почты):

- 1 Нажмите на кнопку  на панель вызовов Agent или нажмите клавишу [F11]. При включении цвет кнопки становится зеленым.

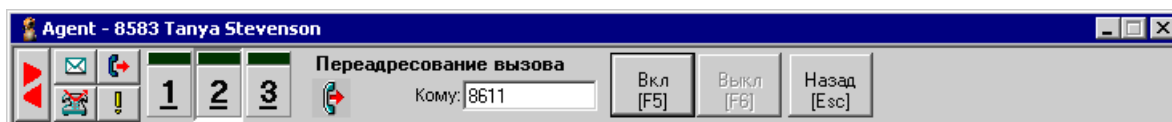


- 2 Для отключения Send All Calls нажмите на кнопку .

Forward Calls (Перевод вызовов)

- Для автоматического перевода всех входящих вызовов на другой адрес:

- 1 Нажмите на кнопку  или на клавишу [F10]. На панели вызовов Agent появится окно Call Forward:



- 2 Напечатайте номер, на который переводится вызов в текстовом окне To (Кому).
- 3 Нажмите на кнопку [On] или на клавишу [F5]. Кнопка активного состояния функции Call Forward станет зеленой и Agent автоматически переведет все входящие вызовы на номер перевода вызова.



- 4 Для отключения перевода вызовов нажмите  и нажмите на кнопку [Off] или клавишу [F6].

Прослушивание голосовой почты

При появлении голосового сообщения, индикатор голосового сообщения (Voice Message) становится красным.



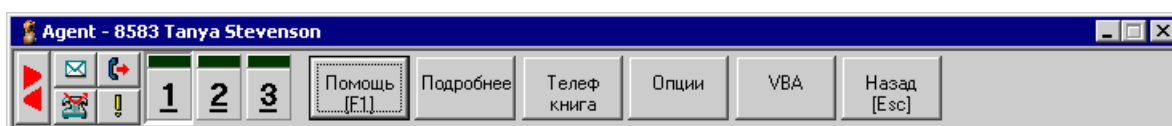
➤ **Для доступа к вашей голосовой почте:**

- 1 Нажмите на кнопку  или нажмите на клавишу [F9] Agent набирает номер голосовой почты, обозначенный в Agent Administrator.

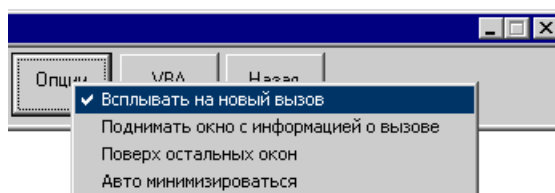
Изменение поведения панели вызовов

Чтобы изменить поведение панели вызовов Agent:

- 1 Нажмите на кнопку  или клавиши Shift + > . Появится набор вторичных опций панели вызовов.



- 2 Нажмите на кнопку [Опции].



- 3 Если Вы хотите чтобы Agent:
 - Автоматически всплывал, когда приходит вызов, пометьте “Всплывать на новый вызов”.
 - Поднимал диалоговое окно с номером телефона вызывающего абонента, пользователю информацию, связанной с вызовом (UI), дополнительными цифрами, введенными вызывающей стороной и именем звонящего, пометьте “Поднимать окно с информацией о вызове”
 - Всегда был на первом плане, пометьте “Поверх остальных окон”.
 - Исчезал (минимизировался) после одной минуты бездействия, пометьте “Авто минимизироваться”.
- 4 Нажмите кнопку [Назад], или нажмите клавишу [Esc], чтобы вернуться к первоначальной панели Agent.

Пользование прикладной программой VBA

Прежде всего, убедитесь, что функциональные возможности VBA включены и проектный файл указан в *Agent Administrator* (смотреть "Позиция Табуляции "VBA"" на странице 46).

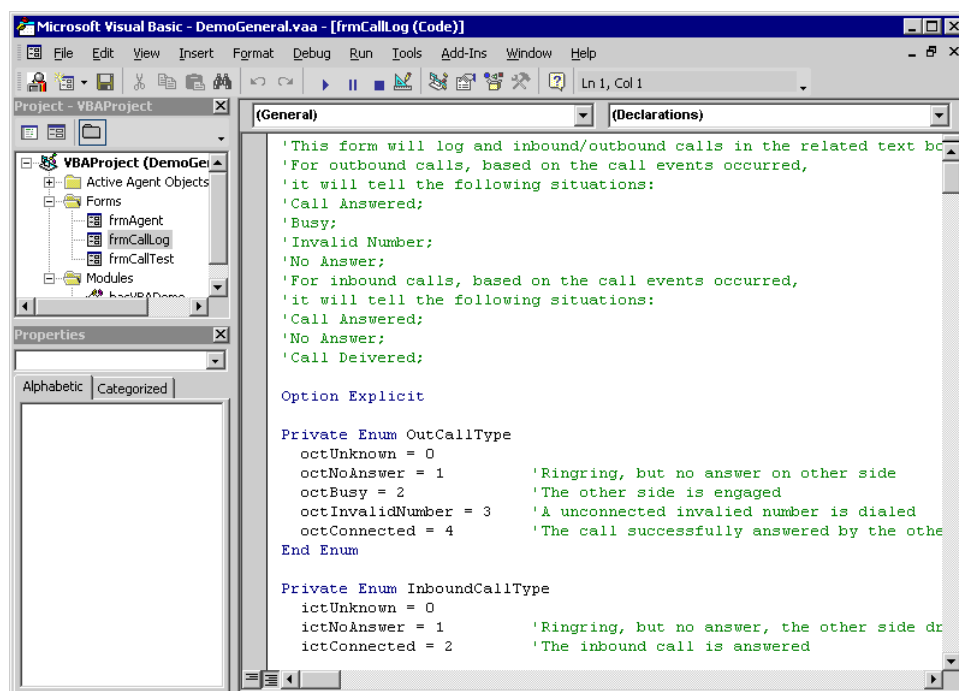
- 1 Нажмите  или на клавиши Shift + >. Появится выбор вторичных опций панели вызовов.
- 2 Нажмите кнопку [VBA], чтобы увидеть всплывающее меню.

Меню содержит два пункта, Макро и Редактор Visual Basic, которые включены или заблокированы согласно параметрам настройки VBA в *Agent Administrator* (смотреть "Позиция Табуляции "VBA"" на странице 46).



Если опция "Выполнять макрокоманды из существующего списка и редактировать макрокоманды в VBA IDE" выбрана в Agent Administrator, проект доступен для редактирования.

- 3 Чтобы редактировать код проектного файла Visual Basic, выберите "Редактор Visual Basic" из всплывающего меню. Появится Интегрированная среда обработки VBA, подобная показанной на рисунке:

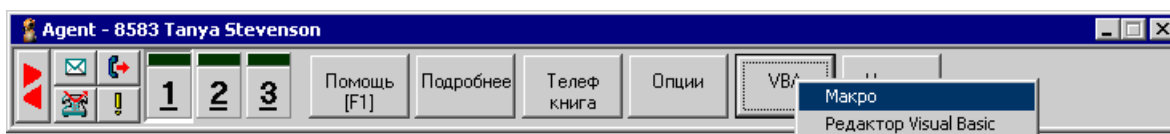


Среда VBA IDE подобна среде Visual Basic. Она позволяет Вам изменять существующие проектные файлы VBA, включая прикладные демонстрационные программы VBA, включенные в CD-ROM.

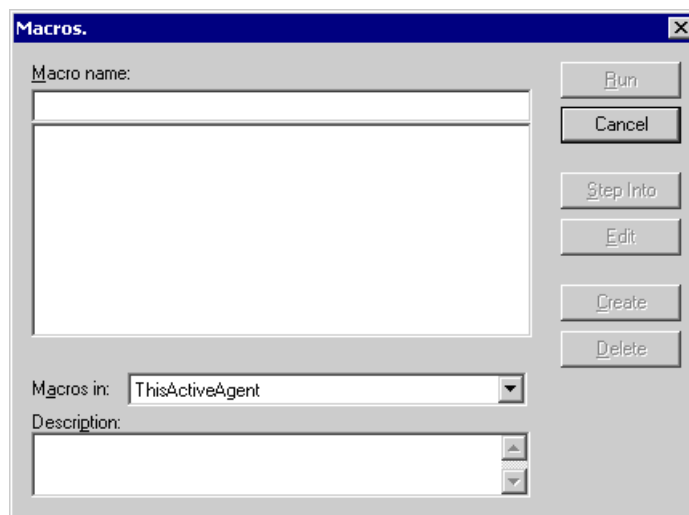
Основной стандартный блок для любой прикладной программы VBA, написанной с помощью Agent - Объект Agent. В декларации его класса содержатся все события, которые могут быть возвращены к прикладной программе VBA от Agent.

Подробнее о том, как использовать Agent VBA IDE, читайте *Agent Developer Guide* (Agent Developer Guide.pdf) файл на CD-ROM.

