A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Uživatelská příručka
06/2026

A31003-P3040-U125-01-2D19

Mitel

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: http://www.mitel.com/trademarks.

© Copyright 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Obsah

1 Historie změn **7**
1.1 Historie vylepšení 10

2 O této dokumentaci **11**
2.1 Typy témat 11
2.2 Pravidla formátování 11

3 Úvod **12**
3.1 myAgent 12
3.2 Prvky uživatelského rozhraní 12

4 Instalace a spuštění myAgent **17**
4.1 InstalacemyAgent 17
4.2 ZačínámemyAgent 18
4.3 Odinstalace myAgent 19
4.4 Automatické aktualizace 20
4.4.1 Provádění automatických aktualizací 20

5 První kroky **21**
5.1 Přihlášení do fronty 21

6 Funkce pro agenty **22**
6.1 Fronty 22
6.1.1 Přihlášení do fronty 22
6.1.2 Odhlášení z fronty 22
6.2 Živé hovory 23
6.2.1 Otevření nebo zavření panelu Živé hovory 24
6.2.2 Řazení živých hovorů 24
6.2.3 Seskupování živých hovorů 25
6.3 Zpracování hovoru 25
6.3.1 Přijetí volání 26
6.3.2 Úprava kontaktních údajů aktuálního volajícího 27
6.3.3 Přidání poznámky pro aktuálního volajícího 27
6.3.4 Úprava poznámky pro aktuálního volajícího 27
6.3.5 Zobrazení historie volajícího 27
6.3.6 Dokončení hovoru 27
6.3.7 Zadání důvodu dodatečného zpracování 28
6.3.8 Dostupnost po zmeškaném hovoru 28
6.4 Zpracování faxu a e-mailu 28
6.4.1 Zobrazení faxu 30
6.4.2 Přijetí e-mailu 30
6.4.3 Odpověď na fax 30
6.4.4 Odpověď na e-mail 30
6.4.5 Dokončení faxu 30
6.4.6 Dokončení e-mailu 31
6.4.7 Naplánování odeslání faxu pro následnou kontrolu 31
6.4.8 Naplánování odeslání e-mailu pro následnou kontrolu 31
6.4.9 Zobrazení historie aktuálního odesílatele faxu 31
6.4.10 Zobrazení historie aktuálního odesílatele e-mailu 32
6.4.11 Zadání důvodu dodatečného zpracování faxu 32
6.4.12 Zadání důvodu dodatečného zpracování e-mailu 32
6.4.13 Předání faxu do fronty 33

6.4.14 Odeslání e-mailu jménem fronty....33
6.5 Pracovní čas....33
6.5.1 Prodloužení pracovní doby....34
6.5.2 Ukončení pracovní doby....34
6.6 Přestávka....34
6.6.1 Zahájení přestávky....34
6.6.2 Ukončení přestávky....34
6.7 Zpětné volání agenta....35
6.7.1 Provedení zpětného volání....35
6.7.2 Zavření zpětného volání....35
6.7.3 Změna termínu pro zavolání zpět....35
6.8 Funkce volání....36
6.8.1 Zahájení volání....37
6.8.2 Volání ze seznamu volání....37
6.8.3 Volání z interního adresáře....37
6.8.4 Uskutečnění hovoru s tlačítkem ústředny....38
6.8.5 Přidržet volání....38
6.8.6 Předání volání na agenta....38
6.8.7 Předání volání na frontu....39
6.8.8 Předání volání pomocí tlačítka ústředny....39
6.8.9 Zvednutí hovoru pro agenta....40
6.8.10 Převzetí volání pomocí tlačítka ústředny....40
6.8.11 Záznam hovoru....40
6.8.12 Žádost o podporu od supervizorů nebo správců....41
6.9 Seznam hovorů....42
6.9.1 Otevření nebo zavření panelu Seznam volání....43
6.9.2 Filtrování seznamu volání....44
6.9.3 Zobrazení historie volajícího....45
6.9.4 Zobrazení historie odesilatele faxu....45
6.9.5 Zobrazení historie odesílatele e-mailu....45
6.9.6 Poslech záznamu volajícího....45
6.10 Historie volajícího....46
6.11 Nástěnka (Podrobnosti o frontě)....47
6.11.1 Zobrazení desky Wallboard....48
6.12 Úroveň služby....48
6.12.1 Zobrazení grafu úroveň služby....48
6.13 Průměrné doby....49
6.13.1 Zobrazení grafu průměrných dob....49

7 Funkce pro supervizory nebo správce....50
7.1 Vizuální deska Wallboard....50
7.1.1 Zobrazení vizuální desky Wallboard....50
7.1.2 Konfigurace vizuální desky Wallboard....50
7.2 Přiřazení agenta (vazba)....51
7.2.1 Přiřazení agentů do fronty....54
7.2.2 Úprava přiřazení agenta....55
7.2.3 Přesun agentů mezi frontami....56
7.2.4 Odebírání agentů z front....56
7.2.5 Změna stavu agenta....57
7.2.6 Přizpůsobení zobrazení seznamu přiřazení agentů....57
7.2.7 Zobrazení okna Přiřazení agenta do fronty....57
7.3 Sledovat volání a žádost o podporu....58
7.3.1 Nahrávání hovorů jako supervizor nebo správce....59
7.3.2 Uložení záznamu hovoru....59
7.3.3 Odeslání záznamu hovoru e-mailem....59
7.3.4 Uložení faxu....60

7.3.5 Odeslání faxu e-mailem....60
7.3.6 Uložení e-mailu ve formátu EML....60
7.3.7 Odeslání e-mailové zprávy e-mailem....61
7.3.8 Sledování hovorů (v závislosti na zemi)....61
7.3.9 Potlačení hovoru....61
7.3.10 Změna pozice ve frontě hovorů....62
7.3.11 Přijímání žádostí o podporu....62
7.4 Sledovat fronty....62
7.4.1 Povolení nebo zakázání interaktivního okna alarmu....63
7.4.2 Aktivace nebo deaktivace varovného tónu....64
7.5 Další funkce....64
7.5.1 Odstranění poznámek volajícího....64

8 Adresáře....65
8.1 Otevření nebo zavření panelu Interní adresář....67
8.2 Vyhledávání v adresářích....67
8.3 Třídění interního adresáře....68
8.4 Filtrování interního adresáře....69

9 Zasílání okamžitých zpráv....70
9.1 Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv....70
9.2 Odeslat okamžitou zprávu....70
9.3 Odeslat okamžitou zprávu z vytáčení/vyhledávání....71
9.4 Odeslání okamžité zprávy z interního adresáře....71
9.5 Odeslání okamžité zprávy z tlačítek ústředny....72
9.6 Odstranění okamžité zprávy....72
9.7 Opuštění konverzace okamžitých zpráv....73

10 Tlačítka Attendant....74
10.1 Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny....74
10.2 Řazení tlačítek ústředny....75
10.3 Přiřazení účastníka k tlačítku ústředny....75
10.4 Odebrání účastníka z tlačítka ústředny....76
10.5 Zobrazení obrázků uživatele na tlačítkách obsluhy....76

11 Hlášení....77
11.1 Vytváření hlášení....81

12 Stav dostupnosti....82
12.1 Změna stavu přítomnosti účastníka....83
12.2 Změna stavu dostupnosti účastníka v kanceláři....84
12.3 Změna stavu fronty účastníka....84
12.4 Služba CallMe....84
12.4.1 Povolení služby CallMe....85

13 Funkce panelu....87
13.1 Odsunutí panelu....87
13.2 Zapojení panelu....87
13.3 Záměna panelů....88
13.4 Přiblížení nebo oddálení panelu....89
13.5 Otevření nabídky Možnosti panelu....89

14 Konfigurace....91
14.1 Osobní údaje....92
14.1.1 Určení dodatečného telefonního čísla....92
14.1.2 Zadání e-mailové adresy....93
14.1.3 Změna hesla....93
14.2 Obrázek....94

14.2.1 Nahrání obrázku....94
14.2.2 Odstranění obrázku....94
14.3 Vzhled....95
14.3.1 Změna jazyka uživatelského rozhraní....95
14.3.2 Změna barvy uživatelského rozhraní....95
14.3.3 Zobrazení obrázků uživatele na tlačítkách obsluhy....95
14.4 Oznámení....96
14.4.1 Okno aplikace / obrazovka fronty se objeví....97
14.4.1.1 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna hlavního okna při příchozích hovorech....97
14.4.1.2 Aktivace nebo deaktivace zobrazení na obrazovce při přijetí hovoru....97
14.4.1.3 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna hlavního okna při ukončení hovoru....97
14.4.1.4 Minimalizace hlavního okna po ukončení hovoru....98
14.4.1.5 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna na obrazovce Zaostření....98
14.4.2 Poplach....99
14.4.2.1 Aktivace nebo deaktivace hlavního okna pro poplachový stav....99
14.4.2.2 Přehrávání výstražných tónů při poplachu....99
14.4.3 Oznámení ve formě vyskakovacích oken (tray pop)....99
14.4.3.1 Zobrazit vyskakovací okno při příchozích hovorech....99
14.4.3.2 Zobrazení vyskakovacího panelu při odchozích hovorech....100
14.4.3.3 Zobrazení vyskakovacího okna při zmeškaném hovoru....100
14.4.3.4 Zobrazení vyskakovacího okna na hlavním panelu při přijetí chatové zprávy....101
14.4.3.5 Zobrazení vyskakovacího okna při požadavcích na asistenci....101
14.5 Tlačítka ústředny....102
14.5.1 Změna pořadí karet tlačítek ústředny....102
14.5.2 Přidání karet tlačítek ústředny....102
14.5.3 Odstranění karet tlačítek ústředny....103
14.5.4 Přiřazení tlačítek ústředny....103
14.5.5 Kopírování tlačítek ústředny od uživatele....104
14.5.6 Změna čísla tlačítek ústředny....104
14.6 Viditelnost fronty....105
14.6.1 Přizpůsobení zobrazení fronty....105
14.7 Klávesové zkratky....105
14.7.1 Aktivace nebo deaktivace globálních klávesových zkratek....106
14.7.2 Konfigurace klávesových zkratek aplikace....106
14.7.3 Resetování klávesových zkratek aplikace....107
14.8 Citlivost....107
14.8.1 Umožnění uživatelům kopírovat vaše rozvržení BLF....107
14.8.2 Umožnění uživatelům zobrazit podrobnosti o volajícím....107
14.9 Různé....107
14.9.1 Konfigurace metody předání....108
14.9.2 Povolení nebo zakázání funkce Live Search....108

15 Spouštění VSAdmin....109

16 Dodatek....110
16.1 Funkce agenta nezávislé na úrovni oprávnění....110
16.2 Poznámky k současnému používání klientů myAgent a UC Suite....111
16.3 Poznámky k používání telefonů DECT....112
16.4 Omezení při používání systémových funkcí....113
16.5 Formáty telefonních čísel....114
16.6 Zobrazení nedostatků systému....115

Rejstřík....116

1 Historie změn

Změny uvedené v následujícím seznamu jsou kumulativní.

Změny ve V3R3 FR2

Dotčené kapitoly	Popis změny
-	Aktualizace pro přepracování UŽIVATELSKÉHO ROZHRANÍ oznámení – všechny podkapitoly

Změny ve V3R3 FR1

Dotčené kapitoly	Popis změny
Zobrazení vyskakovacího okna na hlavním panelu při přijetí chatové zprávy na stránce 101	Nové kapitoly
Adresáře na stránce 65	Přidány informace týkající se nastavení uživatele a aktualizace licence.
InstalacemyAgent na stránce 17 ZačínámemyAgent na stránce 18	Přidána možnost zadání názvu hostitele během instalačního procesu.
Seznam hovorů na stránce 42	Sloupec Agent/Stav nyní ukazuje, zda byl hovor přepojen.
Změna termínu pro zavolání zpět na stránce 35	Přidán krok, kde lze vybrat konkrétního agenta pro provedení zpětného volání.
Nástěnka (Podrobnosti o frontě) na stránce 47	Aktualizovány názvy sloupců.
Klávesové zkratky na stránce 105 Různé na stránce 107	Konfigurace není migrována při aktualizaci systému.
Stav dostupnosti na stránce 82 Tlačítka Attendant na stránce 74	Aktualizace profilových fotografií uživatelů se stavem přítomnosti.

Změny ve V3R3

Dotčené kapitoly	Popis změny
Stav dostupnosti na stránce 82 Změna stavu fronty účastníka na stránce 84	Aktualizace a nová kapitola o licenci myAttendant a stavu uživatele.

Dotčené kapitoly	Popis změny
Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24 Řazení živých hovorů na stránce 24 Seskupování živých hovorů na stránce 25 Předání faxu do fronty na stránce 33 Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67 Filtrování interního adresáře na stránce 69 Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv na stránce 70 Odeslání okamžité zprávy z interního adresáře na stránce 71 Odeslat okamžitou zprávu z vytáčení/vyhledávání na stránce 71 Odeslání okamžité zprávy z tlačítek ústředny na stránce 72 Zobrazení obrázků uživatele na tlačítkách obsluhy na stránce 95 Povolení služby CallMe na stránce 85 Funkce panelu na stránce 87 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna hlavního okna při ukončení hovoru na stránce 97 Zobrazit vyskakovací okno při příchozích hovorech na stránce 99 Zobrazení vyskakovacího panelu při odchozích hovorech na stránce 100 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna na obrazovce Zaostření na stránce 98 Aktivace nebo deaktivace hlavního okna pro poplachový stav na stránce 99 Přehrávání výstražných tónů při poplachu na stránce 99	Nové kapitoly

Dotčené kapitoly	Popis změny
Prvky uživatelského rozhraní na stránce 12 První kroky na stránce 21 Funkce pro agenty na stránce 22 Funkce pro supervizory nebo správce na stránce 50 Adresáře na stránce 65 Zasílání okamžitých zpráv na stránce 70 Tlačítka Attendant na stránce 74 Funkce panelu na stránce 87 Stav dostupnosti na stránce 82 Konfigurace na stránce 91	Aktualizace UŽIVATELSKÉHO ROZHRANÍ v kapitolách a podkapitolách.
Typy témat na stránce 11	Všechny názvy kapitol aktualizovány do tvaru průběhového času.
Zpracování faxu a e-mailu na stránce 28	Přejmenování faxů a e-mailů na fax a e-mail ve všech souvisejících kapitolách.
Historie vylepšení na stránce 10	Zavedena kapitola o historii vylepšení.
Zpracování faxu a e-mailu na stránce 28	Odebrána zmínka o OS Office.

Změny ve V3R2

Dotčené kapitoly	Popis změny
Odstranění okamžité zprávy na stránce 72 Opuštění konverzace okamžitých zpráv na stránce 73	Přidány nové kapitoly pro mazání okamžitých zpráv a opuštění konverzace
Prvky uživatelského rozhraní na stránce 12	Přejmenováno dostupné a stav dokončení.

Změny ve V3R1 FR1

Dotčené kapitoly	Popis změny
Kopírování tlačítek ústředny od uživatele na stránce 104	Přidána poznámka o zákazu kopírování osobních kontaktů.

Změny ve V3R1

Dotčené kapitoly	Popis změny
Kopírování tlačítek ústředny od uživatele na stránce 104	Nová kapitola
Historie volajícího na stránce 46	Nová kapitola

Změny ve V2R7

Dotčené kapitoly	Popis změny
Jak nainstalovat myAgent	Aktualizován postup instalace
Zobrazení podrobností fronty Jak zobrazit podrobnosti fronty (nástěnka)	Přidány informace o vizuální nástěnce

Změny ve V2R6

Dotčené kapitoly	Popis změny
Adresáře	Podpora pro název skupiny
Stav dostupnosti	Poznámka o skrytí stavu nemoci

1.1 Historie vylepšení

Změny ve verzi V3R4

ID servisního případu	Datum změny	Popis změny	Dotčené kapitoly
PRB000081463	24. ledna 2025 - 5. února 2025	Odstraněna předchozí aktualizace pracovní doby pro opuštěné a zmeškané hovory.	Pracovní čas na stránce 33

Změny ve V3R3 FR1

ID servisního případu	Datum změny	Popis změny	Dotčené kapitoly
PRB000072382	19. března 2024	Přidána poznámka týkající se konfigurace klávesových zkratek napříč aplikacemi.	Klávesové zkratky na stránce 105

Změny ve V3R3

ID servisního případu	Datum změny	Popis změny	Dotčené kapitoly
PRB000064662, PRB000065829	5. července 2023	Přidány informace týkající se omezení aplikace myAgent při sdílení nebo rotaci pracovních stolů.	ZačínámemyAgent na stránce 18
PRB000064157	17. července 2023	Přidány podporované formáty obrázků.	Nahrání obrázku na stránce 94
PRB000072484	25. ledna 2024	Přidáno vysvětlení funkce rychlého vyhledávání.	Adresáře na stránce 65

2 O této dokumentaci

Tato část obsahuje některé úvodní informace o této dokumentaci.

2.1 Typy témat

Mezi typy témat patří koncepty a návody k obsluze.

Typ tématu	Obsah	Titul
Koncept	Vysvětluje „Co“.	Bez slovesa jako v „*Podrobnosti fronty*“ nebo s gerundiem jako v „ *Zobrazení podrobností fronty*“.
Pokyny krok za krokem	Popisuje případy aplikací zaměřené na úkoly - tj. „Jak“ - a předpokládá znalost souvisejících pojmů.	Začíná gerundiem jako ve *Výměna panelů*.

2.2 Pravidla formátování

V této dokumentaci jsou různé typy informací uvedeny různým způsobem.

Typ informace	Formátování	Příklad
Prvky uživatelského rozhraní	Tučně	Klikněte na **OK**.
Řada položek z nabídky	>	**Soubor** > **Ukončit**
Zvláštní důraz	Tučně	**Neodstraňujte** Jméno.
Křížové odkazy	Kurzíva	Další informace najdete v tématu *Síť*.
Výstup (zpráva)	Písmo se stejnou roztečí, např. Courier	`Příkaz nebyl nalezen.`
Vstup (zadávané údaje)	Písmo se stejnou roztečí, např. Courier	`Zadejte` slovo LOCAL jako název souboru.
Kombinace kláves	Písmo se stejnou roztečí, např. Courier	`<Ctrl>+<Alt>+<Esc>`

3 Úvod

Tento dokument je určen pro uživatele aplikace myAgent a popisuje její instalaci, konfiguraci a ovládání.

3.1 myAgent

myAgent je pohodlná aplikace pro distribuci a vyřizování hovorů, faxů a e-mailů přes agenty kontaktního centra.

myAgent nabízí následující funkce:

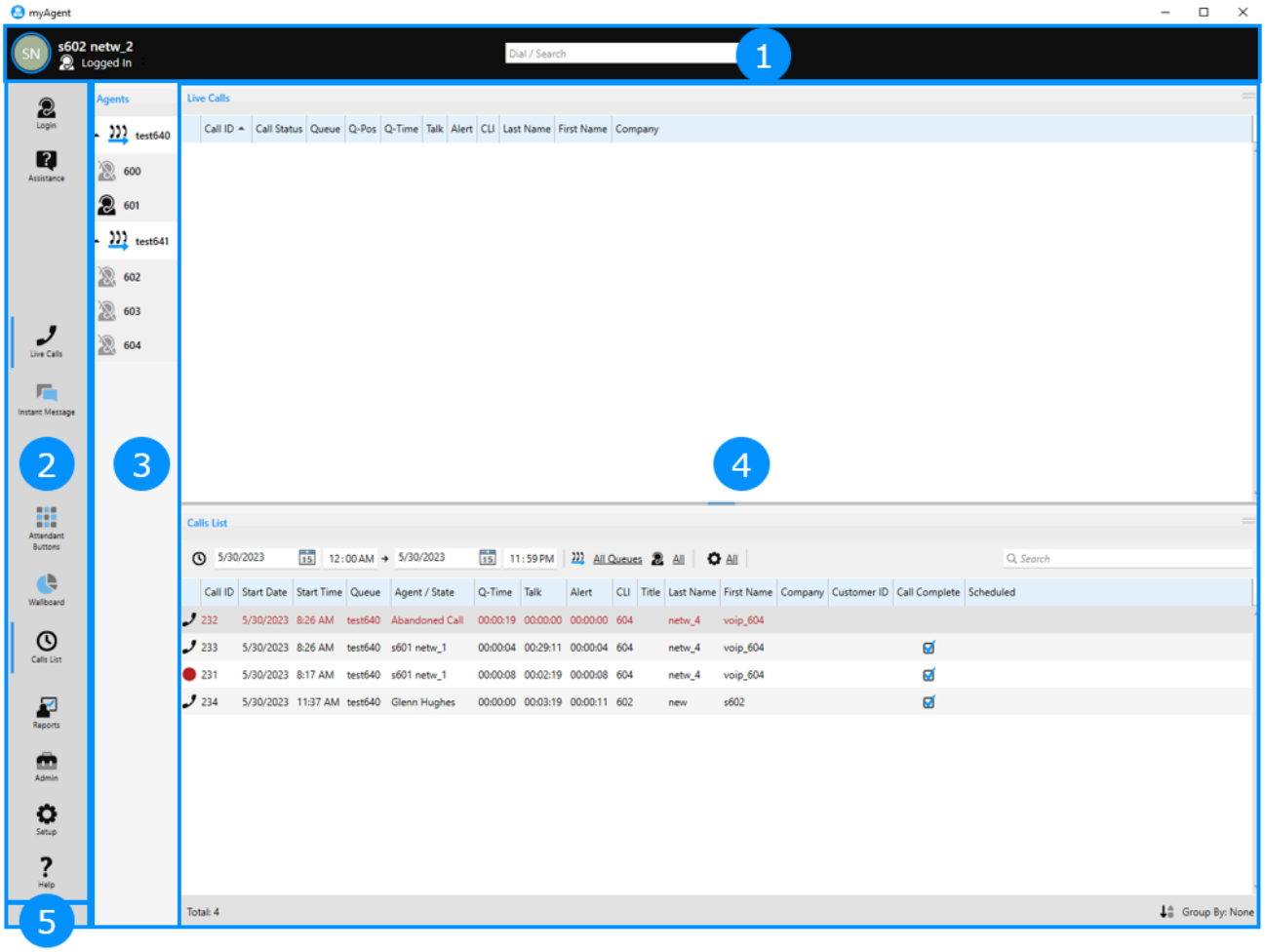
- Zpracovávání
  - Volání
  - Fax
  - e-mail
- Funkce zpětného volání pro agenty
- Zobrazit a změnit stav agenta
- Zobrazení a změna stavu přítomnosti interních účastníků komunikačního systému
- Prezentace front v reálném čase
- Záznam hovorů, pokud je aktivován v komunikačním systému
- Zasílání okamžitých zpráv
- Žádost o podporu prostřednictvím
  - Dohled nad hovorem (v závislosti na zemi)
  - Přepínání volání
  - Zasílání okamžitých zpráv
- Integrace interního adresáře, externího adresáře, externího offline adresáře (LDAP) a kontaktů aplikace Outlook pro vyhledávání podle názvu
- Tvorba hlášení na základě předdefinovaných šablon hlášení

V závislosti na úrovni oprávnění přiřazené agentovi kontaktního centra je agentům v aplikaci myAgentu k dispozici buď standardní sada funkcí (agent), nebo pokročilá sada funkcí (supervizor nebo správce) (viz *Funkce agenta nezávislé na úrovni oprávnění*).

3.2 Prvky uživatelského rozhraní

Uživatelské rozhraní myAgent se skládá z hlavního okna s různými ikonami a seznamy.

Hlavní okno se skládá z následujících prvků:



1) Horní lišta zobrazuje:

- Profilovou fotku, jméno, příjmení a aktuální stav agenta.
- Pole Zavolat / Prohledávat

2) Postranní lišta s následujícími možnostmi:

Symbol	Úkon	Popis
	Přihlásit **Odhlásit**	Přihlášení do front Odhlášení z front
	Pomoc	Otevřít okno **Podpora** a požádat o pomoc
	Pracovní doba	Vyžádat pracovní dobu (kroky po 60 sekundách)
	Přestávka	Odejít na přestávku
	Přijmout volání	Znovu k dispozici pro příjem volání
	Živé hovory	Otevřít nebo zavřít panel **Živé hovory**

Symbol	Úkon	Popis
	Okamžitá zpráva	Otevřít okno **Okamžitá zpráva**
	Interní adresář	Otevřít nebo zavřít panel **Interní adresář**
	Tlačítka ústředny	Otevřít nebo zavřít panel **Tlačítka ústředny**
	Nástěnka	Otevřít nebo zavřít panel **Wallboard**
	Seznam volání	Otevřít nebo zavřít panel **Seznam volání**
	Hlášení (Pouze pro agenty s úrovní oprávnění supervizora nebo správce)	Otevře okno **Hlášení** pro vytváření hlášení o hovorech, frontách, agentech, úrovních služby (GOS) a důvodech následného zpracování v aplikaci myAgent
	Správce (Pouze pro agenty s úrovní oprávnění supervizora nebo správce)	Otevřít WBM
	Nastavení	Otevřít okno **Nastavení** pro konfiguraci aplikace myAgent
	Nápověda	Spustit online nápovědu

Pokud není dostatek místa pro zobrazení všech možností postranní lišty, zobrazí se ikona dvojité elipsy a spodní část postranní lišty. Kliknutím na tuto ikonu zobrazíte seznam možností, které se do okna nevešly.

