



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Podręcznik użytkownika
06/2026

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

Spis treści

1 Historia zmian.....	8
1.1 Historia ulepszeń.....	11
2 Informacje o tej dokumentacji.....	12
2.1 Typy tematów.....	12
2.2 Konwencje prezentacji.....	12
3 Wprowadzenie.....	13
3.1 myAgent.....	13
3.2 Elementy interfejsu użytkownika.....	13
4 Instalowanie i uruchamianie myAgent.....	18
4.1 InstalowaniemyAgent.....	18
4.2 UruchamianiemyAgent.....	19
4.3 Odinstalowywanie myAgent.....	20
4.4 Automatyczne aktualizacje.....	21
4.4.1 Wykonywanie aktualizacji automatycznych.....	21
5 Pierwsze kroki.....	22
5.1 Logowanie do kolejki.....	22
6 Funkcje dla agentów.....	23
6.1 Kolejki.....	23
6.1.1 Logowanie do kolejki.....	23
6.1.2 Wylogowanie z kolejki.....	23
6.2 Połączenia na żywo.....	24
6.2.1 Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo.....	25
6.2.2 Sortowanie połączeń na żywo.....	25
6.2.3 Grupowanie połączeń na żywo.....	26
6.3 Przetwarzanie połączeń.....	26
6.3.1 Odbieranie połączenia.....	28
6.3.2 Edytowanie danych kontaktowych bieżącego rozmówcy.....	28
6.3.3 Dodawanie uwag dla bieżącego rozmówcy.....	28
6.3.4 Edytowanie uwag dla bieżącego rozmówcy.....	28
6.3.5 Wyświetlanie historii rozmówców.....	28
6.3.6 Zakończenie połączenia.....	29
6.3.7 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu.....	29
6.3.8 Zmiana statusu na dostępny po nieodebranym połączeniu.....	30
6.4 Przetwarzanie faksów i wiadomości e-mail.....	30
6.4.1 Wyświetlanie faksu.....	31
6.4.2 Przyjmowanie wiadomości e-mail.....	31
6.4.3 Odpowiadanie na faks.....	31
6.4.4 Odpowiadanie na e-mail.....	32
6.4.5 Kończenie faksu.....	32
6.4.6 Finalizowanie wiadomości e-mail.....	32
6.4.7 Planowanie faksu w celu monitorowania.....	32
6.4.8 Planowanie wiadomości e-mail w celu monitorowania.....	33
6.4.9 Wyświetlanie historii bieżącego nadawcy faksu.....	33
6.4.10 Wyświetlanie historii bieżącego nadawcy wiadomości e-mail.....	33
6.4.11 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu dla faksu.....	33
6.4.12 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu dla wiadomości e-mail.....	34
6.4.13 Przekazywanie faksu do kolejki.....	34

6.4.14 Wysyłanie wiadomości e-mail w imieniu kolejki.....	35
6.5 Czas pracy.....	35
6.5.1 Wydłużenie czasu pracy.....	35
6.5.2 Kończenie czasu pracy.....	35
6.6 Przerwa.....	36
6.6.1 Rozpoczęcie przerwy.....	36
6.6.2 Kończenie przerwy.....	36
6.7 Oddzwonienie przez agenta.....	36
6.7.1 Oddzwanianie.....	37
6.7.2 Zamykanie wywołania zwrotnego.....	37
6.7.3 Przełożenie połączenia zwrotnego.....	37
6.8 Funkcje połączeń.....	37
6.8.1 Inicjowanie połączenia.....	38
6.8.2 Nawiązywanie połączenia z listy połączeń.....	39
6.8.3 Nawiązywanie połączenia z wewnętrznego spisu numerów.....	39
6.8.4 Wykonywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji.....	39
6.8.5 Wstrzymywanie połączenia.....	40
6.8.6 Przekierowywanie połączenia do agenta.....	40
6.8.7 Przekazywanie połączenia do kolejki.....	41
6.8.8 Przekierowywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji.....	41
6.8.9 Odbieranie połączenia za agenta.....	41
6.8.10 Odbieranie połączenia za pomocą przycisku recepcji.....	42
6.8.11 Nagrywanie połączenia.....	42
6.8.12 Żądanie pomocy od agentów z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.....	43
6.9 Lista połączeń.....	44
6.9.1 Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń.....	45
6.9.2 Filtrowanie listy połączeń.....	46
6.9.3 Wyświetlanie historii rozmówcy.....	47
6.9.4 Wyświetlanie historii nadawcy faksu.....	47
6.9.5 Wyświetlanie historii nadawcy wiadomości e-mail.....	47
6.9.6 Odsłuchiwanie nagrania rozmówcy.....	48
6.10 Historia rozmówców.....	48
6.11 Wallboard (szczegóły kolejki).....	49
6.11.1 Wyświetlanie panelu Wallboard.....	50
6.12 Poziom usługi.....	50
6.12.1 Wyświetlanie wykresu poziomu usług.....	50
6.13 Średnie czasy.....	51
6.13.1 Wyświetlanie wykresu średnich czasów.....	51
7 Funkcje dla poziomu uprawnień Średni lub Wysoki.....	52
7.1 Wizualny wallboard.....	52
7.1.1 Wyświetlanie panelu wizualny wallboard.....	52
7.1.2 Skonfiguruj Wizualny wallboard.....	52
7.2 Przypisanie agenta (powiązanie).....	53
7.2.1 Przypisywanie agentów do kolejki.....	56
7.2.2 Edytowanie przypisań agentów.....	58
7.2.3 Przenoszenie agentów pomiędzy kolejkami.....	59
7.2.4 Usuwanie agentów z kolejek.....	59
7.2.5 Zmiana statusu agenta.....	60
7.2.6 Dostosowywanie wyświetlania listy powiązań agentów.....	60
7.2.7 Wyświetlanie okna powiązania agenta z kolejką.....	60
7.3 Monitoruj połączenia i Żądaj pomocy.....	61
7.3.1 Nagrywanie połączeń jako przełożony lub administrator.....	62
7.3.2 Zapisywanie nagrania rozmowy.....	62
7.3.3 Wysyłanie nagrania rozmowy e-mailem.....	62
7.3.4 Zapisywanie faksu.....	63

7.3.5 Wysyłanie faksu pocztą elektroniczną.....	63
7.3.6 Zapisywanie wiadomości e-mail w formacie EML.....	64
7.3.7 Wysyłanie wiadomości e-mail pocztą elektroniczną.....	64
7.3.8 Rozmowy monitorujące (w zależności od kraju).....	64
7.3.9 Nadpisywanie połączenia.....	64
7.3.10 Zmiana pozycji kolejki połączeń.....	65
7.3.11 Przyjmowanie żądań wsparcia.....	65
7.4 Monitorowanie kolejek.....	66
7.4.1 Włączanie lub wyłączanie okna podręcznego alarmów.....	67
7.4.2 Włączanie lub wyłączanie dźwięku ostrzegawczego.....	67
7.5 Inne funkcje.....	67
7.5.1 Usuwanie notatek rozmówcy.....	68
8 Spisy numerów.....	69
8.1 Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów.....	71
8.2 Wyszukiwanie w spisach numerów.....	72
8.3 Sortowanie Wewnętrznego spisu numerów.....	73
8.4 Filtrowanie wewnętrznego spisu numerów.....	73
9 Szybkie tworzenie wiadomości.....	74
9.1 Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości.....	74
9.2 Wysyłanie szybkiej wiadomości.....	74
9.3 Wyślij szybką wiadomość z poziomu wybierania numeru/wyszukiwania.....	75
9.4 Wysyłanie szybkiej wiadomości z wewnętrznego spisu numerów.....	75
9.5 Wysyłanie szybkiej wiadomości za pomocą przycisków recepcji.....	76
9.6 Usuwanie Szybkiej wiadomości.....	76
9.7 Opuszczanie rozmowy z użyciem szybkich wiadomości.....	77
10 Przyciski recepcji.....	78
10.1 Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji.....	78
10.2 Sortowanie przycisków recepcji.....	79
10.3 Przypisanie abonenta do przycisku recepcji.....	79
10.4 Usuwanie abonenta z przycisku recepcji.....	80
10.5 Wyświetlanie obrazów użytkowników na przyciskach recepcji.....	80
11 Raporty.....	81
11.1 Tworzenie raportów.....	85
12 Status obecności.....	87
12.1 Zmiana statusu obecności abonenta.....	88
12.2 Zmiana statusu obecności subskrybenta na Biuro.....	89
12.3 Zmiana statusu kolejki abonenta.....	89
12.4 Usługa CallMe.....	89
12.4.1 Włączanie Usługi CallMe.....	90
13 Funkcje panelu.....	92
13.1 Pokaż panel w nowym oknie.....	92
13.2 Pokaż panel w tym samym oknie.....	92
13.3 Zamienianie paneli.....	93
13.4 Powiększanie lub pomniejszanie panelu.....	94
13.5 Otwieranie menu opcji panelu.....	94
14 Konfiguracja.....	96
14.1 Moje dane osobowe.....	97
14.1.1 Definiowanie dodatkowego numeru telefonu.....	97
14.1.2 Określanie adresu e-mail.....	98
14.1.3 Zmiana hasła.....	98
14.2 Moje zdjęcie.....	99

14.2.1 Przesyłanie zdjęcia.....	99
14.2.2 Usuwanie zdjęcia.....	99
14.3 Wygląd.....	100
14.3.1 Zmiana języka interfejsu użytkownika.....	100
14.3.2 Zmiana koloru interfejsu użytkownika.....	100
14.3.3 Wyświetlanie obrazów użytkowników na przyciskach recepcji.....	100
14.4 Powiadomienia.....	101
14.4.1 Pojawia się okno aplikacji / ekran kolejki.....	102
14.4.1.1 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka głównego podczas połączeń przychodzących.....	102
14.4.1.2 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka podczas odbierania połączenia.....	102
14.4.1.3 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka głównego okna po zakończeniu połączenia.....	103
14.4.1.4 Zminimalizowanie okna głównego po zakończeniu połączenia.....	103
14.4.1.5 Aktywowanie lub dezaktywowanie wyskakującego okienka ekranowego przejmującego fokus.....	103
14.4.2 Alarm.....	104
14.4.2.1 Aktywowanie lub dezaktywowanie okna głównego dla stanu alarmowego.....	104
14.4.2.2 Odtwarzanie dźwięków alarmowych w przypadku wystąpienia stanu alarmowego.....	104
14.4.3 Powiadomienia wyskakujące (okienko wyskakujące).....	105
14.4.3.1 Wyświetlanie okienka podczas połączeń przychodzących.....	105
14.4.3.2 Wyświetlanie okienka podczas połączeń wychodzących.....	105
14.4.3.3 Wyświetlanie powiadomienia o nieodebranym połączeniu.....	106
14.4.3.4 Wyświetlanie wyskakującego okienka z otrzymanymi wiadomościami czatu.....	106
14.4.3.5 Wyświetlanie wyskakującego okienka z prośbą o pomoc.....	107
14.5 Przyciski recepcji.....	107
14.5.1 Zmiana kolejności zakładek przycisków recepcji.....	108
14.5.2 Dodawanie zakładek przycisków recepcji.....	108
14.5.3 Usuwanie zakładek przycisków recepcji.....	108
14.5.4 Przypisywanie przycisków recepcji.....	109
14.5.5 Kopiowanie przycisków recepcji od użytkownika.....	109
14.5.6 Zmiana liczby przycisków recepcji.....	110
14.6 Widoczność kolejki.....	110
14.6.1 Dostosowywanie wyświetlania kolejek.....	111
14.7 Skróty klawiszowe.....	111
14.7.1 Aktywacja lub dezaktywacja globalnych skrótów klawiszowych.....	111
14.7.2 Konfigurowanie skrótów klawiszowych aplikacji.....	112
14.7.3 Resetowanie skrótów klawiszowych aplikacji.....	112
14.8 Czułość.....	112
14.8.1 Zezwalanie użytkownikom na kopiowanie układu BLF.....	112
14.8.2 Zezwalanie użytkownikom na wyświetlanie szczegółów rozmówcy.....	113
14.9 Różne.....	113
14.9.1 Konfigurowanie sposobu przekazu.....	113
14.9.2 Włączanie lub wyłączanie wyszukiwania na żywo.....	114
15 Uruchamianie VSAdmin.....	115
16 Załącznik.....	116
16.1 Funkcje agenta niezależne od poziomu uprawnień.....	116
16.2 Uwagi dotyczące jednoczesnego używania klientów myAgent i UC Suite.....	117
16.3 Uwagi na temat korzystania z telefonów DECT.....	118
16.4 Ograniczenia dotyczące korzystania z funkcji systemu.....	119
16.5 Formaty numeru zgłoszeniowego.....	120
16.6 Wyświetlanie ograniczeń systemu.....	121

Indeks.....	122
--------------------	------------

1 Historia zmian

Zmiany wymienione na poniższej liście mają charakter łączny.

Zmiany w wersji V3R1 FR2

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
-	Aktualizacje dotyczące przeprojektowania interfejsu użytkownika powiadomień – wszystkie podrozdziały

Zmiany w wersji V3R3 FR1

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Wyświetlanie wyskakującego okienka z otrzymanymi wiadomościami czatu na stronie 106	Nowe rozdziały
Spisy numerów na stronie 69	Dodano informacje dotyczące ustawień użytkownika i aktualizacji licencji.
InstalowaniemyAgent na stronie 18 UruchamianiemyAgent na stronie 19	Dodano opcję nazwy hosta podczas procesu instalacji.
Lista połączeń na stronie 44	Kolumna Agent/Stan pokazuje, czy połączenie zostało przekierowane.
Przełożenie połączenia zwrotnego na stronie 37	Dodano krok, w którym można wybrać konkretnego agenta do wykonania oddzwonienia.
Wallboard (szczegóły kolejki) na stronie 49	Zaktualizowano nazwy kolumn.
Skróty klawiszowe na stronie 111 Różne na stronie 113	Konfiguracja nie jest przenoszona podczas aktualizacji systemu.
Status obecności na stronie 87 Przyciski recepcji na stronie 78	Aktualizacje zdjęć użytkowników wraz ze statusem obecności.

Zmiany w wersji V3R3

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Status obecności na stronie 87 Zmiana statusu kolejki abonenta na stronie 89	Aktualizacje i nowy rozdział dotyczący licencji myAttendant oraz statusu użytkownika

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo na stronie 25 Sortowanie połączeń na żywo na stronie 25 Grupowanie połączeń na żywo na stronie 26 Przekazywanie faksu do kolejki na stronie 34 Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów na stronie 71 Filtrowanie wewnętrznego spisu numerów na stronie 73 Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości na stronie 74 Wysyłanie szybkiej wiadomości z wewnętrznego spisu numerów na stronie 75 Wyślij szybką wiadomość z poziomu wybierania numeru/wyszukiwania na stronie 75 Wysyłanie szybkiej wiadomości za pomocą przycisków recepcji na stronie 76 Wyświetlanie obrazów użytkowników na przyciskach recepcji na stronie 100 Włączanie Usługi CallMe na stronie 90 Funkcje panelu na stronie 92 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka głównego okna po zakończeniu połączenia na stronie 103 Wyświetlanie okienka podczas połączeń przychodzących na stronie 105 Wyświetlanie okienka podczas połączeń wychodzących na stronie 105 Aktywowanie lub dezaktywowanie wyskakującego okienka ekranowego przejmującego fokus na stronie 103 Aktywowanie lub dezaktywowanie okna głównego dla stanu alarmowego na stronie 104 Odtwarzanie dźwięków alarmowych w przypadku wystąpienia stanu alarmowego na stronie 104	Nowe rozdziały

Historia zmian

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Elementy interfejsu użytkownika na stronie 13 Pierwsze kroki na stronie 22 Funkcje dla agentów na stronie 23 Funkcje dla poziomu uprawnień Średni lub Wysoki na stronie 52 Spisy numerów na stronie 69 Szybkie tworzenie wiadomości na stronie 74 Przyciski recepcji na stronie 78 Funkcje panelu na stronie 92 Status obecności na stronie 87 Konfiguracja na stronie 96	Aktualizacje odświeżania interfejsu użytkownika w rozdziałach i podrozdziałach.
Typy tematów na stronie 12	Zaktualizowano tytuły wszystkich rozdziałów do formy imiesłowej.
Przetwarzanie faksów i wiadomości e-mail na stronie 30	Wszystkie powiązane rozdziały zostały odpowiednio przemianowane z „faksy” i „e-maile” na „faks” i „e-mail”.
Historia ulepszeń na stronie 11	Wprowadzono rozdział poświęcony historii ulepszeń.
Przetwarzanie faksów i wiadomości e-mail na stronie 30	Usunięto wzmiankę o systemie operacyjnym Office.

Zmiany w wersji V3R2

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Usuwanie Szybkiej wiadomości na stronie 76 Opuszczanie rozmowy z użyciem szybkich wiadomości na stronie 77	Nowe rozdziały dotyczące usuwania wiadomości błyskawicznych i opuszczania konwersacji.
Elementy interfejsu użytkownika na stronie 13	Zmieniono nazwę statusu dostępności i zakończenia.

Zmiany w wersji V3R1 FR1

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Kopiowanie przycisków recepcji od użytkownika na stronie 109	Dodano informację o braku możliwości kopiowania kontaktów osobistych.

Zmiany w wersji V3R1

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Kopiowanie przycisków recepcji od użytkownika na stronie 109	Nowy rozdział
Historia rozmówców na stronie 48	Nowy rozdział

Zmiany w wersji V2R7

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Jak zainstalować myAgent	Zaktualizowano procedurę instalacji
Wyświetlanie szczegółów kolejki Jak wyświetlić szczegóły kolejki (tablica informacyjna)	Dodano informacje o wizualnej tablicy ściennej

Zmiany w wersji V2R6

Rozdziały, których dotyczą zmiany	Opis zmiany
Spisy numerów	Wsparcie dla nazw grup
Status obecności	Informacja dotycząca ukrywania statusu „Chory”

1.1 Historia ulepszeń

Zmiany w wersji V3R4

ID sprawy serwisowej	Data wprowadzenia zmiany:	Opis zmiany	Rozdziały, których dotyczą zmiany
PRB000081463	24 styczeń 2025 - 5 luty 2025	Usunięto wcześniejszą aktualizację czasu pracy dla porzuconych i nieodebranych połączeń.	Czas pracy na stronie 35

Zmiany w wersji V3R3 FR1

ID sprawy serwisowej	Data wprowadzenia zmiany:	Opis zmiany	Rozdziały, których dotyczą zmiany
PRB000072382	19 marca 2024 r.	Dodano uwagę dotyczącą konfiguracji klawiszy dostępu w różnych aplikacjach.	Skróty klawiszowe na stronie 111

Zmiany w wersji V3R3

ID sprawy serwisowej	Data wprowadzenia zmiany:	Opis zmiany	Rozdziały, których dotyczą zmiany
PRB000064662, PRB000065829	05 lipca 2023 r.	Dodano informację o ograniczeniu z myAgent hot desking.	Uruchamianie myAgent na stronie 19
PRB000064157	17 lipca 2023 r.	Dodano obsługiwane formaty obrazów.	Przesyłanie zdjęcia na stronie 99
PRB000072484	25 stycznia 2024 r.	Dodano wyjaśnienie dotyczące funkcji szybkiego wyszukiwania.	Spisy numerów na stronie 69

2 Informacje o tej dokumentacji

W tym rozdziale przedstawione wstępne informacje o tej dokumentacji.

2.1 Typy tematów

Typy tematów zawierają pojęcia i instrukcje obsługi:

Typ tematu	Spis treści	Tytuł
Pojęcie	Wyjaśnia „Co”.	Bez czasownika, jak w „ <i>Szczegóły kolejki</i> ”, lub z rzeczownikiem odczasownikowym, jak w <i>Wyświetlanie szczegółów kolejki</i> .
Instrukcje krok po kroku	Opisują przypadki zastosowań zorientowanych na zadania – czyli „Jak” – i zakładają znajomość powiązanych pojęć.	Zaczynają się rzeczownikiem odczasownikowym, jak w <i>Zamienianie paneli</i> .