- 4 Чтобы использовать или редактировать макрокоманды в пределах проектного файла, выберите “Макро” из всплывающего меню.



Появится диалоговое окно “Macros”:



- 5 Выберите проектный файл из раскрывающегося списка Macros in:
- 6 Щелкните по макрокоманде, которую Вы хотите использовать из списка макрокоманд.
- 7 Чтобы выполнить макрокоманду, нажмите кнопку [Run].
- 8 Чтобы увидеть Visual Basic код макрокоманды, нажмите кнопку [Step Into].

Обратите внимание: Если “Выполнять Макрокоманды из существующего списка” опция выбрана в Agent Administrator, кнопки [Run] и [Edit] заблокированы. Если Вы выберите любую кнопку, появляется сообщение, что проект недоступен:



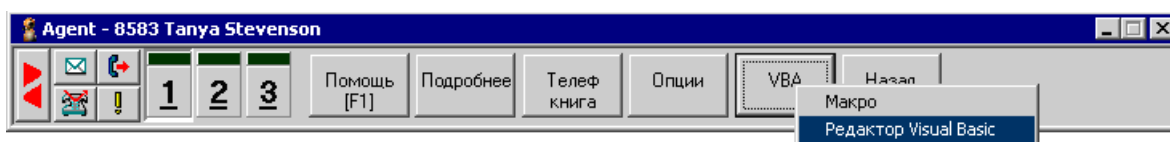
- 9 Чтобы редактировать программный код макрокоманды, нажмите кнопку [Изменить]. Откроется интегрированная среда разработки Agent VBA и курсор будет расположен в коде указанной макрокоманды.

Создание новой прикладной программы VBA

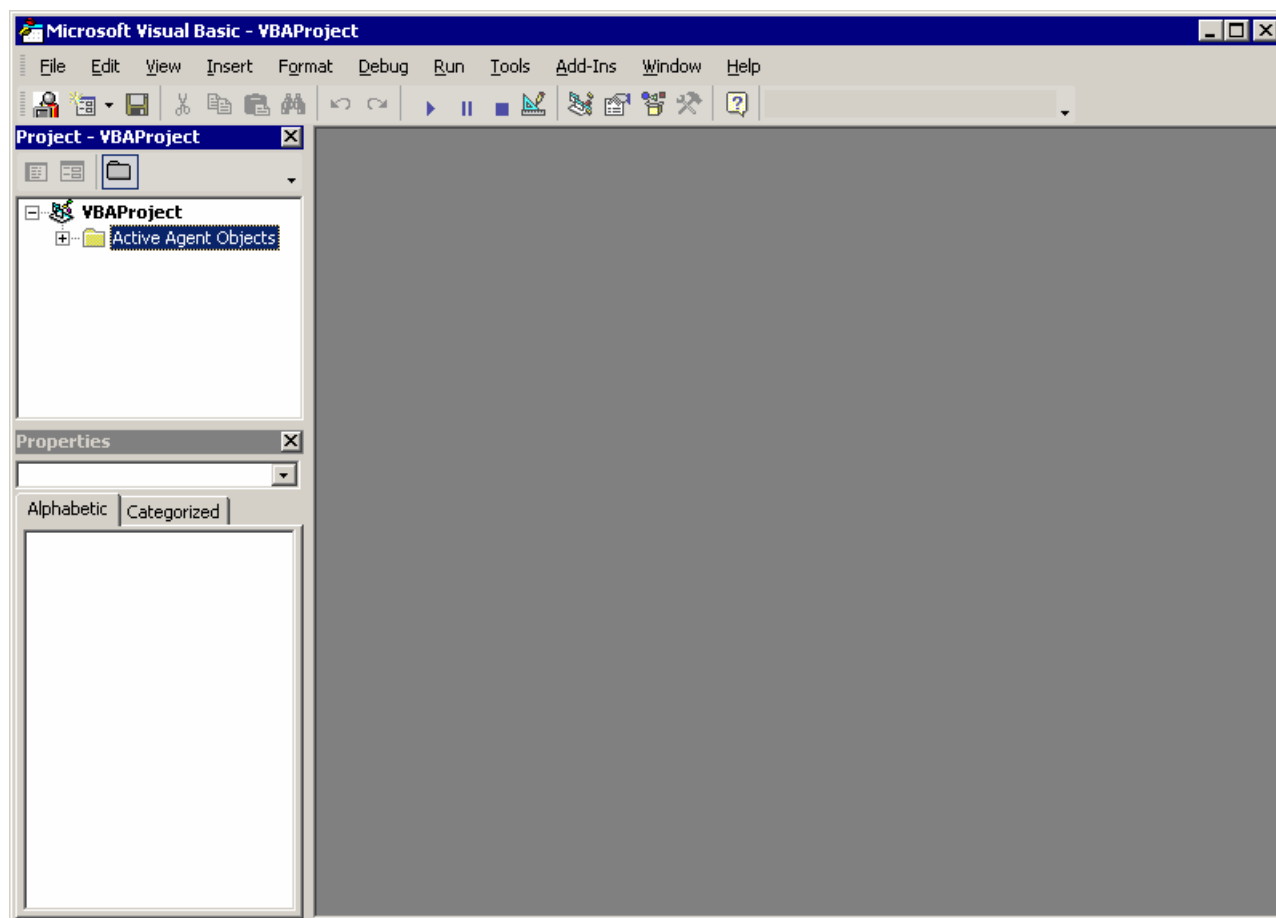
Прежде, чем начать, удостоверьтесь, что опция “Выполнять макрокоманды из существующего списка и редактировать макрокоманды в VBA IDE” включена и значение по умолчанию - новый проектный файл ActiveAgent.vaa, выбран в *Agent Administrator* (смотреть “Позиция Табуляции “VBA”” на странице 46).

Чтобы создать новую прикладную программу для использования совместно с Agent:

- 1 Щелкните по  или нажмите клавиши Shift + >. Появится выбор вторичных опций панели вызовов.
- 2 Щелкните по кнопке [VBA] и выберите “Редактор Visual Basic” из всплывающего меню.



Появится интегрированная среда разработки Agent VBA:



VBA IDE подобна среде Visual Basic. Используя чистый проектный файл Agent, ActiveAgent.vaa, заданный по умолчанию, Вы можете создавать Ваши собственные прикладные программы VBA для работы совместно с Agent.

Основной стандартный блок для любой прикладной программы VBA, написанной с помощью Agent - Объект Agent. В декларации его класса содержатся все события, которые могут быть возвращены к прикладной программе VBA от Agent.

Подробнее о том, как использовать VBA IDE Agent, читайте Руководство программиста Agent (Agent Developer Guide.pdf), имеющееся на CD-ROM.

Обратите внимание: Если местоположение директории и название файла для нового проекта были определены в Agent Administrator, они станут значениями по умолчанию для сохранения файлов.

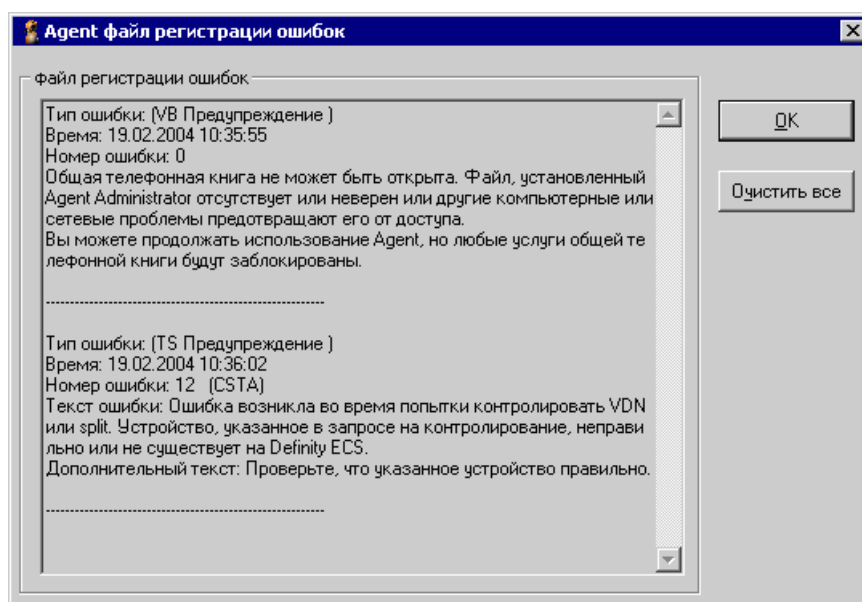
Display Error Message (Показать сообщение об ошибке)

Когда Agent находит ошибку, окошко индикатора ошибок (Error Indicator) становится красным.



➤ Для просмотра сообщения об ошибке:

- 1 Нажмите на кнопку  или нажмите на клавишу [F12]. Появляется окно регистрации ошибок Agent и информация об ошибках - причина возникновения и возможности исправления.