Modrá svislá čára vlevo od možnosti postranní lišty znamená, že příslušný panel je otevřen v hlavním okně myAgent.

Světle modrá svislá čára vlevo od možnosti postranní lišty znamená, že příslušný panel je otevřen v samostatném okně aplikace.

3) **Seznam přiřazení agentů**: Zobrazuje přiřazení agentů do front, stejně jako aktuální stav agenta.

4) Oblast panelů: Zobrazuje až dva z následujících panelů:

- **Živé hovory**

  Zobrazuje podrobnosti o aktuálních hovorech, faxech a e-mailech v reálném čase.
- **Okamžitá zpráva**

  Umožňuje výměnu textů jako okamžitých zpráv, zatímco odeslané a přijaté zprávy se zobrazují jako konverzace v okně **Okamžitá zpráva**.
- **Interní adresář**

  Zobrazuje podrobnosti o kontaktech v interním adresáři.
- **Tlačítka ústředny**

  Poskytuje tlačítka pro rychlý přístup k interním účastníkům.
- **Nástěnka**

  Zobrazuje jednu z následujících možností (přepínatelnou pomocí možností panelu):

  – **Wallboard** (výchozí): Volání, faxy a e-maily za aktuální den v tabulkové podobě.
  – Graf **Úroveň služby**: Volání, faxy a e-maily za aktuální den v grafické podobě.
  – Graf **Průměrné doby**: Statistické údaje o čekacích dobách a dobách hovoru/čtení volání, faxů a e-mailů ve frontě v aktuální den v grafickém diagramu.
- **Seznam volání**

  Zobrazuje podrobnosti o předchozích voláních, faxech a e-mailech.

5) Systémová lišta s informacemi o verzi softwaru myAgent.

Po spuštění aplikace myAgent se v oblasti panelů zobrazí panely **Živé hovory** a **Wallboard** .

Panely můžete otevírat nebo zavírat podle libosti. Oblast panelů hlavního okna aplikace myAgent však nemůže zobrazit více než dva panely najednou.

Pokud oblast panelů již zobrazuje dva panely, pak jakýkoli nový panel, který se otevře v hlavním okně myAgent, nahradí stávající panel v oblasti panelů. Vyměněný panel má nejnižší prioritu zobrazení. Priorita zobrazení panelu je pořadí, ve kterém se v postranní liště zobrazí ikona panelu. Panel **Živé hovory** má nejvyšší prioritu zobrazení a nelze jej automaticky nahradit jiným panelem v hlavním okně myAgent.

Pokud chcete mít otevřeny více než dva panely současně, některé z nich musí být otevřeny v samostatném okně aplikace. Ve výchozím nastavení se panel **Interní adresář** otevře v samostatném okně. Můžete také otevřít panel, který je aktuálně zobrazen v oblasti panelů, a nechat jej otevřít v samostatném okně aplikace, jak je popsáno v části Zapojení panelu na stránce 87.

Popisy tlačítek

Popisy tlačítek jsou okénka, v nichž aplikace myAgent zobrazuje další informace o určitých objektech grafického uživatelského rozhraní, například o ikonách. Když necháte ukazatel myši nad odpovídajícím objektem nějakou dobu viset, zobrazí se popisek.

Související pojmy

Zpracování hovoru na stránce 25
Funkce volání na stránce 36
Tlačítka Attendant na stránce 74

4 Instalace a spuštění myAgent

Tato část vám poskytne podrobnosti o postupech pro instalaci a spuštění aplikace myAgent a pro aktualizace a upgrady.

Poznámka:

Nezapomeňte nahlédnout do aktuálních poznámek v souboru `ReadMe first`, který je umístěn v adresáři k ukládání instalačních souborů.

4.1 InstalacemyAgent

Předpoklady

K dispozici máte instalační soubor `CommunicationsClients.exe`.

Poznámka: Přečtěte si poznámky v souboru `ReadMe first`.

Podrobný postup

1) Spusťte instalační soubor `CommunicationsClients.exe`.
2) Jestliže se zobrazí okno nástroje **Řízení uživatelských účtů** s hlášením `Neznámý program požaduje přístup k tomuto počítači`, klikněte na **Povolit**.
3) Zadejte IP adresu nebo název DNS (název hostitele) serveru OpensScape Business a klikněte na tlačítko **Další**.
4) Po ověření IP adresy instalátor zkontroluje, zda je k dispozici rozhraní .NET 4.8 nebo novější, a pokud ne, nainstaluje je.
5) Kliknutím na položku **myAgent** ji označte k instalaci.

   Klikáním na aplikaci budete přepínat mezi těmito činnostmi:

Symbol	Funkce
	Nainstalovat
	Opravit
	Odebrat

6) Pokud chcete změnit cílovou složku instalace, zadejte odpovídající cestu k této složce do pole **Cíl instalace:**.
7) Klikněte na tlačítko **Nainstalovat**.
8) Postupujte podle pokynů instalačního programu.

Související úlohy

Začínámemyagent na stránce 18
Odinstalace myAgent na stránce 19

4.2 ZačínámemyAgent

Předpoklady

myAgent je nainstalován na vašem počítači.

V komunikačním systému jste nakonfigurováni jako agent.

Podrobný postup

1) Klikněte na **Start** > **Soubory programů** > **Komunikace s klienty** > **myAgent**. Poté se zobrazí přihlašovací okno.
2) Do pole **Uživatelské jméno** zadejte své uživatelské jméno. Obvykle se jedná o vaše telefonní číslo. V případě dotazů se obraťte na správce systému.

   Poznámka: Známým omezením systému je, že při použití hot deskingu by pro obě přípony zapojené do hot deskingu neměli být používáni jiní klienti.

3) Do pole **Heslo** zadejte své heslo, které musí obsahovat pouze číslice. Výchozí heslo při prvním přihlášení je `1234`. V případě dotazů se obraťte na správce systému.

   Poznámka: V případě, že je heslo zadáno pětkrát špatně, přístup ke všem klientům kontaktního centra a sady UC Suite se zablokuje. Odemknutí může provést pouze správce vašeho komunikačního systému.

4) Pokud chcete, aby si myAgent vaše přihlašovací údaje v budoucnu pamatoval, zaškrtněte pole **Uložit heslo**.

   Poznámka: Automatické přihlášení byste měli používat pouze v případě, že jste si jisti, že k vašemu uživatelskému účtu Windows nemá přístup nikdo jiný. V opačném případě by neoprávnění uživatelé mohli například získat přístup k hlasové poště a faxovým zprávám nebo přesměrovat číslo vaší stanice na externí zpoplatněné destinace.

5) Do pole **Adresa serveru** zadejte IP adresu nebo název DNS vašeho aplikačního serveru.
6) Jestliže chcete změnit jazyk uživatelského rozhraní, klikněte na aktuální preferovaný jazyk v dolní části přihlašovací obrazovky a vyberte jeden ze seznamu.
7) Klikněte na **Přihlášení**.

   Tip: Při prvním spuštění programu myAgent budete vyzváni ke změně hesla. Tato výzva se nezobrazí, pokud jste již změnili heslo prostřednictvím služby myAttendant, myPortal

for Desktop, myPortal for Outlook nebo prostřednictvím telefonní nabídky hlasové schránky.

Do pole **Původní heslo**zadejte své aktuální heslo (výchozí heslo při prvním přihlášení je `1234`).

Do polí **Nové heslo** a **Potvrdit heslo** zadejte nové heslo, které se musí skládat pouze z číslic a obsahovat jich nejméně šest.

Heslo platí pro myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook a Fax Printer a také pro telefonní přístup do hlasové schránky.

Další kroky

Přihlaste se do fronty (front), abyste byli k dispozici pro hovory, fax a e-mail.

Související úlohy

InstalacemyAgent na stránce 17
Přihlášení do fronty na stránce 22

4.3 Odinstalace myAgent

Podrobný postup

1) Zavřete myAgent.

Poznámka: Přečtěte si poznámky v souboru `ReadMe first`.

2) Vyberte jednu z následujících možností:

- Windows XP: V nabídce **Ovládací panely** poklepejte na **Software**.

  Klikněte na položku **Klienti komunikace** a poté na **Upravit**.
- Windows Vista: V nabídce **Ovládací panely** poklepejte na **Programy a funkce**.

  V interaktivní nabídce **CommunicationsClients** klikněte na **Upravit**.
- Windows 7: V nabídce **Ovládací panely** klikněte na **Programy**.

  Klikněte na **Programy a funkce**.

  V interaktivní nabídce **Klienti komunikace** klikněte na **Upravit**.

3) Aktivujte přepínač **Upravit** a klikněte na **Další**.

4) Vyberte funkci **myAgent**, kterou chcete odinstalovat, a klikněte na tlačítko **Další**.

5) Postupujte podle pokynů odinstalačního programu.

Zobrazí-li se hlášení o odstranění sdílených souborů, klikněte na **Ne všem**.

Související úlohy

InstalacemyAgent na stránce 17

4.4 Automatické aktualizace

Automatické aktualizace udržují aplikaci myAgent stále v aktuálním stavu.

Jestliže aplikace myAgent zjistí, že existuje novější verze, než která je právě spuštěna, zobrazí se odpovídající zpráva. Automatické aktualizace proběhne po ukončení aplikace myAgent.

4.4.1 Provádění automatických aktualizací

Předpoklady

Dostali jste zprávu, že: `K dispozici je aktualizace klienta. Počkejte prosím, než bude aktualizace dokončena. Chcete-li pokračovat v aktualizaci, zavřete následující programy: [...].`

Podrobný postup

Ukončete vyjmenované programy.

Další kroky

Po automatické aktualizaci aplikaci myAttendant restartujte.

5 První kroky

První kroky popisují činnosti, které je vhodné provést hned na začátku.

Přihlášení do front

Přihlaste se do fronty (front), abyste byli k dispozici pro hovory, fax a e-mail.

Vlastní konfigurace

MyAgent můžete nakonfigurovat tak, aby vyhovoval vašim požadavkům, např. přizpůsobit jeho chování pro volání. Podrobnosti o různých možnostech konfigurace naleznete v části *Konfigurace*.

5.1 Přihlášení do fronty

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Přihlášení**.
2) V rozevíracím seznamu **Vyberte svou linku** vyberte číslo stanice telefonu, který chcete použít jako agent, a klikněte na **Přihlásit se**.

Poznámka: Pokud jste kromě myAgent přihlášeni do jiné aplikace, můžete se přihlásit do fronty pouze s telefonním číslem, s nímž jste se přihlásili do myAgent (vlastní linka).

---

6 Funkce pro agenty

Prostřednictvím klienta kontaktního centra myAgent je agentům kontaktního centra s úrovní oprávnění agent nabízena řada praktických funkcí pro vyřizování hovorů, faxů a e-mailů.

6.1 Fronty

Fronta řadí příchozí hovory, faxy a e-maily postupně podle jejich času příchodu a distribuuje je dostupným agentům.

Příchozí hovor, fax nebo e-mail do fronty je obvykle přesměrován na agenta, jehož poslední hovor leží nejdále v minulosti. Je také možné definovat další pravidla distribuce (například na základě různých úrovní dovednosti agentů). Pokud jsou všichni agenti zaneprázdněni, všechny další hovory, fax a e-mail jsou umístěny do fronty a poté distribuovány dalšímu volnému agentovi na základě jejich priority a čekací doby.

Statistické informace

Grafy **Wallboard**, **Úroveň služby** a **Průměrné doby** poskytují statistické informace o frontách. Agenti s úrovní oprávnění agenta mohou načíst informace o frontách, do kterých jsou přiřazeni.

6.1.1 Přihlášení do fronty

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Přihlášení**.
2) V rozevíracím seznamu **Vyberte svou linku** vyberte číslo stanice telefonu, který chcete použít jako agent, a klikněte na **Přihlásit se**.

> **Poznámka:** Pokud jste kromě myAgent přihlášeni do jiné aplikace, můžete se přihlásit do fronty pouze s telefonním číslem, s nímž jste se přihlásili do myAgent (vlastní linka).

Související úlohy

ZačínámemyAgent na stránce 18

6.1.2 Odhlášení z fronty

Podrobný postup

Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud v současné době neprovádíte hovor a nepřijímáte hovor z kontaktního centra, klikněte na **Odhlásit se** v boční liště.

- Pokud právě telefonujete nebo přijímáte hovor z kontaktního centra, zavřete myAgent.

  Poznámka: Jakékoli čekající volání do kontaktního centra pro vás bude vráceno do fronty, když zavřete myAgent.

6.2 Živé hovory

Panel **Živé hovory** zobrazuje podrobnosti o aktuálních hovorech, faxech a e-mailech v reálném čase.

Jako agent můžete vidět hovory, faxy a e-maily každé fronty, do které jste aktuálně přiřazeni. Zobrazí se následující informace:

- **ID volání**

  Jedinečné číslo identifikující hovor, fax nebo e-mail. Zvyšuje se o jednu s každým hovorem, faxem a e-mailem.
- **Stav hovoru**
  - Pro volání: ukazuje, zda volající stále čeká nebo telefonuje (mluví).
  - Pro fax nebo e-mail: zobrazuje, zda fax nebo e-mail již byl přečten.
- **Fronta**

  Název fronty.
- **Pozice čekání**

  Umístění ve frontě.
- **Čas ve frontě**

  Čas strávený čekáním v sekundách.
- **Mluvit**
  - Pro volání: Čas strávený hovorem v sekundách
  - Pro fax nebo e-mail: čas strávený v sekundách od otevření faxu nebo e-mailu do zavření interaktivního okna
- **Upozornění**
  - Doba, kdy je hovor ve frontě, než ho agent přijme.
- **CLI**
  - Pro volání: příchozí hovory kontaktního centra jsou přiřazeny k různým systémovým adresářům
  - Pro fax nebo e-mail: příchozí e-maily kontaktního centra jsou přiřazeny k různým systémovým adresářům
- **Příjmení**
  - Pro volání: Příjmení volajícího, pokud je k dispozici, s telefonním číslem v externím adresáři
  - Pro fax nebo e-mail: Příjmení odesílatele, pokud je k dispozici, s číslem faxu nebo e-mailovou adresou v externím adresáři
- **Jméno**
  - Pro volání: Jméno volajícího, pokud je k dispozici, s telefonním číslem v externím adresáři
  - Pro fax nebo e-mail: Jméno odesílatele, pokud je k dispozici, s faxovým číslem nebo e-mailovou adresou v externím adresáři

- **Společnost**
  - Pro volání: název společnosti volajícího, pokud je k dispozici, s telefonním číslem v externím adresáři
  - Pro fax nebo e-mail: název společnosti volajícího, pokud je k dispozici, s faxovým číslem nebo e-mailovou adresou v externím adresáři

Seznam **živých hovorů** lze třídit.

Hovory a e-maily, u nichž čekací doba ve frontě překročila mezní hodnotu alarmu, se na panelu **Živé hovory** zobrazují červeně.

6.2.1 Otevření nebo zavření panelu Živé hovory

Podrobnosti o aktuálních hovorech, faxech a e-mailech se zobrazí na panelu **Živé hovory** .

Informace o této úloze

Při prvním spuštění myAgent je panel ve výchozím nastavení otevřen.

Podrobný postup

1) Chcete-li zavřít panel **Živé hovory**:
   a) Pokud je panel otevřen v hlavním okně myAgent, klikněte na **Živé hovory** na boční liště.
   b) Pokud je panel otevřen v samostatném okně, klikněte na X v pravém horním rohu.
2) Chcete-li otevřít panel **Živé hovory**, klikněte na **Živé hovory** na boční liště. Panel se otevře v hlavním okně myAgent.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

6.2.2 Řazení živých hovorů

Předpoklady

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Informace o této úloze

Šipka vedle záhlaví sloupce na panelu **Živé hovory** označuje, že tento sloupec se používá k řazení seznamu živých hovorů. Udává také, zda je seznam seřazen vzestupně nebo sestupně.

Podrobný postup

1) Chcete-li změnit sloupec, který se používá pro řazení, klikněte na záhlaví sloupce, který chcete použít, např. **Příjmení**.
2) Chcete-li obrátit pořadí třídění, klikněte znovu na záhlaví sloupce.

6.2.3 Seskupování živých hovorů

Předpoklady

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Podrobný postup

1) Umístěte ukazatel myši na horní část panelu **Živé hovory**.
   Zobrazí se panel nástrojů.
2) Otevřete panel nástrojů panelu. Viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
3) Vyberte jednu z následujících možností seskupení:
   - **Žádný**
   - **Typ**
   - **Fronta**
   - **Stav hovoru**
   - **CLI**
   - **Křestní jméno**
   - **Příjmení**
   - **Název společnosti**

Výsledky

Živé hovory jsou seskupeny podle vybrané možnosti.

6.3 Zpracování hovoru

MyAgent můžete použít k přijetí hovoru, zadání nebo vyhledání informací o volajícím a k přiřazení hovoru do konkrétní kategorie (např. Objednávky, Reklamace, Servis atd.) po dokončení hovoru.

Během zpracování hovoru můžete:

- Přidat kontaktní údaje volajícího:

  U volajícího s přeneseným volaným číslem si můžete uložit následující kontaktní údaje: **Titul**, **jméno**, **příjmení** a **společnost**. Tyto údaje jsou uloženy v externím adresáři a následně zobrazeny na interaktivním okně Příchozí volání myAgent pro volání ze stejného čísla, jakmile byl externí adresář aktualizován v klientovi. V tomto případě je telefonní číslo volajícího přiřazeno a nastaveno jako **Zaměstnání 1**.
- Prohlédněte si poznámky k aktuálnímu volajícímu nebo si poznámky uložte pro budoucí volání.
- Zobrazit historii volajícího:

  Historie volajícího zobrazuje podrobnosti o všech předchozích hovorech stejného volajícího s **číslem příchozího hovoru**, **telefonním číslem volajícího**, **datem zahájení**, **časem zahájení**, **typem hovoru** a **číslem fronty**. Typ hovoru je reprezentován symbolem (příchozí hovor, zaznamenaný hovor atd.).

- Proveďte shrnutí:

  Během dodatečného zpracování (pracovní doba) můžete přiřadit příchozí volání do konkrétní kategorie (např. Objednávky, Reklamace, Servis atd.). Zadání se provádí po dokončení hovoru (během pracovní doby) výběrem důvodu dodatečného zpracování. Agent s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce může definovat důvody pro zabalení určené pro frontu ve WBM a uspořádat je do skupin. Přitom také určí, zda je zadání důvodu dodatečného zpracování povinné. Můžete také zadat důvody hromadného dodatečného zpracování hovoru. Vyhodnocením důvodů balení mohou agenti s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce například sledovat úspěšnost propagace.

Hlavními pomůckami pro zpracování volání jsou interaktivní okno příchozího volání myAgent a seznam **Živé hovory**.

Interaktivní okno při volání

Když agent obdrží příchozí volání, automaticky se mu otevře interaktivní okno, pokud agent s úrovní oprávnění Supervizor nebo Správce tuto funkci nakonfiguroval ve WBM. Kromě toho může agent také otevřít interaktivní okno pro předchozí volání v seznamu volajících. Interaktivní okno příchozích volání myAgent obsahuje kromě tlačítek pro funkce volání následující položky pro zpracování volání:
Informace o volání:

- **Fronta**, **číslo volání** volajícího (pokud je přeneseno), **ID volání** a případně **číslo zpětného volání**.
- Pole pro kontaktní údaje.
- Možnost **Podpora**
- Tlačítko **Přehrát**
- **Kód dodatečného zpracování**
- **Poznámky** od agentů o předchozích voláních od stejného volajícího
- **Historie volajícího**

Související pojmy

Prvky uživatelského rozhraní na stránce 12
Funkce volání na stránce 36

6.3.1 Přijetí volání

Podrobný postup

Vyberte jednu z následujících možností:

- Klikněte na **Přijmout a začít pracovat s tímto hovorem** v interaktivním okně příchozího hovoru myAgent.
- V symbolech v oznamovací oblasti příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Odpovědět**.

6.3.2 Úprava kontaktních údajů aktuálního volajícího

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Přejmenovat**.
2) Zadejte **titul**, **jméno**, **příjmení** a **společnost**.
3) Klikněte na možnost **Uložit**.

6.3.3 Přidání poznámky pro aktuálního volajícího

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Poznámky**.
2) Do pole **Přidat poznámku** zadejte požadovaný text.
   Jakmile zadáte poznámku, tlačítko **+Přidat poznámku** je povoleno.
3) Klikněte na **Přidat poznámku+**.

6.3.4 Úprava poznámky pro aktuálního volajícího

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Poznámky**.
2) Vyhledejte , kterou chcete upravit, a poklepejte na ni.
3) Upravte poznámku a stiskněte `Enter`.

6.3.5 Zobrazení historie volajícího

Podrobný postup

V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Historie volajícího**.

6.3.6 Dokončení hovoru

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavěsit** .
   - V symbolech v oznamovací oblasti příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavěsit**.
2) Pokud je to relevantní, zadejte důvod dodatečného zpracování; viz Zadání důvodu dodatečného zpracování na stránce 28.

3) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavřít**.
   Hovor je označen jako ☑ dokončený ve sloupci **Dokončit volání** na panelu **Seznam volání**.

6.3.7 Zadání důvodu dodatečného zpracování

Předpoklady

Pro příslušnou frontu bylo povoleno jednoduché dodatečné zpracování nebo hromadné dodatečné zpracování.

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Kód dodatečného zpracování**.
2) Vyberte jednu z následujících možností:

Když	Pak
Jednoduché dodatečné zpracování je povoleno pro příslušnou frontu.	Zaškrtněte políčko pro požadovaný důvod dodatečného zpracování.
Pro příslušnou frontu bylo povoleno hromadné dodatečné zpracování.	Klikněte na požadovanou skupinu důvodů dodatečného zpracování. Zaškrtněte políčka pro požadovaný důvod(y) dodatečného zpracování. Pokud chcete zadat důvod dodatečného zpracování jiné skupiny, opakujte tyto dva kroky.

3) Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

6.3.8 Dostupnost po zmeškaném hovoru

Podrobný postup

V interaktivním okně **Zmeškaný hovor** klikněte na **Přijmout volání**.

6.4 Zpracování faxu a e-mailu

Aplikaci myAgent můžete používat k přijímání e-mailů a faxů a k jejich přiřazování do konkrétních kategorií (objednávky, stížnosti, servis atd.).

Při zpracování faxu a e-mailu můžete

- Zobrazení historie odesílatele v Historii volajících.

  Všechny předchozí faxy a e-maily od stejného odesílatele se zobrazí s možností **Datum / Čas** a **Předmět**.
- Proveďte shrnutí:

  Během shrnutí můžete přijaté faxy a e-maily přiřadit k určitým kategoriím (objednávky, reklamace, servis atd.). Toto přiřazení se provede během období uzavírání výběrem důvodu uzavírání. Agent s úrovní oprávnění

Nadřízený nebo Správce může definovat důvody pro zabalení určené pro frontu ve WBM a uspořádat je do skupin. Přitom také určí, zda je zadání důvodu zabalení povinné. Pro přijaté faxy a e-maily můžete zadat více důvodů zabalení. Vyhodnocením důvodů balení mohou agenti s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce například sledovat úspěšnost propagace.

- Označení faxu nebo e-mailu pro následnou kontrolu.

  Můžete nastavit dobu, po které vám bude fax nebo e-mail znovu doručen.

Hlavními pomůckami pro zpracování faxu a e-mailu jsou **Živé hovory**, panely **Seznam hovorů**, vyskakovací okna **Příchozí fax** a **Přijatý e-mail** a **Živé hovory**.

Vyskakovací okno Fax

Když agent obdrží příchozí fax, automaticky se mu otevře vyskakovací okno **Příchozí fax**, pokud agent s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce tuto funkci nakonfiguroval ve WBM. Vyskakovací okno **Příchozí fax** obsahuje pro zpracování faxu následující položky:

- Informace na faxu:

  Fronta, **telefonní číslo** odesílatele (pokud je přenášeno), **Datum / Čas**, **Kopie** (další příjemci faxu, pokud existují) a **Předmět**.
- Tlačítko **Přehled zpráv**
- Tlačítko **Vytočit**
- Tlačítko **Znovu naplánovat**
- **Přijmout**
- **Odpovědět**
- **Historie**

Obsah faxu se zobrazí na obrazovce ve formátu PDF nebo TIFF. Váš správce může nakonfigurovat, zda se faxová zpráva uloží jako soubor PDF nebo TIFF.