2.2 Konwencje prezentacji

W tej dokumentacji stosowane są różne metody w celu przedstawiania różnych typów informacji.

Typ informacji	Prezentacja	Przykład
Elementy interfejsu użytkownika	Pogrubienie	Kliknij przycisk OK .
Sekwencja menu	>	Plik > Wyjście
Specjalne podkreślenie	Pogrubienie	Nie usuwaj Nazwy.
Tekst odnośnika	Kursywa	Więcej informacji znajdziesz w temacie <i>Sieć</i> .
Komunikaty	Czcionka typu monospace, np. Courier	Polecenie <i>nie</i> <i>znalezione</i> .
Wprowadzanie danych	Czcionka typu monospace, np. Courier	Wprowadź LOCAL jako nazwę pliku.
Kombinacje klawiszy	Czcionka typu monospace, np. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Wprowadzenie

Ten dokument jest przeznaczony dla użytkowników aplikacji myAgent i opisuje jej instalację, konfigurację i obsługę.

3.1 myAgent

myAgent to wygodna aplikacja do dystrybucji i obsługi połączeń, faksów oraz e-maili do i przez agentów Centrali.

myAgent zapewnia następujące funkcje:

- Przetwarzanie
 - Połączenia
 - Faks
 - e-mail
- Funkcja oddzwaniania dla agentów
- Wyświetlanie i zmienianie statusu agenta
- Wyświetlanie i zmiana stanu obecności wewnętrznych abonentów systemu komunikacji
- Prezentacja kolejek w czasie rzeczywistym
- Nagrywanie rozmów, jeśli zostało włączone w systemie komunikacji
- Szybkie tworzenie wiadomości
- Prośba o wsparcie poprzez
 - Nadzorowanie połączeń (w zależności od kraju)
 - Przejmowanie kontroli nad połączeniem
 - Szybkie tworzenie wiadomości
- Integracja wewnętrznego spisu numerów, zewnętrznego spisu numerów, zewnętrznego spisu numerów w trybie offline (LDAP) i kontaktów outlooka w celu wyszukiwania według nazwy
- Tworzenie raportów w oparciu o predefiniowane szablony raportów

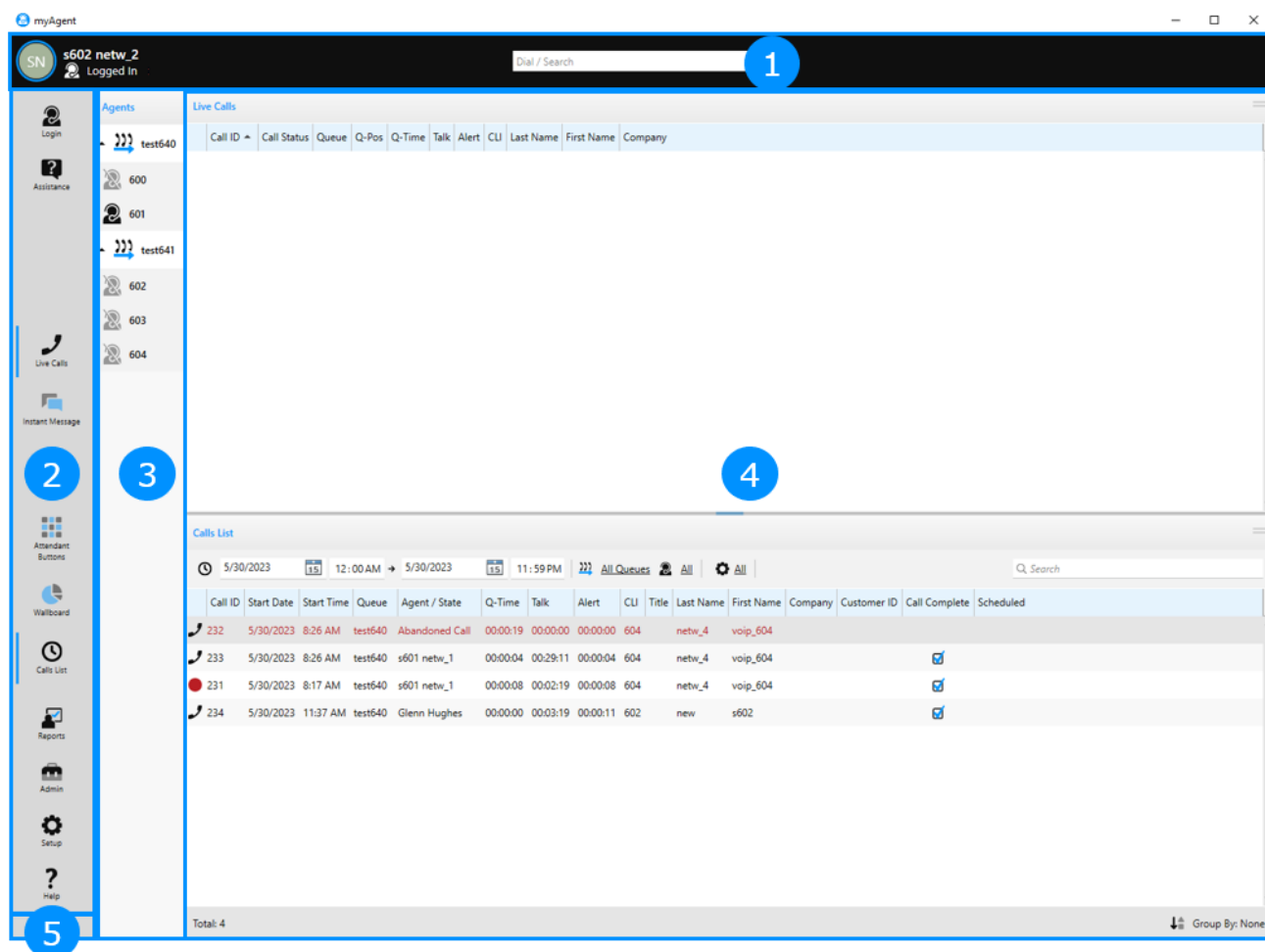
W zależności od poziomu uprawnień przypisanego agentowi Centrali dla agentów w myAgent dostępny jest albo standardowy zestaw funkcji (Niski), albo zaawansowany zestaw funkcji (Średni lub Wysoki) (patrz [Funkcje agenta niezależne od poziomu uprawnień](#)).

3.2 Elementy interfejsu użytkownika

Interfejs użytkownika myAgent składa się z głównego okna z różnymi ikonami i listami.

Okno główne składa się z następujących elementów:

Wprowadzenie



1) Górny pasek wyświetlający:

- Zdjęcie profilowe agenta, imię, nazwisko i aktualny status.
- Pole wybierania numeru / wyszukiwania.

2) Pasek boczny z następującymi opcjami:

Symbol	Działanie	Opis
	Zaloguj	Zaloguj się do kolejek
	Wyloguj	Wyloguj się z kolejek
	Wsparcie	Żeby żądać pomocy, należy otworzyć okno Wsparcie .
	Czas pracy	Żądaj czasu pracy (przyrosty co 60 sekund)
	Przerwa	Przerwa
	Odbieranie połączeń	Ponowna dostępność na potrzeby odbierania połączeń
	Połączenia na żywo	Otwórz lub zamknij panel Połączenia na żywo

Symbol	Działanie	Opis
	Szybka wiadomość	Otwórz okno Szybka wiadomość
	Wewnętrzny spis numerów	Otwórz lub zamknij panel Wewnętrzny spis numerów
	Przyciski recepcji	Otwórz lub zamknij panel Przyciski recepcji
	Wallboard	Otwórz lub zamknij panel Wallboard
	Lista połączeń	Otwórz lub zamknij panel Lista połączeń
	Raporty (Tylko dla agentów z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki)	Otwiera okno Raporty do tworzenia raportów dotyczących połączeń, kolejek, agentów, poziomu usługi (GOS) i przyczyn dodatkowego czasu po zamknięciu systemu w myAgent
	Administrator (Tylko dla agentów z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki)	Otwórz WBM
	Ustawienia	Otwórz okno Ustawienia , okno żeby skonfigurować myAgent
	Pomoc	Wyświetl pomoc online

Jeśli nie ma wystarczająco dużo miejsca, aby wyświetlić wszystkie opcje paska bocznego, ikona podwójnego wielokropka **:::** pojawi się na dole paska bocznego. Możesz kliknąć tę ikonę, aby wyświetlić listę opcji, dla których zabrakło miejsca.

Niebieska pionowa linia po lewej stronie opcji paska bocznego wskazuje, że odpowiedni panel jest otwarty w głównym oknie myAgent.

Jasnoniebieska pionowa linia po lewej stronie opcji paska bocznego wskazuje, że odpowiedni panel jest otwarty w osobnym oknie aplikacji.

- 3) **Lista powiązań agentów:** Pokazuje przypisanie agentów do kolejek oraz bieżący status agentów.

4) Obszar paneli: Wyświetla maksymalnie dwa z następujących paneli:

- **Połączenia na żywo**

Pokazuje szczegóły bieżących połączeń, faksów i e-maili w czasie rzeczywistym.

- **Szybka wiadomość**

Umożliwia wymianę tekstu w postaci szybkich wiadomości, a wysłane i odebrane wiadomości są wyświetlane jako rozmowy w oknie **Szybka wiadomość**.

- **Wewnętrzny spis numerów**

Pokazuje szczegóły kontaktów z wewnętrznego spisu numerów.

- **Przyciski recepcji**

Zawiera przyciski umożliwiające szybki dostęp do abonentów wewnętrznych.

- **Wallboard**

Pokazuje jedno z poniższych (przełączane za pomocą opcji panelu):

- **Wallboard** (domyślnie): Statystyki połączeń, faksów i wiadomości e-mail na bieżący dzień w formie tabelarycznej.
- Wykres **poziomu usługi**: Statystyki połączeń, faksów i wiadomości e-mail na bieżący dzień w formie graficznej.
- Wykres **średnich czasów**: Szczegóły statystyczne dotyczące czasu oczekiwania oraz czasu rozmów/czytania dla połączeń, faksów i e-maili oczekujących w kolejce w bieżącym dniu na wykresie graficznym.

- **Lista połączeń**

Zawiera szczegółowe informacje o poprzednich połączeniach, faksach i wiadomościach e-mail.

5) Pasek systemowy z informacją o wersji oprogramowania myAgent.

Po uruchomieniu myAgent w obszarze paneli zostaną wyświetlone panele **Połączenia na żywo** i **Wallboard**.

Możesz otwierać i zamykać panele według własnego uznania. Jednakże obszar paneli głównego okna myAgent nie może wyświetlać więcej niż dwa panele jednocześnie.

Jeśli w obszarze paneli znajdują się już dwa panele, wówczas każdy nowy panel, który otworzy się w głównym oknie myAgent, zastąpi istniejący panel w obszarze paneli. Panel, który jest zastępowany, to ten o najniższym priorytecie wyświetlania. Priorytet wyświetlania panelu to kolejność, w jakiej ikona panelu pojawia się na pasku bocznym. Panel **Połączenia na żywo** ma najwyższy priorytet wyświetlania i nie może zostać automatycznie zastąpiony innym panelem w oknie głównym myAgent.

Jeśli chcesz mieć otwarte więcej niż dwa panele jednocześnie, musisz otworzyć część z nich w osobnym oknie aplikacji. Domyślnie panel **Wewnętrzny spis numerów** otwiera się w oddzielnym oknie. Możesz także wyświetlić panel, który jest aktualnie wyświetlany w obszarze paneli, i otworzyć go w osobnym oknie aplikacji, jak opisano w [Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92.

Wskazówki

Wskazówki to okienka, w których myAgent wyświetla więcej informacji o niektórych obiektach graficznego interfejsu użytkownika, np. ikonach. Wskazówka jest wyświetlana, gdy wskaźnik myszy znajduje się przez pewien czas nad odpowiednim obiektem.

Pojęcia pokrewne

[Przetwarzanie połączeń](#) na stronie 26

[Funkcje połączeń](#) na stronie 37

[Przyciski recepcji](#) na stronie 78

4 Instalowanie i uruchamianie myAgent

W tej sekcji znajdują się szczegółowe informacje na temat procedur instalowania i uruchamiania myAgent oraz aktualizacji i uaktualnień.

Uwaga:

Należy zapoznać się z uwagami w aktualnym pliku `ReadMe first`, który znajduje się w katalogu pamięci plików instalacji.

4.1 InstalowaniemyAgent

Zanim rozpoczniesz

Plik instalacji `CommunicationsClients.exe` jest dostępny dla użytkownika.

Uwaga: Pamiętaj, aby przejrzeć uwagi w pliku `ReadMe first`.

Procedura

- 1) Uruchom plik instalacji `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Jeśli zostanie wyświetlone okno **Kontrola konta użytkownika** z komunikatem **Niezidentyfikowany program chce uzyskać dostęp do tego komputera**, kliknij przycisk **Zezwól**.
- 3) Wprowadź adres IP lub nazwę DNS (nazwę hosta) serwera OpenScape Business i kliknij **Dalej**.
- 4) Po zatwierdzeniu adresu IP instalator sprawdzi dostępność wersji 4.8 platformy .NET Framework lub nowszej i w razie potrzeby ją zainstaluje.
- 5) Kliknij przycisk **myAgent**, żeby wybrać tę aplikację do zainstalowania.

Kliknięcie aplikacji spowoduje przełączenie polecenia:

Symbol	Funkcja
	Instaluj
	Napraw
	Usuń

- 6) Możesz zmienić folder instalacji, korzystając z pola **Zainstaluj w:**.
- 7) Kliknij pozycję **Instaluj**.
- 8) Wykonaj instrukcje programu instalacyjnego.

Zadania pokrewne

[UruchamianiemyAgent](#) na stronie 19

[Odinstalowywanie myAgent](#) na stronie 20

4.2 Uruchamianie myAgent

Zanim rozpocznesz

Aplikacja myAgent jest zainstalowana na komputerze.

Użytkownik został skonfigurowany jako agent w systemie komunikacji.

Procedura

- 1) Kliknij **Start > Pliki programów > Klienci komunikacyjne > myAgent**. Następnie zostanie wyświetlony ekran logowania.
- 2) Wpisz swoją nazwę użytkownika w polu **Nazwa użytkownika**. Zwykle jest to numer zgłoszeniowy. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.

Uwaga: Znanym ograniczeniem systemu jest to, że podczas korzystania z usługi hot desking nie należy używać innych klientów dla obu numerów wewnętrznych obsługujących usługę hot desking.

- 3) Wprowadź hasło, które musi składać się tylko z cyfr, w polu **Hasło**. Domyślne hasło przy pierwszym logowaniu to 1234. W przypadku pytań na ten temat skontaktuj się z administratorem systemu komunikacji.

Uwaga: W przypadku pięciokrotnego wprowadzenia błędnego hasła dostęp do wszystkich klientów centrum kontaktowego i UC Suite zostanie zablokowany. Tylko administrator systemu komunikacji może zdjąć blokadę.

- 4) Jeśli chcesz, aby aplikacja myAgent zapamiętała w przyszłości Twoje dane uwierzytelniające, zaznacz pole wyboru **Zapisz hasło**.

Uwaga: Automatycznego logowania należy używać tylko w przypadku pewności, że nikt inny nie ma dostępu do danego konta użytkownika systemu Windows. W przeciwnym razie nieupoważnieni użytkownicy mogą na przykład uzyskać dostęp do Twojej poczty głosowej i wiadomości faksowych lub przekierować Twój numer stacji do zewnętrznych odpłatnych odbiorców.

- 5) Wprowadź adres IP lub nazwę DNS serwera aplikacji w polu **Adres serwera**.
- 6) Jeśli chcesz zmienić język Interfejsu Użytkownika, kliknij aktualnie preferowany język na dole ekranu logowania i wybierz język z listy.
- 7) Kliknij pozycję **Logowanie**.

Wskazówka: Przy pierwszym uruchomieniu aplikacji myAgent użytkownik jest proszony o zmianę hasła. Prośba ta nie jest wyświetlana, jeżeli hasło zostało już zmienione za pomocą aplikacji myAttendant, myPortal for Desktop,

myPortal for Outlook lub za pomocą menu telefonu skrzynki poczty głosowej.

Wpisz swoje aktualne hasło w polu **Stare hasło** (domyślne hasło przy pierwszym logowaniu to 1234).

Wpisz nowe hasło, które musi zawierać wyłącznie liczby i składać się z co najmniej sześciu cyfr w polach **Nowe hasło** i **Potwierdzenie hasła**.

Nowe hasło dotyczy aplikacji myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook i Fax Printer oraz telefonicznego dostępu do skrzynki poczty głosowej.

Co dalej

Zaloguj się do kolejki (kolejek), aby być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail.

Zadania pokrewne

[InstalowaniemyAgent](#) na stronie 18

[Logowanie do kolejki](#) na stronie 23

4.3 Odinstalowywanie myAgent

Procedura

1) Zamknij myAgent.

Uwaga: Pamiętaj, aby przejrzeć uwagi w pliku `ReadMe first`.

2) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Windows XP: W **Panelu sterowania** dwukrotnie kliknij opcję **Oprogramowanie**.
Kliknij element **Klienci komunikacyjni**, a następnie **Edytuj**.
- Windows Vista: W **Panelu sterowania** dwukrotnie kliknij opcję **Programy i funkcje**.
Kliknij polecenie **Edytuj** w menu kontekstowym wpisu **Klienci komunikacyjni**.
- Windows 7: Kliknij w **Panelu sterowania** **Programy**.
Kliknij **Programy i funkcje**.
Kliknij polecenie **Edytuj** w menu kontekstowym wpisu **Klienci komunikacyjni**.

3) Uruchom przycisk radiowy **Modyfikuj**, a następnie kliknij **Dalej**.

4) Wybierz funkcję **myAgent**, aby ją odinstalować, i kliknij **Dalej**.

5) Wykonaj instrukcje programu dezinstalacyjnego.

Jeśli zostanie wyświetlony komunikat o usuwaniu współdzielonych plików, kliknij opcję **Nie dla wszystkich**.

Zadania pokrewne

[InstalowaniemyAgent](#) na stronie 18

4.4 Automatyczne aktualizacje

Automatyczne aktualizacje zapewniają zawsze zgodność z najnowszą wersją aplikacji myAgent.

Jeśli aplikacja myAgent wykryje, że uruchomiona jest już nowa wersja, zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat. Automatyczna aktualizacja jest przeprowadzana w momencie zamykania aplikacji myAgent.

4.4.1 Wykonywanie aktualizacji automatycznych

Zanim rozpoczniesz

Nadeszła wiadomość taka jak: Dostępna aktualizacja klienta.
Proszę czekać... trwa aktualizacja. Zamknij następujące programy, aby kontynuować aktualizację: [...].

Procedura

Zamknij wymienione programy.

Co dalej

Po automatycznej aktualizacji uruchom ponownie myAgent.

5 Pierwsze kroki

Część Pierwsze kroki opisuje zalecane czynności, które należy wykonać na samym początku.

Logowanie do kolejek

Zaloguj się do kolejki (kolejek), aby być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail.

Konfiguracja niestandardowa

Możesz skonfigurować myAgent zgodnie ze swoimi wymaganiami, np. dostosować jego zachowanie w przypadku połączeń. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat różnych opcji konfiguracji, zobacz [Konfiguracja](#).

5.1 Logowanie do kolejki

Procedura

- 1) Kliknij **Login** na panelu bocznym.
- 2) Z listy rozwijanej **Wybierz twój numer wewnętrzny** wybierz numer stacji telefonu, którego zamierzasz używać jako agent, i kliknij **Login**.

Uwaga: Jeżeli oprócz myAgent jesteś zalogowany do innej aplikacji, do kolejki możesz zalogować się wyłącznie numerem telefonu, z którego logowałeś się do myAgent (własny numer wewnętrzny).

6 Funkcje dla agentów

Szereg wygodnych funkcji do obsługi połączeń, faksów i e-maili jest oferowanych agentom Centrali z poziomem uprawnień Niski za pośrednictwem klienta Centrali myAgent.