- 2 При необходимости, скопируйте и вставьте текст в другое приложение.
- 3 Для того, чтобы закрыть окно регистрации ошибок без удаления текста, нажмите кнопку [OK].
- 4 Для удаления информации об ошибке, нажмите кнопку [Clear All] или повторно запустите Agent.

Некоторые из распространенных ошибок происходят потому, что:

- Имя пользователя или пароль являются неверными.
- Добавочный номер первичного прибора является неверным.
- Добавочный номер контролируемого прибора или VDN является неверным.
- Адрес Сервера Телефонии неверный или его нельзя найти.
- License Director недоступен или нет свободных лицензий.

??? ?????????????? iClarity

iClarity предоставляет Agent функцию голоса через IP. Когда вы делаете или получаете вызов, она позволяет вам говорить и слышать абонента через наушники, подсоединенные к компьютеру, микрофону компьютера или динамикам.

Когда iClarity успешно интегрирована с Agent, меню iClarity появляется на экране при нажатии одной из кнопок состояния активности (Active Status).

Управление вызовами с помощью iClarity

➤ Для применения iClarity:

- 1 Если вы автоматически не соединяетесь с iClarity при запуске Agent, выберите **Login** из выпадающего меню.
- 2 Производите вызовы, получение вызовов и управление как вы обычно делаете это при использовании Agent (см. другие процедуры в секции Operation в данном руководстве для пользователя).
- 3 Если во время разговора вы хотите заглушить звук (так, чтобы абонент вас не слышал, но вы могли бы слышать его), выберите **Mute Microphone** из выпадающего меню. Для возвращения звука выберите **Unmute Microphone**.

Изменение конфигурации iClarity

➤ Для изменения любой настройки iClarity:

- 1 Сделайте выбор из выпадающего меню (напр. **Volume Settings**).
- 2 Щелкните кнопку **Help** в диалоговом окне, которое появилось на экране. Окно Avaya iClarity Help открывается на нужной странице.
- 3 Следуйте инструкциям в секции Help (Помощь).

Операторская функциональность

Эта глава дает информацию об операторских функциях “Выбор Оператора по Специальности” (EAS) и “Выбор Оператора не по Специальности” (Non-EAS). Она охватывает вопросы, как распределяются вызова по skill и (split) группам и как операторы входят в систему, используют ее и изменяют режимы работы.

В этой главе

Операторская функциональность	96
Выбор Оператора по Специальности (EAS)	97
Выбор оператора не по специальности (Non-EAS)	98
Векторизация вызова	100
Виды операторского входа в систему	101
Подключение к Skill	103
Подключение к Split	106

Операторская функциональность

Agent предлагает два типа функциональных возможностей оператора: Выбор Оператора по Специальности (EAS) и Выбор Оператора не по Специальности (Non-EAS). Ваш Definity/MultiVantage/Avaya CM администратор должен определить, какая функция соответствует Вашей рабочей среде.

Чтобы установить операторскую функциональность в Agent, Вы должны установить опции оператора в Agent Administrator (подробнее смотрите "Администрирование: Позиция табуляции "Оператор"").

Вид панели вызовов изменяется согласно выбранной функции оператора.



Панель вызовов Agent с выбором оператора по специальности



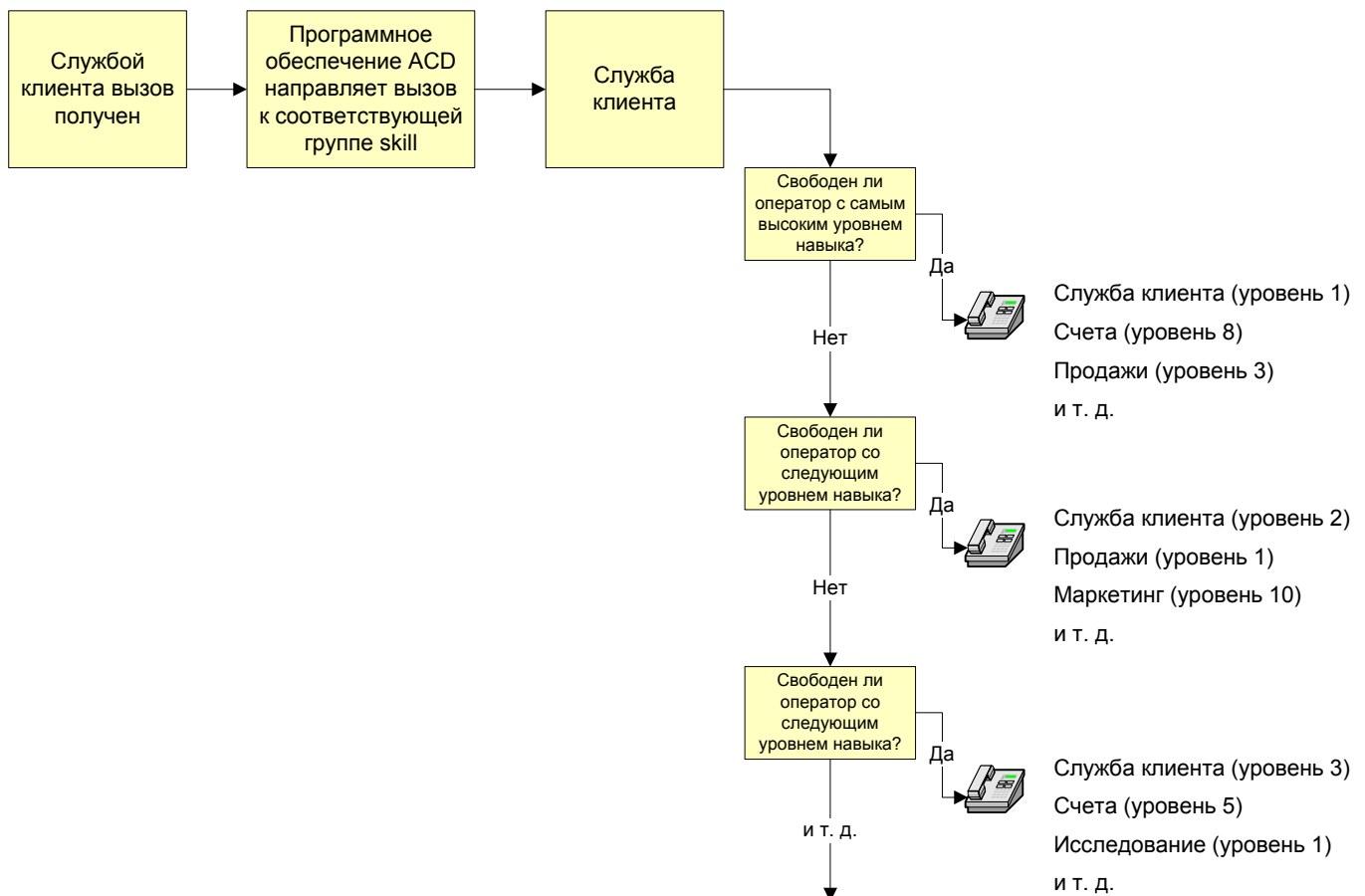
Панель вызовов Agent с выбором оператора не по специальности

Выбор Оператора по Специальности (EAS)

Выбор Оператора по Специальности (EAS) позволяет оператору зарегистрироваться в skill, распределенным на входной номер оператора в Definity/MultiVantage/Avaya CM. Skill - области знания такие как обслуживание клиента, продажа или учетные записи. Операторы могут быть приписаны к до 20 различных skills, и каждый skill может иметь до 16 различных приоритетных уровней.

Вызовы к определенному skill направляются к оператору с самым высоким приоритетным уровнем. Оператор с уровнем skill -1 выбирается первым или, если операторы с уровнем skill -1 не доступны, выбирается оператор с уровнем skill -2 и так далее. Резервные операторы классифицированы как уровень 16.

Вызовы, которым отвечает оператор в группе skill, называются вызовами Автоматического Распределения Вызовов. ACD (Автоматическое Распределение Вызовов) - функция телефонной станции, которая направляет высокую входную вызывную нагрузку к операторским группам skill .