Vyskakovací okno E-mail

Když agent obdrží příchozí hovor, automaticky se mu otevře obrazovka **Přijatý e-mil**, pokud agent s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce tuto funkci nakonfiguroval ve WBM. Vyskakovací okno **Přijatý e-mail** obsahuje pro zpracování e-mailu následující položky:

- Informace v e-mailu:

  Fronta, **Od** (e-mailová adresa odesílatele), **Datum / Čas**, **Kopie** (další příjemci e-mailu, pokud existují) a **Předmět**.
- Text e-mailu
- **Přílohy**
- Tlačítko **Přehled zpráv**
- Tlačítko **Vytočit**
- Tlačítko **Znovu naplánovat**
- **Přijmout**
- **Odpovědět**
- **Historie**

6.4.1 Zobrazení faxu

Předpoklady

Podrobný postup

1) Klikněte na **Přijmout a začít pracovat s tímto hovorem** v interaktivním okně faxové zprávy.
2) Klikněte na kartu **Faxová zpráva**.

   Zobrazí se obsah faxové zprávy.

6.4.2 Přijetí e-mailu

Podrobný postup

Klikněte na **Přijmout a začít pracovat s tímto hovorem** v interaktivním okně e-mailové zprávy.

6.4.3 Odpověď na fax

Předpoklady

Fax jste přijali, ale zatím jste nedokončili jeho zpracování.

Podrobný postup

1) Klikněte na kartu **Odpovědět** na obrazovce faxové zprávy.
2) Vyhledejte požadované kontakty v poli **Příjemci** a klikněte na tlačítko **OK**.
3) Pokud je k dispozici, vyberte titulní stránku z rozevíracího seznamu **Titulní stránka**.
4) Stiskněte **Odeslat**.
   Obdržíte potvrzovací zprávu **Váš fax byl zařazen**.

6.4.4 Odpověď na e-mail

Podrobný postup

Ve vyskakovacím okně e-mailu klikněte na **Odpovědět**.

6.4.5 Dokončení faxu

Předpoklady

Dokončili jste zpracování faxu.

Podrobný postup

1) Zaškrtněte políčko **Tento hovor byl dokončen** v interaktivním okně faxové zprávy.
2) Z rozevíracího seznamu na kartě **Kód dodatečného zpracování** vyberte důvod dodatečného zpracování.

3) Klikněte na **Zavřít**.

6.4.6 Dokončení e-mailu

Předpoklady

Dokončili jste zpracování e-mailu.

Podrobný postup

1) Zaškrtněte políčko **Tento e-mail je dokončen** v interaktivním okně e-mailu.
2) Klikněte na **Zavřít**.

6.4.7 Naplánování odeslání faxu pro následnou kontrolu

Předpoklady

Fax jste přijali, ale zatím jste nedokončili jeho zpracování.

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně faxové zprávy klikněte na možnost **Naplánovat tento hovor na později**.
2) Zaškrtněte pole **Naplánovat na jinou dobu** ve vyskakovacím okně **Dokončit nebo naplánovat hovor**.
3) Vyberte datum, čas, frontu a agenta pro zpracování faxové zprávy. Pokud budete faxovou zprávu zpracovávat vy, klikněte na možnost **Přiřadit mně**.
4) Klikněte na tlačítko **OK**.

6.4.8 Naplánování odeslání e-mailu pro následnou kontrolu

Předpoklady

E-mail jste přijali, ale zatím jste nedokončili jeho zpracování.

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně e-mailu klikněte na **Znovu naplánovat**.
2) Vyberte **datum** a **čas.**
3) Klikněte na tlačítko **OK**.
4) Klikněte na **Zavřít**.

6.4.9 Zobrazení historie aktuálního odesílatele faxu

Podrobný postup

Na obrazovce faxové zprávy klikněte na kartu **Historie volajícího**.

6.4.10 Zobrazení historie aktuálního odesílatele e-mailu

Podrobný postup

Ve vyskakovacím okně e-mailu klikněte na **Historie volajícího**.

6.4.11 Zadání důvodu dodatečného zpracování faxu

Předpoklady

Pro příslušnou frontu bylo povoleno jednoduché nebo hromadné dodatečné zpracování.

Podrobný postup

1) V interaktivním okně faxové zprávy klikněte na tlačítko **Kód dodatečného zpracování**.
2) Vyberte jednu z následujících možností:

Když	Pak
Jednoduché dodatečné zpracování je povoleno pro příslušnou frontu.	Zaškrtněte políčko pro požadovaný důvod dodatečného zpracování.
Pro příslušnou frontu bylo povoleno hromadné dodatečné zpracování.	Klikněte na požadovanou skupinu důvodů dodatečného zpracování. Zaškrtněte políčka pro požadovaný důvod(y) dodatečného zpracování. Pokud chcete zadat důvod dodatečného zpracování jiné skupiny, opakujte tyto dva kroky.

3) Klikněte na **Zavřít**.

6.4.12 Zadání důvodu dodatečného zpracování e-mailu

Předpoklady

Pro příslušnou frontu bylo povoleno jednoduché dodatečné zpracování nebo hromadné dodatečné zpracování.

Podrobný postup

1) V interaktivním okně e-mailu klikněte na **Kód dodatečného zpracování**.
2) Vyberte jednu z následujících možností:

Když	Pak
Jednoduché dodatečné zpracování je povoleno pro příslušnou frontu.	Zaškrtněte políčko pro požadovaný důvod dodatečného zpracování.
Pro příslušnou frontu bylo povoleno hromadné dodatečné zpracování.	Klikněte na požadovanou skupinu důvodů dodatečného zpracování.

Když	Pak
	Zaškrtněte políčka pro požadovaný důvod(y) dodatečného zpracování. Pokud chcete zadat důvod dodatečného zpracování jiné skupiny, opakujte tyto dva kroky.

3) Klikněte na **Zavřít**.

6.4.13 Předání faxu do fronty

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Klikněte na **Předat volání na jinou frontu.**.
2) Z rozbalovacího seznamu vyberte frontu.

6.4.14 Odeslání e-mailu jménem fronty

Předpoklady

V nastavení fronty musí být zadána **Zpáteční emailová adresa**.

Podrobný postup

1) Klikněte na **Agenti** v hlavním okně aplikace myAgent.
2) Klikněte pravým tlačítkem myši na frontu v myAgent a klikněte na **Odeslat e-mail**.
Systém vytvoří nový e-mail připravený k dokončení a odeslání agentem.

6.5 Pracovní čas

Režim pracovního času umožňuje dokončit případné administrativní úkony, které mohou být vyžadovány po ukončení hovoru nebo přečtení faxu či e-mailu, před přijetím dalšího hovoru, faxu nebo e-mailu.

Po ukončení hovoru (faxu nebo e-mailu) a zavření příslušného vyskakovacího okna obrazovky se automaticky dostanete do výchozího pracovního času. Po uplynutí této doby se automaticky vrátíte do stavu přihlášení.

Pracovní čas lze volitelně prodloužit, v případě potřeby i vícekrát. Chcete-li být k dispozici pro nové hovory, fax nebo e-mail, je nutné ukončit probíhající pracovní dobu nebo vyčkat na její vypršení.

Maximální podporovaný pracovní čas je přibližně 16 minut (999 sekund).

6.5.1 Prodloužení pracovní doby

Podrobný postup

Na boční liště klikněte na možnost **Pracovní doba**.

Poznámka: V případě potřeby můžete tento krok opakovat tolikrát, kolikrát je potřeba, abyste získali další pracovní dobu.

Pracovní doba nastavená pro vás v této frontě je prodloužena.

6.5.2 Ukončení pracovní doby

Podrobný postup

Na boční liště klikněte na možnost **Přijmout volání**.

6.6 Přestávka

Při zahájení přestávky zadáte typ a plánovanou dobu trvání přestávky. Abyste byli opět k dispozici pro hovory, fax a e-mail, musíte ukončit aktuální přestávku.

Přestávka se ve výchozím nastavení v postranním panelu nezobrazuje. Musí ji nakonfigurovat agent s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce prostřednictvím VSAdmin ve WBM.

Dostupné typy přestávek a délku trvání přestávek rovněž konfiguruje agent s úrovní oprávnění Nadřízený nebo Správce prostřednictvím VSAdmin ve WBM. Maximální podporovaná délka přestávky je 90 minut.

6.6.1 Zahájení přestávky

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Přestávka**.
   Zobrazí se vyskakovací okno **Vyberte typ přestávky**.
2) Klikněte na šipku dolů a vyberte požadovaný typ přestávky ze seznamu.
3) Do pole **minuty** zadejte požadovanou dobu přestávky.
4) Klikněte na tlačítko **OK**.

6.6.2 Ukončení přestávky

Podrobný postup

Na boční liště klikněte na možnost **Přijmout volání**.

6.7 Zpětné volání agenta

Zpětné volání agenta umožňuje volajícímu ve frontě zanechat hlasovou zprávu (žádost o zpětné volání) pro agenty. Hlasová schránka si zachová pozici původního volajícího ve frontě. Jakmile se příslušný agent uvolní, přijme hovor, uslyší hlasovou zprávu, kterou zanechal volající, a poté mu může zavolat zpět.

Pokud agent kontaktuje volajícího, může zpětné volání označit jako dokončené. Pokud není možné volajícího zastihnout, může agent naplánovat časované připomenutí, aby se zpětné volání opakovalo. V době provedení je umístěn zpět do přidružené fronty.

Aby mohl agent přijímat zpětná volání, musí být tato funkce zapnuta v jeho přiřazení agenta.

Pokud byl pro volajícího nastaven preferovaný agent, je nejprve proveden pokus o směrování požadavků na zpětné volání tohoto volajícího k preferovanému agentovi. Pokud preferovaný agent není k dispozici, je žádost o zpětné volání přesměrována na kteréhokoli dostupného agenta.

6.7.1 Provedení zpětného volání

Předpoklady

Přijali jste zpětné volání a vyslechli jste zprávu volajícího.

Podrobný postup

Klikněte na **Zavolat** a poté na **Zavolat**.

6.7.2 Zavření zpětného volání

Předpoklady

Zavolali jste zpět a spojili jste se s volajícím.

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavěsit** .
2) Pokud je to relevantní, zadejte důvod dodatečného zpracování; viz Zadání důvodu dodatečného zpracování na stránce 28.
3) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavřít**.

6.7.3 Změna termínu pro zavolání zpět

Předpoklady

Volajícímu jste zavolali zpět, ale ještě jste se mu nedovolali.

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zavěsit**.

2) Klikněte na možnost **Znovu naplánovat**.
3) Vyberte požadované **Datum** a požadovaný **Čas**.
4) Volitelně vyberte požadovaného agenta, který má zpětné volání provést, a klikněte na tlačítko **OK**. Pokud není vybrán žádný agent, bude přeplánované zpětné volání náhodně přesměrováno na dostupného agenta.
5) Klikněte na **Zavřít**.

6.8 Funkce volání

Pomocí myAgent můžete uskutečňovat hovory, přidržovat hovory nebo předávat hovory.

Obvykle můžete provádět funkce volání v interaktivním okně Příchozí volání myAgent, stejně jako v poli Zavolat / Prohledávat v hlavním okně myAgent.

Přidržet volání

Strana, který byla přidržena, slyší hudbu při přidržení nebo oznámení, dokud nepokračujete v hovoru.

Předání volání

Pro předání volání na agenta, frontu nebo účastníka můžete nakonfigurovat následující metody:

- Předání bez ohlášení (nazývané také nesledované předání):

  Hovor můžete předat bez odpovědi od účastníka v cíli předání.
- Kontrolované předání (předání se zpětným dotazem):
  - Vyskakovací okno: `Přeje si druhá strana přijmout toto volání?` se zobrazí.
  - Pokud účastník přijme hovor a souhlasí s předáním, klikněte na **Ano**.
  - Jinak klikněte na **Ne**. Předání volání je zrušeno a vy pokračujete v hovoru.

Předání volání na frontu nebo agenta

Agent, který přijme hovor, může přečíst a upravit informace pro aktuálního volajícího a může také provést dodatečné zpracování.

Zvednutí hovoru

Je možné zvednout hovor, který je signalizován jinému agentovi. Například pokud agenti opustí svůj stůl, aniž by změnili svůj stav (přestávka atd.).

Související pojmy

Prvky uživatelského rozhraní na stránce 12
Zpracování hovoru na stránce 25
Seznam hovorů na stránce 42

6.8.1 Zahájení volání

Podrobný postup

V poli **Zavolat / Prohledávat** v hlavním okně myAgent proveďte jednu z následujících akcí:

- Zadejte telefonní číslo ve vytočitelném nebo kanonickém formátu; poté stiskněte `Enter` nebo klikněte na **Zavolat** v záznamu seznamu výsledků vyhledávání.
- Zadejte několik prvních písmen jména (alespoň 3 znaky). V seznamu výsledků hledání se zobrazí všechna jména začínající vloženými písmeny.

  V možnosti **Zavolat** klikněte na požadovanou položku.

  Chcete-li zobrazit všechny výsledky, stiskněte klávesu `Enter`; poté vyberte požadovanou položku v seznamu cílů a proveďte jednu z následujících akcí:

  – V kontextové nabídce klikněte na požadované číslo stanice.

  – Klikněte na **Zalolat**.

Související pojmy

Formáty telefonních čísel na stránce 114

6.8.2 Volání ze seznamu volání

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Poklepejte na požadovaný hovor v **Seznamu volání**.
2) V kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na **Zavolat** a vyberte požadované telefonní číslo.

Související úlohy

Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43

6.8.3 Volání z interního adresáře

Předpoklady

Otevře se panel Interní adresář; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Interní adresář**.
2) Vyberte jednu z následujících možností:

   - Vyberte příslušnou položku adresáře a klikněte na **Zavolat**.
   - V interaktivní nabídce klikněte na příslušnou položku adresáře a vyberte požadované číslo stanice.

6.8.4 Uskutečnění hovoru s tlačítkem ústředny

Předpoklady

Otevře se panel Tlačítka ústředny; viz Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67.

Podrobný postup

Klikněte na příslušné tlačítko ústředny.

Související pojmy

Tlačítka Attendant na stránce 74

6.8.5 Přidržet volání

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ⏸ **Přidržet**.
   - V symbolech v oznamovací oblasti příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ⏸ **Přidržet**.
2) Pokud chcete hovor obnovit, máte následující možnosti:
   - V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ▶ **Znovu připojit**.
   - V symbolech v oznamovací oblasti příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ▶ **Znovu připojit**.

6.8.6 Předání volání na agenta

Předpoklady

Přijali jste hovor.

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Ve vyskakovacím okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ↦ **Předání**.
   - Ve vyskakovacím okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko ↦ **Předání**.
2) Zaškrtněte nebo zrušte zaškrtnutí políčka **Zobrazit pouze dostupné uživatele**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Vyberte požadovaného agenta a klikněte na možnost **Předání**.
   - Do pole **Cíl** zadejte číslo požadovaného agenta a klikněte na **Předat**.
4) Pokud se zobrazí okno s výzvou: `Přeje si druhá strana přijmout toto volání?`, klikněte na **Ano**.

5) Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

Výsledky

Agent, který přijme hovor, může přečíst a upravit informace pro aktuálního volajícího a může také provést dodatečné zpracování.

6.8.7 Předání volání na frontu

Předpoklady

Přijali jste hovor.

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Klikněte na **Přesměrovat tento hovor do jiné fronty** v interaktivním okně příchozího hovoru myAgent.
   - Klikněte na **Přesměrovat tento hovor do jiné fronty** v symbolech v oznamovací oblasti příchozího hovoru myAgent.
2) Pro přesměrování hovoru klikněte na požadovanou frontu ze seznamu.
3) Pokud se zobrazí okno s výzvou: `Přeje si druhá strana přijmout toto volání?`, klikněte na **Ano**.
4) Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

Výsledky

Agent, který přijme hovor, může přečíst a upravit informace pro aktuálního volajícího a může také provést dodatečné zpracování.

6.8.8 Předání volání pomocí tlačítka ústředny

Předpoklady

Přijali jste hovor.

Otevře se panel Tlačítka ústředny; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Klikněte na tlačítko ústředny požadovaného účastníka.
2) Pokud se zobrazí okno s výzvou: `Přeje si druhá strana přijmout toto volání?`, klikněte na **Ano**.

Tip:

Po předání se hovor již nepovažuje za hovor z kontaktního centra.

Související pojmy

Tlačítka Attendant na stránce 74

6.8.9 Zvednutí hovoru pro agenta

Předpoklady

Otevře se panel **Interní adresář**; viz Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67

Podrobný postup

1) Na panelu **Interní adresář** klikněte na ⚙ a zaškrtněte políčko **Zobrazit pouze agenty**.
2) V kontextové nabídce agenta, pro kterého je hovor signalizován, klikněte na **Převzetí volání**.

   Po přijetí volání si můžete přečíst a upravit informace pro aktuálního volajícího a také provést dodatečné zpracování.

6.8.10 Převzetí volání pomocí tlačítka ústředny

Předpoklady

Otevře se panel Tlačítka ústředny; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Volání je signalizováno agentovi, kterému jste přidělili tlačítko ústředny.

Podrobný postup

V kontextové nabídce příslušného tlačítka ústředny klikněte na **Převzetí volání**.

Po přijetí volání si můžete přečíst a upravit informace pro aktuálního volajícího a také provést dodatečné zpracování.

Související pojmy

Tlačítka Attendant na stránce 74

6.8.11 Záznam hovoru

Předpoklady

Živé nahrávání je povoleno v komunikačním systému a přijali jste hovor.

Informace o této úloze

Během nahrávání se v pravidelných intervalech přehrává a opakuje výstražný tón (pípnutí). Pokud je například komunikační systém nakonfigurován pro Francii, obdrží strany na začátku nahrávání oznámení, že hovor je nahráván. Po dokončení záznamu je přidán do seznamu volajících nahrávacího agenta.

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Klikněte na **Kliknutím spusťte záznam aktivního volání.** v interaktivním okně příchozího hovoru myAgent.
   - Ve vyskakovacím okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Záznam**.
2) Pokud chcete zastavit nahrávání před koncem hovoru, vyberte jednu z následujících možností:
   - Klikněte na **Kliknutím spusťte záznam aktivního volání.** v interaktivním okně příchozího hovoru myAgent.
   - Ve vyskakovacím okně příchozího hovoru myAgent klikněte na tlačítko **Zastavit záznam**.

Související úlohy

Poslech záznamu volajícího na stránce 45

6.8.12 Žádost o podporu od supervizorů nebo správců

Předpoklady

Přijali jste hovor.

Informace o této úloze

Během hovoru můžete požádat o pomoc agenta s úrovní oprávnění supervizora nebo správce. Při tom můžete specifikovat důvod a typ podpory, kterou požadujete: Okamžité zasílání zpráv, dohled nad hovory nebo přepojení. Naléhavost svého požadavku můžete sdělit supervizorovi nebo správci výběrem požadované doby odezvy.

Podrobný postup

1) V interaktivním okně příchozího hovoru myAgent klikněte tlačítko **Podpora** na boční liště.
   Zobrazí se vyskakovací okno **Podpora**.
2) Klikněte na podtržený text v pravém horním rohu okna **Podpora** a vyberte jednu z dostupných možností:
   a) Pokud potřebujete podporu prostřednictvím okamžitých zpráv od agenta s úrovní oprávnění supervizora nebo správce, vyberte možnost **Vyžádána textová podpora**.
   b) Pokud vyžadujete podporu prostřednictvím napojení agentem s úrovní oprávnění supervizora nebo správce, vyberte možnost **Vyžádáno napojení do hovoru** (výchozí).
   c) Pokud vyžadujete pomoc prostřednictvím dohledu nad hovory prostřednictvím zástupce s úrovní oprávnění supervizora nebo správce, vyberte možnost **Vyžádáno sledování hovoru**.

3) Do pole **Informace o žádosti** zadejte důvod žádosti a klikněte na **Žádost**.

Poznámka: Pokud chcete žádost o podporu předčasně ukončit, klikněte na **Zastavit** a zavřete okno **Podpora**.

Pokud vaše žádost o podporu nebude ve zvoleném časovém období přijata, můžete zahájit novou žádost kliknutím na tlačítko **Žádost**.

---

4) Poté, co obdržíte zprávu `... vám pomůže s vaším hovorem`, můžete si vyměnit další okamžité zprávy se supervizorem nebo správcem zadáním okamžité zprávy do spodního pole okna a stisknutím klávesy `Enter`.

6.9 Seznam hovorů

Seznam hovorů zobrazuje podrobnosti o předchozích hovorech, faxu a e-mailu. V případě potřeby můžete tyto hovory filtrovat podle časového období, fronty, agenta a dalších kritérií. záznamy je také možné seskupit například podle typu, data, fronty a agenta. V seznamu hovorů můžete vyhledávat podle jména, příjmení a názvu společnosti.

U každého hovoru, faxu a e-mailu obsahuje seznam hovorů následující informace:

- Typ hovoru (symbol)

Symbol	Typ volání
	Příchozí volání
	Zpětné volání
	Nahrané volání
	Fax
	E-mail

- **ID hovoru**

  Začíná číslem 1 a zvyšuje se o 1 pro každý nový hovor, fax a e-mail.
- **Datum zahájení**
- **Čas zahájení**
- **Fronta**
- **Agent / Stav** (Číslo hovoru agenta, stav hovoru, fax nebo e-mail, např. opuštěný hovor. U hovorů, které byly předány mimo kontaktní centrum, zobrazuje informace o předání a cíli.)
- **Čas ve frontě**
- **Mluvit**
- **Upozornění**
- **CLI**
- **Titul** volajícího nebo odesílatele
- **Příjmení** volajícího nebo odesílatele
- **Jméno** volajícího nebo odesílatele

- **Společnost** volajícího nebo odesílatele
- **ID zákazníka**
- **Dokončit volání**
- **Podle plánu**

Pro každý hovor v seznamu hovorů je k dispozici také Historie volání s následujícími informacemi o předchozích hovorech téhož volajícího:

- **Typ hovoru (symbol)**
- **ID hovoru**
- **Telefonní číslo** volajícího
- **Datum / Čas**
- **Fronta**
- **Agent / Stav** (Číslo hovoru agenta / stav hovoru, faxu nebo e-mailu, např. Přerušený hovor. V případě přesměrovaných hovorů se zobrazí informace o tom, že hovor byl přesměrován, spolu s cílem přesměrování.)

U každého faxu a e-mailu v seznamu volání je k dispozici také historie volání s následujícími informacemi o předchozím faxu a e-mailu téhož odesílatele:

- **Typ hovoru (symbol)**
- **Datum / Čas**

- **Předmět**

Související pojmy

Funkce volání na stránce 36

6.9.1 Otevření nebo zavření panelu Seznam volání

Podrobnosti o přijatých hovorech, přijatých faxech a e-mailech a nedokončených hovorech a e-mailech se zobrazí v panelu **Seznam volání**.

Podrobný postup

1) Chcete-li otevřít panel **Seznam volání**, klikněte na **Seznam volání** v boční liště.
   Panel se otevře ve vyskakovacím okně.
2) Chcete-li zavřít panel **Seznam volání**:
   a) Pokud je panel otevřen v hlavním okně myAgent, klikněte na **Seznam volání** v boční liště.
   b) Pokud je panel otevřen v samostatném okně, klikněte na X v pravém horním rohu.

Související úlohy

Volání ze seznamu volání na stránce 37
Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

6.9.2 Filtrování seznamu volání

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** klikněte na a vyberte jednu z následujících možností: **Dnes**, **včera**, **tento týden**, **tento měsíc**, **tento rok**.
2) V rozevíracím seznamu **Datum zahájení**, **Čas zahájení**, **Datum ukončení** a **Čas ukončení**.
3) Vyberte požadovanou frontu v rozevíracím seznamu front.
4) Vyberte požadovaného agenta v rozevíracím seznamu agentů.
5) Klikněte na jednu z následujících možností pro příchozí volání :
   - Pokud chcete zobrazit příchozí volání, povolte posuvník **Příchozí volání**.
   - Pokud nechcete zobrazit příchozí volání, přesuňte posuvník **Příchozí volání**.
6) Klikněte na jednu z následujících možností e-mailu :
   - Pokud chcete zobrazit e-mail, povolte posuvník **E-mailové zprávy** .
   - Pokud nechcete zobrazit žádný e-mail, vypněte posuvník **E-mailové zprávy**.
7) Kliknutím na tlačítko vyberte jednu z následujících možností faxu zpětného volání :
   - Chcete-li zobrazit fax, povolte posuvník **Faxové zprávy**.
   - Pokud nechcete zobrazit fax, vypněte posuvník **Faxové zprávy**.
8) Klikněte na jednu z následujících možností pro zpětná volání :
   - Pokud chcete zobrazit zpětná volání, povolte posuvník **Zpětné volání**.
   - Pokud nechcete zobrazit zpětné volání, vypněte posuvník **Zpětné volání** .
9) Klikněte na jednu z následujících možností pro dokončená volání :
   - Pokud chcete zobrazit dokončená volání, povolte posuvník **Dokončeno** .
   - Pokud nechcete zobrazit dokončená volání, vypněte posuvník **Dokončeno** .
10) Klikněte na jednu z následujících možností pro nedokončená volání :
    - Pokud chcete zobrazit nedokončená volání, povolte posuvník **Neúplný**.
    - Pokud nechcete zobrazit nedokončená volání, vypněte posuvník **Neúplný**.
11) Klikněte na jednu z následujících možností pro naplánovaná volání :
    - Pokud chcete zobrazit pouze naplánovaná volání, povolte posuvník **Pouze naplánovaná volání** .
    - Pokud nechcete zobrazovat naplánovaná volání, vypněte posuvník **Pouze naplánovaná volání** .