6.1 Kolejki

Kolejka ustawia przychodzące połączenia, faksy i e-maile w kolejności czasu przybycia i rozdziela je wśród dostępnych agentów.

Połączenia, faksy lub e-maile przychodzące do kolejki są zwykle przesyłane do agenta, którego ostatnie połączenie jest najbardziej oddalone w czasie. Możliwe jest także zdefiniowanie innych reguł dystrybucji (np. w oparciu o różne poziomy umiejętności agentów). Jeśli wszyscy agenci są zajęci, wszelkie dodatkowe połączenia, faksy i e-maile są umieszczane w kolejce, a następnie przekazywane następnemu wolnemu agentowi na podstawie jego priorytetu i czasu oczekiwania.

Informacja statystyczna

Wykresy **Wallboard**, **Poziom usługi** i **Średnie czasy** dostarczają informacji statystycznych na temat kolejek. Agenci posiadający niski poziom uprawnień mogą pobierać informacje o kolejkach, do których są przypisani.

6.1.1 Logowanie do kolejki

Procedura

- 1) Kliknij **Login** na panelu bocznym.
- 2) Z listy rozwijanej **Wybierz twój numer wewnętrzny** wybierz numer stacji telefonu, którego zamierzasz używać jako agent, i kliknij **Login**.

Uwaga: Jeżeli oprócz myAgent jesteś zalogowany do innej aplikacji, do kolejki możesz zalogować się wyłącznie numerem telefonu, z którego logowałeś się do myAgent (własny numer wewnętrzny).

Zadania pokrewne

[Uruchamianie myAgent](#) na stronie 19

6.1.2 Wylogowanie z kolejki

Procedura

Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli w danej chwili nie prowadzisz rozmowy i nie odbierasz połączenia z centralą, kliknij przycisk **Wyloguj** na pasku bocznym.

- Jeżeli aktualnie prowadzisz rozmowę lub odbierasz połączenie z centralą, zamknij myAgent.

Uwaga: Wszelkie oczekujące połączenia z centralą zostaną zwrócone do kolejki po zamknięciu myAgent.

6.2 Połączenia na żywo

Panel **Połączenia na żywo** pokazuje w czasie rzeczywistym szczegółowe informacje na temat bieżących połączeń, faksów i e-maili.

Jako agent możesz zobaczyć połączenia, faksy i e-maile w każdej kolejce, do której jesteś aktualnie przypisany. Wyświetlane są następujące informacje:

- **Identyfikator połączenia**
Unikalny numer identyfikujący połączenie, faks lub e-mail. Zwiększa się o jeden z każdym połączeniem, faksem i e-mailem.
- **Status połączenia**
 - W przypadku połączenia: pokazuje, czy rozmówca nadal czeka, czy rozmawia przez telefon.
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: pokazuje, czy już przeczytano faks lub wiadomość e-mail.
- **Kolejka**
Nazwa kolejki.
- **Pozycja w kolejce**
Pozycja w kolejce.
- **Czas kolejki**
Czas oczekiwania w sekundach.
- **Rozmowa**
 - W przypadku połączenia: Czas spędzony na rozmowie w sekundach
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: czas w sekundach od otwarcia faksu lub wiadomości e-mail do zamknięcia okna podręcznego
- **Powiadomienie**
 - Czas, w którym połączenie znajduje się w kolejce, zanim zostanie odebrane przez agenta.
- **Interfejs wiersza poleceń**
 - W przypadku połączenia: przychodzące połączenia z centralą są dopasowywane do różnych spisów numerów w systemie
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: przychodzące e-maile z centrali są dopasowywane do różnych spisów numerów w systemie
- **Nazwisko**
 - W przypadku połączenia: Nazwisko rozmówcy, jeśli jest dostępne wraz z numerem telefonu w zewnętrznym spisie numerów
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: Nazwisko nadawcy, jeśli jest dostępne wraz z numerem faksu lub adresem e-mail w zewnętrznym spisie numerów

- **Imię**
 - W przypadku połączenia: Imię rozmówcy, jeśli jest dostępne wraz z numerem telefonu w zewnętrznym spisie numerów
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: Imię nadawcy, jeśli jest dostępne wraz z numerem faksu lub adresem e-mail w zewnętrznym spisie numerów
- **Firma**
 - W przypadku połączenia: nazwa firmy rozmówcy, jeśli jest dostępna wraz z numerem telefonu w zewnętrznym spisie numerów
 - W przypadku faksu lub wiadomości e-mail: nazwa firmy rozmówcy, jeśli jest dostępna wraz z numerem faksu lub adresem e-mail w zewnętrznym spisie numerów

Listę **Połączenia na żywo** można sortować.

Połączenia i e-maile, dla których czas oczekiwania w kolejce przekroczył wartość progu alarmowego, wyświetlane są w panelu **Połączenia na żywo** w kolorze czerwonym.

6.2.1 Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo

Szczegóły bieżących połączeń, faksów i e-maili są wyświetlane w panelu **Połączenia na żywo**.

O tym zadaniu

Przy pierwszym uruchomieniu myAgent panel jest domyślnie otwarty.

Procedura

- 1) Aby zamknąć panel **Połączenia na żywo**:
 - a) Jeżeli panel jest otwarty w oknie głównym myAgent, kliknij **Połączenia na żywo** na pasku bocznym.
 - b) Jeżeli panel jest otwarty w osobnym oknie, kliknij **x** w jego prawym górnym rogu.
- 2) Aby otworzyć panel **Połączenia na żywo**, kliknij **Połączenia na żywo** na pasku bocznym.
Panel otwiera się w głównym oknie myAgent.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

6.2.2 Sortowanie połączeń na żywo

Zanim rozpoczniesz

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

O tym zadaniu

Strzałka obok nagłówka kolumny w panelu **połączeń na żywo** wskazuje, że kolumna służy do sortowania listy połączeń na żywo. Wskazuje również, czy lista jest sortowana w porządku rosnącym, czy malejącym.

Procedura

- 1) `|||UNTRANSLATED_CONTENT_START|||`To change the column that is used for sorting, click on the column header that you want to use, e.g., **Last Name**.`|||UNTRANSLATED_CONTENT_END|||`
- 2) Aby odwrócić porządek sortowania, kliknij ponownie nagłówek kolumny.

6.2.3 Grupowanie połączeń na żywo

Zanim rozpocznie

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

Procedura

- 1) Najedź kursorem na górną część panelu **Połączenia na żywo**.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Otwórz pasek narzędzi panelu. patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 3) Wybierz jedną z następujących opcji Wyszukiwania:
 - **Brak**
 - **Typ**
 - **Kolejka**
 - **Status rozmowy**
 - **CLI**
 - **Imię**
 - **Nazwisko**
 - **Nazwa firmy**

Wyniki

Połączenia na żywo są pogrupowane zgodnie z wybraną opcją.

6.3 Przetwarzanie połączeń

Za pomocą myAgent możesz odebrać połączenie, wprowadzić lub wyszukać informacje o rozmówcy, a także przypisać połączenie do określonej kategorii (np. Zamówienia, Żądania, Serwis itp.) po zakończeniu połączenia.

Podczas przetwarzania połączenia możesz:

- Dodaj dane kontaktowe rozmówcy:

W przypadku połączeń z przekazywanym numerem połączenia możesz zapisać następujące dane kontaktowe rozmówcy: **Tytuł**, **Imię**, **Nazwisko** i **Firma**. Dane te są zapisywane w zewnętrznym spisie numerów, a następnie wyświetlane w oknie podręcznym Rozmowa przychodząca myAgent dla

połączeń z tego samego numeru, gdy tylko zewnętrzny spis numerów zostanie zaktualizowany w kliencie. W takim przypadku numer telefonu rozmówcy jest przypisany i ustawiony jako numer **Praca 1**.

- Przeglądaj notatki na temat bieżącego rozmówcy lub zapisuj notatki na potrzeby przyszłych połączeń.
- Wyświetl historię rozmówców:

Historia rozmówców zawiera szczegółowe informacje na temat wszystkich poprzednich połączeń z danym rozmówcą, takie jak **Numer rozmowy przychodzącej**, **Numer telefonu rozmówcy**, **Data rozpoczęcia**, **Czas rozpoczęcia**, **Typ połączenia** i **Numer kolejki**. Rodzaj połączenia jest oznaczony symbolem (połączenie przychodzące, połączenie rejestrowane itp.).

- Wykonać podsumowanie:

W trakcie dodatkowego czasu po zamknięciu systemu (czas pracy) możesz przypisać połączenia przychodzące do określonej kategorii (np. Zamówienia, Żądania, Serwis itp.). Przypisanie następuje po zakończeniu połączenia (w ramach czasu pracy) poprzez wybranie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu. Agent dysponujący poziomem uprawnień Średni lub Wysoki może określić powody podsumowania kolejki w WBM i organizować je w grupy. Wówczas może również określić, czy podanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu jest obowiązkowe. Możesz także określić więcej niż jedną przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu. Oceniając przyczyny podsumowania, agenci dysponujący poziomem uprawnień Średni lub Wysoki śledzą na przykład powodzenie promocji.

Głównymi ułatwieniami przetwarzania połączeń są okno podręczne Rozmowa przychodząca myAgent i lista **Połączeń na żywo**.

Okno podręczne dla połączeń

Kiedy rozmowa przychodząca dotrze do agenta, okno podręczne otwiera się automatycznie dla tego agenta, pod warunkiem, że agent dysponujący poziomem uprawnień Średni lub Wysoki skonfigurował tę funkcję w WBM. Ponadto agent może także otworzyć okno podręczne poprzednich połączeń na liście rozmówców. Okno podręczne Rozmowa przychodząca myAgent zawiera oprócz przycisków funkcji połączeń następujące elementy służące do przetwarzania połączeń:

Informacje na temat połączenia:

- **Kolejka**, **Numer wybierany** rozmówcy (jeśli jest przekazywany), **ID połączenia** i ewentualnie **Numer wywoływania zwrotnego**.
- Pola na dane kontaktowe.
- Opcja **Wsparcie**
- Przycisk **Odtwórz**
- **Kod dodatkowego czasu po zamknięciu systemu**
- **Notatki** od agentów na temat poprzednich połączeń od tego samego rozmówcy
- **Historia rozmówców**

Pojęcia pokrewne

[Elementy interfejsu użytkownika](#) na stronie 13

[Funkcje połączeń](#) na stronie 37

6.3.1 Odbieranie połączenia

Procedura

Wybierz jedną z następujących opcji:

- Kliknij **Zaakceptuj i rozpocznij pracę nad tym połączeniem** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- Kliknij **Odbierz** w oknie powiadamiającym o połączeniach przychodzących myAgent.

6.3.2 Edytowanie danych kontaktowych bieżącego rozmówcy

Procedura

- 1) Kliknij  **Zmień nazwę** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Wprowadź **Tytuł, Imię, Nazwisko i Firmę**.
- 3) Kliknij przycisk **Zapisz**.

6.3.3 Dodawanie uwag dla bieżącego rozmówcy

Procedura

- 1) Kliknij **Notatki** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Wpisz żądany tekst w polu **Dodaj notatkę**.
Po wprowadzeniu notatki przycisk **+Dodaj notatkę** jest aktywny.
- 3) Kliknij **+Dodaj notatkę**.

6.3.4 Edytowanie uwag dla bieżącego rozmówcy

Procedura

- 1) Kliknij **Notatki** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Wyszukaj lub zlokalizuj notatkę, którą chcesz edytować, i kliknij ją dwukrotnie.
- 3) Edytuj notatkę i naciśnij **Enter**.

6.3.5 Wyświetlanie historii rozmówców

Procedura

Kliknij **Historia rozmówców** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.

6.3.6 Zakończenie połączenia

Procedura

- 1) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Kliknij  **Odłóż** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij **Odłóż** w oknie powiadamiającym o połączeniach przychodzących myAgent.
- 2) Jeśli to konieczne, wprowadź przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu; patrz [Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu.](#) na stronie 29.
- 3) Kliknij **Zamknij** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent. Połączenie jest oznaczone jako ☒ zakończone w kolumnie **Połączenie zakończone** panelu **Listy połączeń**.

6.3.7 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu.

Zanim rozpocznieś

Włączono tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy lub tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.

Procedura

- 1) Kliknij **Kod dodatkowego czasu po zamknięciu systemu** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:

Jeśli	Wówczas
Dla odpowiedniej kolejki włączony jest tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy.	Zaznacz pole wyboru dla żądanej przyczyny czasu dodatkowego po zamknięciu systemu.
Włączono tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.	Kliknij żądaną grupę przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Zaznacz pola wyboru dla żądanych przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Jeśli chcesz określić przyczynę czasu dodatkowego po zamknięciu systemu dla innej grupy, powtórz te dwa kroki.

- 3) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.3.8 Zmiana statusu na dostępny po nieodebranych połączeniach

Procedura

Kliknij **Odbierać połączenia** w oknie podręcznym **Nieodebrane połączenia**.

6.4 Przetwarzanie faksów i wiadomości e-mail

Za pomocą aplikacji myAgent można odbierać wiadomości e-mail i fakсы oraz przypisywać je do określonych kategorii (zamówienia, reklamacje, usługi itp.).

Podczas przetwarzania faksu i wiadomości e-mail można

- Przeglądać historię nadawcy w Historii dzwoniących.

Wszystkie poprzednie fakсы i wiadomości e-mail od tego samego nadawcy są wyświetlane z pozycjami **Data / godzina** i **Temat**.

- Wykonać podsumowanie:

Podczas podsumowania można przypisać odebrany faks i wiadomość e-mail do określonych kategorii (zamówienia, reklamacje, usługi itp.). Przypisanie odbywa się w okresie podsumowania poprzez wybranie powodu podsumowania. Agent dysponujący poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora może określić powody podsumowania kolejki w WBM i organizować je w grupy. Czyniąc to, określa również, czy podanie powodu podsumowania jest obowiązkowe. Można określić wiele powodów podsumowania odebranych faksów i wiadomości e-mail. Oceniając przyczyny podsumowania, agenci dysponujący poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora śledzą na przykład powodzenie promocji.

- Oznaczyć faks lub wiadomość e-mail w celu monitorowania.

Można ustawić czas, po którym nastąpi ponowne dostarczenie faksu lub wiadomości e-mail.

Podstawowymi pomocami przy przetwarzaniu faksów i wiadomości e-mail są panele **Połączenia na żywo** i **Lista połączeń**, okna podręczne **Faksy przychodzący** i **Odebrana wiadomość e-mail** oraz **Połączenia na żywo**.

Okno podręczne faksu

Gdy faks przychodzący dotrze do agenta, okno podręczne **Faksy przychodzący** otwiera się automatycznie dla tego agenta, pod warunkiem, że agent dysponujący poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora skonfigurował tę funkcję w WBM. Okno podręczne **Faksy przychodzący** zawiera następujące elementy umożliwiające przetwarzanie faksu:

- Informacje dotyczące faksu:

Kolejka, **Numer telefonu** nadawcy (jeśli jest przekazywany), **Data / Godzina**, **CC** (dodatkowi odbiorcy faksu, jeśli istnieją) i **Temat**.

- Przycisk **Podsumuj**
- Przycisk **Wybierz**
- Przycisk **Przełóż**
- **Odbierz**
- **Odpowiedz**
- **Historia**

Treść faksu jest wyświetlana na ekranie w postaci pliku PDF lub TIFF. Administrator może skonfigurować, czy wiadomość faksowa będzie przechowywana jako plik PDF czy plik TIFF.

Okna podręczne wiadomości e-mail

Kiedy połączenie przychodzące dotrze do agenta, okno podręczne **Odebrana wiadomość e-mail** otwiera się automatycznie dla tego agenta, pod warunkiem, że agent dysponujący poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora skonfigurował tę funkcję w WBM. Okno podręczne **Odebrana wiadomość e-mail** zawiera następujące elementy umożliwiające przetwarzanie wiadomości e-mail:

- Informacje dotyczące wiadomości e-mail:
 - Kolejka**, **Od** (adres e-mail nadawcy), **Data / Godzina**, **CC** (dodatkowi odbiorcy wiadomości e-mail, jeśli istnieją) i **Temat**.
- Tekst wiadomości e-mail
- **Załączniki**
- Przycisk **Podsumuj**
- Przycisk **Wybierz**
- Przycisk **Przełóż**
- **Odbierz**
- **Odpowiedz**
- **Historia**

6.4.1 Wyświetlanie faksu

Zanim rozpocznie

Procedura

- 1) Kliknij **Zaakceptuj i rozpocznij pracę nad tym połączeniem** w oknie podręcznym faksu.
 - 2) Kliknij zakładkę **Wiadomość faksowa**.
- Wyświetlona zostanie treść wiadomości faksowej.

6.4.2 Przyjmowanie wiadomości e-mail

Procedura

Kliknij **Zaakceptuj i rozpocznij pracę nad tym połączeniem** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.

6.4.3 Odpowiadanie na faks

Zanim rozpocznie

Zaakceptowałeś faks, ale jeszcze nie zakończyłeś jego przetwarzania.

Procedura

- 1) Kliknij zakładkę **Odpowiedź** oknie podręcznym wiadomości faksowej.
- 2) Wyszukaj żądane kontakty w polu **Odbiorcy** i kliknij **OK**.
- 3) Jeśli to możliwe, wybierz okładkę z listy rozwijanej **Okładka**.
- 4) Naciśnij **Wyślij**.
Otrzymasz wiadomość z potwierdzeniem **Twój faks został buforowany**.

6.4.4 Odpowiadanie na e-mail

Procedura

Kliknij zakładkę **Odpowiedź** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.

6.4.5 Kończenie faksu

Zanim rozpocznesz

Zakończyłeś przetwarzanie faksu.

Procedura

- 1) Zaznacz pole wyboru **Zakończono tę rozmowę** w oknie podręcznym wiadomości faksowej.
- 2) Wybierz przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu z listy rozwijanej w zakładce **Kod dodatkowego czasu po zamknięciu systemu**.
- 3) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.4.6 Finalizowanie wiadomości e-mail

Zanim rozpocznesz

Zakończyłeś przetwarzanie wiadomości e-mail.

Procedura

- 1) Zaznacz pole wyboru **Ten e-mail został ukończony** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.
- 2) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.4.7 Planowanie faksu w celu monitorowania

Zanim rozpocznesz

Zaakceptowałeś faks, ale jeszcze nie zakończyłeś jego przetwarzania.

Procedura

- 1) Kliknij **Przełóż to połączenie na później** w oknie podręcznym wiadomości faksowej.
- 2) Zaznacz pole wyboru **Przełóż na inny termin** w wyskakującym oknie **Zakończ lub przełóż rozmowę**.

- 3) Wybierz datę, godzinę, kolejkę i agenta do obsługi wiadomości faksowej.
Jeśli zamierzasz obsłużyć wiadomość faksową, kliknij przycisk **Przypisz mi**.
- 4) Kliknij przycisk **OK**.

6.4.8 Planowanie wiadomości e-mail w celu monitorowania

Zanim rozpocznieś

Zaakceptowałeś e-mail, ale jeszcze nie zakończyłeś jego przetwarzania.

Procedura

- 1) Kliknij **Zmień harmonogram** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.
- 2) Wybierz **Data i Godzina**.
- 3) Kliknij przycisk **OK**.
- 4) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.4.9 Wyświetlanie historii bieżącego nadawcy faksu

Procedura

Kliknij zakładkę **Historia rozmówców** w oknie podręcznym wiadomości faksowej.

6.4.10 Wyświetlanie historii bieżącego nadawcy wiadomości e-mail

Procedura

Kliknij zakładkę **Historia rozmówców** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.

6.4.11 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu dla faksu

Zanim rozpocznieś

Włączono tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy lub tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.

Procedura

- 1) Kliknij **Kod dodatkowego czasu po zamknięciu systemu** w oknie podręcznym wiadomości faksowej.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:

Jeśli	Wówczas
Dla odpowiedniej kolejki włączony jest tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy.	Zaznacz pole wyboru obok żądanej przyczyny czasu dodatkowego po zakończeniu pracy.