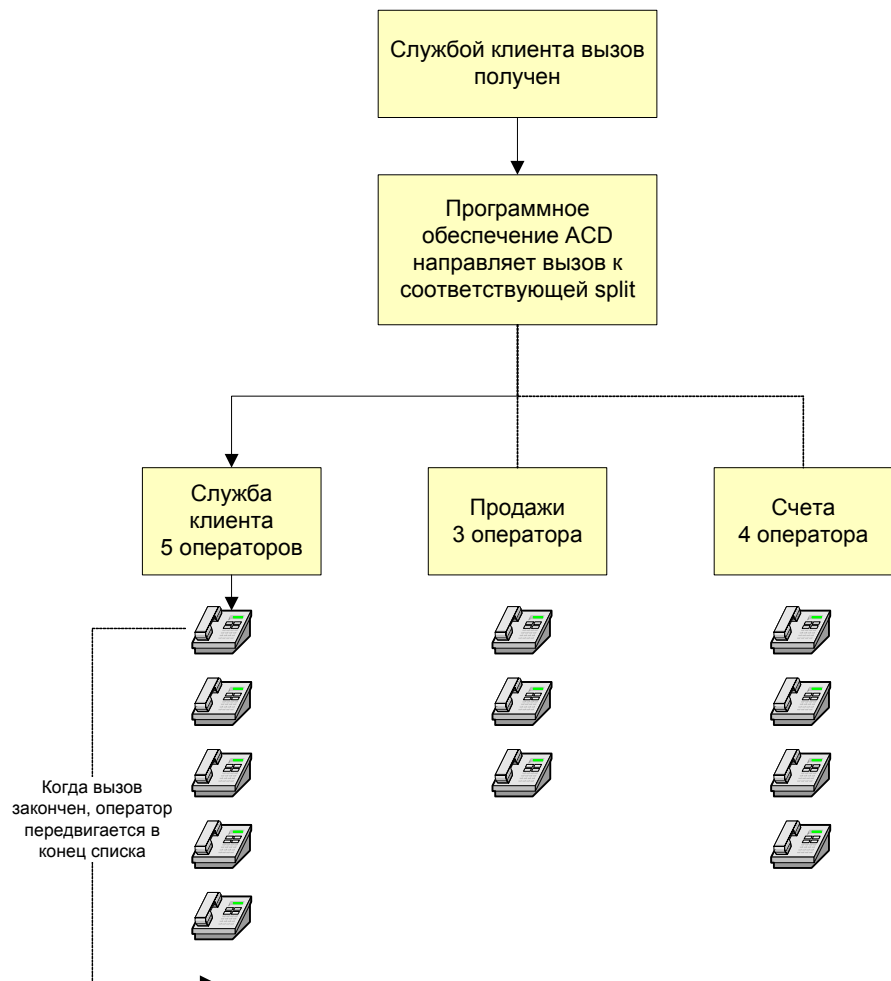
Выбор оператора не по специальности (Non-EAS)

Выбор оператора не по специальности позволяет оператору подключиться к индивидуальным split (split - группа операторов со знанием определенного вида обслуживания, например клиентских услуг, продаж, учетных записей). Оператор может подключиться максимум к четырем split.

Вызова к определенной группе split обычно распределяются равномерно среди операторов, подключенных к этому split. Оператор, кто дольше всех был в режиме ожидания, помещается наверх “списка”, а оператор, кто последний закончил разговор, перемещается вниз.

Вызова, отвечаемые оператором в группе split называются вызовами ACD. ACD (Автоматическое Распределение Вызова) - ACD (Автоматическое Распределение Вызовов) - функция телефонной станции, которая направляет высокую входную вызывную нагрузку к операторским split группам.

Splits конфигурируются в Definity/MultiVantage/Avaya CM и доступны для подключения к ним через Agent Administrator.



Векторизация вызова

Когда Definity/MultiVantage/Avaya CM получает входящий вызов, она определяет тип группы соединительных линий набранного номера телефона. Затем она автоматически подключает вызов к Номеру Вектора (Vector Directory Number - VDN) связанному с той группой соединительных линий

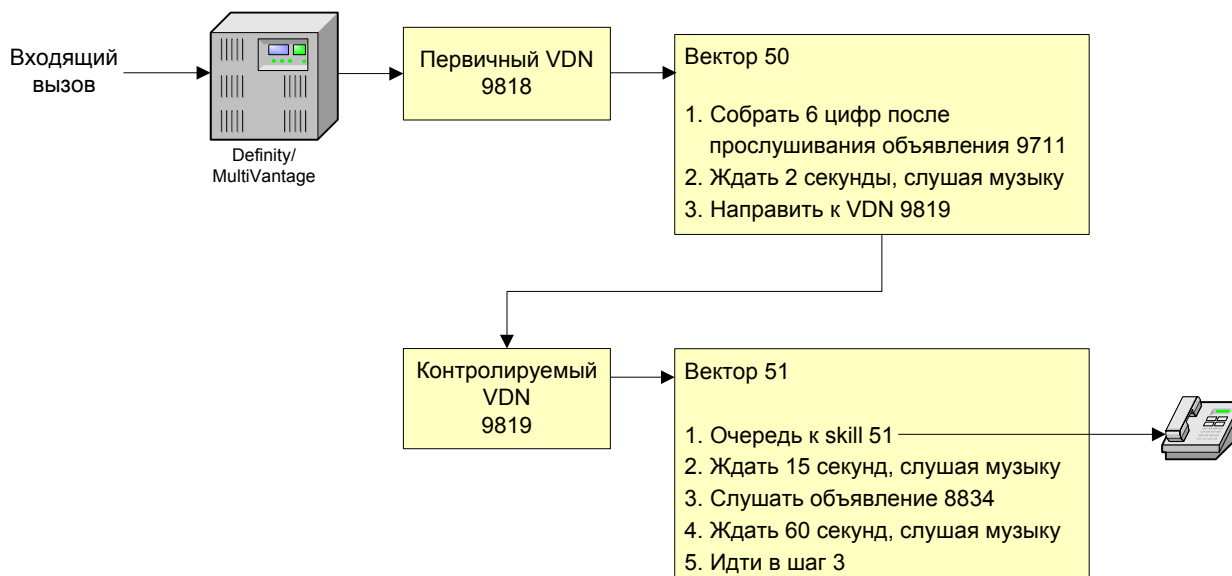
Как только вызов соединен с VDN, он посылается вектору для обработки. Шаги в векторе посылают вызова к split или skill, проигрывают объявления и музыку, разъединяют соединения, дают вызовам сигнал занятости и посылают вызова другим адресатам.



Дополнительные цифры

Цифры, введенные абонентом в ответ на запросы автоматической голосовой системы, запоминаются в VDN и отображаются на компьютерном экране оператора в момент получения вызова.

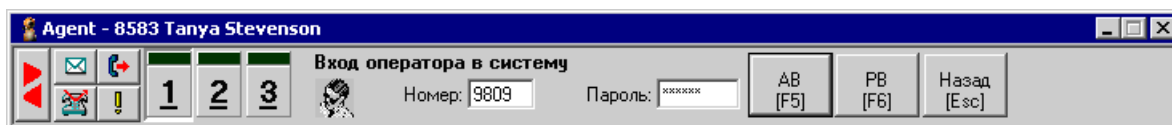
Поскольку Definity/MultiVantage/Avaya CM не позволяет VDN показать дополнительные цифры, требуется еще один вторичный VDN. Вторичный VDN - VDN, который контролируется оператором.



Виды операторского входа в систему

Есть два вида операторского входа в систему:

- “Ручной вход (РВ). По окончании разговора оператор переводится в режим пост вызывной обработки (Обраб).
- “Авто вход” (АВ). По окончании разговора оператор переводится в режим ожидания вызова (Готов)