12) Pokud chcete seřadit seznam hovorů v alfanumerickém vzestupném pořadí, klikněte na název příslušného sloupce. Pro seřazení v sestupném pořadí klikněte znovu.
13) Pokud chcete hovory seskupit, klikněte na rozevírací seznam **Seskupit podle** a vyberte, zda mají být záznamy seskupeny, a pokud ano, podle kterého kritéria.

    Pokud nevyberete alespoň jedno zaškrtávací políčko **Příchozí hovor**, **E-mailové zprávy**, **Faxové zprávy**, **Zpětné volání**, **Dokončené**, **Neúplný** a **Pouze naplánovaná volání**, nezobrazí se žádné volání.

6.9.3 Zobrazení historie volajícího

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Poklepejte na požadovaný hovor v seznamu hovorů.
2) V interaktivním okně klikněte na možnost **Historie volajícího**.

6.9.4 Zobrazení historie odesilatele faxu

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Poklepejte na požadovaný fax v seznamu volání.
2) V interaktivním okně klikněte na možnost **Historie volajícího**.

6.9.5 Zobrazení historie odesílatele e-mailu

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Poklepejte na požadovaný e-mail v seznamu volání.
2) V interaktivním okně klikněte na možnost **Historie volajícího**.

6.9.6 Poslech záznamu volajícího

Předpoklady

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Poklepejte na požadovaný hovor v **Seznamu volání**. Hovory se záznamy mají symbol **Záznam** .
2) Klikněte na **Přehrát** v kontextové nabídce tohoto hovoru.
   Záznam se přehrává prostřednictvím výchozí aplikace vašeho systému.

Související úlohy

Záznam hovoru na stránce 40
Nahrávání hovorů jako supervizor nebo správce na stránce 59

6.10 Historie volajícího

V rozbalovacím okně příchozího hovoru se na kartě **Historie volajícího** zobrazí historie volajícího.

V historii volajícího každá položka představuje hovor. Každý vstupní řádek zobrazuje frontu, do které hovor vstoupil jako první, agenta, který tento hovor přijal, a datum zahájení/ukončení hovoru, který tento agent z této fronty vyřídil.

Pokud má záznam hovoru více segmentů, což znamená, že hovor byl předán mezi agenty, má vedle sebe rozevírací šipku. Kliknutím na tuto šipku zobrazíte všechny segmenty tohoto hovoru.

V položce hovoru se segmenty zobrazuje každý segment frontu, do které hovor vstoupí, agenta, který tento hovor vyřizuje, a datum zahájení/ukončení hovoru, který tento agent z této fronty vyřídil.

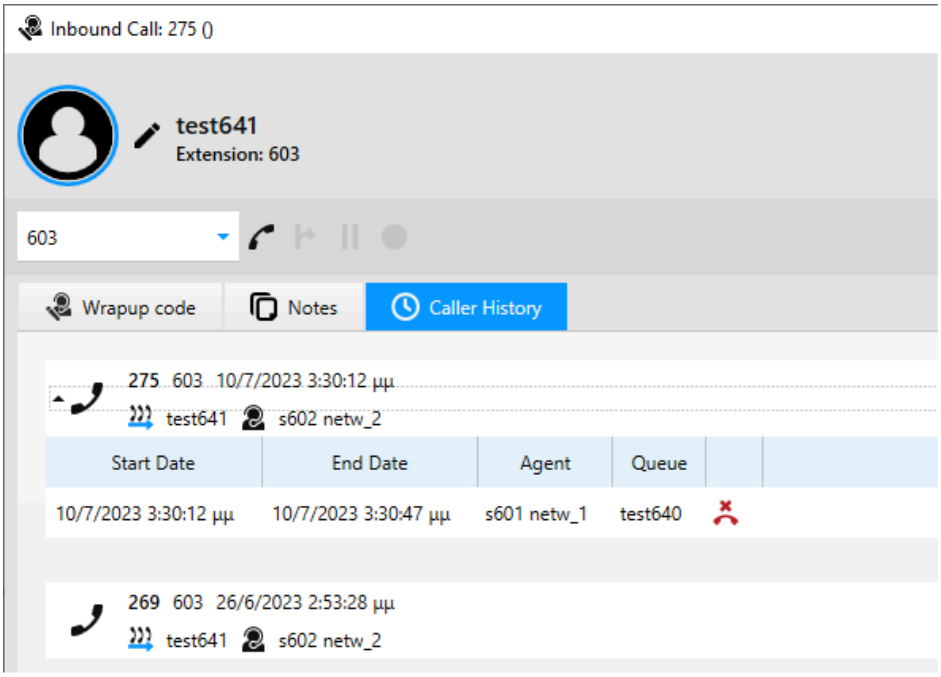
V níže uvedeném příkladu byl záznam **hovoru s ID volání 275** zpracován dvěma agenty, má tedy dva segmenty.

První segment:

- ID volání 275
- Volající 603
- Datum a čas zahájení 30. 5. 2023 v 3:30:12
- Agent, který ukončil hovor 602
- Fronta test641

Druhý segment:

- Datum a čas zahájení 3:30:12
- Datum a čas ukončení 3:30:47
- Agent, který zpočátku přijal hovor s601 netw_1
- Fronta test640



6.11 Nástěnka (Podrobnosti o frontě)

Statistické informace o frontách jsou uvedeny v části **Nástěnka**.

Nástěnka

Nástěnka obsahuje statistiky volání, faxů a e-mailů za aktuální den v tabulkové podobě.

Jako agent s úrovní oprávnění agenta můžete vidět všechny fronty, ke kterým jste momentálně přiřazeni. Jako agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce můžete vidět všechny fronty včetně jejich celkových hodnot. Zobrazí se následující hodnoty:

- **Fronta**
- **Hovory ve frontě**

  Počet hovorů, faxů a e-mailů.
- **Přihlášení agenti**

  Počet přihlášených agentů.
- **Nejdelší doba hovoru ve frontě**

  Doba čekání nejstaršího hovoru, faxu nebo e-mailu v sekundách.
- **Nejdéle nečinný agent**

  Doba trvání v sekundách od přijetí posledního hovoru, faxu nebo e-mailu.
- **Dnešní přijatá volání**

  Celkový počet vyřízených hovorů a přijatých faxů a e-mailů za dnešek.
- **Dnes odmítnuté hovory**

  Celkem odmítnutých hovorů a e-mailů za dnešek.

- **Celkový počet hovorů**

  Celkový počet přijatých hovorů, přijatých faxů a e-mailů a zanechaných hovorů a e-mailů (bez aktuálně čekajících hovorů, faxů a e-mailů).

6.11.1 Zobrazení desky Wallboard

Podrobný postup

1) Pokud deska Wallboard není otevřená, klikněte na boční liště na **Deska Wallboard**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Otevřete panel nástrojů; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
3) Klikněte na ⚙ **Možnosti**.
4) Z rozbalovacího seznamu vyberte **Wallboard**.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

6.12 Úroveň služby

Položka **Úroveň služby** zobrazuje v reálném čase sloupcový diagram statistických informací o kvalitě spojování ve frontách za aktuálních 24 hodin.

Jako agent s úrovní oprávnění agent uvidíte každou frontu, k níž jste právě přiřazen. Jako agent s úrovní oprávnění supervizor nebo správce uvidíte všechny fronty.

Agenti s úrovní oprávnění supervizor nebo správce mohou v aplikaci WBM specifikovat cílové hodnoty kvality přepínání ve frontě. Posouzení kvality lze uskutečnit porovnáním těchto hodnot se skutečnými dobami čekání volajících ve frontě.

6.12.1 Zobrazení grafu úroveň služby

Podrobný postup

1) Pokud deska Wallboard není otevřená, klikněte na boční liště na **Deska Wallboard**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Otevřete panel nástrojů; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
3) Klikněte na ⚙ **Možnosti**.
4) Z rozbalovacího seznamu vyberte **Úroveň služby**.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

6.13 Průměrné doby

Graf **Průměrné doby** zobrazuje sloupcový diagram v reálném čase se statistickými informacemi o čekacích dobách ve frontách a dobách hovoru pro aktuální 24hodinové období.

Jako agent s úrovní oprávnění agenta můžete vidět všechny fronty, ke kterým jste momentálně přiřazeni. Jako agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce můžete vidět všechny fronty . Zobrazí se následující hodnoty:

- **Průměrná doba ve frontě** (sekundy)

  Aktualizováno po dokončení každého nového příchozího hovoru a každého nového příchozího faxu a e-mailu.
- **Průměrná doba hovoru** (sekundy)

  Aktualizováno po dokončení každého nového příchozího hovoru a každého nového příchozího faxu a e-mailu.

6.13.1 Zobrazení grafu průměrných dob

Podrobný postup

1) Pokud deska Wallboard není otevřená, klikněte na boční liště na **Deska Wallboard**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Otevřete panel nástrojů; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
3) Klikněte na ⚙ **Možnosti**.
4) Z rozbalovacího seznamu vyberte **Průměrné doby**.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

7 Funkce pro supervizory nebo správce

Zástupce s úrovní oprávnění supervizora nebo správce má zvýšená oprávnění. Vedle obvyklých funkcí dostupných na úrovni oprávnění agenta mohou supervizoři a administrátoři přistupovat k dalším funkcím v aplikaci myAgent. Například jeden nebo více agentů může být přiřazen do fronty, odstraněn z fronty a také přesunut mezi frontami. Přiřazení agenta (vazba) lze použít k definování vlastností agenta ve frontě.

7.1 Vizuální deska Wallboard

Vizuální desku Wallboard mají k dispozici pouze agenti s úrovní oprávnění supervizora nebo správce.

Zobrazuje následující možnosti:

Pro každou frontu:

- **Aktivní volání**
- **Celkový počet hovorů**
- **Dostupní agenti**
- **Celkový počet agentů**
- **Úroveň služby (v procentech)**
- **Přijatá / neuskutečněná volání (v procentech)**
- **Čas / Interval rotace**

Pro každého agenta:

- **Stav agenta**
- **Průměrná doba hovoru**
- **Průměrná doba upozornění**
- **Celkem**

7.1.1 Zobrazení vizuální desky Wallboard

Podrobný postup

1) Pokud deska **Wallboard** není otevřená, klikněte na boční liště na Wallboard.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝.
2) Otevřete panel nástrojů; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
3) Klikněte na ⚙ **Možnosti**.
4) Z rozbalovacího seznamu vyberte **Vizuální deska Wallboard**.

7.1.2 Konfigurace vizuální desky Wallboard

Informace o této úloze

Vizuální desku Wallboard lze nakonfigurovat tak, aby cyklovala v určitých intervalech mezi dostupnými frontami a celkem.

Podrobný postup

1) Otevřete panel nástrojů; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.
2) Najeďte myší na **Vizuální desku Wallboard** a zobrazí se nabídka možností.
3) V části **Zobrazit fronty** vyberte nebo zrušte výběr fronty, kterou chcete zobrazit nebo skrýt.
4) Chcete-li zobrazit nebo skrýt informace týkající se všech front (celkem), vyberte nebo zrušte výběr **Zobrazit součet**.
5) V zadávacím poli možnosti **Rotovat každých [ ] sekund** nastavte hodnotu mezi 5 a 180 sekundami.

7.2 Přiřazení agenta (vazba)

Přiřazení agenta (vazba) definuje vlastnosti agenta ve frontě.

Přiřazení agenta (vazba)

Agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce může přiřadit agenty do jedné nebo více front, odstranit agenty z front nebo přesouvat agenty mezi frontami. Kromě toho může definovat následující vlastnosti přiřazení agentů:

- **Hlavní agent** nebo **Agent přetečení**

  Volání, faxy a e-maily jsou distribuovány rovnoměrně hlavním agentům. Agent přetečení naproti tomu přijme hovor, fax nebo e-mail pouze v případě, že je překročen stanovený počet nebo stanovená čekací doba.
- **Zapnout zpětné volání agenta**

  Zpětné volání agenta umožňuje volajícímu ve frontě zanechat hlasovou zprávu pro agenty. Jakmile se příslušný agent uvolní, přijme hovor, uslyší hlasovou zprávu, kterou zanechal volající, a poté mu může zavolat zpět.
- **Úroveň dovednosti**

  Úrovně dovednosti řídí distribuci volání, faxů a e-mailů agentům. V distribuci mají přednost agenti s vyššími úrovněmi dovednosti. V případech, kdy mají všichni agenti stejnou úroveň dovednosti, obdrží další hovor, fax nebo e-mail agent, který je nejdéle nečinný.
- **Pracovní doba**

  Trvání výchozí pracovní doby v sekundách. Pracovní doba umožňuje agentům dokončit případné administrativní úkoly, které mohou být vyžadovány po ukončení hovoru nebo přečtení faxu či e-mailu, než obdrží další hovor, fax nebo e-mail.
- **Přetečení po voláních ve frontě**

  Volání, faxy a e-maily, které překračují tento maximální počet, jsou přijímány agentem přetečení.
- **Přetečení po sekundách ve frontě**

  Volání, faxy a e-maily, které překračují tuto čekací dobu, jsou přijímány agentem přetečení.

Oblast **Seznam přiřazených agentů** zobrazuje, kteří agenti jsou přiřazeni do které fronty. Volitelně můžete vybrat, zda mají být tato přiřazení zobrazena pro všechny fronty nebo pouze pro určité fronty.

Stav agenta

V oblasti **Seznam přiřazených agentů** poskytuje symbol agenta informace o jeho stavu.

Symbol	Stav	Dostupné pro volání, fax a e-mail
	Přihlášen, hlavní agent Agent je přihlášen do fronty a je hlavním agentem v této frontě. Tito agenti si mohou vybrat a přihlásit se z libovolného bezplatného telefonu a přijímat volání z kontaktního centra – seznam volání.	X
	Přihlášen, agent přetečení Agent je přihlášen do fronty a je agentem přetečení v této frontě. Tito agenti si mohou vybrat a přihlásit se z libovolného bezplatného telefonu a přijímat volání z kontaktního centra – seznam volání.	X
	Odhlášen, hlavní agent Agent není přihlášen do front. Aby byl k dispozici pro volání, fax a e-mail, musí se nejprve přihlásit do fronty.	–
	Odhlášen, agent přetečení Agent není přihlášen do front. Aby byl k dispozici pro volání, fax a e-mail, musí se nejprve přihlásit do fronty.	–
	Příchozí volání (předtím, než zazvoní telefon)	–
	Telefon vyzvání	–
	Zástupce volá	–
	Agent je na telefonu	–
	Následné zpracování po hovoru, faxu nebo e-mailu Po dokončení hovoru nebo přečtení faxu nebo e-mailu má zástupce stále otevřenou příslušnou obrazovku. Aby byl k dispozici pro volání, faxy a e-maily, musí agent zavřít interaktivní okno.	–
	Zpoždění po volání, faxu nebo e-mailu Po dokončení hovoru nebo přečtení faxu nebo e-mailu nechal zástupce přidruženou obrazovku otevřenou příliš dlouho. Aby byl k dispozici pro volání, faxy a e-maily, musí agent zavřít interaktivní okno. Zpožděný čas začíná poté, co agent zavře vyskakovací okno a vyprší čas interaktivního okna.	–

Symbol	Stav	Dostupné pro volání, fax a e-mail
	Pracovní doba s indikací nebo zbývající čas (v sekundách) Po ukončení hovoru (faxu nebo e-mailu) a zavření přidruženého interaktivního okna se agent automaticky dostane do výchozí pracovní doby. Po ukončení pracovní doby je agent automaticky umístěn do dostupného stavu. Pracovní dobu může agent volitelně prodloužit, v případě potřeby i vícekrát. Chce-li být opět k dispozici pro nová volání, faxy a e-maily, musí nejprve ukončit probíhající pracovní dobu nebo počkat na její vypršení.	–
	O přestávce s uvedením času návratu Agent specifikuje typ a plánovanou dobu trvání na začátku přestávky. Aby byli opět k dispozici pro volání, faxy a e-maily, musí ukončit aktuální přestávku.	–
	Zpoždění po přestávce Agent svou přestávku neukončil, i když plánovaná doba přestávky vypršela. Aby byli opět k dispozici pro volání, faxy a e-maily, musí ukončit aktuální přestávku.	–
	Není určeno pro trvale dostupné agenty: Zmeškaný hovor, fax nebo e-mail Zástupce nepřijal hovor, fax nebo e-mail. Zobrazí se interaktivní okno **Zmeškaný hovor** se zprávou: `Zmeškali jste hovor. Chcete-li pokračovat v přijímání volání, klikněte na tlačítko níže`. Aby byl agent znovu k dispozici pro volání, faxy a e-maily, musí kliknout na interaktivní okno **Přijmout volání** .	–

Agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce může změnit stav agenta. To vyžaduje, aby příslušný agent již spustil myAgent.

Pokud například agent nepřijal hovor, fax nebo e-mail, je mu přidělen stav nedostupný. Agenti s úrovní oprávnění supervizora nebo správce mohou tento stav změnit tak, aby byl agent opět k dispozici pro hovory, faxy a e-maily.

Kromě toho může být agent přihlášen do fronty nebo odhlášen z ní.

Poznámka: Kdykoli přihlášený agent změní svůj stav přítomnosti v aplikaci myPortal for Desktop, myPortal for Outlook a myPortal @Work, je tento agent automaticky odhlášen z fronty.

7.2.1 Přiřazení agentů do fronty

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Při výběru agenta zvolte jednu z následujících možností:

- Pokud chcete vybrat agenta prostřednictvím interního adresáře, postupujte následujícím způsobem:

  Na boční liště klikněte na možnost **Interní adresář**.

  Klikněte na ⚙ v zobrazeném vyskakovacím okně **Interní adresář**.

  Zaškrtněte políčko **Zobrazit pouze agenty**.

  Přetáhněte příslušného agenta z interního adresáře do požadované fronty v **Seznamu přiřazení agentů**.
- Pokud chcete vybrat agenta prostřednictvím tlačítek ústředny, postupujte následujícím způsobem:

  Na boční liště klikněte na možnost **Tlačítka ústředny**.

  Přetáhněte příslušného agenta z příslušného tlačítka ústředny do požadované fronty v **Seznamu přiřazení agentů**.

Zobrazí se vyskakovací okno **Přiřazení agenta do fronty** pro tohoto agenta.

2) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily bez ohledu na zatížení ve frontě, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ** možnost **Hlavní agent** .
- Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily pouze v případě přetečení fronty, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ** možnost **Agent přetečení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud má být agentovi povoleno přijímat zpětná volání, zaškrtněte políčko **Zapnout zpětné volání agenta**.
- Pokud má být agentovi zabráněno přijímat zpětná volání, zrušte zaškrtnutí políčka **Zapnout zpětné volání agenta**.

4) Zadejte procentuální hodnotu pro **Úroveň dovednosti** agenta.

Úrovně dovednosti vám umožňují řídit distribuci hovorů, faxů a e-mailů agentům ve frontě. Během distribuce jsou upřednostňováni agenti s vyššími úrovněmi dovednosti. V případech, kdy mají všichni agenti stejnou úroveň dovednosti, obdrží další hovor, fax nebo e-mail agent, který je nejdéle nečinný.

5) Do pole **Pracovní doba** zadejte automatickou pracovní dobu v sekundách pro agenta v této frontě.

6) Pokud jste vybrali **Agent přetečení**:

a) Do pole **Přetečení po voláních ve frontě** zadejte maximální počet hovorů, faxů a e-mailů. Volání, faxy a e-maily, které překračují tento maximální počet, jsou přijímány agentem přetečení.

b) Zadejte čas, po kterém by měl být příchozí hovor, fax nebo e-mail přesměrován na agenta přetečení v poli **Přetečení po sekundách ve frontě**.

7) Klikněte na tlačítko **OK**.

Související úlohy

Úprava přiřazení agenta na stránce 55
Přesun agentů mezi frontami na stránce 56
Odebírání agentů z front na stránce 56

7.2.2 Úprava přiřazení agenta

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Klikněte na příslušného agenta nebo klikněte na **Vlastnosti** v kontextové nabídce příslušného agenta příslušné fronty v oblasti **Seznam přiřazení agentů**.

   Zobrazí se okno Přiřazení agenta do fronty pro tohoto agenta.
2) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily bez ohledu na zatížení ve frontě, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ** možnost **Hlavní agent**.
   - Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily pouze v případě přetečení fronty, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ Agent přetečení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud má být agentovi zapnuto zpětné volání, zaškrtněte políčko **Zapnout zpětné volání agenta**.
   - Pokud má být agentovi zabráněno ve zpětném volání, zrušte zaškrtnutí políčka **Zapnout zpětné volání agenta** .
4) Zadejte procentuální hodnotu pro **Úroveň dovednosti** agenta.

   Úrovně dovednosti vám umožňují řídit distribuci hovorů, faxů a e-mailů agentům ve frontě. Během distribuce jsou upřednostňováni agenti s vyššími úrovněmi dovednosti. V případech, kdy mají všichni agenti stejnou úroveň dovednosti, obdrží další hovor, fax nebo e-mail agent, který je nejdéle nečinný.
5) Do pole **Pracovní doba** zadejte automatickou pracovní dobu v sekundách pro agenta v této frontě.
6) Pokud jste vybrali **Agent přetečení**:
   a) Do pole **Přetečení po voláních ve frontě** zadejte maximální počet hovorů, faxů a e-mailů. Volání, faxy a e-maily, které překračují tento maximální počet, jsou přijímány agentem přetečení.
   b) Zadejte čas, po kterém by měl být příchozí hovor, fax nebo e-mail přesměrován na agenta přetečení v poli **Přetečení po sekundách ve frontě**.
7) Klikněte na tlačítko **OK**.

Související úlohy

Přiřazení agentů do fronty na stránce 54

7.2.3 Přesun agentů mezi frontami

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Přetáhněte požadovaného agenta z aktuální fronty a přesuňte jej do jiné fronty v oblasti **Seznam přiřazení agentů**. Zobrazí se okno **Přiřazení agenta do fronty** pro tohoto agenta.
2) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily bez ohledu na zatížení ve frontě, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ** možnost **Hlavní agent** .
   - Pokud má agent přijímat hovory, faxy a e-maily pouze v případě přetečení fronty, vyberte v rozevíracím seznamu **Typ** možnost **Agent přetečení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud má být agentovi zapnuto zpětné volání, zaškrtněte políčko **Zapnout zpětné volání agenta**.
   - Pokud má být agentovi zabráněno ve zpětném volání, zrušte zaškrtnutí políčka **Zapnout zpětné volání agenta**.
4) Zadejte procentuální hodnotu pro **Úroveň dovednosti** agenta.

   Úrovně dovednosti vám umožňují řídit distribuci hovorů, faxů a e-mailů agentům ve frontě. Během distribuce jsou upřednostňováni agenti s vyššími úrovněmi dovednosti. V případech, kdy mají všichni agenti stejnou úroveň dovednosti, obdrží další hovor, fax nebo e-mail agent, který je nejdéle nečinný.
5) Do pole **Pracovní doba** zadejte automatickou pracovní dobu v sekundách pro agenta v této frontě.
6) Pokud jste vybrali **Agent přetečení**:
   a) Do pole **Přetečení po voláních ve frontě** zadejte maximální počet hovorů, faxů a e-mailů. Volání, faxy a e-maily, které překračují tento maximální počet, jsou přijímány agentem přetečení.
   b) Zadejte čas, po kterém by měl být příchozí hovor, fax nebo e-mail přesměrován na agenta přetečení v poli **Přetečení po sekundách ve frontě**.
7) Klikněte na tlačítko **OK**.

Související úlohy

Přiřazení agentů do fronty na stránce 54

7.2.4 Odebírání agentů z front

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

V oblasti **Seznam přiřazení agentů** vyhledejte příslušného agenta příslušné fronty a klikněte na **Odebrat** v jeho kontextové nabídce.

Související úlohy

Přiřazení agentů do fronty na stránce 54

7.2.5 Změna stavu agenta

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Dotčený agent spustil myAgent.

Podrobný postup

V oblasti **Seznam přiřazení agentů** vyhledejte příslušného agenta příslušné fronty a klikněte na jednu z následujících možností v kontextové nabídce.

- Pokud chcete přihlásit odhlášeného agenta do fronty, klikněte na **Přihlásit se do front**.
- Chcete-li odhlásit přihlášeného agenta z fronty, klikněte na **Odhlásit se**.
- Pokud chcete znovu zpřístupnit nedostupného agenta (například po zmeškaném hovoru) pro hovory, faxy a e-maily, klikněte na **Přijímat volání**.