Jeśli	Wówczas
Włączono tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.	Kliknij żądaną grupę przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Zaznacz pola wyboru dla żądanych przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Jeśli chcesz określić przyczynę czasu dodatkowego po zamknięciu systemu dla innej grupy, powtórz te dwa kroki.

3) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.4.12 Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu dla wiadomości e-mail

Zanim rozpoczniesz

Włączono tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy lub tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.

Procedura

- 1) Kliknij **Kod dodatkowego czasu po zamknięciu systemu** w oknie podręcznym wiadomości e-mail.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:

Jeśli	Wówczas
Dla odpowiedniej kolejki włączony jest tryb prosty czasu dodatkowego po zakończeniu pracy.	Zaznacz pole wyboru obok żądanej przyczyny czasu dodatkowego po zakończeniu pracy.
Włączono tryb złożony czasu dodatkowego po zakończeniu pracy dla danej kolejki.	Kliknij żądaną grupę przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Zaznacz pola wyboru dla żądanych przyczyn czasu dodatkowego po zamknięciu systemu. Jeśli chcesz określić przyczynę czasu dodatkowego po zamknięciu systemu dla innej grupy, powtórz te dwa kroki.

3) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.4.13 Przekazywanie faksu do kolejki

O tym zadaniu

Procedura

- 1) Kliknij **Przełącz to połączenie do innej kolejki**.
- 2) Wybierz kolejkę z listy rozwijanej.

6.4.14 Wysyłanie wiadomości e-mail w imieniu kolejki

Zanim rozpoczniesz

Należy wpisać **Zwrotny adres e-mail** w ustawieniach kolejki.

Procedura

- 1) Kliknij **Agenci** w głównym oknie myAgent.
- 2) Kliknij prawym przyciskiem myszy kolejkę w myAgent i kliknij **Wyślij e-mail**. System wyświetli nowy e-mail, gotowy do uzupełnienia i wysłania przez agenta.

6.5 Czas pracy

Czas pracy umożliwia zakończenie wszelkich zadań administracyjnych, które mogą być wymagane po zakończeniu połączenia lub przeczytaniu faksu lub wiadomości e-mail przed odebraniem następnego połączenia, faksu lub wiadomości e-mail.

Po zakończeniu połączenia (faksu lub wiadomości e-mail) i zamknięciu powiązanego wyskakującego ekranu użytkownik automatycznie przechodzi do domyślnego czasu pracy. Po upływie tego czasu użytkownik automatycznie powraca do stanu zalogowania.

W razie potrzeby można opcjonalnie wydłużyć czas pracy więcej niż jeden raz. Aby być dostępnym dla nowych połączeń, faksów i wiadomości e-mail, należy zakończyć trwający czas pracy lub poczekać na jego wygaśnięcie.

Maksymalny obsługiwany czas pracy wynosi około 16 minut (999 sekund).

6.5.1 Wydłużenie czasu pracy

Procedura

Kliknij **Czas pracy** na panelu bocznym.

Uwaga: W razie potrzeby możesz powtórzyć ten krok tyle razy, ile potrzeba, aby uzyskać dodatkowy czas pracy.

Czas pracy ustawiony dla Ciebie w tej kolejce zostaje zwiększony.

6.5.2 Kończenie czasu pracy

Procedura

Kliknij **Odbierać połączenia** na panelu bocznym.

6.6 Przerwa

Rozpoczynając przerwę, określasz jej rodzaj i planowany czas trwania. Aby ponownie być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail, należy zakończyć obecną przerwę.

Przerwa nie jest domyślnie wyświetlana na panelu bocznym. Musi zostać skonfigurowana przez agenta dysponującego poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora, poprzez VSAdmin w WBM.

Dostępne rodzaje przerw i czas trwania przerw konfiguruje także agent z uprawnieniami Kierownika lub Administratora, poprzez VSAdmin w WBM. Maksymalny obsługiwany czas trwania przerwy wynosi 90 minut.

6.6.1 Rozpoczęcie przerwy

Procedura

- 1) Kliknij **Przerwa** na panelu bocznym.
Pojawi się okno podręczne **Wybierz typ przerwy**.
- 2) Kliknij strzałkę w dół i wybierz z listy żądany typ przerwy.
- 3) Wprowadź żądany czas trwania przerwy w polu **minut**.
- 4) Kliknij przycisk **OK**.

6.6.2 Kończenie przerwy

Procedura

Kliknij **Odbierać połączenia** na panelu bocznym.

6.7 Oddzwonienie przez agenta

Funkcja oddzwonienia przez agenta umożliwia rozmówcy znajdującemu się w kolejce pozostawienie agentowi wiadomości głosowej (prośba o oddzwonienie). Poczta głosowa zachowuje pozycję pierwotnego rozmówcy w kolejce. Gdy tylko odpowiedni agent będzie wolny, odbierze on połączenie, odsłucha wiadomość pozostawioną przez dzwoniącego i będzie mógł oddzwonić do tego rozmówcy.

Jeśli agent dodzwoni się do rozmówcy, może oznaczyć oddzwonienie jako zakończone. Jeśli rozmówca jest nieosiągalny, agent może zaplanować przypomnienie o ponownym oddzwonieniu. W momencie wykonania połączenie jest ponownie umieszczane w powiązanej kolejce.

Aby agent mógł przyjmować oddzwonienia, funkcja ta musi być włączona w jego przypisaniu.

Jeśli dla rozmówcy ustawiono preferowanego agenta, najpierw podejmowana jest próba skierowania prośby o oddzwonienie do preferowanego agenta. Jeśli preferowany agent nie jest dostępny, prośba o oddzwonienie jest przekazywana do dowolnego dostępnego agenta.

6.7.1 Oddzwanianie

Zanim rozpocznieś

Przyjąłeś wywołanie zwrotne i odsłuchałeś wiadomość osoby dzwoniącej.

Procedura

Kliknij **Wybierz numer**, a następnie **Wybierz numer**.

6.7.2 Zamykanie wywołania zwrotnego

Zanim rozpocznieś

Wykonałeś wywoływanie zwrotne i połączyłeś się z rozmówcą.

Procedura

- 1) Kliknij  **Rozłącz się** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Jeśli to konieczne, wprowadź przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu; patrz [Określanie przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu](#) na stronie 29.
- 3) Kliknij **Zamknij** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.

6.7.3 Przełożenie połączenia zwrotnego

Zanim rozpocznieś

Wykonałeś połączenie zwrotne do dzwoniącego, ale jeszcze się z nim nie skontaktowałeś.

Procedura

- 1) Kliknij **Rozłącz się** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- 2) Kliknij **Przełóż**.
- 3) Wybierz następujące pozycje: żądana **Data** i żądana **Godzina**.
- 4) Opcjonalnie wybierz żadanego agenta, który ma wykonać połączenie zwrotne, i kliknij **OK**. Jeśli nie zostanie wybrany żaden agent, przełożone połączenie zwrotne zostanie losowo przekierowane do dostępnego agenta.
- 5) Kliknij przycisk **Zamknij**.

6.8 Funkcje połączeń

Za pomocą myAgent możesz wykonywać połączenia i wstrzymywać lub przekierowywać rozmowy.

Zazwyczaj funkcje połączeń można wykonywać w oknie podręcznym Rozmowa przychodząca myAgent, a także w polu Wybierania numeru / Wyszukiwania w głównym oknie myAgent.

Wstrzymywanie połączenia

Na czas wstrzymania rozmówca usłyszy muzykę lub komunikat, dopóki połączenie nie zostanie wznowione.

Przekierowywanie połączenia

Możesz skonfigurować następujące metody przekierowywania połączenia do agenta, kolejki lub abonenta:

- Przekierowanie natychmiastowe z zakończeniem pierwotnego połączenia (zwane także przekierowaniem bez powiadomienia):

Możesz przekierować połączenie bez odpowiedzi abonenta w miejscu docelowym przekierowania.

- Przekierowanie kontrolowane (przekaz konsultacji):
 - Okno podręczne: Wyświetlane jest pytanie *Czy druga strona chce rozmawiać?*.
 - Jeżeli abonent odbierze połączenie i zgodzi się na jego przekierowanie, kliknij **Tak**.
 - W przeciwnym razie kliknij **Nie**. Przekierowanie połączenia zostanie anulowane, a Ty będziesz kontynuować rozmowę.

Przekierowywanie połączenia do kolejki lub agenta

Agent, który odbierze połączenie, może czytać i edytować informacje bieżącego rozmówcy, a także może wykonać czynności związane z dodatkowym czasem po zamknięciu systemu.

Odbieranie połączenia

Istnieje możliwość odebrania połączenia sygnalizowanego u innego agenta. Na przykład jeśli agenci opuszczają swoje biurko bez zmiany swojego statusu (Przerwa itp.).

Pojęcia pokrewne

[Elementy interfejsu użytkownika](#) na stronie 13

[Przetwarzanie połączeń](#) na stronie 26

[Lista połączeń](#) na stronie 44

6.8.1 Inicjowanie połączenia

Procedura

W polu **Wybierz numer / Szukaj** w głównym oknie myAgent wykonaj jedną z poniższych czynności:

- Wprowadź numer telefonu w formacie wybierania numeru lub formacie standardowym, następnie naciśnij **Enter** lub kliknij  **Wybierz numer** we wpisie listy wyników wyszukiwania.
- Wpisz kilka pierwszych liter nazwy (co najmniej 3 znaki). Zostanie wyświetlona lista wyników wyszukiwania z wszystkimi nazwiskami

zaczynającymi się od wprowadzonych liter. Kliknij  **Wybierz numer** na żądanym wpisie.

Jeżeli chcesz wyświetlić wszystkie wyniki, naciśnij `Enter`, następnie wybierz żądany wpis na liście trafień i wykonaj jedną z następujących czynności:

- W menu kontekstowym kliknij żądany numer stacji.
- Kliknij  **Wybierz numer**.

Pojęcia pokrewne

[Formaty numeru zgłoszeniowego](#) na stronie 120

6.8.2 Nawiązywanie połączenia z listy połączeń

Zanim rozpocznieś

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Kliknij żądane połączenie na **Liście połączeń**.
- 2) Kliknij **Wybierz numer** w menu kontekstowym tego połączenia i wybierz żądany numer telefonu.

Zadania pokrewne

[Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45

6.8.3 Nawiązywanie połączenia z wewnętrznego spisu numerów

Zanim rozpocznieś

Panel wewnętrznego spisu numerów jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) Kliknij **Wewnętrzny spis numerów** na pasku bocznym.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Wybierz odpowiedni wpis i kliknij  **Wybierz numer**.
 - Kliknij menu kontekstowe wpisu w odpowiednim spisie i wybierz żądany numer stacji.

6.8.4 Wykonywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji

Zanim rozpocznieś

Panel Przyciski recepcji jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71.

Procedura

Kliknij odpowiedni przycisk recepcji.

Pojęcia pokrewne

[Przyciski recepcji](#) na stronie 78

6.8.5 Wstrzymywanie połączenia

Procedura

- 1) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Kliknij **|| Nie odkładaj słuchawki** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij **|| Nie odkładaj słuchawki** w oknie powiadamiającym o połączeniach przychodzących myAgent.
- 2) Jeśli chcesz wznowić połączenie, masz następujące możliwości:
 - Kliknij **► Możesz odłożyć słuchawkę** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij **► Możesz odłożyć słuchawkę** w oknie powiadamiającym o połączeniach przychodzących myAgent.

6.8.6 Przekierowywanie połączenia do agenta

Zanim rozpocznesz

Połączenie zostało przyjęte.

Procedura

- 1) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Kliknij **➔ Przekieruj** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij **➔ Przekieruj** w oknie powiadamiającym o połączeniu przychodzącym myAgent.
- 2) Zaznacz lub usuń zaznaczenie z pola wyboru **Wyświetl tylko dostępnych użytkowników**.
- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Wybierz żdanego agenta i kliknij **Przekieruj**.
 - Wprowadź numer żdanego agenta w polu **Odbiorca** i kliknij **Przekieruj**.
- 4) Jeśli pojawi się okno podręczne z monitem: *Czy druga strona chce rozmawiać?*, kliknij **Tak**.
- 5) Kliknij przycisk **Zamknij**.

Wyniki

Agent, który odbierze połączenie, może czytać i edytować informacje bieżącego rozmówcy, a także może wykonać czynności związane z dodatkowym czasem po zamknięciu systemu.

6.8.7 Przekazywanie połączenia do kolejki

Zanim rozpocznieś

Połączenie zostało przyjęte.

Procedura

1) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Kliknij  **Przełącz to połączenie do innej kolejki** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
- Kliknij  **Przełącz to połączenie do innej kolejki** w oknie powiadamiającym o połączeniu przychodzącym myAgent.

2) Kliknij żadaną kolejkę na liście, aby przekierować rozmowę.

3) Jeśli pojawi się okno podręczne z monitem: Czy druga strona chce rozmawiać?, kliknij **Tak**.

4) Kliknij przycisk **Zamknij**.

Wyniki

Agent, który odbierze połączenie, może czytać i edytować informacje bieżącego rozmówcy, a także może wykonać czynności związane z dodatkowym czasem po zamknięciu systemu.

6.8.8 Przekierowywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji

Zanim rozpocznieś

Połączenie zostało przyjęte.

Panel Przyciski recepcji jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

1) Kliknij przycisk recepcji żadanego abonenta.

2) Jeśli pojawi się okno podręczne z monitem: Czy druga strona chce rozmawiać?, kliknij **Tak**.

Wskazówka:

Po przekierowaniu połączenie nie jest już traktowane jako połączenie z centralą.

Pojęcia pokrewne

[Przyciski recepcji](#) na stronie 78

6.8.9 Odbieranie połączenia za agenta

Zanim rozpocznieś

Panel **Wewnętrzny spis numerów** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71

Procedura

- 1) W panelu **Wewnętrzny spis numerów** kliknij  i zaznacz pole wyboru **Wyświetl samych agentów**.
- 2) Kliknij **Odpowiedz na połączenie** w menu kontekstowym agenta, dla którego sygnalizowane jest połączenie.

Po odebraniu połączenia możesz przeczytać i edytować informacje o bieżącym rozmówcy, a także wykonać czynności dodatkowe po zakończeniu pracy.

6.8.10 Odbieranie połączenia za pomocą przycisku recepcji

Zanim rozpocznieś

Panel Przyciski recepcji jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Połączenie sygnalizowane jest u agenta, do którego przypisano przycisk recepcji.

Procedura

Kliknij **Odpowiedz na połączenie** w menu kontekstowym przycisku recepcji.

Po odebraniu połączenia możesz przeczytać i edytować informacje o bieżącym rozmówcy, a także wykonać czynności dodatkowe po zakończeniu pracy.

Pojęcia pokrewne

[Przyciski recepcji](#) na stronie 78

6.8.11 Nagrywanie połączenia

Zanim rozpocznieś

W systemie komunikacji włączone jest nagrywanie na żywo, a połączenie zostało przyjęte.

O tym zadaniu

Podczas nagrywania odtwarzany jest dźwięk (sygnał) powtarzający się w regularnych odstępach czasu. Jeśli na przykład system komunikacji jest skonfigurowany dla Francji, przy rozpoczęciu rejestrowania strony otrzymają powiadomienie informujące, że rozmowa jest nagrywana. Po zakończeniu rejestracji nagranie jest dodawane do listy rozmówców agenta nagrywającego.

Procedura

- 1) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Kliknij  **Kliknij, aby rozpocząć nagrywanie aktywnego połączenia**. w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij  **Nagraj** w oknie powiadamiającym o połączeniu przychodzącym myAgent.

- 2) Aby zatrzymać nagrywanie przed zakończeniem połączenia, wybierz jedną z następujących opcji:
- Kliknij  **Kliknij, aby rozpocząć nagrywanie aktywnego połączenia.** w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
 - Kliknij  **Przerwij nagrywanie** w oknie powiadamiającym o połączeniu przychodzącym myAgent.

Zadania pokrewne

[Odsłuchiwanie nagrania rozmówcy](#) na stronie 48

6.8.12 Żądanie pomocy od agentów z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki

Zanim rozpocznieś

Połączenie zostało przyjęte.

O tym zadaniu

W trakcie połączenia możesz żądać pomocy agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki. Możesz przy tym podać przyczynę i rodzaj pomocy, jakiej potrzebujesz: Szybkie tworzenie wiadomości, Nadzorowanie połączenia lub Przejęcie kontroli nad połączeniem. Możesz wskazać pilność swojej prośby agentowi z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki, wybierając żądany czas odpowiedzi.

Procedura

- 1) Kliknij  **Wsparcie** na pasku bocznym lub w oknie podręcznym połączenia przychodzącego myAgent.
Pojawia się okno podręczne **Wsparcie**.
- 2) Kliknij podkreślony tekst w prawym górnym rogu okna **Wsparcie** i wybierz jedną z dostępnych opcji:
 - a) Jeśli chcesz uzyskać pomoc za pośrednictwem szybkich wiadomości od agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki, wybierz **Żądanie pomocy tekstowej**.
 - b) Jeżeli chcesz uzyskać pomoc w postaci przejęcia kontroli nad połączeniem przez agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki, wybierz **Żądanie wtrącenia do rozmowy** (domyślnie).
 - c) Jeśli chcesz uzyskać pomoc w postaci nadzorowania połączenia przez agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki, wybierz **Zażądano monitorowania połączenia**.
- 3) Wpisz przyczynę żądania w polu **Wysłać zapytanie**, a następnie kliknij **Żądanie**.

Uwaga: Jeśli chcesz przedwcześnie zakończyć swoją prośbę o wsparcie, kliknij **Stop** i zamknij okno **Wsparcie**.

Jeśli Twoje żądanie wsparcia nie zostanie zaakceptowane w wybranym czasie, możesz zainicjować nowe żądanie, klikając **Żądanie**.

- 4) Po otrzymaniu wiadomości ... pomagając Ci z rozmową możesz kontynuować wymianę szybkich wiadomości z agentem z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki, wpisując treść szybkiej wiadomości w dolnym polu okna i naciskając **Enter**.

6.9 Lista połączeń

Lista połączeń zawiera szczegółowe informacje o poprzednich połączeniach, faksach i wiadomościach e-mail. W razie potrzeby można filtrować te połączenia według okresu, kolejki, agenta i innych kryteriów. Możliwe jest także grupowanie wpisów np. według rodzaju, daty, kolejki i agenta. Listę połączeń można przeszukiwać według imienia, nazwiska i nazwy firmy.

Dla każdego połączenia, faksu i wiadomości e-mail lista połączeń zawiera następujące informacje:

- Rodzaj połączenia (symbol)

Symbol	Rodzaj połączenia
	Połączenie przychodzące
	Połączenie zwrotne
	Zarejestrowana rozmowa
	Faks
	E-mail

- Identyfikator połączenia

Rozpoczyna się od 1 i jest zwiększany o 1 dla każdego nowego połączenia, faksu i wiadomości e-mail.

- Data rozpoczęcia
- Godzina rozpoczęcia
- Kolejka
- Agent / Stan (numer telefonu agenta, status połączenia, faksu lub wiadomości e-mail, np. porzucone połączenie. W przypadku połączeń przekazanych poza centrum kontaktowe wyświetlane są informacje o przekazaniu i odbiorcy.)
- Czas kolejki
- Rozmowa
- Alert
- Interfejs wiersza poleceń
- Tytuł dzwoniącego lub nadawcy
- Nazwisko dzwoniącego lub nadawcy
- Imię dzwoniącego lub nadawcy
- Firma dzwoniącego lub nadawcy
- Identyfikator klienta
- Połączenie zakończone
- Planowane

Dla każdego połączenia na Liście połączeń dostępna jest również Historia dzwoniącego zawierająca następujące informacje na temat poprzednich połączeń tego samego dzwoniącego:

- **Rodzaj połączenia (symbol)**
- **Identyfikator połączenia**
- **Numer telefonu** dzwoniącego
- **Data / godzina**
- **Kolejka**
- **Agent / Stan** (numer telefonu agenta / status połączenia, faksu lub wiadomości e-mail, np. porzucone połączenie. W przypadku połączeń przekazanych wyświetlana jest informacja o przekazaniu połączenia wraz z odbiorcą przekazanego połączenia.)