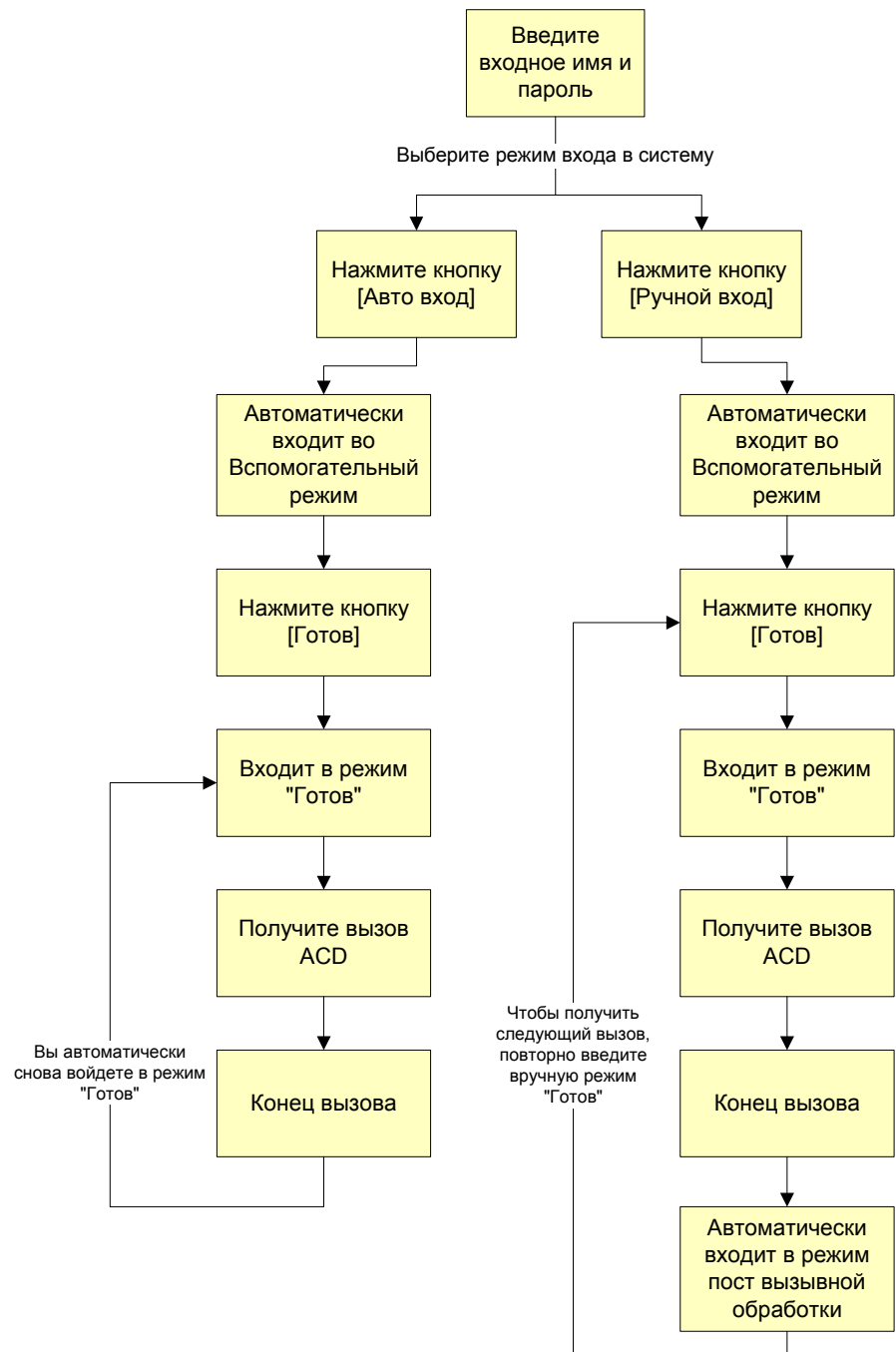


Три рабочих режима оператора:

- Ожидания вызова (Готов). Дает возможность получать вызова ACD.
- Пост вызывная обработка (Обраб). Вызова ACD временно не поступают к оператору, давая ему/ей возможность обработать вызов, например, заполнить форму.
- В резерве (Рез). Вызова ACD не поступают к оператору, давая ему/ей возможность заняться чем-то, не связанным с вызовами, например, пойти на перерыв.



Следующая блок-схема иллюстрирует последовательность процессов работы в зависимости от вида входа оператора в систему (ручной вход и авто вход):

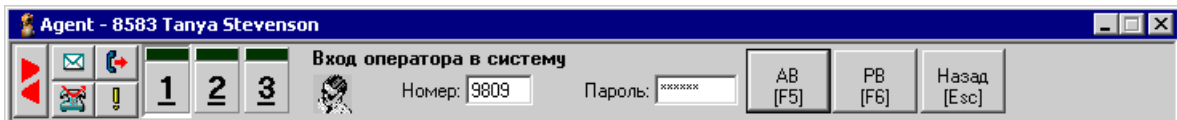


Подключение к Skill

1 Сделайте одно из следующего:

- Нажмите кнопку [Вход]
- Нажмите клавишу [F8].

Появится панель входа в систему оператора на панели вызовов Agent:



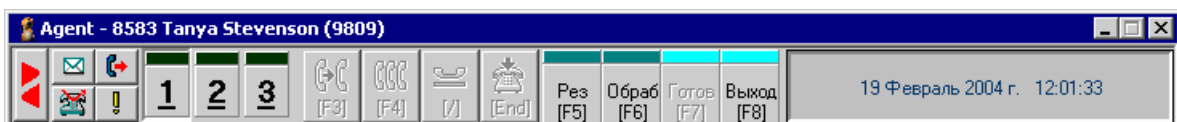
- 2 Впечатайте Ваш номер оператора в текстовое поле “Номер”
- 3 Если использование пароля было сконфигурировано в Definity/MultiVantage/Avaya CM, впечатайте его в текстовое поле "Пароль".
- 4 Чтобы войти в режим оператора, используя режим Авто вход, нажмите кнопку [AB], или нажмите клавишу [F5]. Этот режим делает Вас доступным для получения следующего вызова немедленно после окончания вызова. Он автоматически помещает Вас назад в режим ожидания вызова (AVL) после разъединения.
- 5 Чтобы войти в режим оператора, используя режим Ручной вход, нажмите кнопку [PB] или нажмите клавишу [F6]. Этот режим делает Вас недоступным для получения следующего вызова после окончания вызова. Он автоматически помещает Вас в режим пост вызывной обработки (Обраб) после разъединения.

Изменение режима оператора

Когда Вы подключаетесь к skill, Agent помещает Вас в резервный режим (AUX). В этом режиме Вы недоступны для вызовов ACD. Это позволяет Вам делать что-то, не связанное с ACD вызовами, например, пойти на обед или позвонить кому нибудь.



- 6 Чтобы сделать себя доступным для вызовов ACD, нажмите кнопку [Готов] или нажмите клавишу [F7].

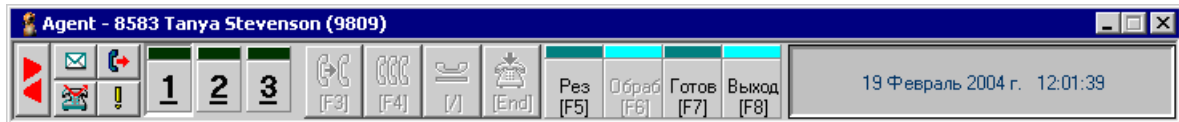


Теперь Вы можете отвечать на входящие вызова.

Если Вы вошли, используя авто вход, Agent будет автоматически помещать Вас назад в режим ожидания вызова, когда Вы заканчиваете вызов.

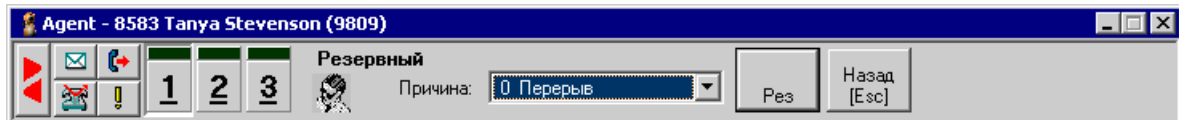
Если Вы вошли, используя ручной вход, Agent будет автоматически помещать Вас в режим пост вызывной обработки, когда Вы заканчиваете вызов. Чтобы сделать себя доступным для получения следующего вызова, нажмите кнопку [Готов].

- 7 Если Вы хотите сделать себя недоступным для вызовов ACD чтобы выполнить работу, связанную с вызовом, например, заполнить форму, нажмите кнопку [Обраб], или нажмите клавишу [F6]. Это поместит Вас в режим пост вызывной обработки.



- 8 Если Вы хотите сделать себя недоступным для вызовов ACD чтобы сделать что-то, не связанное с ACD вызовами, например, пойти на обед, нажмите кнопку [Рез] или нажмите клавишу [F5]. Это поместит Вас в резервный режим.

Если коды причины включены в Agent Administrator, панель резервного режима появится на панели вызовов Agent.



Выберите причину из раскрывающегося списка "Причина" и нажмите кнопку [Рез]. (Если Вы не выберите код причины, Agent выберет 0 по умолчанию.)

Предварительное изменение режима оператора

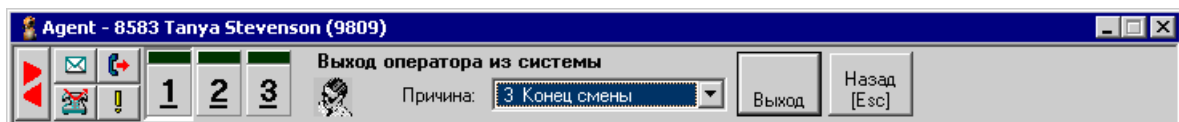
- 9 Если Вы находитесь на активном вызове и хотите, чтобы Ваш режим оператора автоматически изменился по окончании вызова, щелкните по кнопке нужного режима оператора.

Обратите внимание: Предварительное изменение режима оператора не поддерживается на версиях Definity ECS до 8 выпуска.

Выход из группы skill

- 10 Нажмите кнопку [Выход], или нажмите клавишу [F8].

Если коды причины включены в Agent Administrator, панель выхода оператора из системы появляется на вызывной панели Agent:

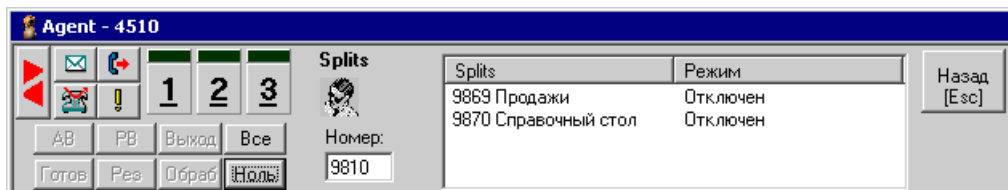


- 11 Выберите причину от раскрывающегося списка "Причины". (Если Вы выходите из системы, не указав причину, Agent выберет 0 по умолчанию.)
- 12 Нажмите кнопку [Выход].