7.2.6 Přizpůsobení zobrazení seznamu přiřazení agentů

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Najeďte myší na **Agenti** v oblasti **Seznam přiřazení agentů** a klikněte na ⚙.
2) Posuňte posuvníky pro fronty, které chcete zobrazit v oblasti **Seznam přiřazení agentů**, do zapnuté polohy.
3) Posuňte posuvníky pro fronty, které nechcete zobrazovat v oblasti **Seznam přiřazení agentů**, do vypnuté polohy.

7.2.7 Zobrazení okna Přiřazení agenta do fronty

Informace o této úloze

Podrobný postup

V **Seznamu přiřazení agentů** přejeďte kurzorem přes agenta, pro kterého chcete zobrazit podrobnosti.
Vyskakovací okno Přiřazení agenta do fronty zobrazuje následující informace týkající se agenta:

- **Jméno**
- **Fronta**
- **Typ agenta**
- **Agent zpětného volání**

- **Úroveň dovednosti**
- **Pracovní doba**

7.3 Sledovat volání a žádost o podporu

Můžete nahrávat hovory, abyste je mohli sledovat, ukládat je jako soubory WAV nebo je odesílat e-mailem. Chcete-li pomoci agentům, můžete si vyměňovat okamžité zprávy, tiše sledovat volání nebo dokonce přepnout volání.

Záznam hovoru

Během nahrávání se v pravidelných intervalech přehrává a opakuje výstražný tón (pípnutí). Pokud je například komunikační systém nakonfigurován pro Francii, obdrží strany na začátku nahrávání oznámení, že hovor je nahráván. Po dokončení záznamu je přidán do seznamu volajících nahrávacího agenta.

Dohled nad hovory (v závislosti na zemi)

Můžete odposlouchávat hovor bez povšimnutí (Dohled nad hovory).

Abyste mohli v tichosti sledovat hovor, musíte mít v komunikačním systému třídu služby Dohled na hovory nebo Tiché sledování.

Přepínání volání

Můžete také přepojit hovor a poskytnout agentovi pokyny, aniž by si toho volající všiml. Během vyrušení může být hovor přerušen až na dvě sekundy.

Chcete-li přepojit hovor, musíte mít v komunikačním systému třídu služby Diskrétní volání.

Pozice hovoru ve frontě

Čekající hovor můžete přesunout na první pozici ve frontě, aby se rychleji dostal k dalšímu dostupnému agentovi.

Pomoc

V interaktivním okně **Podpora** se nachází seznam všech agentů, kteří momentálně žádají o podporu. Seznam obsahuje **důvod**, **zbývající čas** na odpověď, **jméno**, **příjmení** a **společnost** volajícího, jakož i druh požadované podpory: **Vyžádána textová podpora** (zasílání okamžitých zpráv), **vyžádáno přepojení** nebo **vyžádán dohled nad hovorem**. Okamžité zprávy jsou k dispozici pro každý typ podpory. Na žádost o podporu můžeš odpovědět nebo ji zamítnout. Pokud žádost během doby odezvy nezpracuješ, bude zrušena. Žádost o podporu může přijmout pouze *jeden* agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce.

Ukládání a odesílání faxu a e-mailu

fax lze uložit ve formátu PDF nebo TIFF a odeslat e-mailem.

e-mail lze uložit ve formátu souboru EML a odeslat jako soubory EML e-mailem.

7.3.1 Nahrávání hovorů jako supervizor nebo správce

Předpoklady

Živý záznam je v komunikačním systému povolen.

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Podrobný postup

1) Na panelu **Živé hovory** vyhledejte příslušný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na možnost **Nahrát**.
2) Chcete-li nahrávání ukončit před koncem hovoru, klikněte v kontextové nabídce tohoto hovoru na možnost **Zastavit nahrávání**.

Související úlohy

Poslech záznamu volajícího na stránce 45

7.3.2 Uložení záznamu hovoru

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** vyhledejte příslušný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na možnost **Uložit jako**.
2) Vyberte adresář, ve kterém má být soubor uložen.
3) Do pole **Název souboru** zadejte požadovaný název a klikněte na tlačítko **Uložit**.

7.3.3 Odeslání záznamu hovoru e-mailem

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** vyhledejte příslušný zaznamenaný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na možnost **Odeslat v e-mailu**.

   Otevře se výchozí e-mailový klient systému. Kontaktní jméno, telefonní číslo a informace o agentovi jsou uvedeny v textu e-mailu.
2) Do polí **Komu** a **Kopie** zadejte e-mailovou adresu požadovaných příjemců.
3) Do pole **Předmět** zadejte požadovaný text.

4) Klikněte na možnost **Odeslat**.

   Záznam hovoru je odeslán jako soubor WAV v příloze e-mailu.

7.3.4 Uložení faxu

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Živé hovory** vyhledejte příslušný fax a v kontextové nabídce tohoto faxu kelpněte na možnost **Uložit jako**.
2) Vyberte adresář, ve kterém má být soubor uložen.
3) Do pole **Název souboru** zadejte požadovaný název a klikněte na tlačítko **Uložit**.

7.3.5 Odeslání faxu e-mailem

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** vyhledejte příslušný fax a v kontextové nabídce klikněte na možnost **Odeslat v e-mailu**.
   Otevře se výchozí e-mailový klient systému. Kontaktní jméno, telefonní číslo a informace o agentovi jsou uvedeny v textu e-mailu.
2) Do polí **Komu** a **Kopie** zadejte e-mailovou adresu požadovaných příjemců.
3) v poli **Předmět** v případě potřeby změňte předkonfigurovaný text. Ve výchozím nastavení jsou k dispozici čísla **fronty** a **ID volání**.
4) Klikněte na možnost **Odeslat**.

   Fax je odeslán jako soubor PDF nebo TIFF v příloze e-mailu.

7.3.6 Uložení e-mailu ve formátu EML

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** vyhledejte příslušný e-mail a v kontextové nabídce tohoto e-mailu klikněte na možnost **Uložit jako**.

2) Vyberte adresář, ve kterém má být soubor uložen.
3) Do pole **Název souboru** zadejte požadovaný název a klikněte na tlačítko **Uložit**.

7.3.7 Odeslání e-mailové zprávy e-mailem

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** vyhledejte příslušný e-mail a v kontextové nabídce klikněte na možnost **Odeslat v e-mailu**.
2) V interaktivní nabídce tohoto e-mailu klikněte na **Odeslat v e-mailu**.
3) Do pole **Komu** zadejte e-mailovou adresu příjemce.
4) Zadejte požadovaný text pro **Předmět**.
5) Klikněte na možnost **Odeslat**.

   E-mail je odeslán jako soubor EML v příloze e-mailu.

7.3.8 Sledování hovorů (v závislosti na zemi)

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Podrobný postup

Na panelu **Živé hovory** vyhledejte příslušný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na možnost **Sledovat tento hovor**.

7.3.9 Potlačení hovoru

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Podrobný postup

Na panelu **Živé hovory** vyhledejte příslušný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na možnost **Zasáhnout do hovoru**.

Tip: Během potlačení lze hovor přerušit až na dvě sekundy.

7.3.10 Změna pozice ve frontě hovorů

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Panel **Živé hovory** je otevřený; viz Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24.

Podrobný postup

Na panelu **Živé hovory** vyhledejte příslušný hovor a v kontextové nabídce tohoto hovoru klikněte na **Přesunout na nejvyšší pozici**.

7.3.11 Přijímání žádostí o podporu

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

se zobrazí v pravém horním rohu hlavního okna myAgent.

Podrobný postup

1) Klikněte na ikonu .

   Zobrazí se vyskakovací okno **Podpora**.
2) Umístěním kurzoru myši na záznam agenta zobrazíte možnosti konfigurace žádosti. Buď můžete na žádost odpovědět, nebo ji zamítnout.
3) Pokud chcete žádost odmítnout, klikněte na **Odmítnout** a přeskočte zbývající kroky. V opačném případě tento krok přeskočte a pokračujte krokem 4.
4) V závislosti na typu žádosti se zobrazí odlišná ikona podpory. Poskytnutí podpory:

   - Pokud je požadováno napojení do hovoru, kliknutím na přepojíte hovor agenta.
   - Pokud je požadována textová pomoc, klikněte na pro výměnu okamžitých zpráv s agentem.
   - Pokud je požadován dohled nad hovorem, klikněte na a poslouchejte hovor agenta.

   Okamžité zprávy lze také vyměňovat s agentem po přepojení hovoru agenta.

   Do spodního pole okna zadejte okamžitou zprávu a stiskněte klávesu `Enter`.
5) Chcete-li tuto podporu ukončit, klikněte na tlačítko **Zastavit**.

7.4 Sledovat fronty

Stav fronty lze sledovat podle počtu čekajících hovorů a čekací doby hovoru.

Sledování počtu čekajících hovorů, faxů a e-mailů

V oblasti **Seznam přiřazení agentů** poskytuje symbol agenta informace o jeho stavu.

Symbol	Stav
	Normální
	Alarm počtu čekajících hovorů, faxů a e-mailů Počet čekajících hovorů, faxů a e-mailů v této frontě překročil mezní hodnotu. Pro každou frontu může být ve WBM agentem nakonfigurována mezní hodnota alarmu pro počet čekajících hovorů s úrovní autorizace supervizora nebo správce.

Sledování čekací doby hovorů a e-mailů

Hovory a e-maily, u nichž čekací doba ve frontě překročila mezní hodnotu alarmu, se v **živých hovorech** zobrazují červeně. Pro každou frontu může být ve WBM nakonfigurována časová mezní hodnota alarmu agentem s úrovní oprávnění supervizora nebo správce.

Zpráva alarmu

Agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce může aktivovat následující funkce jako výstrahy pro alarmy v myAgent:

- myAgent vždy nahoře pro alarmy
- Tón alarmu

7.4.1 Povolení nebo zakázání interaktivního okna alarmu

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Oznámení**.
3) Pokud počet čekajících hovorů, faxů a e-mailů ve frontě překročil mezní hodnotu alarmu, vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se myAgent automaticky zobrazoval v popředí při podmínkách alarmu, zaškrtněte políčko **Otevřít interaktivní okno, když volání vyvolá podmínku pro alarm**.
   - Pokud nechcete, aby se myAgent automaticky zobrazoval v popředí pro podmínky alarmu, zrušte zaškrtnutí políčka **Otevřít interaktivní okno, když volání vyvolá podmínku pro alarm**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

7.4.2 Aktivace nebo deaktivace varovného tónu

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Oznámení**.
3) Pokud počet čekajících hovorů, faxů a e-mailů ve frontě překročil mezní hodnotu alarmu, vyberte jednu z následujících možností:
   - Chcete-li povolit tón alarmu, zaškrtněte políčko **Přehrát výstražné signály, když volání vyvolá podmínky pro alarm**.
   - Pokud chcete vypnout tón alarmu, zrušte zaškrtnutí políčka **Přehrát výstražné signály, když volání vyvolá podmínky pro alarm**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

7.5 Další funkce

Poznámky volajícího můžete v interaktivních oknech odstranit.

7.5.1 Odstranění poznámek volajícího

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Seznam volání**; viz Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43.

Podrobný postup

1) Na panelu **Seznam volání** poklepejte na požadovaný hovor.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Příchozí volání**.
2) V interaktivním okně klikněte na **Poznámky**.
3) V seznamu poznámek klikněte na požadovanou položku a poté na 🗑.

8 Adresáře

V adresářích jsou uspořádány vaše kontakty.

Aplikace myAgent nabízí následující adresáře, které podporují následující funkce:

Symbol	Adresář	Zavolání	Hledání podle jména	Změna stavu dostupnosti	Odeslání okamžité zprávy
	Interní adresář Obsahuje následující položky: • **Uživatelé**, konkrétní interní účastníci a skupiny MULAP, pro které je v systému aktivováno zobrazení se stavem jejich dostupnosti (pouze systémové telefony). Jestliže není účastník přítomen, zjistíte plánovaný čas jeho návratu ve sloupci **Doba návratu** (pokud povolil, aby se vám jeho stav dostupnosti zobrazoval). Zobrazí se také jakýkoli informační text, který mohl zadat účastník. • **Virtuální uživatelé**, označení ikonou . • **Skupiny** označené ikonou . • **Skupiny UCD**, což znamená skupiny předplatitelů, kteří jsou dosažitelní na jediném telefonním čísle. Jsou označeny ikonou . Ve výchozím nastavení se v interním adresáři zobrazují pouze **Uživatelé**. Aktivací odpovídajícího zaškrtávacího políčka můžete filtrovat interní adresář tak, aby se v něm zobrazovaly následující položky: **Uživatelé**, **Virtuální uživatelé**, **Skupiny** nebo **Skupiny UCD**. Při zaškrtnutí políčka **Zobrazit pouze agenty** zobrazí interní adresář pouze účastníky, kteří jsou agenty.	X	X	X	X
	Externí adresář: Obsahuje kontakty z podnikového adresáře a v aplikaci WBM musí být nakonfigurován agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.	X	X	–	–

Symbol	Adresář	Zavolání	Hledání podle jména	Změna stavu dostupnosti	Odeslání okamžité zprávy
	Externí adresář offline (LDAP): Obsahuje kontakty z podnikového offline adresáře a v aplikaci WBM musí být nakonfigurován agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce. K vyhledávání se používá pouze externí offline adresář.	X	X	–	–
–	Rychlé vytáčení: Obsahuje všechna systémová čísla, uživatele s řešením UC i bez něho. Mezi uživatele bez řešení UC patří stanice, které nemají licence UC, a virtuální stanice, jako je fax a ústředna AutoAttendant.	x	x	-	-

Poznámka: Telefonní čísla uložená v nastavení a adresářích uživatele musí být zadána v kanonickém formátu, aby byla přístupná z řešení UC i ze zařízení. Přístupový kód nesmí být součástí čísla.

Prohledávat adresáře

Můžete si vybrat, zda prohledávat interní adresář a/nebo externí adresář a/nebo externí offline adresář (LDAP) a/nebo adresář Kontakty Outlook.

Vyhledávání v interních i externích adresářích a rychlé vytáčení jsou rychlejší. Proto jsou výsledky vyhledávání v těchto adresářích zobrazeny nejdříve. Zobrazení výsledků v externím off-line adresáři (LDAP) se objeví po krátkém zpoždění.

Všimněte si, že dialogové okno jednoduchého (rychlého) vyhledávání rozhoduje na základě nastavení v hlavním vyhledávacím okně, zda se má použít úplná nebo částečná shoda slov. U obou scénářů se jako operátor pro dotazy používá *OR*. Pokud je v poli kontaktu nalezeno *některé* z klíčových slov (oddělených mezerou „ “), jedná se o shodu a je vrácen výsledek.

Kontaktní údaje v interním adresáři

V zobrazení seznamu kontaktů se vedle stavu přítomnosti zobrazují následující údaje: **Přípona**, **Doba návratu**, **Příjmení**, **Jméno**, **Mobil**, **Č. na asistenta**, **Externí 1**, **Externí 2**, **Č. domů**, **Fax**, **E-mail**, **Oddělení**, **Pracoviště**. Šířka všech sloupců je variabilní.

Třídění kontaktů v interním adresáři

Kontakty interního adresáře můžete seřadit podle jakéhokoli sloupce ve vzestupném nebo sestupném abecedním pořadí. Vzestupné nebo sestupné pořadí je indikováno směrem natočení trojúhelníčku v záhlaví sloupce.

Přejití k záznamu v interním adresáři

Pokud chcete přejít na určitou položku, zadejte ve sloupci, podle kterého jsou položky řazeny, postupně požadovaná písmena. Postupným zadáním jednotlivých písmen můžete například přejít na první příjmení, které začíná na „Sen”. Tuto metodu lze používat také ve výsledcích hledání.

Kopírování kontaktů do externího adresáře

Agent může ukládat (kopírovat), upravovat a odstraňovat kontaktní údaje volání (**Titul**, **Jméno**, **Příjmení** a **Společnost**) v externím adresáři prostřednictvím interaktivního okna. V tomto případě je telefonní číslo volajícího přiřazeno a nastaveno jako **Zaměstnání 1**.

Poznámka: Když se stav licence změní, vaše uživatelské konfigurace zůstanou zachovány, s výjimkou nastavení hlasové pošty.

Související pojmy

Stav dostupnosti na stránce 82

8.1 Otevření nebo zavření panelu Interní adresář

Podrobnosti o kontaktech interního adresáře jsou zobrazeny na panelu **Interní adresář** .

Podrobný postup

1) Chcete-li otevřít panel **Interní adresář**, klikněte na **Interní adresář** na boční liště.
   Panel se otevře ve vyskakovacím okně.
2) Chcete-li zavřít panel **Interní adresář**:
   a) Pokud je panel otevřen v hlavním okně myAgent, klikněte na **Interní adresář** na boční liště.
   b) Pokud je panel otevřen v samostatném okně, klikněte na `X` v pravém horním rohu.

Související úlohy

Zapojení panelu na stránce 87

8.2 Vyhledávání v adresářích

Podrobný postup

1) V poli **Zavolat / Prohledávat** v hlavním okně myAgent zadejte hledaný výraz a stiskněte klávesu `Enter`.
   Zobrazí se vyskakovací okno **Hledat** se seznamem výsledků vyhledávání.

Poznámka: Pokud se hledaný výraz shoduje s telefonním číslem v číselném nebo kanonickém formátu a stisknete klávesu `Enter`, bude na toto telefonní číslo zahájen hovor.

2) V případě nutnosti klikněte na položku **Možnosti** a zobrazte položku Možnosti hledání.
3) Vyberte jednu z následujících možností hledání:
   - Chcete-li hledat celé slovo, zaškrtněte políčko **Hledat celé slovo**.

     Poznámka: Když je zaškrtnuté políčko **Hledat celé slovo**, nesmí hledaný výraz obsahovat žádný znak mezery.

   - Chcete-li hledat část slova, zrušte zaškrtnutí políčka **Hledat celé slovo**.

     Poznámka: Hledané pojmy obsahující mezery se vztahují pouze k polím **Křestní jméno** a **Příjmení**.

4) Vyberte, které adresáře mají být prohledávány, a to výběrem nebo zrušením příslušných políček **Interní adresář**, **Rychlé vytáčení**, **Externí adresář**, **Externí adresář Offline** a **Kontakty aplikace Outlook**.

   Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny možnosti adresářů.

   Hledání v interních a externích adresářích a rychlá vytáčení jsou rychlejší. Proto jsou výsledky vyhledávání v těchto adresářích zobrazeny nejdříve. Zobrazení výsledků v externím off-line adresáři (LDAP) se objeví po krátkém zpoždění.
5) Pokud jste vybrali **interní adresář**, můžete vybrat jednu nebo více z následujících možností filtru:
   - **Uživatelé**
   - **Virtuální uživatelé**
   - **Skupiny**
   - **Skupiny UCD**
6) Chcete-li provést rozšířené hledání, klikněte na položku **Rozšířené hledání**, do příslušných polí zadejte hledaný výraz a klikněte na **Hledat**.

   Jestliže hledání přinese výsledky, aplikace myAgent zobrazí jejich seznam. Kromě toho můžete omezit délku seznamu hitů výběrem jednoho z přepínačů **Max. počet zásahů**: **50**, **100**, **200**, **300** nebo **Vše**
7) Chcete-li přerušit probíhající hledání, klikněte na možnost **Zastavit**.

8.3 Třídění interního adresáře

Předpoklady

Otevře se panel **Interní adresář**; viz Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67

Podrobný postup

1) Na panelu **Interní adresář** klikněte na jeden z názvů sloupců interního adresáře, např. **Příjmení**, pro seřazení kontaktů podle tohoto kritéria ve vzestupném alfanumerickém pořadí.
2) Pokud chcete změnit pořadí řazení, klikněte znovu na záhlaví sloupce. Interní adresář je seřazen na základě výběru. Sloupec použitý pro seřazení je označen šipkou směřující nahoru nebo dolů v závislosti na pořadí řazení.

8.4 Filtrování interního adresáře

Interní adresář můžete filtrovat tak, aby zobrazoval všechny uživatele, virtuální uživatele, skupiny nebo skupiny UCD a také aby zobrazoval pouze agenty nebo všechny účastníky v každém z nich.

Předpoklady

Otevře se panel **Interní adresář**; viz Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67

Podrobný postup

1) Na panelu **Interní adresář** klikněte na ⚙ pro zobrazení možností adresáře.
2) Vyberte jednu z následujících možností filtru:
   - **Uživatelé**
   - **Virtuální uživatelé**
   - **Skupiny**
   - **Skupiny UCD**

   Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny možnosti.
3) Pokud chcete zobrazit pouze agenty, zaškrtněte políčko **Zobrazit pouze agenty**. Jinak zrušte zaškrtnutí políčka **Zobrazit pouze agenty**.

9 Zasílání okamžitých zpráv

Zasílání okamžitých zpráv umožňuje výměnu textových zpráv jako zasílání okamžitých zpráv s interním odběratelem.

Odeslané a přijaté okamžité zprávy budou zobrazeny vám i vašim partnerům ve formě dialogu v okně **Okamžitá zpráva**.

Okno **Okamžitá zpráva** také zobrazuje aktuální stav příslušného interního účastníka.

Například pro účastníka John Doe:

- **John Doe je offline**

  Účastník John Doe je odhlášen (offline). V takovém případě komunikační systém uloží okamžitou zprávu a zobrazí ji při příštím přihlášení účastníka.
- **John Doe**

  Účastník John Doe je přihlášen (online). Účastník může přijímat a odesílat okamžité zprávy.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89
Zapojení panelu na stránce 87

9.1 Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv

Podrobnosti o konverzacích s interními účastníky se zobrazují v okně **Okamžitá zpráva** .

Podrobný postup

1) Pro otevření okna **Okamžitá zpráva** klikněte na **Okamžitá zpráva** na boční liště.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Okamžitá zpráva**.
2) Okno **Okamžitá zpráva** zavřete kliknutím na X v pravém horním rohu.

9.2 Odeslat okamžitou zprávu

Předpoklady

Odesílání okamžitých zpráv není správcem vašeho komunikačního systému vypnuto.

Otevře se vyskakovací okno **Okamžité zprávy**; viz Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv na stránce 70

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně **Okamžitá zpráva** zvolte položku **Nová konverzace** a vyberte uživatele, s nímž chcete konverzovat.

2) Pokud chcete do konverzace přidat další komunikační partnery (vytvořit skupinovou konverzaci), přetáhněte je ze složky **Interní adresář**, **Tlačítka ústředny** nebo **Vyhledat** do vyskakovacího okna **Okamžitá zpráva**.

   Chcete-li zobrazit vyskakovací okno **Hledat**, viz Vyhledávání v adresářích na stránce 67.
3) Zadejte texto do pole **Zadat zprávu**.
4) Stiskněte klávesu `Enter`.

9.3 Odeslat okamžitou zprávu z vytáčení/vyhledávání

Předpoklady

Odesílání okamžitých zpráv není správcem vašeho komunikačního systému vypnuto.

Vyskakovací okno **Hledat** se otevře po provedení vyhledávání v poli **Zavolat / Prohledávat**, viz Vyhledávání v adresářích na stránce 67.

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně **Hledat** vyberte jednu z následujících možností:

   - Vyberte příslušnou položku vyhledávání a klikněte na .
   - V kontextové nabídce příslušné položky vyhledávání klikněte na **Odeslat okamžitou zprávu** .

   Zobrazí se vyskakovací okno **Okamžitá zpráva**.
2) Pokud chcete do konverzace přidat další komunikační partnery (vytvořit skupinovou konverzaci), přetáhněte je ze složky **Interní adresář**, **Tlačítka ústředny** nebo **Vyhledat** do vyskakovacího okna **Okamžitá zpráva**.

   Chcete-li zobrazit vyskakovací okno **Hledat**, viz Vyhledávání v adresářích na stránce 67.
3) Zadejte texto do pole **Zadat zprávu**.
4) Stiskněte klávesu `Enter`.

9.4 Odeslání okamžité zprávy z interního adresáře

Předpoklady

Odesílání okamžitých zpráv není správcem vašeho komunikačního systému vypnuto.

Otevře se panel **Interní adresář**; viz Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67

Podrobný postup

1) Na panelu **Interní adresář** vyberte jednu z následujících možností:
   - Vyberte příslušnou položku adresáře a klikněte na **Odeslat okamžitou zprávu**.
   - V kontextové nabídce příslušné položky adresáře klikněte na **Odeslat okamžitou zprávu**.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Okamžitá zpráva**.
2) Pokud chcete do konverzace přidat další komunikační partnery (vytvořit skupinovou konverzaci), přetáhněte je ze složky **Interní adresář**, **Tlačítka ústředny** nebo **Vyhledat** do vyskakovacího okna **Okamžitá zpráva**.

   Chcete-li zobrazit vyskakovací okno **Hledat**, viz Vyhledávání v adresářích na stránce 67.
3) Zadejte texto do pole **Zadat zprávu**.
4) Stiskněte klávesu `Enter`.

9.5 Odeslání okamžité zprávy z tlačítek ústředny

Předpoklady

Odesílání okamžitých zpráv není správcem vašeho komunikačního systému vypnuto.