Dla każdego faksu i wiadomości e-mail na liście połączeń dostępna jest także historia połączeń zawierająca następujące informacje dotyczące poprzedniego faksu i wiadomości e-mail tego samego nadawcy:

- **Rodzaj połączenia (symbol)**
- **Data / godzina**
- **Temat**

Pojęcia pokrewne

[Funkcje połączeń](#) na stronie 37

6.9.1 Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń

Szczegóły dotyczące połączeń odebranych, odebranych faksów i wiadomości e-mail oraz zaniechanych połączeń i wiadomości e-mail są wyświetlane w panelu **Lista połączeń**.

Procedura

- 1) Aby otworzyć panel **Lista połączeń**, kliknij **Lista połączeń** na pasku bocznym.
Panel otwiera się w oknie podręcznym.
- 2) Aby zamknąć panel **Lista połączeń**:
 - a) Jeżeli panel jest otwarty w oknie głównym myAgent, kliknij **Lista połączeń** na pasku bocznym.
 - b) Jeżeli panel jest otwarty w osobnym oknie, kliknij x w jego prawym górnym rogu.

Zadania pokrewne

[Nawiązywanie połączenia z listy połączeń](#) na stronie 39

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

6.9.2 Filtrowanie listy połączeń

Zanim rozpocznie

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) W panelu **Lista połączeń** kliknij , aby wybrać jedną z następujących opcji: **Dziś**, **Wczoraj**, **Ten tydzień**, **Ten miesiąc**, **Ten rok**.
- 2) Wybierz żądany okres z list rozwijanych **Data rozpoczęcia**, **Czas rozpoczęcia**, **Data zakończenia** i **Czas zakończenia**.
- 3) Wybierz żadaną kolejkę z listy rozwijanej kolejek.
- 4) Wybierz żadanego agenta z listy rozwijanej agentów.
- 5) Wybierz jedną z poniższych opcji dla rozmów przychodzących, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlać rozmowy przychodzące, włącz suwak **Rozmowa przychodząca**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać rozmów przychodzących, przesun suwak **Rozmowa przychodząca**.
- 6) Wybierz jedną z poniższych opcji e-mail, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlać pocztę e-mail, włącz suwak **Połączenia e-mail**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać żadnych wiadomości e-mail, wyłącz suwak **Połączenia e-mail**.
- 7) Wybierz jedną z poniższych opcji faksu zwrotnego, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlić faks, włącz suwak **Faksy**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać faksu, wyłącz suwak **Faksy**.
- 8) Wybierz jedną z poniższych opcji wywoływania zwrotnego, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlać połączenia zwrotne, włącz suwak **Wywoływanie zwrotne**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać połączeń zwrotnych, wyłącz suwak **Wywoływanie zwrotne**.
- 9) Wybierz jedną z poniższych opcji dla zrealizowanych połączeń, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlić zrealizowane połączenia, włącz suwak **Zakończono**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać zakończonych połączeń, wyłącz suwak **Zakończono**.
- 10) Wybierz jedną z poniższych opcji dla nieukończonych połączeń, klikając 
 - Jeśli chcesz wyświetlić nieukończone połączenia, włącz suwak **Nieukończone**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać nieukończonych połączeń, wyłącz suwak **Nieukończone**.

- 11) Wybierz jedną z poniższych opcji dla zaplanowanych połączeń, klikając :
 - Jeśli chcesz wyświetlać tylko zaplanowane połączenia, włącz suwak **Tylko zaplanowane połączenia**.
 - Jeśli nie chcesz wyświetlać zaplanowanych połączeń, wyłącz suwak **Tylko zaplanowane połączenia**.
- 12) Jeżeli chcesz posortować listę połączeń rosnąco w kolejności alfanumerycznej, kliknij tytuł odpowiedniej kolumny. Kliknij ponownie, aby posortować w kolejności malejącej.
- 13) Jeśli chcesz grupować połączenia, kliknij listę rozwijaną **Grupuj wg** i wybierz, czy wpisy mają być grupowane, a jeśli tak, to według jakiego kryterium.
 Jeśli nie zaznaczysz przynajmniej jednego z pól wyboru **Rozmowa przychodząca**, **Połączenia e-mail**, **Faksy**, **Wywoływanie zwrotne**, **Zakończono**, **Nieukończono** lub **Tylko zaplanowane połączenia**, wówczas żadne połączenie nie będzie wyświetlane.

6.9.3 Wyświetlanie historii rozmówcy

Zanim rozpocznieś

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Kliknij dwukrotnie żadaną rozmowę na liście połączeń.
- 2) Kliknij **Historia rozmówców** w oknie podręcznym.

6.9.4 Wyświetlanie historii nadawcy faksu

Zanim rozpocznieś

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Kliknij dwukrotnie żądany faks na liście połączeń.
- 2) Kliknij **Historia rozmówców** w oknie podręcznym.

6.9.5 Wyświetlanie historii nadawcy wiadomości e-mail

Zanim rozpocznieś

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Kliknij dwukrotnie żądany e-mail na liście połączeń.
- 2) Kliknij **Historia rozmówców** w oknie podręcznym.

6.9.6 Odsłuchiwanie nagrania rozmówcy

Zanim rozpocznieś

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Kliknij żądane połączenie na **Liście połączeń**. Połączenia z nagraniami mają symbol  **Nagraj**.
- 2) Kliknij polecenie **Odtwórz** w menu kontekstowym rozmowy.
Nagranie odtwarzane jest poprzez domyślną aplikację systemu.

Zadania pokrewne

[Nagrywanie połączenia](#) na stronie 42

[Nagrywanie połączeń jako przełożony lub administrator](#) na stronie 62

6.10 Historia rozmówców

W oknie podręcznym połączenia przychodzącego pojawia się zakładka **Historia rozmówców**, która wyświetla historię rozmówcy.

W historii rozmówców każdy wpis reprezentuje połączenie. W każdym wierszu wpisu wyświetlana jest kolejka, do której na wstępie trafia połączenie, agent, który odebrał to połączenie, oraz data rozpoczęcia/zakończenia obsługi połączenia przez tego agenta z tej kolejki.

Jeśli wpis połączenia składa się z wielu segmentów, co oznacza, że połączenie zostało przekierowane między agentami, obok niego znajduje się strzałka listy rozwijanej. Możesz kliknąć tę strzałkę, aby wyświetlić wszystkie segmenty dla tego połączenia.

We wpisie połączenia zawierającym segmenty każdy segment wyświetla kolejkę, do której trafia połączenie, agenta obsługującego to połączenie oraz datę rozpoczęcia/zakończenia obsługi połączenia przez tego agenta z tej kolejki.

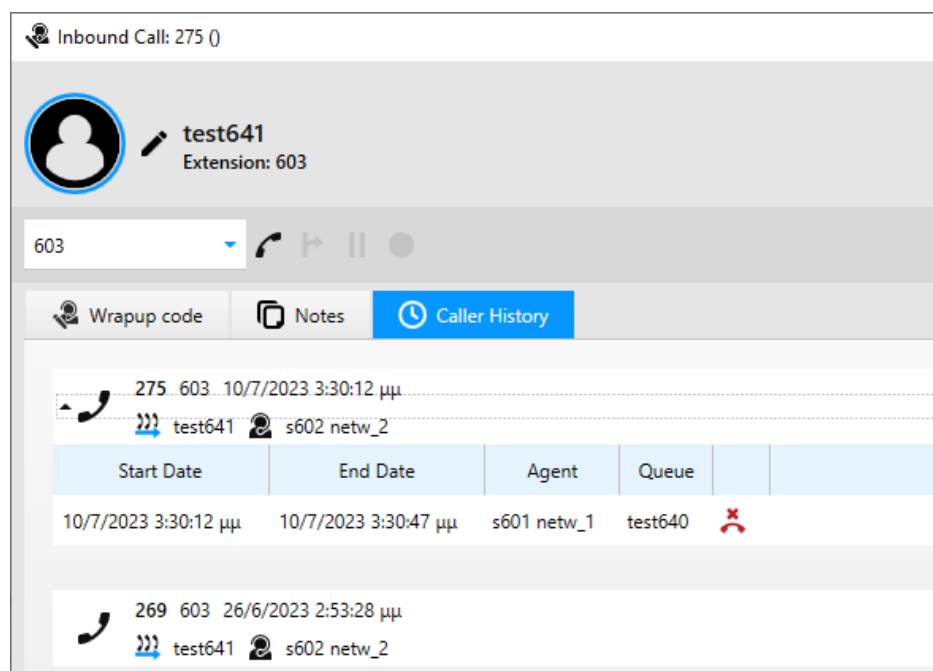
W poniższym przykładzie połączenie z **ID połączenia 275** zostało obsłużone przez dwóch agentów, zatem ma dwa segmenty.

Pierwszy segment:

- ID połączenia 275
- Rozmówca 603
- Data i godzina rozpoczęcia 30.05.2023 o 3:30:12
- Agent, który zakończył połączenie 602
- Kolejka test641

Drugi segment:

- Data i godzina rozpoczęcia 3:30:12
- Data i godzina zakończenia 3:30:47
- Agent, który początkowo odebrał połączenie s601 netw_1
- Kolejka test640



6.11 Wallboard (szczegóły kolejki)

Informacje statystyczne o kolejkach są prezentowane w **Wallboard**.

Wallboard

Wallboard zawiera statystyki połączeń, faksów i wiadomości e-mail na bieżący dzień w formie tabelarycznej.

Jako agent z poziomem uprawnień Agentu możesz przeglądać każdą kolejkę, do której jesteś aktualnie przypisany. Jako agent dysponujący poziomem uprawnień Kierownika lub Administratora możesz przeglądać wszystkie kolejki razem z ich całkowitymi wartościami. Wyświetlane są następujące wartości:

- **Kolejka**
- **Połączenia w kolejce**
Liczba połączeń, faksów i wiadomości e-mail.
- **Zalogowani agenci**
Liczba zalogowanych agentów.
- **Najdłużej w kolejce**
Bieżący czas oczekiwania w sekundach dla najstarszego połączenia, faksu lub wiadomości e-mail.
- **Najdłużej bezczynny agent**
Czas w sekundach, jaki upłynął od odebrania ostatniego połączenia, faksu lub wiadomości e-mail.
- **Połączenia odebrane dzisiaj**
Łączna liczba odebranych dzisiaj połączeń, faksów i wiadomości e-mail
- **Połączenia porzucone dzisiaj**
Łączna liczba porzuconych dzisiaj połączeń, faksów i wiadomości e-mail

- **Całkowita liczba połączeń**

Łączna liczba odebranych połączeń, faksów i wiadomości e-mail, a także porzuconych połączeń oraz wiadomości e-mail (nie uwzględnia połączeń, faksów i wiadomości e-mail znajdujących się obecnie w kolejce).

6.11.1 Wyświetlanie panelu Wallboard

Procedura

- 1) Kliknij **Wallboard** na pasku bocznym, jeśli panel wallboard nie jest otwarty.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Otwórz pasek narzędzi panelu. zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 3) Kliknij ⚙ **Opcje**.
- 4) Wybierz **Wallboard** z listy rozwijanej.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

6.12 Poziom usługi

Poziom usługi przedstawia wykres słupkowy w czasie rzeczywistym z danymi statystycznymi na temat jakości przełączania w kolejkach w czasie ostatnich 24 godzin.

Agent o niskim poziomie uprawnień może zobaczyć wszystkie kolejki, do których jest obecnie przypisany. Agent z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki może zobaczyć wszystkie kolejki.

Agenci o średnim lub wysokim poziomie uprawnień mogą określić docelowe wartości w WBM dotyczące jakości przełączania w kolejce. Następnie można dokonać oceny jakości poprzez porównanie tych wartościami docelowych z rzeczywistym czasem oczekiwania rozmówców w kolejce.

6.12.1 Wyświetlanie wykresu poziomu usług

Procedura

- 1) Kliknij **Wallboard** na pasku bocznym, jeśli panel wallboard nie jest otwarty.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Otwórz pasek narzędzi panelu. zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 3) Kliknij ⚙ **Opcje**.
- 4) Zaznacz **Poziom usługi** na liście rozwijanej.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

6.13 Średnie czasy

Wykres **Średnie czasy** jest wykresem słupkowym w czasie rzeczywistym z informacjami statystycznymi o okresach oczekiwania w kolejkach i czasie rozmów w bieżącym okresie 24-godzinny.

Jako agent z poziomem uprawnień Niski możesz przeglądać każdą kolejkę, do której jesteś aktualnie przypisany. Jako agent dysponujący poziomem uprawnień Średni lub Wysoki możesz przeglądać wszystkie kolejki. Wyświetlane są następujące wartości:

- **Średni czas w kolejce** (sekundy)
Aktualizowany po zakończeniu każdego nowego połączenia przychodzącego oraz każdego nowego otrzymanego faksu i wiadomości e-mail.
- **Średni czas rozmowy** (sekundy)
Aktualizowany po zakończeniu każdego nowego połączenia przychodzącego oraz każdego nowego otrzymanego faksu i wiadomości e-mail.

6.13.1 Wyświetlanie wykresu średnich czasów

Procedura

- 1) Kliknij **Wallboard** na pasku bocznym, jeśli panel wallboard nie jest otwarty.
W razie potrzeby kliknij , aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Otwórz pasek narzędzi panelu. zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 3) Kliknij  **Opcje**.
- 4) Wybierz **Średnie czasy** z listy rozwijanej.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

7 Funkcje dla poziomu uprawnień Średni lub Wysoki

Agent z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki ma podwyższone uprawnienia. Oprócz zwykłych funkcji dostępnych na niskim poziomie uprawnień poziomy średni i wysoki mogą uzyskać dostęp do dodatkowych funkcji w myAgent. Na przykład jednego lub więcej agentów można przypisać do kolejek, usunąć z kolejek, a także przenieść pomiędzy kolejkami. Przypisanie agenta (powiązanie) może posłużyć do definiowania właściwości agenta w kolejce.

7.1 Wizualny wallboard

Wizualny wallboard jest dostępny tylko dla agentów dysponujących poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Wyświetla następujące opcje:

Dla każdej kolejki:

- **Aktywne rozmowy**
- **Całkowita liczba połączeń**
- **Dostępni agenci**
- **Łączna liczba programów typu Agent**
- **Poziom usługi (procentowo)**
- **Odebrane / Połączenia zaniechane (procentowo)**
- **Czas / Odstęp czasowy rotacji**

Dla każdego agenta:

- **Stan agenta**
- **Średni czas rozmowy**
- **Średni czas powiadomienia**
- **Suma**

7.1.1 Wyświetlanie panelu wizualny wallboard

Procedura

- 1) Kliknij **Wallboard** na pasku bocznym, jeśli panel Wallboard nie jest otwarty.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Otwórz pasek narzędzi panelu. zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 3) Kliknij  **Opcje**.
- 4) Wybierz **Wizualny wallboard** z listy rozwijanej.

7.1.2 Skonfiguruj Wizualny wallboard

O tym zadaniu

Wizualny wallboard można skonfigurować tak, aby przełączał się w określonych odstępach czasu pomiędzy dostępnymi kolejkami i sumą.

Procedura

- 1) Otwórz pasek narzędzi panelu. zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.
- 2) Najedź kursorem na **Wizualny wallboard**, aby wyświetlić menu opcji.
- 3) W pozycji **Wyświetl kolejki** zaznacz lub usuń zaznaczenie kolejki, aby pokazać lub ukryć informacje dotyczące tej kolejki.
- 4) Zaznacz lub usuń zaznaczenie opcji **Wyświetl łączną liczbę**, aby pokazać lub ukryć informacje dotyczące wszystkich kolejek (suma).
- 5) Ustaw wartość od 5 do 180 sekund w polu wprowadzania opcji **Rotacja co [] sekund**.

7.2 Przypisanie agenta (powiązanie)

Przypisanie agenta (powiązanie) definiuje właściwości agenta w kolejce.

Przypisanie agenta (powiązanie)

Agent z poziomem autoryzacji Średni lub Wysoki może przypisywać agentów do jednej lub większej liczby kolejek, usuwać agentów z kolejek lub przenosić agentów pomiędzy kolejkami. Dodatkowo może zdefiniować następujące właściwości przypisania agentów:

- **Agent główny** lub **Agent przechodni**
Połączenia, fakсы i e-maile są jednorodnie rozdzielane do agentów głównych. Agent przechodni odbiera połączenie, faks lub e-mail dopiero po przekroczeniu określonej liczby lub określonego czasu oczekiwania.
- **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**
Funkcja oddzwaniania umożliwia dzwoniącemu czekającemu w kolejce pozostawienie agentowi wiadomości głosowej. Gdy tylko odpowiedni agent będzie wolny, odbierze on połączenie, odsłucha wiadomość pozostawioną przez dzwoniącego i będzie mógł oddzwonić do tego rozmówcy.
- **Poziom umiejętności**
Poziomy umiejętności kontrolują dystrybucję połączeń, faksów i e-maili wśród agentów. W dystrybucji pierwszeństwo mają agenci z wyższym poziomem umiejętności. W przypadku, gdy wszyscy agenci mają ten sam poziom umiejętności, następną rozmowę, faks lub e-mail otrzymuje najdłużej nieaktywny agent.
- **Czas pracy**
Długość domyślnego czasu pracy w sekundach. Czas pracy umożliwia agentom dokończenie wszelkich zadań administracyjnych, które mogą być wymagane po zakończeniu połączenia albo przeczytaniu faksu lub wiadomości e-mail przed odebraniem kolejnego połączenia, faksu lub wiadomości e-mail.
- **Przerzucenie po połączeniach w kolejce**
Połączenia, fakсы i e-maile przekraczające tę maksymalną liczbę są odbierane przez agenta przechodniego.
- **Przerzucenie po sekundach w kolejce**
Połączenia, fakсы i e-maile przekraczające ten okres oczekiwania są odbierane przez agenta przechodniego.

Obszar **Lista powiązań agentów** pokazuje, którzy agenci są przypisani do poszczególnych kolejek. Opcjonalnie można wybrać, czy te przypisania mają być wyświetlane dla wszystkich kolejek, czy tylko dla niektórych kolejek.

Status agenta

W obszarze **Lista powiązań agentów** symbol agenta informuje o jego statusie.