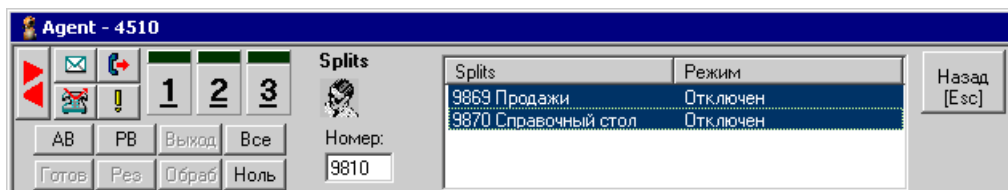
Обратите внимание: Если Вы подключены к skill, и работаете в любом из режимов: “В резерве”, “Ожидание вызова” или “Пост вызывной обработки”, Вы также можете получать не ACD вызова. Не ACD вызовом может быть внутренний вызов от другого оператора или, если Вы имеете Ваш собственный прямой номер, внешний вызов личного характера.

Подключение к Split

- 1 Нажмите кнопку , или нажмите клавишу [F5], чтобы появилась панель Splits на панели вызовов Agent. **Обратите внимание:** при необходимости вы можете увеличить ширину колонок “splits” щелкнув и потянув границу мышкой.



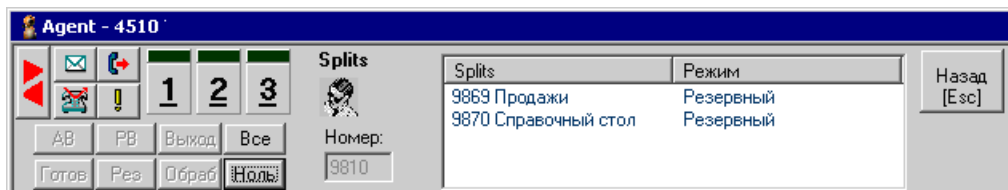
- 2 Если появилось текстовое поле “Номер”, введите код Вашего оператора. **Обратите внимание:** это текстовое поле появляется только, если вход в систему оператора сконфигурирован с использованием номера оператора в Agent Administrator.
- 3 Выберите splits, к которым Вы хотите подключиться. **Обратите внимание:** Чтобы выбрать все split в списке (максимум четыре), нажмите кнопку [Все]. Чтобы выбрать split по отдельности, удержите клавишу [Ctrl], и щелкните по каждой из них.



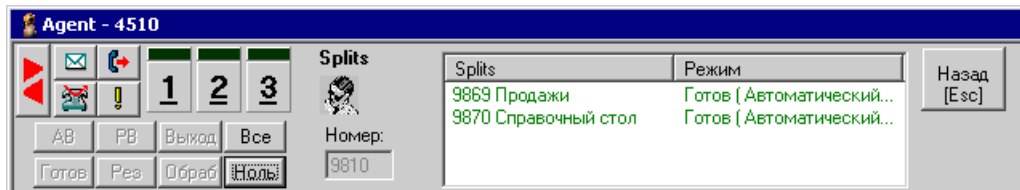
- 4 Чтобы войти, используя режим авто вход, нажмите кнопку [AB]. Этот режим дает Вам возможность получать следующий вызов немедленно после окончания предыдущего. Он автоматически возвращает Вас назад в режим ожидания вызова (Готов) после того, как Вы разъединились.
- 5 Чтобы войти, используя режим ручной вход, нажмите кнопку [PB]. Этот режим делает Вас недоступными для получения другого вызова после окончания предыдущего. Он автоматически помещает Вас в режим пост вызывной обработки (ACW) после того, как Вы разъединились.

Изменение режима оператора

Когда Вы подключаетесь к splits, Agent помещает Вас в резервный режим (Рез). В этом режиме Вы недоступны для вызовов ACD. Это позволяет Вам делать что-то, не связанное с ACD вызовами, например, пойти на обед или позвонить кому нибудь.



- 6 Чтобы сделать себя доступным для вызовов ACD на выбранные split, нажмите кнопку [Готов]. Это переведет Вас в режим ожидания вызовов.



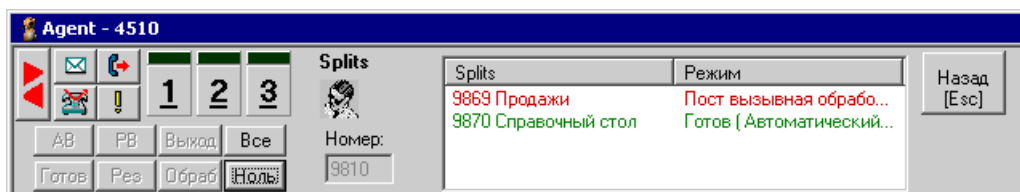
Теперь Вы можете отвечать на входящие вызова.

Если Вы вошли, используя авто вход, Agent автоматически вернет Вас в режим ожидания вызовов после разъединения.

Если Вы вошли, используя ручной вход, Agent автоматически поместит Вас в режим пост вызывной обработки после разъединения. Чтобы сделать себя доступным для получения следующего вызова, нажмите кнопку [Готов].

- 7 Если Вы хотите сделать себя недоступным для вызовов ACD чтобы выполнить работу, связанную с вызовом, например, заполнить форму, нажмите кнопку [Обраб]. Это поместит Вас в режим пост вызывной обработки.

Обратите внимание: Вы можете находиться в режиме пост вызывной обработки только в одной Split.



- 8 Если Вы хотите сделать себя недоступным для вызовов ACD чтобы сделать что-то, не связанное с ACD вызовами, например, пойти на обед, нажмите кнопку [Рез]. Это поместит Вас в резервный режим.

Предварительное изменение режима оператора

- 9 Если Вы находитесь на активном вызове и хотите, чтобы Ваш режим оператора автоматически изменился по окончании вызова, щелкните по кнопке желаемого режима оператора.

Обратите внимание: Предварительное изменение режима оператора не поддерживается на Definity ECS до 8 выпуска.

Выход из системы splits

- 10 Чтобы отключиться от выбранных splits, нажмите кнопку [Выход].

Обратите внимание: Если Вы подключены к split, и работаете в любом из режимов: “В резерве”, “Ожидание вызова” или “Пост вызывной обработки”, Вы также можете получать не ACD вызова. Не ACD вызовом может быть внутренний вызов от другого оператора или, если Вы имеете Ваш собственный прямой номер, внешний вызов личного характера.

Словарь специальных терминов

A

AB (Auto-In)

См. Авто вход.

ACD

Автоматическое распределение вызовов (Automatic Call Distribution).

ACD call

Вызов, стоящий в очереди к split или skill и отвеченный оператором в этом split или skill, или вызов, стоящий в очереди, как прямой вызов оператору и отвеченный тем оператором, для кого он был предназначен.

Adjunct Switch Application Interface

См. Интерфейс для связи коммутатора со вспомогательным оборудованием.

Agent Administrator

Прикладная программа, которая позволяет сконфигурировать Agent. Вы можете установить оттуда связь с телефонным сервером, VDN для наблюдения, личные телефонные книги, коды причин и операторскую функциональность.

ASCII - Американский стандартный код для обмена информацией (American Standard Code for Information Interchange)

Американский Стандартный Код для обмена информацией. ASCII - стандартный код для представления знаков в цифровой форме. Каждый из 128 знаков представлен 8-разрядным кодом (включая контрольный разряд четности).

Avaya CM

Avaya Communication Manager (Avaya CM) - прикладная телефонная программа, которая служит основой для прикладных программ Avaya MultiVantage. Она производит обработку и контроль вызовов и сообщений и интегрируется с другими прикладными программами.

C

Computer Telephony Integration (Интеграция компьютера и телефона (CTI))

Интеграция телефонной и компьютерной технологий. Связывая компьютерные прикладные программы с коммутаторами, пользователь может управлять телефонной деятельностью через их компьютерную клавиатуру или мышь и, в то же самое время, отображать любую связанную с вызывающей программой информацию, сохраненную в пределах прикладной программы.

CSTA

Computer Supported Telephony Application. Стандарт Европейской Ассоциации Компьютерных Производителей (ЕСМА) для соединения компьютерных и телефонных систем. Основу CSTA составляет набор API, согласованных ассоциацией ЕСМА.

CTI

См. Интеграция компьютера и телефона.

D

DNIS (Dialed Number Identification Service)

См. Служба идентификации набранного номера.

E

EAS

См. Выбор Оператора по Специальности.

N

Non-EAS

См. Выбор Оператора не по Специальности.

Р**PBX (Private Branch Exchange) Частная АТС с входящей и исходящей связью**

Местная Телефонная Станция. Коммутатор, расположенный в Вашем здании, который управляет тем, к какому дополнительному номеру направляется входящий вызов. PBX предлагает широкий диапазон функций, которые компания может использовать, чтобы настроить ее собственную телефонную систему.

S**Smart Dial**

Возможность приложения автоматически добавлять необходимые коды PSTN, IDD и STD к телефонным номерам, по которым Вы собираетесь звонить.