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** klikněte na **Konverzace** v kontextové nabídce příslušného tlačítka ústředny.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Okamžitá zpráva**.
2) Klikněte na **Nová konverzace** a vyhledejte kontakt.
3) Pokud chcete do konverzace přidat další komunikační partnery (vytvořit skupinovou konverzaci), přetáhněte je ze složky **Interní adresář**, **Tlačítka ústředny** nebo **Vyhledat** do vyskakovacího okna **Okamžitá zpráva**.

   Chcete-li zobrazit vyskakovací okno **Hledat**, viz Vyhledávání v adresářích na stránce 67.
4) Zadejte text do pole **Zadat zprávu**.
5) Stiskněte klávesu `Enter`.

9.6 Odstranění okamžité zprávy

Můžete smazat jednu zprávu nebo všechny zprávy, které jste odeslali v konverzaci.

Předpoklady

Otevře se vyskakovací okno **Okamžité zprávy**; viz Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv na stránce 70

Podrobný postup

Ve vyskakovacím okně **Okamžitá zpráva** vyberte konverzaci a:

a) Chcete-li smazat jednu zprávu, kterou jste odeslali, najeďte myší na zprávu a klikněte na tlačítko ✕.
Zpráva je odstraněna pro všechny účastníky.

b) Chcete-li smazat všechny zprávy v konverzaci, klikněte na tlačítko ⋮ a vyberte **Odstranit zprávy**.

Všechny vaše zprávy budou odstraněny pro všechny účastníky.

Poznámka: Možnost **Odstranit zprávy** je k dispozici také po kliknutí pravým tlačítkem myši na konverzaci v seznamu konverzací.

9.7 Opuštění konverzace okamžitých zpráv

Konverzaci můžete kdykoli ukončit.

Předpoklady

Otevře se vyskakovací okno **Okamžité zprávy**; viz Otevírání nebo zavírání okamžitých zpráv na stránce 70

Informace o této úloze

Když opustíte konverzaci pouze s jednou osobou, konverzace je trvale odstraněna pro vás oba.

Když opustíte konverzaci s více lidmi, konverzace se odstraní ze seznamu konverzací, ale ostatní účastníci ji mohou i nadále používat.

Než opustíte konverzaci, můžete v ní smazat všechny své zprávy.

Podrobný postup

1) Ve vyskakovacím okně **Okamžitá zpráva** vyberte konverzaci, kterou chcete opustit, klikněte na tlačítko ⋮ a vyberte možnost **Odejít**.
Zobrazí se vyskakovací okno.

2) Pokud je konverzace pouze s jednou osobou, klikněte na **Ano**.

3) Pokud konverzujete s více lidmi, proveďte jednu z následujících akcí:

a) Pokud chcete před odchodem smazat všechny zprávy v konverzaci, klikněte na **Ano**.

b) Pokud chcete, aby vaše zprávy zůstaly v konverzaci, klikněte na **Ne**.

Výsledky

Poznámka: Možnost **Odejít** je také k dispozici v kontextové nabídce konverzace v seznamu konverzací.

---

10 Tlačítka Attendant

Tlačítka Attendant zobrazují jméno a stav přítomnosti interních účastníků. Nabízejí rychlý způsob, jak těmto účastníkům zavolat nebo na ně přepojit hovory.

Pro tlačítka Attendant můžete nastavit více záložek, např. pro různá oddělení.

Tlačítka Attendant lze nakonfigurovat tak, aby zobrazovala obrázek uživatele, pokud je k dispozici. Pokud uživatel nemá žádný obrázek, zobrazí se nekonfigurovatelná barva vygenerovaná na základě jména uživatele.

Zobrazují také stav interních účastníků (barva ohraničení kruhu):

- Modrá: Dostupný nebo Nečinný
- Žlutá: Vyzvánění
- Červená: Zaneprázdněn

Kromě toho mohou zobrazovat stav přítomnosti uživatelů, pokud je stav Zaneprázdněn (červená); viz Stav dostupnosti na stránce 82.

Na kartě je k dispozici až 300 tlačítek Attendant (ve výchozím nastavení 100). Pokud žádné jméno neexistuje, zobrazí se telefonní číslo.

Tlačítka Attendant na kartě jsou ve výchozím nastavení seřazena podle příjmení v alfanumerickém vzestupném pořadí. Stanice bez názvu jsou seřazeny za stanicemi, pro které lze zobrazit název. Externí kontakty jsou vždy zařazeny na konci seznamu.

Většina konfigurací pro tlačítka Attendant je k dispozici také na panelu nástrojů funkcí panelu; viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

Související pojmy

Prvky uživatelského rozhraní na stránce 12
Stav dostupnosti na stránce 82

Související úlohy

Uskutečnění hovoru s tlačítkem ústředny na stránce 38
Předání volání pomocí tlačítka ústředny na stránce 39
Převzetí volání pomocí tlačítka ústředny na stránce 40

10.1 Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny

Konfigurovaná tlačítka ústředny se zobrazí na panelu **Tlačítka ústředny** .

Podrobný postup

1) Chcete-li otevřít panel **Tlačítka ústředny**, klikněte na **Tlačítka ústředny** na boční liště.
   Panel se otevře v hlavním okně myAgent.
2) Chcete-li zavřít panel **Tlačítka ústředny**:
   a) Pokud je panel otevřen v hlavním okně myAgent, klikněte na **Tlačítka ústředny** na boční liště.
   b) Pokud je panel otevřen v samostatném okně, klikněte na X v pravém horním rohu.

Související úlohy

Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89

10.2 Řazení tlačítek ústředny

Předpoklady

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** klikněte na požadovanou kartu.
2) V interaktivní nabídce libovolného tlačítka ústředny vyberte jednu z následujících možností:
   - **Seřadit** > **Seřadit podle křestního jména**
   - **Seřadit** > **Seřadit podle příjmení**

   Poznámka: Externí kontakty jsou vyplněny na konci.
3) Tlačítka ústředny můžete také seřadit výběrem **Možnosti** > **Seřadit** na panelu nástrojů, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

10.3 Přiřazení účastníka k tlačítku ústředny

Předpoklady

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** klikněte na požadovanou kartu.
2) Na boční liště klikněte na možnost **Interní adresář**.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Interní adresář**.
3) Přetáhněte požadovaného účastníka z interního adresáře na tlačítko ústředny.
4) Chcete-li k tlačítku přiřadit další účastníky, opakujte krok 3.
5) Kontakt, který chcete přidat, můžete také vyhledat kliknutím pravým tlačítkem myši na tlačítko ústředny a kliknutím na **Přidat kontakt**.
6) Případně můžete přetáhnout účastníka na tlačítko ústředny ze **Seznamu přiřazení agentů**.

10.4 Odebrání účastníka z tlačítka ústředny

Předpoklady

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** klikněte na požadovanou kartu.
2) V kontextové nabídce příslušného tlačítka ústředny klikněte na **Odebrat**.

10.5 Zobrazení obrázků uživatele na tlačítkách obsluhy

Předpoklady

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu nástrojů panelu klikněte na **Možnosti**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89
2) Klikněte na **Zobrazit obrázky uživatele na tlačítkách obsluhy**.
   Uživatel obrázku (pokud je k dispozici) se zobrazí na ikoně korespondence na všech kartách na panelu Tlačítka ústředny.

11 Hlášení

Jako agent s úrovní oprávnění supervizora nebo správce můžete použít předdefinované šablony hlášení k vytváření hlášení pro hovory, fronty, agenty, úrovní služeb (GOS) a důvodů dodatečného zpracování v myAgent.

Před vytvořením hlášení musí být nastaveny parametry hlášení pro určení období (datum, čas) a entit (agenti, fronty atd.), které by měly být měřeny. Hlášení se zobrazují ve webovém prohlížeči jako soubory PDF a poté je lze uložit nebo vytisknout.

Provedení následujících funkcí z telefonu agenta může vést ke zkreslení informací v hlášeních:

- Převzetí volání z kontaktního centra – seznam volání neagenty
- Předání volání (např. prostřednictvím klávesy Direct Station Select (DSS)) kontaktního centra – seznam volání na neagenty
- Konference
- Alternativní (Přepnout/Spojit)
- Parkování

Tip: Funkce „Konzultační přidržení“ je transparentní pro prezentaci kontaktního centra – seznam volání v hlášeních a mohou ji používat agenti bez ohledu na cíl konzultace.

Ochrana údajů

Pokud správce myReports povolil ochranu dat při konfiguraci myReports, poslední čtyři číslice telefonních čísel (sloupec CLI) budou ve všech relevantních hlášeních nahrazeny čtyřmi hvězdičkami ****.

Pokud účastník označil své soukromé číslo, číslo mobilního telefonu, externí číslo 1 a/nebo externí číslo 2 jako neviditelné, nebudou tato telefonní čísla zobrazena v žádných příslušných hlášeních.

Šablony hlášení

K dispozici jsou tyto šablony hlášení:

Šablona hlášení	Popis
Neuskutečněná volání – statistika	Tabulka s počtem a procentem volání, které volající opustili před kontaktováním agenta, na frontu. Filtruje neuskutečněná volání, kde je doba čekání ve frontě plus doba převzetí stejná nebo větší než nakonfigurovaná prahová hodnota neuskutečněných volání ve frontě. Čekací doby pro volající v 30sekundových intervalech na frontu Celkové hodnoty pro všechna volání, faxy a e-maily

Šablona hlášení	Popis
Neuskutečněná volání za hodinu	Sloupcový graf a tabulka s počtem a procentem volání, která volající ukončili před kontaktováním zástupce, za hodinu Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Procento hovorů přijatých agenty (všechny fronty)	Sloupcový graf a tabulka s počtem a procentem přijatých volání, faxů a e-mailů a procentem doby hovoru/čtení na agenta Celkové hodnoty pro všechny agenty
Procento hovorů přijatých agenty (Podle fronty)	Sloupcový graf a tabulka s počtem a procentem přijatých volání, faxů a e-mailů a procentem času hovoru/čtení na agenta pro vybranou frontu Celkové hodnoty pro všechny agenty pro vybranou frontu
Podrobnosti o výkonnosti agenta	Tabulka s časem zahájení, dobou převzetí, dobou hovoru/čtení a GOS (úrovní služby) pro každé volání, fax a e-mail pro vybraného agenta Celkové hodnoty na frontu a celkové hodnoty všech front
Vytížení fronty podle agenta	Sloupcový graf a tabulka s počtem a procentem volání, faxů a e-mailů na frontu pro vybraného agenta Celkové hodnoty pro všechny fronty
Průměrná úroveň služby podle agenta	Čárový graf s průměrnou úrovní služby pro vybraného agenta v hodinových intervalech.
Průměrná úroveň služby podle agenta (denně)	Čárový graf s průměrnou úrovní služby pro vybraného agenta v hodinových intervalech na denní bázi.
Průměrná úroveň služby podle fronty	Čárový graf s průměrnou úrovní služby pro vybranou frontu v hodinových intervalech.
Průměrný stupeň služby podle fronty (Denně)	Čárový graf s průměrnou úrovní služby pro vybranou frontu v hodinových intervalech na denní bázi.
Zmeškaná volání – přehled	Tabulka s dobou hovoru, ID volání, telefonním číslem, jménem zákazníka a názvem společnosti pro zmeškaná volání, faxy a e-maily pro vybrané fronty na denní bázi Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby

Šablona hlášení	Popis
Zmeškaná volání na frontu	Koláčový graf a tabulka s počtem a procentem ztracených volání, faxů a e-mailů na frontu Celkové hodnoty pro všechny fronty Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Kontaktní centrum – seznam volání	Tabulka s ID volání, dobou hovoru, agentem, frontou, čekací dobou, CLI (telefonní číslo/faxové číslo/e-mailová adresa) a jménem zákazníka/společnosti pro všechna volání, faxy a e-maily klasifikované jako zmeškaná, neuskutečněná a přijatá volání, faxy a e-maily na denní bázi Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby ***INFORMACE:*** Zmeškaný hovor, zmeškaný fax nebo zmeškaný e-mail agentovi se může také objevit jako přijatý hovor, přijatý fax nebo přijatý e-mail u jiného agenta nebo jako neuskutečněný hovor, fax nebo e-mail.
Seznam volání podle agenta	Tabulka s časem zahájení, časem ukončení, frontou, čekací dobou, dobou hovoru/čtení, CLI (telefonní číslo/faxové číslo/e-mailová adresa) a GOS (úrovní služby) pro každé volání, fax a e-mail pro vybraného agenta Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Statistika přijatých hovorů	Tabulka s počtem hovorů, faxů a e-mailů, procentem přijatých hovorů, faxů a e-mailů, maximální čekací dobou a počtem a procentem přijatých hovorů, faxů a e-mailů v závislosti na čekací době na frontu Celkové hodnoty pro všechna volání, faxy a e-maily
Kontaktní centrum – hodinový provoz	Čárový graf a tabulka s počtem a procentem všech hovorů, faxů a e-mailů v hodinových intervalech ***INFORMACE***: Jedná se o užitečnou pomoc při zajišťování dostatečného počtu agentů během špičky, aby byla zachována určitá úroveň služby.
Kontaktní centrum – hodinový provoz (Denně)	Čárový graf a tabulka s počtem a procentem všech hovorů, faxů a e-mailů v hodinových intervalech na denní bázi ***INFORMACE***: Jedná se o užitečnou pomoc při zajišťování dostatečného počtu agentů během špičky, aby byla zachována určitá úroveň služby.

Šablona hlášení	Popis
Kontaktní centrum – hodinový provoz podle fronty (denně)	Čárový graf a tabulka s počtem a procentem všech hovorů, faxů a e-mailů v hodinových intervalech denně pro vybranou frontu ***INFORMACE***: Jedná se o užitečnou pomoc při zajišťování dostatečného počtu agentů během špičky, aby byla zachována určitá úroveň služby.
Fronty – porovnání provozu	Koláčový graf a tabulka s počtem a procentem hovorů, faxů a e-mailů zpracovaných ve frontě Celkové hodnoty pro všechny fronty Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Fronta – podrobný přehled	Sloupcový graf a tabulka s počtem přijatých a neuskutečněných volání, faxů a e-mailů, počtem zbývajících volání, maximální, minimální a průměrnou čekací dobou pro přijatá a neuskutečněná volání, faxy a e-maily a maximální, minimální a průměrnou dobou hovoru/čtení pro přijaté hovory, faxy a e-maily pro vybranou frontu Průměrná úroveň služby pro vybranou frontu ***INFORMACE***: Zbývající volání jsou volání, které byla např. vyřízena neagentem.
Kontaktní centrum – přehled (Všechny typy volání)	Tabulka s počtem volání, faxů a e-mailů, průměrnou dobou převzetí, průměrnou dobou hovoru/čtení a průměrnou čekací dobou, počtem zpětných volání a celkovou čekací dobou na frontu Celkové hodnoty pro všechny fronty Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Kontaktní centrum – přehled (Přijaté hovory)	Tabulka s počtem přijatých volání, faxů a e-mailů, průměrnou dobou převzetí, průměrnou dobou hovoru/čtení a průměrnou čekací dobou na frontu Celkové hodnoty pro všechny fronty Volitelně pouze během nakonfigurované pracovní doby
Seznam nedokončených volání	Tabulka s počtem nedokončených volání, faxů a e-mailů na frontu Celkové hodnoty pro všechny fronty
Využití kódů pro dodatečné zpracování (Všechny fronty)	Koláčový graf a tabulka s počtem a procentuálním využitím, průměrnou dobou hovoru/čtení, celkovou dobou hovoru/čtení a průměrnou čekací dobou na důvod dodatečného zpracování Volitelně pouze pro nakonfigurovanou pracovní dobu

Šablona hlášení	Popis
Využití kódů pro dodatečné zpracování	Sloupcový graf a tabulka s počtem a procentuálním využitím, průměrnou dobou hovoru/čtení, celkovou dobou hovoru/čtení a průměrnou čekací dobou na důvod dodatečného zpracování pro vybranou frontu. Volitelně pouze pro nakonfigurovanou pracovní dobu
Přijaté hovory (Následné zpracování)	Tabulka s ID volání, dobou hovoru, agentem, důvodem dodatečného zpracování, telefonním číslem/faxovým číslem/e-mailovou adresou a jménem zákazníka/názvem společnosti pro každý přijatý hovor, faxem a e-mailem pro vybrané fronty na denní bázi Volitelně pouze pro nakonfigurovanou pracovní dobu

11.1 Vytváření hlášení

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Hlášení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Vyhledejte požadovanou šablonu záznamu a klikněte na ni.
3) Pomocí parametrů hlášení definujte dle potřeby časové období a entity, které se mají sledovat (fronty, agenti).

   Tip: Parametry hlášení závisí na vybrané šabloně hlášení.
4) Pokud se zobrazí zaškrtávací políčko **Pouze v pracovní době**, vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete omezit vykazované období na pracovní dobu, zaškrtněte políčko **Pouze v pracovní době**.
   - Pokud nechcete omezit vykazované období na pracovní dobu, zrušte zaškrtnutí políčka **Pouze v pracovní době**.
5) Klikněte na **Zobrazit**.
6) Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

Další kroky

V případě potřeby uložte nebo vytiskněte soubor PDF.

12 Stav dostupnosti

Stav dostupnosti poskytuje informace o dostupnosti interních účastníků (včetně stanic Mobility Entry). Zobrazuje se ve vnitřním adresáři a na tlačítkách obsluhy.

Jako agent (agent, nadřízený nebo správce) s aktivní licencí myAttendant můžete měnit stav přítomnosti ostatních účastníků prostřednictvím interního adresáře nebo tlačítek obsluhy.

Pro každou změnu stavu dostupnosti (kromě stavu **Kancelář**) můžete rovněž definovat plánovaný čas vašeho návratu do stavu **Kancelář**.
Při změně stavu přítomnosti agenta se agent automaticky odhlásí ze všech front. Pro obnovení příjmu hovorů se musí agent znovu ručně přihlásit do fronty, protože není k dispozici žádná funkce automatického přihlášení, pokud se agent nepřihlásí do fronty prostřednictvím svého telefonu.

Účastníkovi můžete přiřadit následující stavy přítomnosti:

Symbol	Stav dostupnosti	Dostupnost
	Kancelář	Dostupný na normálním pracovišti
	CallMe	Dostupný na alternativním pracovišti
	Porada	Zaneprázdněn, možná nebude moci odpovědět
	Nemoc	Nepřítomen
	Přestávka	Nepřítomen
	Mimo kancelář	Nepřítomen
	Svátek	Nepřítomen
	Oběd	Nepřítomen
	Domů	Nepřítomen
	Nerušit	Nerušit

Poznámka: Stav dostupnosti „Nemoc“ nemusí být k dispozici. Závisí to na nastavení systému, které provedl správce.

V interním adresáři a na tlačítkách obsluhy jsou k dispozici následující další symboly:

Symbol	Stav dostupnosti nebo připojení
	Účastník přijímá volání
	Účastník je na telefonu

Symbol	Stav dostupnosti nebo připojení
	Stanice Mobility Entry přijímá volání nebo volá
	Stanice Mobility Entry je na telefonu
	Stav dostupnosti není viditelný
	Telefon není připojen

Poznámka: U účastníků bez systémových telefonů (např. u účastníků s telefony ISDN nebo analogovými telefony) se na tlačítkách vnitřního adresáře a obsluhy zobrazuje pouze stav spojení.

Související pojmy

Adresáře na stránce 65
Tlačítka Attendant na stránce 74

12.1 Změna stavu přítomnosti účastníka

Předpoklady

Jste agent (agent, nadřízený nebo správce) s aktivní licencí myAttendant.

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** vyberte možnost **Změnit stav** v kontextové nabídce pro požadovaného účastníka.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Změnit stav**.

   - **Poznámka:** Pokud licence myAttendant není aktivní, je při kliknutí pravým tlačítkem myši na obslužné tlačítko uživatele možnost **Změnit stav**.

2) V případě potřeby zadejte informační text pro stav přítomnosti účastníka do pole **Sdílet něco se svými kolegy**.
3) Výběrem jedné z následujících možností zadejte datum a čas návratu:
   - Klikněte na jedno ze čtyř tlačítek s požadovanou dobou trvání nepřítomnosti.
   - V nabídce vyberte datum a čas návratu předplatitele.
4) Klikněte na tlačítko **OK**.

12.2 Změna stavu dostupnosti účastníka v kanceláři

Předpoklady

Jste agent (agent, nadřízený nebo správce) s aktivní licencí myAttendant.

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Na panelu **Tlačítka ústředny** vyberte možnost **Kancelář** v části **Změnit stav** v kontextové nabídce obslužného tlačítka pro požadovaného účastníka.
   Zobrazí se vyskakovací okno **Změnit stav**.
2) Vyberte možnost **Návrat do kanceláře**.
3) V případě potřeby zadejte informační text do pole **Sdílet něco se svými kolegy**.
4) Klikněte na tlačítko **OK**.

12.3 Změna stavu fronty účastníka

Stav fronty (nebo stav agenta) popisuje stav agenta ve frontě a jeho dostupnost pro příjem hovorů.

Předpoklady

Správci nebo nadřízení bez aktivní licence myAttendant mohou měnit stav fronty jiného agenta pouze ze **Seznamu vazeb agentů**.

Podrobný postup

1) V **Seznamu vazeb agentů** vyberte v kontextové nabídce pro požadovaného agenta příslušný stav fronty.
2) Výběrem jedné z následujících možností určíte stav fronty agenta:
   - Od **Odhlášen(a)** po **Přihlášen(a) do front**
   - Od **Pracovní doba**, **Přestávka**, **Zmeškaná volání** po **Příjem hovorů**
   - Z každého stavu fronty na **Odhlášen(a)**

12.4 Služba CallMe

Pomocí služby Call-Me, můžete nadefinovat libovolný telefon na alternativním pracovišti jako cíl CallMe, na kterém je agent dosažitelný pod svým vlastním číslem klapky. Klienta UC může agent používat stejně jako ve své kanceláři, a také z cíle CallMe telefonovat ven.

Příchozí volání

Volání na klapku agenta jsou přesměrována na cílové pracoviště CallMe. Telefonní číslo linky agenta se zobrazí volajícímu. Nepřijatá volání budou po 60 sekundách předána do hlasové schránky.

Odchozí volání

Pokud v klientu UC agent vytočí číslo, komunikační systém agenta nejprve zavolá na cíl CallMe. Jestliže agent volání přijme, komunikační systém pak zavolá požadovaného účastníka a agenta s ním spojí. Volanému se zobrazí vaše klapka agenta (služba jednoho čísla).

Stav dostupnosti

Je-li služba CallMe zapnuta, zobrazí se na displeji vašeho telefonu zpráva „`CallMe aktivní`“ (neplatí pro analogové telefony a telefony DECT). Ostatní účastníci uvidí stav přítomnosti agenta jako **Kancelář**, zatímco agent je automaticky odhlášen ze všech front.

Zapnutí

Agenti s úrovní oprávnění supervizora nebo správce mohou aktivovat službu CallMe pro agenty ručně. Kromě toho se služba CallMe znovu aktivuje také automatickým resetem stavu dostupnosti agenta, který následuje po nepřítomnosti, pokud byla dříve aktivní. Následující typy cílů CallMe nejsou podporovány:

- Skupina
- Přesměrovaný telefon

Vypnutí

Služba CallMe zůstane aktivní, dokud se stav přítomnosti agenta ručně nezmění na **Kancelář**.

12.4.1 Povolení služby CallMe

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Otevře se panel **Tlačítka ústředny**; viz Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74.

Podrobný postup

1) Klikněte na **Změnit stav** > **Kancelář**, v kontextové nabídce tlačítka ústředny pro požadovaného agenta.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Změnit stav**.
2) Vyberte přepínač **Zapnout službu CallMe** .
3) Nastavte telefonní číslo alternativního pracoviště jednou z následujících možností:
   - Klikněte na šipku dolů a vyberte jedno z telefonních čísel ze seznamu.
   - Zadejte telefonní číslo ve formátu, který lze vytočit, nebo v kanonickém formátu.

   Poznámka: Jako cílové pracoviště CallMe nezadávejte skupinu ani přesměrovaný telefon.

4) V případě potřeby zadejte informační text do pole **Sdílet něco se svými kolegy**.
5) Klikněte na tlačítko **OK**.
   Stav agenta se automaticky změní na**Odhlášen**.

13 Funkce panelu

Můžete nastavit vyskočení, zaskočení a vyměnění panelů v oblasti panelů myAgent. Kromě toho můžete panel přiblížit a oddálit. Chcete-li zobrazit funkce panelu, najeďte myší na horní část panelu.

13.1 Odsunutí panelu

Panel můžete odsunout z hlavního okna myAgent a nechat jej otevřít v samostatném okně.

Předpoklady

V hlavním okně myAgent je otevřen alespoň jeden z následujících panelů:

- **Živé hovory**
- **Okamžitá zpráva**
- **Interní adresář**
- **Tlačítka ústředny**
- **Nástěnka**
- **Seznam hovorů**

Podrobný postup

1) Najeďte kurzorem myši na horní část panelu.
   Zobrazí se panel nástrojů.
2) Na panelu nástrojů klikněte na možnost **Vyskakovací okno**.
   Zobrazí se vyskakovací okno panelu.