Symbol	Status	Dostępny dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail.
	Zalogowany, agent główny Agent jest zalogowany do kolejek i jest agentem głównym w tej kolejce. Tacy agenci mogą wybierać i logować się z każdego wolnego telefonu, aby przyjmować Połączenia z centralą.	X
	Zalogowany, agent przechodni Agent jest zalogowany do kolejek i jest agentem przechodnim w tej kolejce. Tacy agenci mogą wybierać i logować się z każdego wolnego telefonu, aby przyjmować Połączenia z centralą.	X
	Wylogowany, agent główny Agent nie jest zalogowany do kolejek. Aby móc odbierać połączenia, fakсы i e-maile, musi najpierw zalogować się do kolejek.	—
	Wylogowany, agent przechodni Agent nie jest zalogowany do kolejek. Aby móc odbierać połączenia, fakсы i e-maile, musi najpierw zalogować się do kolejek.	—
	Rozmowa przychodząca (zanim zadzwoni telefon)	—
	Telefon dzwoni	—
	Agent dzwoni	—
	Agent rozmawia przez telefon	—
	Przetwarzanie końcowe po rozmowie telefonicznej, faksie lub e-mailu Po zakończeniu połączenia lub przeczytaniu faksu lub wiadomości e-mail agent nadal ma otwarte powiązane okno podręczne. Aby ponownie być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail, agent musi zamknąć okno podręczne.	—

Symbol	Status	Dostępny dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail.
	Opóźnienie po połączeniu, faksie lub e-mailu Po zakończeniu połączenia lub przeczytaniu faksu lub wiadomości e-mail agent zbyt długo pozostawił powiązane okno podręczne otwarte. Aby ponownie być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail, agent musi zamknąć okno podręczne. Czas opóźnienia rozpoczyna się po zamknięciu okna podręcznego przez agenta i upływie czasu okna podręcznego.	—
	Czas pracy ze wskazaniem pozostałego czasu (w sekundach) Po zakończeniu połączenia (faksu lub wiadomości e-mail) i zamknięciu powiązanego okna podręcznego następuje automatyczne przejście agenta do domyślnego czasu pracy. Po upływie czasu pracy agent automatycznie przechodzi w stan dostępny. Opcjonalnie agent może wydłużyć czas pracy, jeśli zajdzie taka potrzeba, więcej niż raz. Aby ponownie być dostępnym dla nowych połączeń, faksów i wiadomości e-mail, agent musi najpierw zakończyć trwający czas pracy lub poczekać na jego upływ.	—
	Na przerwie, ze wskazaniem godziny powrotu Agent określa typ i zaplanowany czas trwania na początku przerwy. Aby ponownie być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail, agent musi zakończyć obecną przerwę.	—
	Opóźnienie po przerwie Agent nie zakończył swojej przerwy pomimo upływu zaplanowanego czasu przerwy. Aby ponownie być dostępnym dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail, agent musi zakończyć obecną przerwę.	—

Symbol	Status	Dostępny dla połączeń, faksów i wiadomości e-mail.
	Nie dla stale dostępnych agentów: Nieodebrane połączenie, faks lub e-mail Agent nie przyjął połączenia, faksu lub e-maila. Pojawi się okno podręczne Nieodebrane połączenie z komunikatem: Masz nieodebrane połączenie. Aby kontynuować odbieranie połączeń, kliknij przycisk poniżej. Aby ponownie móc odbierać połączenia, faksy i e-maile, agent musi kliknąć okno podręczne Odbierać połączenia.	—

Agent z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki może zmienić status agenta. Wymaga to, aby odpowiedni agent uruchomił już myAgent.

Na przykład jeśli agent nie przyjął połączenia, faksu lub e-maila, zostaje mu przypisany status niedostępny. Agenci z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki mogą zmienić ten status, aby ponownie umożliwić agentowi odbieranie połączeń, faksów i e-maili.

Dodatkowo agent może zostać zalogowany do kolejki lub z niej wylogowany.

Uwaga: Za każdym razem, gdy zalogowany agent zmieni swój status obecności w myPortal for Desktop, myPortal for Outlook i myPortal @Work, agent ten zostanie automatycznie wylogowany z kolejki.

7.2.1 Przypisywanie agentów do kolejki

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

1) Wybierz jedną z następujących opcji wybierania agenta:

- Aby wybrać agenta za pomocą wewnętrznego spisu numerów, wykonaj następujące czynności:

Kliknij **Wewnętrzny spis numerów** na pasku bocznym.

Kliknij  w oknie podręcznym **Wewnętrzny spis numerów**, które się pojawi.

Zaznacz pole wyboru **Wyświetl samych agentów**.

Przeciagnij odpowiedniego agenta z wewnętrznego spisu numerów do żądanej kolejki na **Liście powiązań agentów**.

- Aby wybrać agenta za pomocą przycisków recepcji, wykonaj następujące czynności:

Kliknij **Przyciski recepcji** na panelu bocznym.

Przeciagnij odpowiedniego agenta z odpowiedniego przycisku recepcji do żądanej kolejki na **Liście powiązań agentów**.

Pojawi się okno podręczne **Powiązanie agenta z kolejką** dla tego agenta.

2) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli agent ma odbierać połączenia, faksy i e-maile bez względu na obciążenie kolejki, wybierz **Agent główny** na liście rozwijanej **Typ**.
- Jeśli agent ma odbierać połączenia, faksy i e-maile tylko w przypadku przepełnienia kolejki, wybierz **Agent przechodni** na liście rozwijanej **Typ**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli agent ma mieć możliwość odbierania wywołań zwrotnych, zaznacz pole wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.
- Jeżeli agent nie może otrzymywać wywołań zwrotnych, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.

4) Wprowadź wartość procentową dla **Poziomu umiejętności** agenta.

Poziomy umiejętności pozwalają kontrolować dystrybucję połączeń, faksów i e-maili wśród agentów w kolejce. W dystrybucji pierwszeństwo mają agenci z wyższym poziomem umiejętności. W przypadku, gdy wszyscy agenci mają ten sam poziom umiejętności, następną rozmowę, faks lub e-mail otrzymuje najdłużej nieaktywny agent.

5) Wprowadź automatyczny czas pracy w sekundach dla agenta w tej kolejce w polu **Czas pracy**.

6) Jeśli wybrano **Agent przechodni**:

- a) Wprowadź maksymalną liczbę połączeń, faksów i e-maili w polu **Przerzucenie po połączeniach w kolejce**. Połączenia, faksy i e-maile przekraczające tę maksymalną liczbę są odbierane przez agenta przechodniego.
- b) W polu **Przerzucenie po sekundach w kolejce** wprowadź czas, po jakim połączenie przychodzące, faks lub e-mail mają zostać przekazane do agenta przechodniego.

7) Kliknij przycisk **OK**.

Zadania pokrewne

[Edytowanie przypisań agentów](#) na stronie 58

[Przenoszenie agentów pomiędzy kolejkami](#) na stronie 59

[Usuwanie agentów z kolejek](#) na stronie 59

7.2.2 Edytowanie przypisań agentów

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

1) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Kliknij odpowiedniego agenta lub kliknij **Właściwości** w menu kontekstowym agenta w odpowiedniej kolejce w obszarze **Lista powiązań agentów**.

Zostanie wyświetlone okno Powiązanie agenta z kolejką dla tego agenta.

2) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli agent ma odbierać połączenia, fakсы i e-maile bez względu na obciążenie kolejki, wybierz **Agent główny** na liście rozwijanej **Typ**.
- Jeśli agent ma odbierać połączenia, fakсы i e-maile tylko w przypadku przepełnienia kolejki, wybierz **Agent przechodni** na liście rozwijanej **Typ**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli agent ma mieć możliwość oddzwaniania, zaznacz pole wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.
- Jeśli agent ma nie mieć możliwości oddzwaniania, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.

4) Wprowadź wartość procentową dla **Poziomu umiejętności** agenta.

Poziomy umiejętności pozwalają kontrolować dystrybucję połączeń, fakсов i e-maili pośród agentów w kolejce. W dystrybucji pierwszeństwo mają agenci z wyższym poziomem umiejętności. W przypadku, gdy wszyscy agenci mają ten sam poziom umiejętności, następną rozmowę, faks lub e-mail otrzymuje najdłużej nieaktywny agent.

5) Wprowadź automatyczny czas pracy w sekundach dla agenta w tej kolejce w polu **Czas pracy**.

6) Jeśli wybrano **Agent przechodni**:

- a) Wprowadź maksymalną liczbę połączeń, fakсов i e-maili w polu **Przerzucenie po połączeniach w kolejce**. Połączenia, fakсы i e-maile przekraczające tę maksymalną liczbę są odbierane przez agenta przechodniego.
- b) W polu **Przerzucenie po sekundach w kolejce** wprowadź czas, po jakim połączenie przychodzące, faks lub e-mail mają zostać przekazane do agenta przechodniego.

7) Kliknij przycisk **OK**.

Zadania pokrewne

[Przypisywanie agentów do kolejki](#) na stronie 56

7.2.3 Przenoszenie agentów pomiędzy kolejkami

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

- 1) Przeciągnij żadanego agenta z jego bieżącej kolejki i upuść go w innej kolejce w obszarze **Lista powiązań agenta**. Pojawi się okno **Powiązanie agenta z kolejką** dla tego agenta.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Jeśli agent ma odbierać połączenia, fakсы i e-maile bez względu na obciążenie kolejki, wybierz **Agent główny** na liście rozwijanej **Typ**.
 - Jeśli agent ma odbierać połączenia, fakсы i e-maile tylko w przypadku przepełnienia kolejki, wybierz **Agent przechodni** na liście rozwijanej **Typ**.
- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Jeśli agent ma mieć możliwość oddzwaniania, zaznacz pole wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.
 - Jeśli agent ma nie mieć możliwości oddzwaniania, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Uruchom wywoływanie zwrotne agenta**.
- 4) Wprowadź wartość procentową dla **Poziomu umiejętności** agenta.
 Poziomy umiejętności pozwalają kontrolować dystrybucję połączeń, faktów i e-maili pośród agentów w kolejce. W dystrybucji pierwszeństwo mają agenci z wyższym poziomem umiejętności. W przypadku, gdy wszyscy agenci mają ten sam poziom umiejętności, następną rozmowę, fakt lub e-mail otrzymuje najdłużej nieaktywny agent.
- 5) Wprowadź automatyczny czas pracy w sekundach dla agenta w tej kolejce w polu **Czas pracy**.
- 6) Jeśli wybrano **Agent przechodni**:
 - a) Wprowadź maksymalną liczbę połączeń, faktów i e-maili w polu **Przerzucenie po połączeniach w kolejce**. Połączenia, fakсы i e-maile przekraczające tę maksymalną liczbę są odbierane przez agenta przechodniego.
 - b) W polu **Przerzucenie po sekundach w kolejce** wprowadź czas, po jakim połączenie przychodzące, fakt lub e-mail mają zostać przekazane do agenta przechodniego.
- 7) Kliknij przycisk **OK**.

Zadania pokrewne

[Przypisywanie agentów do kolejki](#) na stronie 56

7.2.4 Usuwanie agentów z kolejek

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

W obszarze **Lista powiązań agentów** znajdź odpowiedniego agenta w odpowiedniej kolejce i kliknij **Usuń** w jego menu kontekstowym.

Zadania pokrewne

[Przypisywanie agentów do kolejki](#) na stronie 56

7.2.5 Zmiana statusu agenta

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Agent, o którym mowa, uruchomił myAgent.

Procedura

W obszarze **Lista powiązań agentów** znajdź odpowiedniego agenta w odpowiedniej kolejce i wybierz jedną z poniższych opcji w menu kontekstowym:

- Jeżeli chcesz zalogować wylogowanego agenta do kolejki, kliknij **Zaloguj się do Kolejek**.
- Jeżeli chcesz wylogować zalogowanego agenta z kolejki, kliknij **Wyloguj**.
- Jeśli chcesz, aby niedostępny agent (na przykład po nieodebranych połączeniach) był ponownie dostępny do rozmów, faksów i e-maili, kliknij **Odbierać połączenia**.

7.2.6 Dostosowywanie wyświetlania listy powiązań agentów

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

- 1) Najedź kursorem na **Agenci** w obszarze **Lista powiązań agentów** i kliknij .
- 2) Przesuń suwaki dla kolejek, które chcesz wyświetlić w obszarze **Lista powiązań agentów**, do pozycji **WŁ**.
- 3) Przesuń suwaki dla kolejek, których nie chcesz wyświetlać w obszarze **Lista powiązań agentów**, do pozycji **WYŁ**.

7.2.7 Wyświetlanie okna powiązania agenta z kolejką

O tym zadaniu

Procedura

Na **Liście powiązań agentów** najedź kursorem na agenta, dla którego chcesz zobaczyć szczegóły.

Okno podręczne Powiązanie agenta z kolejką wyświetla następujące informacje dotyczące agenta:

- **Nazwa**
- **Kolejka**
- **Typ agenta**

- **Agent do oddzwonień**
- **Poziom umiejętności**
- **Czas pracy**

7.3 Monitoruj połączenia i Żądaj pomocy

Możesz nagrywać rozmowy w celu ich monitorowania, zapisywać je w postaci plików WAV lub wysyłać e-mailem. Aby pomagać agentom, możesz wymieniać się szybkimi wiadomościami, dyskretnie monitorować połączenia, a nawet przejmować kontrolę nad połączeniami.

Nagrywanie połączenia

Podczas nagrywania odtwarzany jest dźwięk (sygnał) powtarzający się w regularnych odstępach czasu. Jeśli na przykład system komunikacji jest skonfigurowany dla Francji, przy rozpoczęciu rejestrowania strony otrzymają powiadomienie informujące, że rozmowa jest nagrywana. Po zakończeniu rejestracji nagranie jest dodawane do listy rozmówców agenta nagrywającego.

Nadzorowanie połączeń (w zależności od kraju)

Możesz dyskretnie przysłuchiwać się rozmowie (nadzór połączeń).

Aby móc po cichu monitorować połączenie, należy posiadać w systemie komunikacyjnym usługę klasy Nadzór połączeń lub Ciche monitorowanie.

Przejmowanie kontroli nad połączeniem

Możesz także przejąć kontrolę nad połączeniem, aby w sposób niezauważalny dla rozmówcy przekazać agentowi instrukcje. Podczas wtrącenia połączenie może zostać przerwane maksymalnie na dwie sekundy.

Aby przejąć kontrolę nad połączeniem, należy posiadać w systemie komunikacyjnym usługę klasy Dyskretnie połączenie.

Pozycja połączenia w kolejce

Możesz przenieść połączenie oczekujące na pierwszą pozycję w kolejce, aby szybciej dotarło do następnego dostępnego agenta.

Wsparcie

Okno podręczne **Wsparcie** pokazuje listę wszystkich agentów, którzy aktualnie proszą o pomoc. Na liście znajdują się **Przyczyna**, **Pozostały czas** na odpowiedź, **Imię**, **Nazwisko** i **Firma** rozmówcy oraz rodzaj oczekiwanej pomocy: **Żądanie pomocy tekstowej** (Szybkie tworzenie wiadomości), **Żądanie przejęcia kontroli nad połączeniem** lub **Żądanie nadzoru połączenia**. Szybkie tworzenie wiadomości jest dostępne dla każdego rodzaju wsparcia. Możesz odpowiedzieć na prośbę o wsparcie lub ją odrzucić. Jeśli nie rozpatrzysz żądania w terminie odpowiedzi, zostanie ono anulowane. Tylko *jeden* agent ze Średnim lub Wysokim poziomem uprawnień może przyjąć żądanie pomocy.

Zapisywanie i wysyłanie faksów i wiadomości e-mail

faks można zapisać w formacie pliku PDF lub TIFF i wysłać pocztą elektroniczną.

wiadomości e-mail można zapisać w formacie pliku EML i wysłać jako pliki EML pocztą elektroniczną.

7.3.1 Nagrywanie połączeń jako przełożony lub administrator

Zanim rozpocznieś

Nagrywanie na żywo uruchamia się w systemie komunikacji.

Jesteś agentem ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień.

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

Procedura

- 1) W panelu **Rozmowy na żywo** znajdź odpowiednią rozmowę i kliknij **Intruz** na Rozmowie w menu kontekstowym tej rozmowy.
- 2) Jeśli chcesz zatrzymać nagrywanie przed zakończeniem połączenia, kliknij **Stop Rec.** w menu kontekstowym tego połączenia.

Zadania pokrewne

[Odsłuchiwanie nagrania rozmówcy](#) na stronie 48

7.3.2 Zapisywanie nagrania rozmowy

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) W panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednie połączenie i kliknij **Zapisz jako** w menu kontekstowym tego połączenia.
- 2) Wybierz spis numerów, w którym plik ma być zapisany.
- 3) Wpisz żadaną nazwę w polu **Nazwa pliku** i kliknij **Zapisz**.

7.3.3 Wysyłanie nagrania rozmowy e-mailem

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) W panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednią nagraną rozmowę i kliknij **Wyślij w e-mailu** w menu kontekstowym tej rozmowy.

Zostanie otwarty domyślny systemowy klient poczty e-mail. Nazwa kontaktu, numer telefonu oraz dane agenta znajdują się w treści wiadomości e-mail.

- 2) Wpisz adres e-mail żądanych odbiorców w polach **Do** i **Cc**.
- 3) Wpisz żądany tekst w polu **Dotyczy**.
- 4) Kliknij opcję **Wyślij**.

Nagranie rozmowy przesyłane jest w postaci pliku WAV w załączniku do wiadomości e-mail.

7.3.4 Zapisywanie faksu

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Na panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednią wiadomość faksową i kliknij **Zapisz jako** w menu kontekstowym tej wiadomości.
- 2) Wybierz spis numerów, w którym plik ma być zapisany.
- 3) Wpisz żadaną nazwę w polu **Nazwa pliku** i kliknij **Zapisz**.

7.3.5 Wysyłanie faksu pocztą elektroniczną

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Na panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednią wiadomość faksową i kliknij **Wyślij w e-mailu** w menu kontekstowym tej wiadomości faksowej.
Zostanie otwarty domyślny systemowy klient poczty e-mail. Nazwa kontaktu, numer telefonu oraz dane agenta znajdują się w treści wiadomości e-mail.
- 2) Wpisz adres e-mail żądanych odbiorców w polach **Do** i **Cc**.
- 3) w polu **Dotyczy** zmień wstępnie skonfigurowany tekst, jeśli jest to konieczne. Domyślnie podane są numery **Kolejka** i **ID połączenia**.
- 4) Kliknij opcję **Wyślij**.

Faks zostanie wysłany jako plik PDF lub TIFF w załączniku do wiadomości e-mail.

7.3.6 Zapisywanie wiadomości e-mail w formacie EML

Zanim rozpocznieasz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) W panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednią wiadomość e-mail i kliknij **Zapisz jako** w menu kontekstowym tego e-maila.
- 2) Wybierz spis numerów, w którym plik ma być zapisany.
- 3) Wpisz żadaną nazwę w polu **Nazwa pliku** i kliknij **Zapisz**.

7.3.7 Wysyłanie wiadomości e-mail pocztą elektroniczną

Zanim rozpocznieasz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) Na panelu **Lista połączeń** znajdź odpowiednią wiadomość e-mail i kliknij **Wyślij w e-mailu** w menu kontekstowym tej wiadomości.
- 2) Kliknij **Wyślij w e-mailu** w menu kontekstowym tej wiadomości.
- 3) Wpisz adres e-mail żadanego odbiorcy w polu **Do**.
- 4) Wprowadź żądany tekst w polu **Dotyczy**.
- 5) Kliknij opcję **Wyślij**.

E-mail zostanie wysłany jako plik EML w załączniku do wiadomości e-mail.

7.3.8 Rozmowy monitorujące (w zależności od kraju)

Zanim rozpocznieasz

Jesteś agentem ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień.

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

Procedura

W panelu **Rozmowy na żywo** znajdź odpowiednią rozmowę i kliknij **Intruz** na Rozmowie w menu kontekstowym tej rozmowy.

7.3.9 Nadpisywanie połączenia

Zanim rozpocznieasz

Jesteś agentem ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień.

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

Procedura

W panelu **Rozmowy na żywo** znajdź odpowiednią rozmowę i kliknij **Intruz** na Rozmowie w menu kontekstowym tej rozmowy.

Wskazówka: Podczas anulowania połączenie może zostać przerwane o maksymalnie dwie sekundy.

7.3.10 Zmiana pozycji kolejki połączeń

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień.

Panel **rozmów na żywo** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25.

Procedura

W panelu **Połączenia na żywo** znajdź odpowiednie połączenie i kliknij **Przenieś do górnej pozycji** w menu kontekstowym tego połączenia.

7.3.11 Przyjmowanie żądań wsparcia

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

W prawym górnym rogu głównego okna myAgent pojawia się .

Procedura

- 1) Kliknij przycisk .
- Pojawia się okno podręczne **Wsparcie**.
- 2) Najedź kursorem na wpis agenta, aby wyświetlić opcje konfiguracji żądania. Możesz udzielić wsparcia, odpowiadając na prośbę, lub odrzucić żądanie.
- 3) Jeśli chcesz odrzucić żądanie, kliknij **Odrzucić** i pomiń pozostałe kroki. W przeciwnym razie pomiń ten krok i kontynuuj od kroku 4.