V**VDN**

См. Векторный добавочный номер

A**ACW режим**

См. режим обработки вызова (After Call Work)

AUX режим

См. Режим работы в резерве (AUX).

Авто вход (AB)

Вход в систему ACD, который автоматически помещает оператора в режим ожидания вызова сразу после разъединения с предыдущим вызовом.

Автоматическое определение номера - АОН (Automatic Number Identification - ANI)

Представление номера вызывающего абонента для вывода на дисплей или для дальнейшего пользования в целях доступа к информации о вызывающем лице.

Автоматическое распределение вызовов (Automatic Call Distribution - ACD)

Функция коммутатора, которая распределяет высокую входящую вызывную нагрузку между операторскими группами.

АОН (Automatic Number Identification - ANI)

См. Автоматическое определение номера.

В**Вектор**

Список шагов обработки вызовов. Шаги в векторе могут посылать вызовы к splits или skills, проигрывать объявления и музыку, разъединять вызовы, давать вызовам занятый сигнал и посылать вызовы по другому направлению. Вызовы посылаются вектору VDNom. См. Векторный добавочный номер.

Векторный добавочный номер (VDN)

Добавочный номер, который получает вызов от предназначенных входящих соединительных линий, других векторов или добавочных номеров, соединенных с коммутатором и соединяет те вызовы к вектору для обработки.

Входной Номер Оператора (Agent login ID)

Одно - девяти значное число, приписанное оператору на Definity/MultiVantage/Avaya CM. Оператор вводит свой входной номер, когда входит в систему, подключаясь к телефонному номеру ACD. Входные операторские номера нужны всем операторам, за которыми наблюдает система управления вызовами.

Выбор Оператора не по Специальности (Non-EAS)

Функция телефонной станции, которая позволяет оператору подключиться к индивидуальным split (split - группа операторов со знанием определенного вида обслуживания, например клиентских услуг, продаж, учетных записей). Вызова к определенной группе split автоматически распределяются среди операторов, подключенных к этому split. Вызов к занятому номеру перенаправляется к свободному номеру в группе.

Выбор Оператора по Специальности (Expert Agent Selection - EAS)

Выбор Оператора по Специальности (EAS) позволяет оператору зарегистрироваться в skills, распределенным на входное имя оператора в Definity/MultiVantage/Avaya CM. Skills - области знания такие как обслуживание клиента, продажа или учетные записи. Операторы могут быть приписаны к до 20 различных skills, и каждый skills может иметь до 16 различных приоритетных уровней.

Вызовы к определенному skill направляются к оператору с самым высоким приоритетным уровнем. Оператор с уровнем Skill -1 выбирается первым или, если операторы с уровнем skill -1 не доступны, выбирается оператор с уровнем skill -2 и так далее. Резервные операторы классифицированы как уровень 16.

Выдвижное меню

Выбор вторичных опций на панели вызова, которые появляются, когда оператор нажимает кнопку [Переключатель Меню]. Выдвижное меню позволяет оператору обращаться к Справочным файлам, к проектным файлам VBA, телефонным книгам Agent и функциональным возможностям, которые изменяют поведение панели вызовов Agent.

Г

Готов

См. Режим Ожидания Вызова.

Группа Skill

Skills - области знания, распределенные оператору, такие как обслуживание клиента, продажа или учетные записи. Skills назначены через код входного номера оператора в Definity/MultiVantage/Avaya CM. Операторы могут быть приписаны к до 20 различных skills, и каждому skills дается приоритетный уровень между 1 и 16. Вызовы к определенному skill направляются к оператору с самым высоким приоритетным уровнем.

Группа Split

Группа операторов со знанием определенного вида обслуживания, например клиентских услуг, продаж, учетных записей. Вызова к определенной группе split автоматически распределяются среди операторов, подключенных к этому split. Вызов к занятому номеру перенаправляется к свободному номеру в группе. Оператор может подключиться максимум к четырем split.

Группа Соединительных Линий

Группа Соединительных Линий, которые идут между теми же самыми географическими пунктами.

Д

Двух тональный многочастотный набор (DTMF)

Двух тональный многочастотный набор. Термин, описывающий кнопочный набор номера. Когда Вы выбираете цифру на кнопочной клавиатуре в ответ на запрос или команду (это может быть номер счета, личный код или выбор из предлагаемого перечня), цифра преобразовывается в тон, который легко проходит через телефонную сеть.

Дополнительные цифры

Цифры, введенные стороной вызова в ответ на запросы интерактивной системы ответа голосом. Цифры собираются VDN и показываются оператору, получающему вызов.

И

Интерактивная система ответа (Interactive Voice Response - IVR)

“Голосовой компьютер”, который использует записанный заранее человеческий голос, сохраненный на жестком диске в цифровой форме, чтобы запрашивать или инструктировать звонящего клиента. IVR обычно используется банками для управления счетами по телефону.

Интерфейс для связи коммутатора со вспомогательным оборудованием (Adjunct-Switch Application Interface - ASAI)

Программный интерфейс между сопроцессором (Телефонным Сервером) и телефонной станцией (Definity).

К

Кнопка логической линии с индикатором вызова (Call appearance)

Кнопка, которая визуальным образом идентифицирует состояние вызова. Цвет индикатора вызова и поведение (мигает или нет) сообщают оператору о состоянии вызова: исходящий, входящий, соединенный, на удержании или неудавшийся.

Код IDD

Код, требуемый, чтобы сделать международный вызов.

Код PSTN

Код, требуемый, чтобы выйти на внешнюю (городскую) линию.

Код STD

Код, необходимый для выхода на междугороднюю линию.

Коды Причин

Список причин, которые объясняют, почему оператор выходит из системы или делает себя недоступным для вызовов ACD. Когда оператор выбирает режимы "В резерве" или "Выход из системы", он вынужден выбрать причину для смены режима. Коды Причины существуют только с функцией Выбор Оператора по Специальности.

Комбинация "Горячих клавиш"

Комбинация клавиш на клавиатуре, которые прижимаются одновременно, чтобы заставить компьютер исполнить функцию. Например, Ctrl + S комбинация "горячих клавиш" сохраняет Ваш документ.

Коммутатор

Частная коммутационная система, обеспечивающая голосовую связь или голосовую связь и передачу данных (включая доступ к общественным и частным сетям) для группы телефонов в пределах отдельного помещения.

Конференция вслепую

Функция, которая добавляет сторону к циркулярному вызову без предварительной консультации с этой стороной.

Конференция с консультацией

Функция, которая добавляет сторону к циркулярному вызову с предварительной консультацией с этой стороной.

Н**Не-ACD вызов**

Любой исходящий вызов, сделанный оператором (включая вызовы другим операторам для установления циркулярного вызова или перевода вызова), любой внутренний вызов, отвеченный оператором, или, если оператор имеет прямой номер, любой личный внешний вызов. Также называется вызов добавочного (внутреннего) номера.

Незанятый

Состояние телефона, когда он не используется.

Номер (DN)

Абонентский Номер. Обычно номер телефона или добавочный номер Вашего телефона.

О**Оператор**

Человек, кто принимает вызовы, направленные в группу ACD (split или skill). Оператор известен системе управления вызовами по его входному номеру, который он вводит в течение регистрации.

Операторский Режим

Рабочее состояние оператора. Три режима, в которых оператор может находиться: В резерве (Рез), Ожидание вызова (Готов) или Пост вызывной обработки (Обраб).

Отсоединение

Функция, которая разъединяет указанную сторону от вызова. Если отсоединенная сторона - участник циркулярного вызова, остальная часть вызова остается.

Очередь

Место удержания вызовов, ждущих ответа в порядке очереди. Вызова в очереди могут иметь различный приоритет и в этом случае вызова с более высоким приоритетом будут отвечены первыми.

П**Перевод вызова вслепую**

Функция, которая переводит вызов без предварительной консультации с адресатом.

Перевод вызова с консультацией

Функция, которая переводит вызов с предварительной консультацией с адресатом.

Пользователь пользователю информация (User-to-User Information - UUI)

Пользователь пользователю информация. Любые данные, связанные с вызовом, например, имя человека или номер счета. UUI может быть послана между двумя станциями на том же самом коммутаторе, или между двумя станциями на различных коммутаторах, если они связаны через цифровую сеть связи с комплексными услугами (ISDN).

Р

Разъединение

Функция, которая разъединяет все связи на указанном соединении, включая всех участников циркулярного вызова.

РВ (Ручной вход)

Смотреть Ручной вход.

Режим

См. Операторский режим

Режим обработки вызова (After Call Work)

Режим работы, в котором операторы не находятся в состоянии готовности принимать вызовы ACD. Операторы входят в режим Обработки для выполнения таких относящихся к ACD операций, как, например, заполнение формы после вызова ACD. Операторы, кто использовал ручной вход в систему и разъединился с вызовом ACD, автоматически входят в этот режим. Операторы, кто использовал авто вход в систему, должны нажать кнопку [Обраб] по окончании вызова.