Související pojmy

Zasílání okamžitých zpráv na stránce 70

Související úlohy

Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24
Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74
Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43
Zobrazení desky Wallboard na stránce 48
Zobrazení grafu úroveň služby na stránce 48
Zobrazení grafu průměrných dob na stránce 49
Zapojení panelu na stránce 87

13.2 Zapojení panelu

V hlavním okně myAgent můžete přesunout samostatné okno a nechat ho zobrazit v jedné ze dvou pevných panelů.

Předpoklady

Je otevřený alespoň jeden z následujících panelů ve zvláštním okně:

- **Živé hovory**
- **Okamžitá zpráva**

- **Interní adresář**
- **Tlačítka ústředny**
- **Nástěnka**
- **Seznam hovorů**

Podrobný postup

1) Najeďte kurzorem myši na horní část vyskakovacího okna panelu.
   Zobrazí se panel nástrojů.
2) Na panelu nástrojů klikněte na možnost **Vstoupit**.
   Panel se objeví v oblasti panelů hlavního okna myAgent.

Související pojmy
Zasílání okamžitých zpráv na stránce 70
Související úlohy
Odsunutí panelu na stránce 87
Záměna panelů na stránce 88
Přiblížení nebo oddálení panelu na stránce 89
Otevření nebo zavření panelu Interní adresář na stránce 67

13.3 Záměna panelů

Horní a dolní panel oblasti panelu myAgent můžete prohodit.

Předpoklady

Oblast panelu myAgent zobrazuje dva z následujících panelů:

- **Živé hovory**
- **Okamžitá zpráva**
- **Interní adresář**
- **Tlačítka ústředny**
- **Nástěnka**
- **Seznam hovorů**

Podrobný postup

1) Najeďte kurzorem myši na horní část panelu.
   Zobrazí se panel nástrojů.
2) Na panelu nástrojů klikněte na možnost **Vyměnit panely**.
   Panely hlavního okna myAgent se prohodí.

Související pojmy
Zasílání okamžitých zpráv na stránce 70
Související úlohy
Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24
Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74
Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43
Zobrazení desky Wallboard na stránce 48
Zobrazení grafu úroveň služby na stránce 48

Zobrazení grafu průměrných dob na stránce 49
Zapojení panelu na stránce 87

13.4 Přiblížení nebo oddálení panelu

Panel v oblasti panelu myAgent můžete přiblížit nebo oddálit.

Předpoklady

Je otevřený alespoň jeden z následujících panelů:

- **Živé hovory**
- **Okamžitá zpráva**
- **Interní adresář**
- **Tlačítka ústředny**
- **Nástěnka**
- **Seznam hovorů**

Podrobný postup

1) Najeďte kurzorem myši na horní část panelu.
   Zobrazí se panel nástrojů.
2) Vyberte jednu z následujících možností panelu nástrojů:
   - Pokud chcete snímek přiblížit, posuňte posuvník doprava.
   - Pokud chcete snímek oddálit, posuňte posuvník doleva.
3) Případně klikněte na aktuální úroveň přiblížení a vyberte předdefinovanou hodnotu ze seznamu.

Související pojmy

Zasílání okamžitých zpráv na stránce 70

Související úlohy

Otevření nebo zavření panelu Živé hovory na stránce 24
Otevření nebo zavření panelu Tlačítka ústředny na stránce 74
Otevření nebo zavření panelu Seznam volání na stránce 43
Zobrazení desky Wallboard na stránce 48
Zobrazení grafu úroveň služby na stránce 48
Zobrazení grafu průměrných dob na stránce 49
Zapojení panelu na stránce 87

13.5 Otevření nabídky Možnosti panelu

V oblasti panelu myAgent můžete nakonfigurovat různé možnosti pro panel.

Předpoklady

Je otevřený alespoň jeden z následujících panelů:

- **Živé hovory**
- **Tlačítka ústředny**
- **Nástěnka**

Podrobný postup

1) Najeďte kurzorem myši na horní část panelu.
Zobrazí se panel nástrojů.

2) Na panelu nástrojů klikněte na **Možnosti**.
Zobrazí se možnosti pro konkrétní panel.

14 Konfigurace

MyAgent můžete nakonfigurovat tak, aby vyhovoval vašim požadavkům, např. přizpůsobit jeho chování pro volání.

Osobní údaje

Kromě telefonního čísla do kanceláře (linky) můžete zadat číslo mobilního telefonu, dvě různá externí čísla a telefonní číslo domů. Pro každé z těchto čísel můžete nakonfigurovat, zda mají být zobrazena v interním adresáři.
Můžete zadat svou e-mailovou adresu, abyste byli k dispozici e-mailem.

Aby bylo možné používat e-mail, správce vašeho komunikačního systému bude muset nakonfigurovat odesílání e-mailů.

Obrázek

Můžete použít obrázek s libovolnou velikostí souboru. Komunikační systém uloží jeho kopii s šířkou a výškou omezenou na 200 pixelů.

Tento obrázek se zobrazí ostatním účastníkům, když umístí ukazatele myši nad váš záznam v interním adresáři (sloupec Linka).

Vzhled

Můžete přizpůsobit vzhled myAgent výběrem mezi dvěma různými barvami rozhraní, zobrazením uživatelských obrázků v tlačítcích ústředny a zobrazením statistik v popiscích přiřazených agentů.

Oznámení

Interaktivní okno můžete přizpůsobit tak, aby zobrazovala pouze oblasti, které opravdu chcete zobrazit.

Tlačítka ústředny

Přizpůsobte tlačítka ústředny přidáním, přejmenováním, automatickým vyplněním skupin obsluhy, kopírováním od jiného uživatele nebo nastavením počtu tlačítek ústředny.

Viditelnost fronty

Jako zástupce můžete vybrat, které fronty by měly být zobrazeny v seznamu přiřazení agenta.

Klávesové zkratky

Pomocí klávesových zkratek můžete práci s aplikací myAgent urychlit.

- **Globální klávesové zkratky**

  Funkční klávesy `F1`-`F12` na klávesnici vašeho klientského počítače můžete použít společně s kombinacemi kláves `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` nebo `Shift+Alt` jako klávesové zkratky pro následující funkce:

  – **Přijmout / rozpojit volání**
  – **Předat**
  – **Zobrazit interaktivní oknop**

  Jedinou podmínkou je, aby klávesa nebo kombinace kláves požadované funkce již nebyla používána jinou aplikací.
- **Klávesové zkratky pro aplikace**

  Funkčním klávesám `F1` až `F12` a/nebo numerickým klávesám na klávesnici klientského počítače můžete přiřadit následující funkce:

  – **Nápověda** (spustí online nápovědu)
  – **Nastavení**
  – **Interní adresář**
  – **Seznam hovorů**
  – **Hledat**
  – **Přijmout / rozpojit volání**
  – **Přidržet / Znovu připojit**
  – **Předání hovoru**
  – **Znovu naplánovat**
  – **Zavolat**
  – **Záznam**

Citlivost

Umožňuje konfigurovat, zda ostatní uživatelé uvidí volajícího, se kterým mluvíte, a zda mohou zkopírovat vaše rozvržení BLF.

Různé

Nakonfigurujte metodu přenosu výběrem jedné ze dvou možností: Předání bez ohlášení, Kontrolované předání. Povolte nebo zakažte také konfiguraci živého vyhledávání a exportu.

14.1 Osobní údaje

Kromě telefonního čísla do kanceláře (linky) můžete zadat číslo mobilního telefonu, dvě různá externí čísla a telefonní číslo domů.

14.1.1 Určení dodatečného telefonního čísla

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.

2) Klikněte na **Osobní údaje**.

3) Do jednoho z následujících polí zadejte další telefonní číslo ve formátu, který lze vytočit, nebo v kanonickém formátu: **Číslo mobilního telefonu**, **externí číslo 1**, **externí číslo 2**, **soukromé číslo** nebo **číslo asistenta**.
4) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud nechcete, aby se čísla z polí **Mobilní telefon**, **Externí číslo 1**, **Externí číslo 2** nebo **Soukromé číslo** zobrazovala v interním adresáři, zrušte zaškrtnutí políčka **Viditelný** vedle daného čísla.
   - Pokud chcete, aby se čísla z polí **Mobilní telefon**, **Externí číslo 1**, **Externí číslo 2** nebo **Soukromé číslo** zobrazovala v interním adresáři, zaškrtněte políčko **Viditelný** vedle daného čísla.
5) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.1.2 Zadání e-mailové adresy

Předpoklady

Správce vašeho komunikačního systému nakonfiguroval odesílání e-mailů.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Osobní údaje**.
3) Do pole **E-mailová adresa** zadejte svou e-mailovou adresu.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.1.3 Změna hesla

Informace o této úloze

Poznámka: Heslo můžete rovněž změnit prostřednictvím telefonní nabídky hlasové pošty.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Osobní údaje**.
3) Klikněte na tlačítko **Změnit** v poli **Heslo**.
4) V poli **Původní heslo** zadejte dosavadní heslo.

Poznámka:

V případě, že je heslo zadáno pětkrát špatně, přístup ke všem klientům kontaktního centra a sady UC Suite se zablokuje. Odemknutí může provést pouze správce vašeho komunikačního systému.

5) Do polí **Nové heslo** a **Potvrdit heslo** zadejte nové heslo.
   a) Heslo se musí skládat pouze z číslic a musí obsahovat alespoň šest číslic.
   b) Jsou povoleny maximálně dva opakující se znaky a maximálně tři znaky s po sobě jdoucí hodnotou.
   c) Název účtu (uvedený obráceně či nikoli) nemůže být součástí hesla.
   d) Po prvním použití si uživatel musí změnit výchozí heslo.
   e) Je povoleno maximálně pět chybných pokusů o přihlášení.

   Poznámka: Heslo je platné pro všechny klienty UC Suite a slouží i pro přístup k hlasové schránce prostřednictvím telefonu.

6) Klikněte na **OK** a poté na **Uložit**.

14.2 Obrázek

Můžete použít obrázek s libovolnou velikostí souboru. Komunikační systém uloží jeho kopii s šířkou a výškou omezenou na 200 pixelů.

14.2.1 Nahrání obrázku

Předpoklady

Máte soubor s obrázkem v jednom z následujících formátů: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

Velikost souboru s obrázkem nepřesahuje 10 MB.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Moje obrázky**.
3) Klikněte na **Vybrat**.
4) Vyberte požadovaný soubor a klikněte na možnost **Otevřít**.
5) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.2.2 Odstranění obrázku

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Moje obrázky**.
3) Klikněte na **Vymazat**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.3 Vzhled

Můžete přizpůsobit vzhled myAgent výběrem mezi dvěma různými barvami rozhraní.

14.3.1 Změna jazyka uživatelského rozhraní

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Vzhled**.
3) Vyberte požadovaný jazyk kliknutím na aktuální preferovaný jazyk v horní části okna.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.3.2 Změna barvy uživatelského rozhraní

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Vzhled**.
3) Vyberte jednu ze dvou možností pro barvu uživatelského rozhraní.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.3.3 Zobrazení obrázků uživatele na tlačítkách obsluhy

Informace o této úloze

Chcete-li zobrazit obrázky uživatele na tlačítkách obsluhy:

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Vzhled**.
3) Klikněte na **Zobrazit obrázky uživatele na tlačítkách obsluhy**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Můžete také zobrazit uživatelské obrázky na tlačítkách ústředny otevřením panelu **Možnosti** a výběrem možnosti **Zobrazit obrázky uživatele na tlačítkách obsluhy**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.4 Oznámení

Můžete si přizpůsobit nastavení oznámení, abyste efektivně ovládali hlavní okno, dostupná vyskakovací oznámení v oznamovací oblasti (tray pops) a alarmy při používání aplikace myAgent.

Můžete přizpůsobit následující nastavení oznámení:

- **Vyskakovací aplikace při příchozích hovorech**:

  Když na uživatelově lince zvoní hovor, myAgent vyhledá vyskakovací okno (screen pop), které je s tímto hovorem spojeno. Pokud je vyskakovací okno nalezeno, bude přeneseno do popředí. Pokud vyskakovací okno nalezeno není, zobrazí se místo něj hlavní okno.
- **Vyskakovací aplikace po ukončení hovoru**:

  Stejným způsobem jako **Vyskakovací aplikace u příchozích hovorů** a **Vyskakovací obrazovka při odpovědi**, Vyřešené okno se zobrazí, když uživatel ukončí hovor.
- **Minimalizovat při zavěšení**:

  Po dokončení zpracování hovoru bude hlavní okno aplikace myAgent minimalizováno. Důležité je, že k tomu dojde pouze tehdy, když agent nemá přiřazeny žádné hovory. Například pokud agent pracuje na e-mailovém hovoru a zahájí hlasový hovor, ukončení tohoto hovoru nevede k minimalizaci aplikace, protože stále pracuje na e-mailu.
- **Zobrazit vyskakovací panel u příchozích a odchozích hovorů**:

  Toto nastavení umožňuje uživateli aktivovat nebo deaktivovat vyskakovací oznámení v oznamovací oblasti při zpracování hovorů.
- **Zobrazit upozornění na zmeškaný hovor pomocí vyskakovacího panelu**:

  Pokud je aktivováno a agent zmešká hovor, zobrazí se vyskakovací oznámení v oznamovací oblasti Pokud je deaktivováno, zobrazí se místo toho zpráva v hlavním okně aplikace myAgent.
- **Vyskakovací panel se při zobrazení zaostří**:

  Používá se pro vyskakovací aplikaci při příchozích hovorech, zobrazení okna při přijetí hovoru a zobrazení aplikace při ukončení hovoru. Pokud je tato možnost zaškrtnuta, bude fokus oken přesunut na zobrazené vyskakovací okno.
- **Vysunutí zásobníku při odpovědi**:

  Podobně detekce okna pro zobrazení při přijetí hovoru určí, které okno má být přesunuto do popředí, ale spustí se až tehdy, když agent hovor přijme.
- **Vysunutí zásobníku, když hovory dosáhnou stavu alarmu**:

  Když jsou spuštěny alarmy, hlavní okno aplikace myAgent se přesune do popředí.
- **Přehrávání tónů budíku, když hovory dosáhnou podmínek pro alarm**:

  Když jsou spuštěny alarmy, bude uživateli přehráván výstražný tón, dokud nebudou všechny alarmy vymazány.
- **Zobrazit oznámení o požadavcích asistenta**:

  Pokud je tato možnost zaškrtnuta, bude vedoucímu zobrazena oznámení (toast notifikace) vždy, když budou aktivní žádosti o pomoc.

14.4.1 Okno aplikace / obrazovka fronty se objeví

14.4.1.1 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna hlavního okna při příchozích hovorech

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.

2) Klikněte na možnost **Oznámení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud chcete, aby se hlavní okno myAgent automaticky zobrazilo v popředí při příchozích hovorech, zaškrtněte toto políčko **Když zvoním, přesuň hlavní okno do popředí, pokud hovor nemá obrazovkové upozornění**.
- Pokud nechcete, aby se hlavní okno myAgent automaticky zobrazovalo v popředí při příchozích hovorech, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když zvoním, přiveď hlavní okno do popředí, pokud hovor nemá obrazovkové zobrazení**.

4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.1.2 Aktivace nebo deaktivace zobrazení na obrazovce při přijetí hovoru

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.

2) Klikněte na možnost **Oznámení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud chcete, aby se při přijetí příchozích hovorů zobrazila vyskakovací okna, vyberte tuto možnost **Když přijmu hovor, přepnout na obrazovku hovoru, pokud je k dispozici, jinak zobrazit hlavní okno** zaškrtávací políčko.
- Pokud nechcete, aby se při přijímání příchozích hovorů otevírala vyskakovací okna, zrušte zaškrtnutí možnosti **Když přijmu hovor, přiveď na popředí obrazovku hovoru, pokud je k dispozici, jinak hlavní okno** zaškrtávací políčko..

4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.1.3 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna hlavního okna při ukončení hovoru

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se hlavní okno myAgent automaticky zobrazilo v popředí po dokončení hovoru, zaškrtněte toto políčko **Když dokončím hovor, přiveď na popředí obrazovku hovoru, pokud je dostupná, jinak hlavní okno**.
   - Pokud nechcete, aby se hlavní okno myAgent automaticky zobrazovalo v popředí po ukončení hovoru, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když dokončím hovor, přiveď na popředí obrazovku hovoru, pokud je k#dispozici, jinak hlavní okno**
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.1.4 Minimalizace hlavního okna po ukončení hovoru

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se hlavní okno myAgent minimalizovalo po ukončení hovoru, zaškrtněte toto políčko **Když hovor skončí, skryj obrazovku hovoru (call screenpop), pokud je dostupná, jinak hlavní okno**.
   - Pokud nechcete, aby se hlavní okno myAgent minimalizovalo po dokončení hovoru, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Až dokončím hovor, skryj obrazovku hovoru, pokud je k dispozici, jinak hlavní okno**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.1.5 Aktivace nebo deaktivace vyskakovacího okna na obrazovce Zaostření

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se vyskakovací okna při zobrazení zaostřila, vyberte **Když se zobrazí vyskakovací okno, převezme fokus klávesnice** zaškrtávací políčko.
   - Pokud nechcete, aby se vyskakovací okna při zobrazení zaostřila, zrušte zaškrtnutí **Když se zobrazí vyskakovací okno, převezme fokus klávesnice** zaškrtávací políčko.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.2 Poplach

14.4.2.1 Aktivace nebo deaktivace hlavního okna pro poplachový stav

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se při dosažení poplachového stavu otevřely automaticky obrazovky, vyberte tuto možnost **Když hovor nebo fronta dosáhne poplachových podmínek, zobrazí se hlavní okno** zaškrtávací políčko.
   - Pokud nechcete, aby se při splnění poplachové podmínky otevírala vyskakovací okna, zrušte zaškrtnutí **Když hovor nebo fronta dosáhne poplachových podmínek, zobrazí se hlavní okno** zaškrtávací políčko.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.2.2 Přehrávání výstražných tónů při poplachu

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se při splnění podmínky alarmu přehrávaly výstražné tóny, vyberte tuto možnost **Když hovor nebo fronta dosáhne poplachových podmínek, přehrajte výstražné tóny** zaškrtávací políčko.
   - Pokud nechcete, aby se při vzniku alarmové podmínky přehrávaly výstražné tóny, zrušte zaškrtnutí **Když hovor nebo fronta dosáhne výstražných podmínek, přehrajte výstražné tóny** zaškrtávací políčko.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.3 Oznámení ve formě vyskakovacích oken (tray pop)

14.4.3.1 Zobrazit vyskakovací okno při příchozích hovorech

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.

2) Klikněte na možnost **Oznámení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud chcete zobrazovat vyskakovací okna na liště pro příchozí hovory, faxy nebo e-maily, zaškrtněte políčko **Když přijmu příchozí hovor, zobrazit oznámení v systémové liště**.
- Pokud nechcete zobrazovat vyskakovací oznámení na hlavním panelu pro příchozí hovory, faxy nebo e-maily, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když přijmu příchozí hovor, zobrazit oznámení v oznamovací oblasti**.

4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.3.2 Zobrazení vyskakovacího panelu při odchozích hovorech

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.

2) Klikněte na možnost **Oznámení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:

- Pokud chcete zobrazovat vyskakovací okna na hlavním panelu při odchozích hovorech, zaškrtněte toto políčko **Když uskutečním odchozí hovor, zobrazí se vyskakovací okno na liště**.
- Pokud nechcete zobrazovat vyskakovací okna na liště při odchozích hovorech, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když uskutečním odchozí hovor, zobrazí se oznámení v liště**.

4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.3.3 Zobrazení vyskakovacího okna při zmeškaném hovoru

Informace o této úloze

Tip: Vyskakovací okno pro zmeškané hovory, faxy nebo e-maily se nezobrazuje u trvale dostupných agentů.

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.

2) Klikněte na možnost **Oznámení**.

3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Chcete-li zobrazovat vyskakovací oznámení na hlavním panelu pro zmeškané hovory, faxy nebo e-maily, zaškrtněte toto políčko **Když zmeškám hovor, zobraz oznámení v liště**.
   - Pokud nechcete zobrazovat vyskakovací okna na hlavním panelu pro zmeškané hovory, faxy nebo e-maily, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když zmeškám hovor, zobrazit oznámení v liště**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.3.4 Zobrazení vyskakovacího okna na hlavním panelu při přijetí chatové zprávy

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Chcete-li zobrazovat vyskakovací okna na liště při přijímání chatových zpráv, zaškrtněte toto políčko **Když obdržím zprávu v chatu, zobrazit oznámení na liště**.

     Zásobník se zobrazí pouze tehdy, když je klávesnicové zaměření na jinou aplikaci, a proto se okno Rychlé zprávy nemůže zobrazit.
   - Pokud nechcete zobrazovat vyskakovací okna na hlavním panelu při přijímání chatových zpráv, zrušte zaškrtnutí tohoto políčka **Když obdržím zprávu v chatu, zobraz oznámení v oznamovací oblasti**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.4.3.5 Zobrazení vyskakovacího okna při požadavcích na asistenci

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby zobrazte toto tlačítko kliknutím na ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Oznámení**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete, aby se zobrazovala oznámení o žádostech o pomoc, vyberte **Když agent požádá o pomoc, ukažte vyskakovací tác** zaškrtávací políčko.
   - Pokud nechcete, aby se zobrazovala oznámení o žádostech o pomoc, zrušte zaškrtnutí **Když agent požádá o pomoc, zobrazte vyskakovací panel (tray pop).** zaškrtávací políčko.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.5 Tlačítka ústředny

Poskytuje tlačítka pro rychlý přístup k interním účastníkům.

Pomocí obslužných tlačítek můžete provádět mnoho akcí, včetně následujících:

- Přidávat nebo odebírat kontakty
- Vytvářet nové skupiny a automaticky je vyplňovat
- Uskutečňovat hovory
- Chatovat
- Tlačítka řazení podle jména nebo příjmení
- Změnit stav uživatele
- Změnit počet tlačítek
- Zobrazit obrázky uživatele

14.5.1 Změna pořadí karet tlačítek ústředny

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) V poli **Název skupiny** klikněte na kartu, kterou chcete přesunout.
4) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Klikněte na **Přesunout nahoru**.
   - Klikněte na **Přesunout dolů**.
5) Podle potřeby opakujte kroky 3 až 4.
6) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.5.2 Přidání karet tlačítek ústředny

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) Klikněte na tlačítko **Přidat**.
4) Zadejte název nové karty a klikněte na tlačítko **OK**.
5) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Novou kartu můžete přidat také otevřením položky **Možnosti** panelu a výběrem **Nová skupina**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.5.3 Odstranění karet tlačítek ústředny

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) V poli **Název skupiny** klikněte na kartu, kterou chcete odstranit.
4) Klikněte na **Odebrat**.

   Objeví se obrazovka pro potvrzení funkce **Odstranit**.
5) Klikněte na **Ano**.
6) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Kartu můžete také odstranit otevřením panelu **Možnosti** a výběrem jedné z dostupných karet v části **Odstranit**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.5.4 Přiřazení tlačítek ústředny

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) Klikněte na požadovanou skupinu v části **Název skupiny**.
4) Klikněte na **Automaticky naplnit skupiny ústředny**

   Zobrazí se vyskakovací okno **Automaticky naplnit skupiny ústředny**
5) V rozevíracím seznamu **Vytvořit skupiny založené na** zvolte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete vytvořit kartu pro každé oddělení, klikněte na **Oddělení**.
   - Pokud chcete vytvořit kartu pro každou stanici, klikněte na **Stanice**.
6) V rozevíracím seznamu **Seřadit skupiny podle** zvolte jednu z následujících možností:
   - **Jméno**
   - **Příjmení**
7) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Chcete-li zachovat své stávající karty kromě těch, které byly vytvořeny automaticky, klikněte na přepínač **Nové skupiny připojit na konec mých stávajících skupin** a poté klikněte na tlačítko **OK**.
   - Pokud chcete stávající panely nahradit panely vytvořenými automaticky, klikněte na přepínač **Znovu vytvořit strukturu skupiny** a poté klikněte na tlačítko **OK**.
8) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Tlačítka ústředny můžete také automaticky přiřadit otevřením panelu **Možnosti** a výběrem možnosti **Automaticky naplnit skupiny ústředny**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.5.5 Kopírování tlačítek ústředny od uživatele

Předpoklady

Povolit ostatním uživatelům kopírovat mé BLF rozvržení musí být povoleno uživatelem, který chce kopírovat tlačítka ústředny.

Informace o této úloze

Můžete zkopírovat tlačítka ústředny jiného uživatele.

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) Klikněte na požadovanou skupinu v části **Název skupiny**.
4) Klikněte na tlačítko **Kopírovat od uživatele**.

   Zobrazí se vyskakovací okno **Kopírovat od uživatele**.
5) Klikněte na šipku dolů a vyberte uživatele, který má tlačítka, která chcete zkopírovat ze seznamu.
   Až zvolíte uživatele, zobrazí se souhrn skupin.