4) W zależności od rodzaju żądania wyświetlana jest inna ikona wsparcia. Żeby udzielić wsparcia:

- W przypadku żądania wtrącenia do rozmowy należy kliknąć , aby przejąć kontrolę nad połączeniem agenta.
- W przypadku żądania pomocy tekstowej należy kliknąć , żeby wymienić się szybkimi wiadomościami z agentem.
- W przypadku żądania nadzorowania połączenia należy kliknąć , żeby odsłuchać rozmowę agenta.

Po przejęciu kontroli nad połączeniem można wymieniać się z agentem szybkimi wiadomościami.

Wpisz szybką wiadomość w dolnym polu okna i naciśnij klawisz **Enter**.

5) Jeśli chcesz zakończyć wsparcie, kliknij **Stop**.

7.4 Monitorowanie kolejek

Stan kolejki można monitorować na podstawie liczby połączeń oczekujących i czasu oczekiwania na połączenie.

Monitorowanie liczby oczekujących połączeń, faksów i e-maili

W obszarze **Lista powiązań agentów** symbol kolejki informuje o jej statusie.

Symbol	Status
	Normalny
	Alarm dla liczby oczekujących połączeń, faksów i e-maili Liczba oczekujących połączeń, faksów i e-maili w tej kolejce przekroczyła wartość progową. Dla każdej kolejki wartość progu alarmowego liczby połączeń oczekujących może zostać skonfigurowana w WBM przez agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Monitorowanie czasu oczekiwania połączeń i e-maili

Połączenia i e-maile, dla których czas oczekiwania w kolejce przekroczył wartość progu alarmowego, wyświetlane są w **Połączenia na żywo** na czerwono. Dla każdej kolejki wartość czasu progu alarmowego może zostać skonfigurowana w WBM przez agenta z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Komunikat alarmowy

Agent z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki może aktywować następujące funkcje jako ostrzeżenia o alarmach w myAgent:

- myAgent zawsze na wierzchu dla alarmów
- Dźwięk alarmu

7.4.1 Włączanie lub wyłączanie okna podręcznego alarmów

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z poniższych opcji, jeśli liczba oczekujących połączeń, faksów i e-maili w kolejce przekroczyła wartość progu alarmowego:

- Jeśli chcesz, aby myAgent pojawiał się automatycznie na pierwszym planie w przypadku stanów alarmowych, zaznacz pole wyboru **Kiedy połączenia osiągną stan alarmowy, uruchom w oddzielnym okienku..**
- Jeśli nie chcesz, aby myAgent pojawiał się automatycznie na pierwszym planie w przypadku stanów alarmowych, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Kiedy połączenia osiągną stan alarmowy, uruchom w oddzielnym okienku..**

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

7.4.2 Włączanie lub wyłączanie dźwięku ostrzegawczego

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z poniższych opcji, jeśli liczba oczekujących połączeń, faksów i e-maili w kolejce przekroczyła wartość progu alarmowego:

- Jeśli chcesz włączyć dźwięk alarmu, zaznacz pole wyboru **Odtwarzaj sygnał alarmowy, gdy połączenia osiągną stan alarmowy..**
- Jeśli chcesz wyłączyć dźwięk alarmu, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Odtwarzaj sygnał alarmowy, gdy połączenia osiągną stan alarmowy..**

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

7.5 Inne funkcje

Możesz usuwać notatki rozmówców w oknach podręcznych.

7.5.1 Usuwanie notatek rozmówcy

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Lista połączeń** jest otwarty; patrz [Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45.

Procedura

- 1) W panelu **Lista połączeń** kliknij dwukrotnie żądane połączenie.
Pojawi się okno podręczne **Rozmowa przychodząca**.
- 2) Kliknij **Notatki** w oknie podręcznym.
- 3) Kliknij żądaną pozycję na liście notatek, a następnie kliknij .

8 Spisy numerów

Spisy numerów umożliwiają organizowanie kontaktów.

Aplikacja myAgent zapewnia dostęp do następujących spisów numerów, które obsługują następujące funkcje:

Symbol	Spis numerów	Połączyć	Wyszukiwanie po nazwie	Zmień status obecności	Wyślij szybką wiadomość
i	Wewnętrzny spis numerów Zawiera: UNTRANSLATED_CONTENT_START Users, specifically internal subscribers and MULAP groups for which the display is activated in the system with their Presence status (only system telephones). UNTRANSLATED_CONTENT_END Gdy abonent jest niedostępny, planowany czas powrotu można zobaczyć w kolumnie Czas zwrotu, pod warunkiem, że abonent zezwolił na udostępnianie jego statusu obecności danemu użytkownikowi. Są również wyświetlane wszelkie informacje tekstowe wpisane przez abonenta. Użytkownicy wirtualni, oznaczeni ikoną . Grupy, oznaczone ikoną . Grupy UCD, czyli grupy agentów (subskrybentów), z którymi można się skontaktować pod jednym numerem telefonu. Są one oznaczone ikoną . Domyślnie Katalog Wewnętrzny pokazuje tylko Użytkowników. Możesz filtrować katalog wewnętrzny, aby wyświetlić użytkowników, użytkowników wirtualnych, grupy lub grupy UCD, aktywując odpowiednie pole wyboru. Aktywując pole wyboru Wyświetl tylko agentów, katalog wewnętrzny pokazuje tylko subskrybentów, którzy są agentami.	X	X	X	X

Symbol	Spis numerów	Połączyć	Wyszukiwanie po nazwie	Zmień status obecności	Wyślij szybko wiadomość
	Zewnętrzny spis numerów: Zawiera dane kontaktowe z firmowego spisu numerów i musi zostać skonfigurowany przez agenta ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień w aplikacji WBM.	X	X	–	–
	Zewnętrzny spis numerów w trybie offline (LDAP): Zawiera dane kontaktowe z firmowego spisu numerów offline i musi zostać skonfigurowany przez agenta ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień w aplikacji WBM. Do wyszukiwania jest używany tylko zewnętrzny spis numerów w trybie offline.	X	X	–	–
–	Szybkie wybieranie Zawiera wszystkie numery systemowe, użytkowników UC i innych użytkowników. Inni użytkownicy to stacje bez licencji UC i stacje wirtualne, takie jak Faks, AutoAttendant.	x	x	-	-

Uwaga: Numery telefonów przechowywane w ustawieniach użytkownika i spisach numerów należy wprowadzać w formacie standardowym, aby można było je uzyskać zarówno z UC, jak i z urządzenia. Kod dostępu nie powinien znajdować się w numerze.

Wyszukuj w spisach numerów

Można wybrać, czy ma być przeszukiwany wewnętrzny spis numerów i (lub) zewnętrzny spis numerów i (lub) zewnętrzny spis numerów w trybie offline (LDAP).

Wyszukiwanie w wewnętrznych katalogach zewnętrznych i szybkie wybieranie są szybsze. Z tego względu wyniki wyszukiwania dla tych spisów są wyświetlane jako pierwsze. Wyświetlanie znalezionych wyników z zewnętrznego spisu numerów offline (LDAP) następuje po krótkim opóźnieniu.

Należy pamiętać, że proste (szybkie) okno wyszukiwania decyduje o tym, czy należy użyć pełnego słowa, czy częściowego dopasowania słów, na podstawie ustawienia w głównym oknie wyszukiwania. Dla obu scenariuszy **OR** jest używany jako operator zapytań; Jeśli *którekolwiek* ze słów kluczowych (rozdzielonych spacją ' ') zostanie znalezione w polu kontaktu, jest to dopasowanie, a wynik jest zwracany.

Dane kontaktu w Wewnętrznym spisie numerów

Widok Lista kontaktów zawiera następujące szczegóły obok stanu obecności: **Nr wewnętrzny, Czas odpowiedzi, Nazwisko, Imię, Tel. komórkowy, Tel. pomocniczy, Nr zewnętrzny 1, Nr zewnętrzny 2, Tel. domowy, Tel. firmowy, E-mail, Dział, Zakład**. Szerokość wszystkich kolumn jest zmienna.

Sortowanie kontaktów w Wewnętrznym spisie numerów

Kontakty w wewnętrznym spisie numerów można sortować według kolumn w porządku alfanumerycznym rosnąco lub malejąco. Kierunek zwrotu trójkąta w nagłówku kolumny wskazuje porządek rosnący lub malejący.

Powiększanie wpisu w Wewnętrznym spisie numerów

Dany wpis można powiększyć jednorazowo o jeden znak w kolumnie, według której wpisy są sortowane. Na przykład można przejść do pierwszego nazwiska rozpoczynającego się od „Sen” po jednej literze na raz. Tej metody można użyć także w wynikach wyszukiwania.

Kopiowanie kontaktów do zewnętrznego spisu numerów

Agent może zapisywać (kopiować), edytować i usuwać szczegółowe dane kontaktu z połączenia (**Tytuł, Imię, Nazwisko i Firma**) w zewnętrznym spisie numerów w oknie podręcznym. W takim przypadku numer telefonu rozmówcy jest przypisany i ustawiony jako numer **Praca1**.

Uwaga: Gdy status licencji się zmienia, Twoje konfiguracje użytkowników są zachowywane, z wyjątkiem ustawień poczty głosowej.

Pojęcia pokrewne

[Status obecności](#) na stronie 87

8.1 Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów

Szczegóły kontaktów z wewnętrznego spisu numerów są wyświetlane w panelu **Wewnętrzny spis numerów**.

Procedura

- 1) Aby otworzyć panel **Wewnętrzny spis numerów**, kliknij **Wewnętrzny spis numerów** na pasku bocznym.
Panel otwiera się w oknie podręcznym.
- 2) Aby zamknąć panel **Wewnętrzny spis numerów**:
 - a) Jeżeli panel jest otwarty w oknie głównym myAgent, kliknij **Wewnętrzny spis numerów** na pasku bocznym.
 - b) Jeżeli panel jest otwarty w osobnym oknie, kliknij **x** w jego prawym górnym rogu.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92

8.2 Wyszukiwanie w spisach numerów

Procedura

- 1) W polu **Wybierz numer / Wyszukiwania** głównego okna myAgent wpisz wyszukiwane hasło i naciśnij klawisz **Enter**.

Pojawi się okno podręczne **Szukaj** z listą wyników wyszukiwania.

Uwaga: Jeśli wyszukiwane hasło pasuje do numeru telefonu w formacie wybierania numeru lub formacie standardowym i naciśniesz klawisz **Enter**, wówczas zostanie zainicjowane połączenie z tym numerem telefonu.

- 2) W razie potrzeby kliknij przycisk **Opcje**, aby wyświetlić opcje wyszukiwania.

- 3) Wybierz jedną z następujących opcji Wyszukiwania:

- Aby szukać całego słowa, zaznacz pole wyboru **Dopasuj pełne wyrazy**.

Uwaga: Jeśli włączono funkcję **Dopasuj pełne wyrazy**, termin wyszukiwania nie może zawierać żadnych spacji.

- Aby wyszukać fragment słowa, odznacz pole wyboru **Dopasuj pełne wyrazy**.

Uwaga: Terminy wyszukiwania zawierające spację dotyczą tylko **imion** i **nazwisk**.

- 4) Wybierz spisy numerów, które mają być uwzględnione w wyszukiwaniu, włączając lub wyłączając razie potrzeby pola wyboru **Wewnętrzny spis numerów**, **Szybkie wybieranie**, **Zewnętrzny spis numerów**, **Zewnętrzny spis numerów w trybie offline** i **Kontakty outlooka**.

Domyślnie wybrane są wszystkie opcje spisów numerów.

Wyszukiwanie w wewnętrznych i zewnętrznych spisach numerów oraz szybkie wybieranie jest szybsze. Z tego względu wyniki wyszukiwania dla tych spisów są wyświetlane jako pierwsze. Wyświetlanie znalezionych wyników z zewnętrznego spisu numerów offline (LDAP) następuje po krótkim opóźnieniu.

- 5) Jeżeli wybrano **Wewnętrzny spis numerów**, można wybrać jedną lub więcej z następujących opcji filtrowania:

- **Użytkownicy**
- **Użytkownicy wirtualni**
- **Grupy**
- **Grupy UCD**

- 6) Aby wykonać wyszukiwanie zaawansowane, kliknij opcję **Zaawansowane**, wpisz termin wyszukiwania w odpowiednie pola i kliknij polecenie **Szukaj**. Jeżeli wyszukiwanie da wyniki, w aplikacji myAgent zostanie wyświetlona lista trafień. Dodatkowo możesz ograniczyć długość listy trafień, zaznaczając jeden z przycisków radiowych **Maksymalna liczba trafień: 50, 100, 200, 300** lub **Wszystkie**

- 7) Aby przerwać trwające wyszukiwanie, kliknij polecenie **Stop**.

8.3 Sortowanie Wewnętrznego spisu numerów

Zanim rozpocznieś

Panel **Wewnętrzny spis numerów** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71

Procedura

- 1) W panelu **Wewnętrzny spis numerów** kliknij jeden z tytułów kolumn wewnętrznego spisu numerów, np. **Nazwisko**, aby posortować kontakty według tego kryterium w rosnącej kolejności alfanumerycznej.
- 2) Aby odwrócić porządek sortowania, kliknij ponownie nagłówek kolumny. Wewnętrzny spis numerów jest sortowany na podstawie dokonanego wyboru. Kolumna używana do sortowania jest oznaczona strzałką skierowaną w górę lub w dół, w zależności od kolejności sortowania.

8.4 Filtrowanie wewnętrznego spisu numerów

Możesz filtrować wewnętrzną listę numerów, aby wyświetlać dowolnych użytkowników, użytkowników wirtualnych, grupy lub grupy UCD, a także pokazywać tylko agentów lub wszystkich abonentów w każdej z tych kategorii.

Zanim rozpocznieś

Panel **Wewnętrzny spis numerów** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71

Procedura

- 1) W panelu **Wewnętrzny spis numerów** kliknij , aby wyświetlić opcje listy kontaktów.
- 2) Wybierz przynajmniej jedną z następujących opcji filtrowania:
 - **Użytkownicy**
 - **Użytkownicy wirtualni**
 - **Grupy**
 - **Grupy UCD**Wszystkie opcje są domyślnie zaznaczone.
- 3) Jeśli chcesz wyświetlać tylko agentów, zaznacz pole wyboru **Wyświetl samych agentów**. W przeciwnym razie usuń zaznaczenie z pola wyboru **Wyświetl samych agentów**.

9 Szybkie tworzenie wiadomości

Szybkie tworzenie wiadomości umożliwia komunikację tekstową przez szybkie wiadomości z abonentem wewnętrznym.

Wysłane i odebrane szybkie wiadomości są wyświetlane u użytkownika oraz partnera komunikacyjnego w postaci okna dialogowego **Szybka wiadomość**.

Okno **Szybka wiadomość** pokazuje także aktualny status odpowiedniego abonenta wewnętrznego.

Na przykład dla abonenta Johna Doe:

- **John Doe jest offline**

Abonent John Doe jest wylogowany (offline). W takim przypadku system komunikacji zapamiętuje szybką wiadomość i wyświetla ją przy kolejnym logowaniu abonenta.

- **John Doe**

Abonent John Doe jest zalogowany (online). Abonent może odbierać i wysyłać szybkie wiadomości.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

[Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92

9.1 Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości

Szczegóły rozmów z abonentami wewnętrznymi wyświetlane są w oknie **Szybka wiadomość**.

Procedura

- 1) Aby otworzyć okno **Szybka wiadomość**, kliknij **Szybka wiadomość** na pasku bocznym.
Pojawi się okno podręczne **Szybka wiadomość**.
- 2) Aby zamknąć okno **Szybka wiadomość**, kliknij x w jego prawym górnym rogu.

9.2 Wysyłanie szybkiej wiadomości

Zanim rozpoczniesz

Wysyłanie szybkich wiadomości nie zostało wyłączone przez administratora tego systemu komunikacji.

Okno podręczne **Szybka wiadomość** jest otwarte; patrz [Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości](#) na stronie 74

Procedura

- 1) W oknie podręcznym **Szybka wiadomość** kliknij **Nowa rozmowa** i wybierz użytkownika, z którym chcesz rozmawiać.

- 2) Aby dodać dalszych partnerów komunikacyjnych do czatu (żeby utworzyć czat grupowy), przeciągnij ich z obszaru **Wewnętrzny spis numerów**, **Przyciski recepcji** lub **Szukaj** do okna podręcznego **Szybka wiadomość**.
Żeby wyświetlić okno podręczne **Szukaj**, patrz [Wyszukiwanie w spisach numerów](#) na stronie 72.
- 3) Wpisz tekst w polu wprowadzania **Wpisz Wiadomości**.
- 4) Naciśnij klawisz **Enter**.

9.3 Wyślij szybką wiadomość z poziomu wybierania numeru/wyszukiwania

Zanim rozpocziesz

Wysyłanie szybkich wiadomości nie zostało wyłączone przez administratora tego systemu komunikacji.

Okno podręczne **Szukaj** otwiera się po przeprowadzeniu wyszukiwania przez pole **Wybierz numer/Szukaj**, patrz [Wyszukiwanie w spisach numerów](#) na stronie 72.

Procedura

- 1) W oknie podręcznym **Szukaj** wybierz jedną z następujących opcji:
 - Wybierz odpowiedni wpis i kliknij .
 - Kliknij **Wyślij szybką wiadomość** w menu kontekstowym odpowiedniego wpisu.

Pojawi się okno podręczne **Szybka wiadomość**.
- 2) Aby dodać dalszych partnerów komunikacyjnych do czatu (żeby utworzyć czat grupowy), przeciągnij ich z obszaru **Wewnętrzny spis numerów**, **Przyciski recepcji** lub **Szukaj** do okna podręcznego **Szybka wiadomość**.
Żeby wyświetlić okno podręczne **Szukaj**, patrz [Wyszukiwanie w spisach numerów](#) na stronie 72.
- 3) Wpisz tekst w polu wprowadzania **Wpisz Wiadomości**.
- 4) Naciśnij klawisz **Enter**.

9.4 Wysyłanie szybkiej wiadomości z wewnętrznego spisu numerów

Zanim rozpocziesz

Wysyłanie szybkich wiadomości nie zostało wyłączone przez administratora tego systemu komunikacji.

Panel **Wewnętrzny spis numerów** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71

Szybkie tworzenie wiadomości

Wysyłanie szybkiej wiadomości za pomocą przycisków recepcji

Procedura

- 1) W panelu **Wewnętrzny spis numerów** wybierz jedną z następujących opcji:
 - Wybierz odpowiedni wpis i kliknij  **Wyślij szybką wiadomość**.
 - Kliknij **Wyślij szybką wiadomość** w menu kontekstowym odpowiedniego wpisu.Pojawi się okno podręczne **Szybka wiadomość**.
- 2) Aby dodać dalszych partnerów komunikacyjnych do czatu (żeby utworzyć chat grupowy), przeciągnij ich z obszaru **Wewnętrzny spis numerów**, **Przyciski recepcji** lub **Szukaj** do okna podręcznego **Szybka wiadomość**.
Żeby wyświetlić okno podręczne **Szukaj**, patrz [Wyszukiwanie w spisach numerów](#) na stronie 72.
- 3) Wpisz tekst w polu wprowadzania **Wpisz Wiadomość**.
- 4) Naciśnij klawisz **Enter**.

9.5 Wysyłanie szybkiej wiadomości za pomocą przycisków recepcji

Zanim rozpocznieś

Wysyłanie szybkich wiadomości nie zostało wyłączone przez administratora tego systemu komunikacji.

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) W panelu **Przyciski recepcji** kliknij **Czat** w menu kontekstowym odpowiedniego przycisku recepcji.
Pojawia się okno podręczne **Szybka wiadomość**.
- 2) Kliknij **Nowa rozmowa** i wyszukaj kontakt.
- 3) Aby dodać dalszych partnerów komunikacyjnych do czatu (żeby utworzyć chat grupowy), przeciągnij ich z obszaru **Wewnętrzny spis numerów**, **Przyciski recepcji** lub **Szukaj** do okna podręcznego **Szybka wiadomość**.
Żeby wyświetlić okno podręczne **Szukaj**, patrz [Wyszukiwanie w spisach numerów](#) na stronie 72.
- 4) Wpisz tekst w polu wprowadzania **Wpisz Wiadomość**.
- 5) Naciśnij klawisz **Enter**.