Режим ожидания вызова

Оператор, находящийся в системе, без занятых индикаторов вызова.

Режим ожидания вызова (Готов)

Режим работы, который делает оператора доступным для получения вызовов ACD.

Режим работы в резерве (AUX)

Режим работы, который делает оператора недоступным для получения вызовов ACD. Он используется, когда оператор хочет исполнить деятельность, не связанную с вызовом ACD, например, взять перерыв, пойти на обед или сделать личный звонок.

Ручной вход (РВ)

Режим входа в систему ACD, который автоматически помещает оператора в режим пост вызывной обработки немедленно после разъединения вызова.

С

Система управления вызовами (Call Management System - CMS)

Прикладная программа, выполняемая сопроцессором вспомогательного оборудования, которая собирает информацию от блока автоматического распределения вызовов (ACD). Система управления вызовами (CMS) позволяет клиентам контролировать и управлять операторскими центрами путем создания отчетов о состоянии операторов, групп, соединительных линий, групп соединительных линий, векторов и векторных добавочных номеров (VDN), а также позволяет клиентам частично администрировать функцию ACD для какой-либо системы связи.

Служба Идентификации Набранного Номера (Dialed Number Identification Service)

Возможность ACD, которая позволяет направлять вызова, основываясь на номере, набранном вызывающей стороной (например, определенный номер, установленный для продажи товара)

Соединительная линия

Отведенный канал телефонной связи между двумя телефонными станциями (телефонной компании и Ваш PBX)

Специализированный языковой управляющий элемент

Управляющий элемент, дающий возможность по необходимости изменять и добавлять языковые сочетания в Agent. Он позволяет Вам модифицировать существующий язык под местный диалект или создать совершенно новый язык.

Справочная база данных Avaya Computer Telephony

Прикладная программа базы данных на Телефонном Сервере, которая сохраняет информацию, касающуюся пользователей, телефонов и телефонных серверов.

Станция

Телефон.

Строка

Последовательность символов, обычно читаемых человеком, которую компьютер признает как модуль.

Т

Телефон

Физический телефонный аппарат. Также упомянутый как голосовой терминал.

Телефонный сервер

Сервер Avaya Computer Telephony, который интегрирует голос и данные между Вашими Definity/MultiVantage/Avaya СМ и деловой прикладной программной средой. Также упомянутый как Avaya Computer Telephony сервер или сервер телефонной службы.

У

Удержание вызова (Hold)

Временно покинуть телефонный вызов без разъединения. Во время удержания вызывающая сторона обычно слушает музыку, в то время как вызываемая сторона свободна, чтобы отвечать или делать другой вызов. Вызываемая сторона может вернуться к вызову в любое время.

Удержание от прослушивания

Удержание от прослушивания временно помещает одну сторону соединения на удержание без того, чтобы разъединить ее. Другая сторона или стороны соединения (соединение может быть двусторонним или многосторонним циркулярным) могут слышать сторону, что в состоянии удержания от прослушивания, в то время как они продолжают работу или разговор.

Устройство

Телефон.

Ц

Цифровая сеть с комплексными услугами (ISDN)

Цифровая сеть с предоставлением комплексных услуг (Integrated Services Digital Network). Набор интернационально принятых стандартов связи, которые дают возможность среди прочего, передавать телефонные, телевизионные и компьютерные сигналы по одним и тем же линиям.

Индекс

?

??? ???????????? iClarity	94
??????????????? iClarity	49, 50

A

AB (Auto-In)	108
ACD	108
ACD call	108
Adjunct Switch Application Interface	108
Agent Administrator	26, 108
ASCII - Американский стандартный код для обмена информацией (American Standard Code for Information Interchange)	108
Avaya CM	108

C

CentreVu Agent	21
Computer Telephony Integration (Интеграция компьютера и телефона (CTI))	108
CSTA	108
CTI	108

D

Display Error Message (Показать сообщение об ошибке)	93
DNIS (Dialed Number Identification Service)	108

E

EAS	108
End Call (Закончить вызов)	69

F

Forward Calls (Перевод вызовов)	85
---------------------------------------	----

I

ISDN UUI поле	21
---------------------	----

N

Non-EAS	108
---------------	-----

P

PBX (Private Branch Exchange) Частная АТС с входящей и исходящей связью	109
--	-----

S

Send All Calls (Отправить все вызовы)	84
Smart Dial	109

V

VDN	109
-----------	-----

A

ACW режим	109
AUX режим	109
Авто вход (AB)	109
Автоматическое определение номера - АОН (Automatic Number Identification - ANI)	109
Автоматическое распределение вызовов (Automatic Call Distribution - ACD)	109
Администрирование	24
АОН (Automatic Number Identification - ANI)	109

Б

База знаний	8
-------------------	---

В

Введение	9
Вектор	109
Векторизация вызова	31, 100
Векторный добавочный номер (VDN)	109
Виды операторского входа в систему	101
Входной Номер Оператора (Agent login ID)	109
Выбор оператора не по специальности (Non-EAS)	98
Выбор Оператора не по Специальности (Non-EAS)	109
Выбор Оператора по Специальности (EAS)	97
Выбор Оператора по Специальности (Expert Agent Selection - EAS)	109
Выдвижное меню	110
Вызов из телефонной книги	70

Г

Горячие клавиши Agent	67
Горячие клавиши Agent Administrator	28

Готов.....	110
Группа Skill.....	110
Группа Split.....	110
Группа Соединительных Линий	110

Д

Двух тональный многочастотный набор (DTMF).....	110
Дополнительные цифры	110

З

Закладка General (Общее).....	29
Закладка Language (Язык)	40
Закладка Разное (Miscellaneous).....	26, 48, 77, 79
Запустите Agent	62

И

Изменение конфигурации iClarity	94
Изменение поведения панели вызовов.....	87
Изменение языковых настроек	15, 40, 41
Изменения Названия Продукта.....	8
Интерактивная система ответа (Interactive Voice Response - IVR).....	110
Интерфейс для связи коммутатора со вспомогательным оборудованием (Adjunct-Switch Application Interface - ASAI).....	110

К

Как работает Agent?	11
Кнопка логической линии с индикатором вызова (Call appearance)	110
Кнопка переключения меню	66
Кнопки Active Status (Состояние активности).....	64
Кнопки выбора режима оператора	65
Кнопки логической линии с индикатором вызова	64
Кнопки постоянных функции	65
Код IDD	110
Код PSTN	110
Код STD.....	111
Коды Причин	111
Комбинация	111
Коммутатор.....	111
Конференция вслепую	111
Конференция с консультацией.....	111
Конфигурирование Agent через Configuration Server	52

Л

Лицензирование.....	12
---------------------	----

Н

Набор вызова.....	68
Не-ACD вызов.....	111
Незаятый.....	111
Номер (DN).....	111

О

Оператор.....	111
Операторская функциональность	95, 96
Операторский Режим	111
Ответ на вызов	71
Ответ на вызов во время разговора по другой линии	72
Отключение от соединения	80
Отправка тонов DTMF	75
Отсоединение.....	111
Отсоединить другую сторону.....	81
Очередь.....	111

П

Пакет Agent	25
Панель вызовов Agent	63
Переадресовка вызова	74
Перевод вызова	76
Перевод вызова вслепую.....	111
Перевод вызова с консультацией	111
Перевод соединения в состояние удержания	73
Персональная Телефонная книга	33
Поддерживаемые языки	15
Подключение к Skill	103
Подключение к Split.....	106
Позиция табуляции.....	31, 35, 37, 39, 45
Позиция Табуляции	46, 88, 91
Пользование прикладной программой VBA	88
Пользование программой.....	61
Пользователь пользователю информация (User-to-User Information - UUI).....	111
Предисловие.....	6
Программное Взаимодействие	20
Прослушивание голосовой почты.....	86

Р

Разъединение.....	112
РВ (Ручной вход)	112
Режим.....	112
Режим обработки вызова (After Call Work)	112
Режим ожидания вызова	112
Режим ожидания вызова (Готов).....	112
Режим работы в резерве (AUX).....	112
Ручной вход (РВ)	112

С

Связанные документы.....	7
Система управления вызовами (Call Management System - CMS).....	112
Служба Идентификации Набранного Номера (Dialed Number Identification Service).....	112
Соединительная линия.....	112
Создание новой прикладной программы VBA.....	91
Специализированный языковой управляющий элемент.....	112
Спецификации Contact Center Express.....	16
Справочная база данных Avaya Computer Telephony	112
Станция	112
Строка.....	112

Т

Телефон	113
Телефонные операции.....	21
Телефонный сервер	113
Требования к системе	14

У

Удержание вызова (Hold)	113
Удержание от прослушивания	113
Удержать от прослушивания одну сторону	82
Управление вызовами с помощью iClarity.....	94
Установка	22
Установка приложения	23
Устройство	113

Ц

Циркулярный вызов	78
Цифровая сеть с комплексными услугами (ISDN)	113

Ч

Что такое Agent?.....	10
-----------------------	----