   Poznámka: Uživatelé bez skupin nejsou k dispozici pro výběr a nezobrazí se v rozevíracím seznamu.

   Pokud nejsou k dispozici žádní uživatelé, ze kterých lze kopírovat, zobrazí se tato zpráva: **Je nám líto, ale žádní uživatelé neudělili oprávnění ke kopírování rozložení jejich tlačítek**.
6) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Skupiny a tlačítka BLF se kopírují místnímu uživateli a potlačí jakékoli konfigurace skupin, které již místní uživatel může mít.

Poznámka: Osobní kontakty uživatele nemáte možnost kopírovat.

Tlačítka ústředny můžete také automaticky přiřadit tak, že otevřete **Možnosti** panelu a vyberete možnost **Kopírovat od uživatele**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.5.6 Změna čísla tlačítek ústředny

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Tlačítka ústředny**.
3) Vyberte číslo z rozevíracího seznamu v poli **Počet tlačítek obsluhy**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

Výsledky

Počet tlačítek obsluhy můžete také měnit otevřením panelu **Možnosti** a výběrem možnosti **Počet tlačítek obsluhy**, viz Otevření nabídky Možnosti panelu na stránce 89.

14.6 Viditelnost fronty

Jako zástupce můžete vybrat, které fronty by měly být zobrazeny v seznamu přiřazení agenta.

14.6.1 Přizpůsobení zobrazení fronty

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Viditelnost fronty**.
3) Posuňte posuvníky pro fronty, které chcete zobrazit v seznamu přiřazení agentů, do zapnuté polohy. Případně klikněte na **Zobrazit vše** pro zobrazení všech front.
4) Posuňte posuvníky pro fronty, které nechcete zobrazovat v seznamu přiřazení agentů, do vypnuté polohy. Případně klikněte na **Skrýt vše**, abyste skryli všechny fronty.
5) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.7 Klávesové zkratky

Práci s aplikací myAgent můžete urychlit pomocí klávesových zkratek.

Globální klávesové zkratky nejsou při aktualizaci aplikace myAgent migrovány.

Poznámka: Nakonfigurované klávesové zkratky musí být jedinečné a musí fungovat globálně ve všech aplikacích, například myPortal for Desktop, myPortal for Outlook a myAgent. První aplikace, která požaduje klávesovou zkratku,

si zachová výhradní přístup. Jakékoli následné aplikace, které se pokoušejí použít stejnou nakonfigurovanou klávesovou zkratku, nelze s touto zkratkou spojit. Chcete-li pro klávesovou zkratku upřednostnit jinou aplikaci, restartujte všechny relevantní aplikace a zajistěte, aby se tato preferovaná aplikace spustila jako první. Případně zavřete konfliktní aplikaci, znovu otevřete nastavení a kliknutím na možnost „uložit“ obnovte služby klávesových zkratek.

14.7.1 Aktivace nebo deaktivace globálních klávesových zkratek

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Klávesové zkratky**.
3) Klikněte na **Klávesová zkratka zapnuta** vedle jedné z následujících možností: **Přijmout / rozpojit volání**, **Předání**, **Zobrazit interaktivní okno**.
4) Chcete-li klávesovou zkratku deaktivovat, zrušte zaškrtnutí políčka **Klávesová zkratka zapnuta** vedle této klávesy.
5) Stiskněte kombinaci kláves `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` nebo `Shift+Alt` společně s některou z funkčních kláves `F1-F12`. Toto se zobrazí, pokud lze stisknutou klávesu nebo kombinaci kláves použít pro myAgent.
6) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.7.2 Konfigurace klávesových zkratek aplikace

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Klávesové zkratky**.
3) Chcete-li přiřadit funkční klávesu jedné z dostupných klávesových zkratek aplikace, vyberte ji v rozevíracím seznamu spojeném s funkcí (sloupec**Funkční klávesy**).
4) Chcete-li přiřadit klávesu číselné klávesy jedné z dostupných klávesových zkratek aplikace, vyberte ji v rozevíracím seznamu spojeném s funkcí (sloupec **Počet kláves**).
5) Klikněte na možnost **Uložit**.

Tip:

Pokud omylem stisknete funkční klávesu nebo přiřadíte klávesu na klávesnici dvakrát, při ukládání se objeví chybové hlášení a poté můžete neplatnou položku opravit.

14.7.3 Resetování klávesových zkratek aplikace

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na možnost **Klávesové zkratky**.
3) Klikněte na možnost **Vynulovat klávesové zkratky**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.8 Citlivost

Umožňuje konfigurovat, zda ostatní uživatelé uvidí volajícího, se kterým mluvíte, a zda mohou zkopírovat vaše rozvržení BLF.

14.8.1 Umožnění uživatelům kopírovat vaše rozvržení BLF

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Utajení**.
3) Zaškrtněte políčko **Povolit ostatním uživatelům kopírovat mé BLF rozvržení**.

14.8.2 Umožnění uživatelům zobrazit podrobnosti o volajícím

Informace o této úloze

Podrobný postup

1) Na boční liště klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁝⁝⁝.
2) Klikněte na **Utajení**.
3) Vyberte zaškrtávací pole **Povolit ostatním uživatelům, aby viděli, s kým hovořím**.

14.9 Různé

Můžete nakonfigurovat výchozí způsob předávání hovorů a povolit nebo zakázat funkci živého vyhledávání.

Různá nastavení nejsou při aktualizaci myAgent migrována.

14.9.1 Konfigurace metody předání

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.
2) Klikněte na **Různé**.
3) V rozevíracím seznamu **Metoda předání** vyberte jednu z následujících možností:
   - Chcete-li použít předání bez ohlášení (bez kontroly), vyberte možnost **Předání bez ohlášení**.
   - Chcete-li použít konzultační (tj. kontrolované) předání, vyberte možnost **Kontrolované předání**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

14.9.2 Povolení nebo zakázání funkce Live Search

Pokud je funkce Live Search deaktivována, musí uživatelé pro vyhledání kontaktů kliknout na možnost **Vyhledat** v okně vyhledávání. Když je aktivována funkce Live Search, výsledky vyhledávání se zobrazují tak, jak uživatelé zadávají do vyhledávacího pole.

Podrobný postup

1) Klikněte na možnost **Nastavení**.

   V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
2) Klikněte na **Různé**.
3) Vyberte jednu z následujících možností:
   - Pokud chcete povolit vyhledávání během zadávání jména, zaškrtněte políčko **Povolit aktivní vyhledávání**.
   - Pokud chcete zakázat vyhledávání při zadávání jména, zrušte zaškrtnutí políčka **Povolit aktivní vyhledávání**.
4) Klikněte na možnost **Uložit**.

15 Spouštění VSAdmin

Předpoklady

Jste agentem s úrovní oprávnění supervizor nebo správce.

Podrobný postup

Na boční liště klikněte na tlačítko **Správce**.

V případě potřeby klikněte na tlačítko ⁘.
VSAdmin se otevře ve WMB.

16 Dodatek

Dodatek obsahuje podrobnosti o různých úrovních oprávnění (třídách služeb) agentů kontaktního centra, možných omezeních v použití systémových funkcí a nejrůznějších formátech telefonních čísel. Dále obsahuje také poznámky o současném využití aplikace myAgent a ostatních klientů UC Suite prostřednictvím jediného uživatelského účtu UC Suite.

16.1 Funkce agenta nezávislé na úrovni oprávnění

Při konfiguraci agenta správcem komunikačního systému jsou práva agenta definována výběrem úrovně oprávnění (Agent, Supervizor nebo Správce). Zástupce s úrovní oprávnění supervizora nebo správce má zvýšená oprávnění.

Rozdíly mezi úrovněmi oprávnění jsou shrnuty v následující tabulce.

myAgent:	**Autorizační úroveň (třída služby)**		
Aktivita	**Agent**	**Supervisor**	**Správce**
Přiřadit agenta do fronty	–	X	X
Přesunout agenta do jiné fronty	–	X	X
Odebrat agenta z fronty	–	X	X
Změnit stav agenta	–	X	X
Zobrazit / skrýt seznam přiřazení agentů	Přiřazené fronty	Všechny fronty	Všechny fronty
Upravit přiřazení agenta	–	X	X
Zobrazit seznam hovorů kontaktního centra	Přiřazené fronty	Všechny fronty	Všechny fronty
Automaticky aktivovat interaktivní okno myAgent pro alarmy	–	X	X
Aktivovat tón alarmu	–	X	X
Zobrazit desku Wallboard	Přiřazené fronty	Všechny fronty	Všechny fronty
Zobrazit graf úroveň služby	Přiřazené fronty	Všechny fronty	Všechny fronty
Zobrazit graf průměrných dob	Přiřazené fronty	Všechny fronty	Všechny fronty
Přesunout volání na první pozici ve frontě	–	X	X

myAgent:	Autorizační úroveň (třída služby)		
Aktivita	**Agent**	**Supervisor**	**Správce**
Nahrát hovor	Aktuální volání	Všechny hovory	Všechny hovory
Uložit záznam hovoru jako soubor WAV nebo jej odeslat jako soubor WAV e-mailem	–	X	X
Uložit fax jako soubor nebo odeslat e-mailem	–	X	X
Uložit e-mail jako soubor EML nebo odeslat jako soubor EML e-mailem.	–	X	X
Dohled nad hovory (v závislosti na zemi)	–	X	X
Přepínání volání	–	X	X
Přijmout žádost o podporu	–	X	X
Vytvořit hlášení	–	X	X
Otevřít WBM	–	X	X

16.2 Poznámky k současnému používání klientů myAgent a UC Suite

Když se používají klienti myAgent a ostatní klienti UC Suite v rámci jednoho účtu OpenScape Office současně, nelze vyloučit možnost vzájemných interakcí.

Výraz myPortal je využíván v tomto oddíle všeobecně a představuje aplikace myPortal for Desktop, myPortal for Outlook a myPortal to go.

Příklady vzájemných interakcí:

- Změna stavu dostupnosti prostřednictvím myPortal

  Příklady se týkají výchozího nastavení **Hlasová pošta** pro všechny cíle přesměrovaného volání.

  – myAgent: Agent je přihlášen.

    myPortal: Automatický reset stavu dostupnosti na Kancelář je vypnutý.

    Změna stavu dostupnosti prostřednictvím myPortal způsobí okamžité odhlášení agenta z fronty(front). Až se agent prostřednictvím aplikace myAgent odhlásí, stav dostupnosti se vynuluje na **Kancelář**.

    Změna stavu agenta prostřednictvím aplikace myAgent (např. na **Přestávka**) se registruje pomocí myPortal, ale to se nevztahuje na **Přihlásit se**, **Odhlásit se** a **Pracovní doba**.

  – myAgent: Agent je přihlášen.

    myPortal: Automatický reset stavu dostupnosti na Kancelář je zapnutý.

    Pokud agent změní svůj stav prostřednictvím aplikace myAgent na **Přestávka**, po vypršení času přestávky bude znovu automaticky dostupný.

    Změna stavu dostupnosti prostřednictvím aplikace myPortal na **Přestávka** způsobí okamžité odhlášení agenta z fronty(front).

  – myAgent: Agent je přihlášen.

    Změna stavu dostupnosti prostřednictvím aplikace myPortal na **Nevyrušovat** způsobí okamžité odhlášení agenta z fronty(front).

- Odchozí volání prostřednictvím myPortal

  Stav dostupnosti účastníka je viditelný prostřednictvím aplikace myAgent.

  Hovory se objevují pouze v seznamu volání myPortal. Přenos do statistiky kontaktního centra se neuskuteční, protože se nejedná o hovory kontaktního centra.

- Příchozí volání na číslo stanice agenta

  Stav dostupnosti účastníka je viditelný prostřednictvím aplikace myAgent.

  Hovory se objevují pouze v seznamu volání myPortal. Přenos do statistiky kontaktního centra se neuskuteční, protože se nejedná o hovory kontaktního centra.

- Záznam hovoru

  Záznam volání prostřednictvím aplikace myPortal není aplikací myAgent registrován. myAgent nabízí tuto funkci, i když se záznam hovoru prostřednictvím aplikace myPortal již uskutečnil.

16.3 Poznámky k používání telefonů DECT

Telefony DECT lze použít jako telefony pro agenty kontaktního centra. Ale musí se počítat s rozdíly mezi jejich ovládáním, ve srovnání s telefony připojenými kabelem.

Předpoklady pro používání telefonů DECT

- Lze použít pouze telefony DECT, které jsou momentálně určeny k provozu s HiPath Cordless Office a OpenScape Business Cordless.

- V oblasti, v níž se agenti kontaktního centra pohybují, musí být zajištěno úplné bezdrátové pokrytí.
- Počet základnových stanic musí být takový, aby bylo pro telefony DECT agentů kontaktního centra k dispozici dostatek B kanálů.
- Pokud je to možné, agent kontaktního centra by neměl opouštět oblast bezdrátového pokrytí, pokud je přihlášen do fronty kontaktního centra.

Rozdíly v ovládání, ve srovnání s telefony připojenými kabelem

- Přihlášení do fronty kontaktního centra je možné pouze prostřednictvím aplikace myAgent.
- Na displeji telefonu DECZ se nezobrazují žádné zprávy jako např. **Dostupný** nebo **Přestávka**.
- Ovládání telefonu DECT z aplikace myAgent (např. prostřednictvím oblasti **Telefonie** hlavního okna aplikace myAgent nebo interaktivního okna příchozího volání myAgent) není možné.
- Z telefonu DECT lze přijímat pouze příchozí volání.
- Odchozí volání se musí aktivovat z telefonu DECT.

Hlediska, která je nutno posoudit při používání telefonů DECT:

- Doba vyhledávání

  U příchozího volání může vyhledání telefonu DECT trvat několik sekund (v nejhorším případě až 20 sekund), než bude volání na telefonu DECT signalizováno. Během vyhledávání volající uslyší vyzváněcí tón.

  Kontaktní centrum tuto dobu vyhodnocuje jako „dobu převzetí“. Skutečná doba převzetí agentem kontaktního centra se proto skládá z doby vyhledávání a doby upozornění (tj. doba, než je volání přijato).

  Pokud agent kontaktního centra opustí oblast bezdrátového pokrytí se svým telefonem DECT, doba vyhledávání může být delší.
- Telefon DECT nelze vyhledat

  Pokud volání kontaktního centra překročí předepsaný čas, v němž musí agent volání přijmout (např. protože je kontaktní centrum mimo dosah), agent je z odpovídající fronty nebo front automaticky odhlášen. Další přihlášení je možné pouze prostřednictvím aplikace myAgent.

16.4 Omezení při používání systémových funkcí

Během operace kontaktního centra existují jistá omezení týkající se použití systémových funkcí agenty.

Následující systémové funkce nejsou agentům dostupné nebo se na ně vztahují omezení. Tyto funkce však nejsou pro agenty závazné, protože přidělování hovorů se zpracovává automaticky ve středisku kontaktů. Přidělení závisí na sadě pravidel a dostupnosti agentů.

- Zablokované funkce

  Jakmile bude účastník komunikačního systému nakonfigurován jako agent, následující funkce nebudou dále dostupné.

  – Druhé volání
  – druhé volání
  – Napojení na volání agenta (výjimka: agenti s úrovní oprávnění supervizor nebo správce)
  – Skupinové volání
  – Stav Nevyrušovat (pro přihlášené agenty)
- Funkce, které ovlivňují přesměrované volání

  Následující funkce mohou potencionálně změnit přesměrování volání v kontaktním centru a proto by je neměli provádět agenti.

  – Přesměrování volání

    Pokud přihlášený agent aktivuje přesměrování volání, proběhne odhlášení.

    Přesměrování volání bude vypnuto, jakmile se agent přihlásí k frontě.
  – Nevyrušovat

    Pokud přihlášený agent aktivuje stav Nevyrušovat prostřednictvím klienta UC Suite, proběhne automatické odhlášení.

    Stav Nerušit bude vypnut, jakmile se agent přihlásí k frontě.
  – Přemístit

    Při přemístění telefonu se změní logické přiřazení stanice. Přiřazení nového čísla stanice se přenáší pouze po restartu kontaktního centra.
  – Skupina

    Agenti nemají dovoleno členství ve skupině (Skupinové volání, Skupina sdružených linek) nebo MULAP. Toto omezení platí také pro systémové funkce použité v kombinaci s MULAP, např. Konfigurace týmu (Skupinový tým), Vedení / Sekretářka (Skupina vedení) a Mobility Entry.

16.5 Formáty telefonních čísel

Telefonní čísla lze uvádět v různých formátech.

Formát	Popis	Příklad
Základní	Začíná znaménkem plus a vždy obsahuje volací číslo dané země a oblasti a úplné místní číslo stanice. Lze použít i mezery a zvláštní znaky: + ( ) / - : ;.	+49 (89) 7007-98765
Volitelný	Číslo je stejné, jako byste jej zadali do systémového telefonu ve své kanceláři, vždy s číslem země a oblasti.	• 321 (interní) • 0700798765 (místní síť) • 0089700798765 (státní síť – meziměsto) • 0004989700798765 (mezinárodní)

Tip: Pokud je to možné, měli byste vždy používat základní formát telefonního čísla. To zaručuje, že telefonní číslo bude vždy úplné, jedinečné a konzistentní pro síť a mobilní stanice v každé situaci.

Při vytáčení externího účastníka (volitelný formát) ručně musí být vždy vytočeno i číslo země a oblasti. Při ručním zadání cílového čísla (volitelný formát) pro službu CallMe (UC Suite) v klientech UC musí být přístupový kód CO stejně stanoven.

Při vytáčení externího telefonního čísla ve volitelném formátu z adresáře (a při použití funkce Volba z pracovní plochy a Volba ze schránky pro určité klienty UC) komunikační systém automaticky přidá přístupový kód CO (trasa 1). Automatické přidání přístupového kódu CO proběhne i v případě, kdy jako cílové číslo pro službu CallMe (UC Suite) vyberete telefonní číslo z vlastních osobních dat (**Číslo mobilního telefonu**, **Soukromé číslo** apod.).

Poznámka: Pro volání na území USA prostřednictvím CSTA na číslo v základním formátu se telefonní čísla konvertují do volitelného formátu.

Související úlohy

Zahájení volání na stránce 37

16.6 Zobrazení nedostatků systému

Prostředí OpenScape Business využívá k překódování datové části z ISDN/ TDM na IP a naopak procesor digitálního signálu (DSP). Dostupné prostředky DSP jsou spravovány dynamicky prostředím OpenScape Business. Počet požadovaných DSP kanálů závisí jednak na připojených telefonech a zařízeních a rovněž na frekvenci hovorů.

Prostředky kanálu DSP

V případě, že kontaktní centrum OpenScape nemůže třikrát předat volání agentovi kvůli chybějícím prostředkům DSP, v místním okně na agentově pracovní ploše se zobrazí následující zpráva alarmu:

```
Volání nelze v současné době odbavit kvůli omezeným
 systémovým prostředkům. Obraťte se na odbornou pomoc.
```

Jestliže se objeví tato zpráva, agent bude pro toto konkrétní volání dočasně vyřazen. Ostatní volání budou odeslána agentovi jako obvykle. Volání, která nemohla být doručena, budou odeslána ostatním dostupným agentům v rámci fronty. Pokud je volání odesláno všem agentům neúspěšně, odešle se znovu prvnímu agentovi. Jakmile bude volání úspěšně doručeno jinému agentovi, místní okno na agentově pracovní ploše se automaticky uzavře. Nedostatek kanálu DSP lze napravit buď zařazením přídavného DSP modulu do OpenScape Business na hlavní desce (pouze modely X) nebo zamezením překódování TDM/ IP. To lze realizovat nahrazením TDM telefonů agentů za telefony IP.

Rejstřík

A

adresář 65
    hledat 67
    řadit 67, 68
adresář LDAP 66
agent 110
    odebrat z fronty 56
    odhlášení z fronty supervizorem/správcem 57
    přesunout do jiné fronty 56
    přihlášení ve frontě supervizorem/správcem 57
    přiřadit do fronty 54
    změna stavu supervizorem/správcem 57
agent - volání zpět
    znovu naplánovat volání zpět 35
alarm 63
automatické aktualizace 20
    provést 20
autorizační úroveň (třída služby) 110, 110

C

CallMe 84

D

dodatečné zpracování volání
    upřesněte důvod 28

E

e-mail
    dokončit 31
    odeslat e-mail 61
    odpovědět na 30
    přijmout 30
    příznak pro sledování 31
    uložit jako e-mail 60
Externí adresář 65
externí adresář offline (LDAP) 66

F

fax
    odeslat e-mail 60
    přijmout 30
    příznak pro sledování 30
    uložit 60
formát telefonního čísla 114
fronta 22
    agent 21, 22
    odhlásit 22
    přesunout agenta 56
    přiřadit agenta 54
    přizpůsobit zobrazení 105
    sledovat 62
    změna pozice hovoru 58
    změnit pozici hovoru 62
funkce agenta
    autorizační úroveň agenta (třída služby) 22
    úroveň oprávnění supervizora/administrátora 50
funkce pro agenty 22
funkce volání 36
funkční klávesa 91

H

historie e-mailů 43
    aktuálního odesílatele, zobrazení 32
historie e-mailů odesílatele
    zobrazit ze seznamu volání 45
historie faxu 43
    aktuálního odesílatele, zobrazení 31
historie faxu odesílatele
    zobrazit ze seznamu volání 45
historie volání 43
    volajícího ze seznamu volání, zobrazit 44, 45
hlášení 77
    vytvořit 81
hledat 66

I

informace o volajícím 25
    odstranit 64
interní adresář 65

K

klávesa na numerické klávesnici 92
klávesová zkratka 91
    aktivovat nebo deaktivovat 106
    konfigurace 106
    přenastavit 107
kontakt 66
Kontaktní centrum
    používání telefonů DECT 112
kontaktní údaje volajícího 25

M

metoda předání 36
    konfigurace 108
myAgent 12
    instalace 17
    odinstalace 19
    začínáme 18

N

nastavení 91
nástěnka 47

O

odeslat okamžitou zprávu 70, 71, 71, 72
ochrana údajů 77
okamžitá zpráva 70
Okamžitá zpráva
    displej 70
omezení systémových funkcí 113

P

podpora supervizora/správce 58
    přijmout žádost 62
    žádost 41
podrobnosti fronty 47
    displej 48, 48, 49, 50
potlačit 61
poznámky k současnému používání klientů myAgent a UC Suite 111
pracovní doba
    konec 34
    prodloužení 34
pracovní doba pro volání 26
pracovníci v pohybu 84
Pravidla formátování 11
průměrné doby 49
první kroky 21
přepnout 58
přestávka
    konec 34
    začínáme 34
přiřazení agenta 51
    upravit 55
přiřazení agenta (vazba)
    přizpůsobit zobrazení seznamu 57
přiřazení agenta (vazba): přizpůsobení zobrazení front 105

S

seznam hovorů 42
seznam přiřazení agentů; seznam přiřazených agentů 51, 57
Seznam volání
    displej 43
shrnutí e-mailu 28
    upřesněte důvod 32
shrnutí faxu 28
sledovat volání 58
Služba CallMe 84
správce 110
statistické informace 22
stav agenta 52
stav dostupnosti 82
    změna stavu účastníka 83, 84, 85
supervisor 110

Š

šablony hlášení 77

T

tiché sledování 61
tichý monitoring 58
Tlačítka ústředny
    automaticky přiřadit 103
    displej 74
    kopírovat od uživatele 104
    odebrat uživatele 76
    přidat kartu 102
    přiřadit uživatele 75
    řadit 75
    smazat kartu 95, 103
    změna pořadí karet 102, 105
tón alarmu
    povolit a zakázat 64

U

Úroveň služby 48
uživatelské rozhraní
    prvky 12
    výběr jazyka 95
    změnit barvu 95
    změnit téma 95

V

vlání: předání na účastníka 39
volání
    dokončit 27
    nahrávání (jako supervizor nebo správce) 59
    potlačit 61
    předání do fronty 36, 39
    předání na agenta 38
    předání na účastníka 36
    přepnout 58
    přidržet 36
    přijmout 26
    tiché sledování 61
    tichý monitoring 58
    záznam (jako agent) 40
    záznam (jako nadřízený/správce) 58
    změna pozice ve frontě 58
volání: převzetí agentem 40
volitelný formát telefonního čísla 114
vyskakovací okna
    upřesněte pozici 100

vyskakovací okno
    e-mail 29
    fax 29
    pro volání 26
vzhled 91

W

WBM
    začínáme 109

Z

základní formát telefonního čísla 114
zasílání okamžitých zpráv 70
záznam 40, 58
záznam volání
    odeslat e-mail 59
    uložit jako soubor WAV 59
změnit heslo 93
změnit pozici ve frontě 62
zpětné volání agenta 35
    provést zpětné volání 35
    ukončit zpětné volání 35
zpracování e-mailu 28
zpracování faxu 28
zpracování hovoru 25
zpráva alarmu 63

Ž

Živé hovory 23
    displej 24
    řadit 24
    skupina 25

© 2026 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.