9.6 Usuwanie Szybkiej wiadomości

Możesz usunąć pojedynczą wiadomość lub wszystkie wiadomości wysłane w rozmowie.

Zanim rozpocznieś

Okno podręczne **Szybka wiadomość** jest otwarte; patrz [Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości](#) na stronie 74

Procedura

W wyskakującym okienku **Szybka wiadomość** wybierz rozmowę i:

- a) Aby usunąć pojedynczą wysłaną wiadomość, najedź kursorem na wiadomość i kliknij przycisk **X**.
Wiadomość zostanie usunięta dla wszystkich uczestników.
- b) Aby usunąć wszystkie wiadomości z rozmowy, kliknij przycisk **⋮** i wybierz **Usuń wiadomości**.

Wszystkie Twoje wiadomości zostaną usunięte dla wszystkich uczestników.

Uwaga: Opcja **Usuń wiadomości** jest również dostępna po kliknięciu prawym przyciskiem myszy rozmowy na liście rozmów.

9.7 Opuszczanie rozmowy z użyciem szybkich wiadomości

Możesz opuścić rozmowę w dowolnym momencie.

Zanim rozpocznieś

Okno podręczne **Szybka wiadomość** jest otwarte; patrz [Otwieranie lub zamykanie szybkich wiadomości](#) na stronie 74

O tym zadaniu

Jeśli opuścisz rozmowę prowadzoną z tylko jedną osobą, rozmowa zostanie trwale usunięta dla obojga uczestników.

Gdy opuścisz rozmowę prowadzoną z wieloma osobami, rozmowa zostanie usunięta z listy rozmów, ale inni uczestnicy będą mogli nadal z niej korzystać.

Przed opuszczeniem rozmowy możesz usunąć z niej wszystkie swoje wiadomości.

Procedura

- 1) W oknie podręcznym **Szybka wiadomość** wybierz rozmowę, którą chcesz opuścić, kliknij przycisk **⋮** i wybierz **Opuść**.
Pojawi się okno podręczne.
- 2) Jeśli rozmowa jest prowadzona z tylko jedną osobą, kliknij przycisk **Tak**.
- 3) Jeśli rozmowa toczy się z wieloma osobami, wykonaj jedną z następujących czynności:
 - a) Kliknij **Tak**, jeśli chcesz usunąć wszystkie swoje wiadomości z rozmowy przed jej opuszczeniem.
 - b) Kliknij **NIE**, jeśli chcesz, aby Twoje wiadomości pozostały w rozmowie.

Wyniki

Uwaga: Opcja **Opuść** jest również dostępna w menu kontekstowym rozmowy na liście rozmów.

10 Przyciski recepcji

Przyciski obsługi pokazują imię i nazwisko oraz status obecności subskrybentów wewnętrznych. Oferują szybki sposób dzwonienia do tych subskrybentów lub przekazywania im połączeń.

Możesz skonfigurować wiele zakładek dla przycisków obsługi, np. dla różnych działów.

Przyciski obsługi można skonfigurować tak, aby pokazywały zdjęcie użytkownika, jeśli jest dostępne. Jeśli użytkownik nie ma obrazu, wyświetlany jest kolor nie konfigurowalny, wygenerowany na podstawie nazwy użytkownika.

Pokazują one również status subskrybentów wewnętrznych (kolor obramowania okręgu):

- Niebieski: Dostępne lub Bezczynne
- Żółty: Dzwoniących
- Czerwony: Zajęty

Dodatkowo mogą pokazywać status obecności użytkowników, jeśli status jest zajęty (czerwony); patrz [Status obecności](#) na stronie 87.

W zakładce dostępnych jest do 300 przycisków Attendant (domyślnie 100). Jeśli imię i nazwisko nie istnieje, wyświetlany jest numer telefonu.

Przyciski pomocnika na karcie są domyślnie sortowane według nazwiska w alfanumerycznej kolejności rosnącej. Stacje bez nazw są sortowane według stacji, dla których można wyświetlić nazwę. Kontakty zewnętrzne są zawsze posortowane do końca listy.

Większość konfiguracji przycisków obsługi jest również dostępna na pasku narzędzi funkcji panelu; patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

Pojęcia pokrewne

[Elementy interfejsu użytkownika](#) na stronie 13

[Status obecności](#) na stronie 87

Zadania pokrewne

[Wykonywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji](#) na stronie 39

[Przekierowywanie połączenia za pomocą przycisku recepcji](#) na stronie 41

[Odbieranie połączenia za pomocą przycisku recepcji](#) na stronie 42

10.1 Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji

Skonfigurowane przyciski recepcji są wyświetlane w panelu **Przyciski recepcji**.

Procedura

- 1) Aby otworzyć panel **Przyciski recepcji**, kliknij **Przyciski recepcji** na pasku bocznym.
Panel otwiera się w głównym oknie myAgent.
- 2) Aby zamknąć panel **Przyciski recepcji**:
 - a) Jeżeli panel jest otwarty w oknie głównym myAgent, kliknij **Przyciski recepcji** na pasku bocznym.
 - b) Jeżeli panel jest otwarty w osobnym oknie, kliknij x w jego prawym górnym rogu.

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

10.2 Sortowanie przycisków recepcji

Zanim rozpocznesz

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) W panelu **Przyciski recepcji** kliknij żądaną zakładkę.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji w menu kontekstowym dowolnego przycisku recepcji:
 - **Sortuj > Sortuj według imienia**
 - **Sortuj > Sortuj według nazwiska**

Uwaga: Kontakty zewnętrzne są wypełniane na końcu.

- 3) Przyciski recepcji można także sortować, wybierając **Opcje > Sortuj** na pasku narzędzi panelu. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

10.3 Przypisanie abonenta do przycisku recepcji

Zanim rozpocznesz

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) W panelu **Przyciski recepcji** kliknij żądaną zakładkę.
- 2) Kliknij **Wewnętrzny spis numerów** na pasku bocznym.
Pojawi się okno podręczne **Wewnętrzny spis numerów**.
- 3) Przeciągnij żądanego abonenta z wewnętrznego spisu numerów na przycisk recepcji.
- 4) Jeśli chcesz przypisać kolejnych abonentów do przycisku, powtórz krok 3.
- 5) Możesz także wyszukać kontakt do dodania, klikając prawym przyciskiem myszy przycisk recepcji i klikając **Dodaj kontakt**.
- 6) Możesz również przeciągnąć abonenta na przycisk recepcji z **Listy powiązań agentów**.

10.4 Usuwanie abonenta z przycisku recepcji

Zanim rozpocznie

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) W panelu **Przyciski recepcji** kliknij żądaną zakładkę.
- 2) Kliknij **Usuń** w menu kontekstowym odpowiedniego Przycisku recepcji.

10.5 Wyświetlanie obrazów użytkowników na przyciskach recepcji

Zanim rozpocznie

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) Na pasku narzędzi panelu kliknij  **Opcje**. Zobacz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94
- 2) Kliknij **Pokaż obrazy użytkowników na przyciskach recepcji**.
Użytkownik obrazu (jeśli jest dostępny) jest wyświetlany na odpowiedniej ikonie we wszystkich zakładkach panelu Przyciski recepcji.

11 Raporty

Jako agent z poziomem autoryzacji Średni lub Wysoki możesz używać predefiniowanych szablonów raportów do tworzenia raportów dotyczących połączeń, kolejek, agentów, poziomów usług (GOS) i uzasadnienia dodatkowego czasu po zamknięciu systemu w myAgent.

Przed utworzeniem raportu należy ustawić parametry raportu, żeby określić okres (data, godzina), oraz dokonać pomiaru jednostek (agentów, kolejek itp.). Raporty wyświetlają się w przeglądarce internetowej w postaci plików PDF i można je następnie zapisać lub wydrukować.

Wykonywanie następujących funkcji z telefonu agenta może prowadzić do zniekształcenia informacji w raportach:

- Odpowiedź na Połączenia z centralą przez osoby niebędące agentami
- Przekierowywanie (np. za pomocą klawisza Direct Station Select (DSS)) Połączeń z centralą do osób niebędących agentami
- Konferencje
- Przemienne (Przełącz/Połącz)
- Zawieszanie

Wskazówka: Funkcja „Nie odkładaj słuchawki, konsultacja” jest przejrzysta dla prezentacji Połączeń z centralą w raportach i może być wykorzystywana przez agentów niezależnie od odbiorcy konsultacji.

Ochrona danych

Jeżeli administrator myReports włączył ochronę danych podczas konfiguracji myReports, cztery ostatnie cyfry numerów telefonów (kolumna CLI) zostaną zastąpione przez **** we wszystkich stosownych raportach.

Jeżeli abonent oznaczył swój numer prywatny, numer komórkowy, tel. zewnętrzny 1 i/lub tel. zewnętrzny 2 jako niewidoczny, numery te będą pomijane we wszystkich stosownych raportach.

Szablony raportów

Dostępne są następujące szablony raportów:

Szablon raportu	Opis
Statystyka zaniechanych połączeń	Tabela z liczbą i procentem połączeń zaniechanych przez rozmówców przed połączeniem się z agenta, w każdej kolejce. Filtruje połączenia zaniechane, gdy czas oczekiwania w kolejce plus czas podniesienia słuchawki jest równy lub większy niż skonfigurowana wartość progu dla rozmów porzuconych w kolejce. Q – czasy dla rozmówców w 30-sekundowych odstępach na kolejkę Sumy wartości dla wszystkich połączeń, faksów i e-maili

Szablon raportu	Opis
Zaniechane połączenia na godzinę	Wykres słupkowy i tabela przedstawiająca liczbę i procent połączeń zaniechanych przez rozmówców przed połączeniem się z agentem, na godzinę Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy
Procent połączeń odebranych przez agentów (wszystkie kolejki)	Wykres słupkowy i tabela z liczbą i procentem połączeń odebranych, faksów i e-maili oraz procentem czasu rozmów/czytania na agenta Zsumowane wartości dla wszystkich agentów
Procent połączeń odebranych przez agenta	Wykres słupkowy i tabela z liczbą i procentem połączeń odebranych, faksów i e-maili oraz procentem czasu rozmów/czytania na agenta dla wybranej kolejki Zsumowane wartości dla wszystkich agentów w wybranej kolejce
Szczegóły wydajności agenta	Tabela z czasem rozpoczęcia, czasem podniesienia słuchawki, czasem rozmów/czytania i GOS (poziom usługi) dla każdego połączenia, faksu i e-maila dla wybranego agenta Suma wartości na kolejkę i suma wartości wszystkich kolejek
Obciążenie kolejki na agenta	Wykres słupkowy i tabela z liczbą i procentem połączeń, faksów i e-maili na kolejkę dla wybranego agenta Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek
Średnia ocena usługi na agenta	Wykres liniowy ze średnim poziomem usługi dla wybranego agenta w odstępach godzinowych.
Średnia ocena usługi na agenta — dziennie	Wykres liniowy ze średnim poziomem usługi dla wybranego agenta w odstępach godzinowych, codziennie.
Średnia ocena usługi na kolejkę	Wykres liniowy ze średnim poziomem usługi dla wybranej kolejki w odstępach godzinowych.
Średnia ocena usługi na kolejkę — dziennie	Wykres liniowy ze średnim poziomem usługi dla wybranej kolejki w odstępach godzinowych, codziennie.
Raport nieodebranych połączeń	Tabela z czasem połączenia, ID połączenia, numerem telefonu, nazwą klienta i nazwą firmy dla pomyłek, faksów i e-maili dla wybranych kolejek codziennie Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy

Szablon raportu	Opis
Nieodebrane połączenia na kolejkę	Wykres kołowy i tabela z liczbą i procentem pomyłek, faksów i e-maili w kolejce Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy
Połączenia z centralą	Tabela zawierająca ID połączenia, czas połączenia, agenta, kolejkę, czas oczekiwania w kolejce, tekstowy interfejs użytkownika (numer telefonu/ numer faksu/adres e-mail) oraz nazwę klienta/nazwę firmy dla wszystkich połączeń, faksów i e-maili sklasyfikowanych jako nieodebrane, zaniechane i odebrane połączenia, fakсы i e-maile w ujęciu dziennym Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy INFORMACJE: Nieodebrane połączenie, nieodebrany faks lub nieodebrany e-mail do agenta może również pojawić się jako otrzymane połączenie, otrzymany faks lub otrzymana wiadomość e-mail u innego agenta lub jako zaniechane połączenie, faks lub e-mail.
Listy połączeń według agentów	Tabela z czasem rozpoczęcia, czasem zakończenia, kolejką, czasem oczekiwania w kolejce, czasem rozmów/czytania, tekstowym interfejsem użytkownika (numer telefonu/numer faksu/adres e-mail) i GOS (poziom usługi) dla każdego połączenia, faksu i e-maila dla wybranego agenta Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy
Statystyka odebranych połączeń	Tabela zawierająca liczbę połączeń, faksów i e-maili, procent odebranych połączeń, faksów i e-maili, maksymalny czas oczekiwania w kolejce oraz liczbę i procent odebranych połączeń, faksów i e-maili w zależności od czasu oczekiwania w kolejce dla każdej kolejki Sumy wartości dla wszystkich połączeń, faksów i e-maili
Ilość rozmów w centrali na godzinę	Wykres liniowy i tabela z liczbą i procentem wszystkich połączeń, faksów i e-maili w odstępach godzinnych INFORMACJE: Jest to przydatna pomoc w zapewnieniu wystarczającej liczby agentów w godzinach szczytu, aby utrzymać określony poziom usługi.

Szablon raportu	Opis
Centrum kontaktów — ruch w przedziale godziny (dzienny)	Wykres liniowy i tabela z liczbą i procentem wszystkich połączeń, faksów i e-maili w odstępach godzinowych, codziennie INFORMACJE: Jest to przydatna pomoc w zapewnieniu wystarczającej liczby agentów w godzinach szczytu, aby utrzymać określony poziom usługi.
Centrum kontaktów — ruch w przedziale godziny na kolejkę — dziennie	Wykres liniowy i tabela z liczbą i procentem wszystkich połączeń, faksów i e-maili w odstępach godzinowych, codziennie dla wybranej kolejki INFORMACJE: Jest to przydatna pomoc w zapewnieniu wystarczającej liczby agentów w godzinach szczytu, aby utrzymać określony poziom usługi.
Porównanie ruchu w kolejkach	Wykres kołowy i tabela z liczbą i procentem obsługiwanych połączeń, faksów i e-maili w kolejce Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy
Szczegóły zestawienia kolejki	Wykres słupkowy i tabela przedstawiająca liczbę odebranych i przerwanych połączeń, faksów i e-maili, liczbę pozostałych połączeń, maksymalny, minimalny i średni czas oczekiwania w kolejce dla odebranych i zaniechanych połączeń, faksów i e-maili oraz maksymalny, minimalny i średni czas rozmów/czytania dla odebranych połączeń, faksów i e-maili dla wybranej kolejki Średni poziom usługi dla wybranej kolejki INFORMACJE: Pozostałe połączenia to połączenia, które były np. obsługiwane przez osobę niebędącą agentem.
Podsumowanie centrali	Tabela z liczbą połączeń, faksów i e-maili, średnim czasem podniesienia słuchawki, średnim czasem rozmów/czytania i średnim czasem oczekiwania w kolejce, liczbą oddzwonień i całkowitym czasem oczekiwania w kolejce dla każdej kolejki Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy

Szablon raportu	Opis
Szczegółowe podsumowanie centrali	Tabela z liczbą odebranych połączeń, faksów i e-maili, średnim czasem podniesienia słuchawki, średnim czasem rozmów/czytania i średnim czasem oczekiwania w kolejce dla każdej kolejki Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek Opcjonalnie tylko w skonfigurowanych godzinach pracy
Lista połączeń otwartych	Tabela z liczbą otwartych rozmów, faksów i e-maili dla każdej kolejki Zsumowane wartości dla wszystkich kolejek
Wykorzystanie kodu czasu dodatkowego (wszystkie kolejki)	Wykres kołowy i tabela z liczbą i procentem wykorzystania, średnim czasem rozmów/czytania, całkowitym czasem rozmów/czytania i średnim czasem oczekiwania w kolejce dla każdej przyczyny dodatkowego czasu po zamknięciu systemu Opcjonalnie tylko dla skonfigurowanych godzin pracy
Wykorzystanie kodu dodatkowego czasu po zamknięciu systemu	Wykres słupkowy i tabela z liczbą i procentem wykorzystania, średnim czasem rozmów/czytania, całkowitym czasem rozmów/czytania i średnim czasem oczekiwania w kolejce na przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu dla wybranej kolejki. Opcjonalnie tylko dla skonfigurowanych godzin pracy
Połączenia odebrane (podsumowanie rozmowy)	Tabela zawierająca ID połączenia, czas połączenia, agenta, przyczynę dodatkowego czasu po zamknięciu systemu, numer telefonu/numer faksu/adres e-mail oraz nazwę klienta/nazwę firmy dla każdego odebranego połączenia, faksu i e-maila dla wybranych kolejek w ujęciu dziennym Opcjonalnie tylko dla skonfigurowanych godzin pracy

11.1 Tworzenie raportów

Zanim rozpoczniesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

1) Kliknij **Raporty** na panelu bocznym.

W razie potrzeby kliknij , aby wyświetlić ten przycisk.

2) Znajdź żądany szablon raportu i kliknij go.

- 3) Za pomocą parametrów raportu zdefiniuj okres i, w razie potrzeby, jednostki, dla których dokonywany jest pomiar (kolejki, agenci).

Wskazówka: Parametry raportów zależą od wybranego szablonu raportów.

- 4) Jeśli pojawi się pole wyboru **Tylko w godzinach pracy**, wybierz jedną z następujących opcji:
- Jeśli chcesz zawęzić okres raportowania do godzin pracy, zaznacz pole wyboru **Tylko w godzinach pracy**.
 - Jeśli nie chcesz ograniczać okresu raportowania do godzin pracy, usuń zaznaczenie z pola **Tylko w godzinach pracy**.
- 5) Kliknij **Wyświetl**.
- 6) Kliknij przycisk **Zamknij**.

Co dalej

W razie potrzeby zapisz lub wydrukuj plik PDF.

12 Status obecności

Status obecności dostarcza informacji na temat dostępności abonentów wewnętrznych (w tym stacji użytkowników zdalnych). Jest pokazywany w wewnętrznym spisie numerów i na przyciskach recepcji.

Jako agent (Agent, Kierownik lub Administrator) z aktywną licencją myAttendant możesz zmieniać status obecności innych abonentów przez wewnętrzny spis numerów lub przyciski recepcji.

Dla każdej zmiany statusu obecności (z wyjątkiem zmiany na **Biuro**) definiuje się także planowany czas powrotu do statusu **Biuro**.

W przypadku zmiany statusu obecności agenta agent zostanie automatycznie wylogowany ze wszystkich kolejek. Aby wznowić odbieranie połączeń, agent musi ręcznie zalogować się ponownie do kolejki, ponieważ nie jest dostępna funkcja automatycznego logowania, chyba że agent zaloguje się do kolejki za pomocą swojego telefonu.

Do abonenta można przypisać następujące statusy obecności:

Symbol	Status obecności	Dostępność
	Biuro	Dostępny w zwykłym miejscu pracy
	CallMe	Dostępny w alternatywnym miejscu pracy
	Spotkanie	Zajęty, może nie być w stanie odpowiedzieć
	Chorobowe	Nieobecny
	Przerwa	Nieobecny
	Wyszedł	Nieobecny
	Wakacje	Nieobecny
	Lunch	Nieobecny
	W domu	Nieobecny
	Nie przeszkadzać	Nie przeszkadzać

Uwaga: Status obecności „Chorobowe” może nie być dostępny, w zależności od ustawień systemu skonfigurowanych przez administratora.

Następujące dodatkowe ikony są dostępne w wewnętrznym spisie numerów i na przyciskach recepcji:

Symbol	Status obecności lub połączenia
	Abonent odbiera połączenie

Status obecności

Zmiana statusu obecności abonenta

Symbol	Status obecności lub połączenia
	Abonent rozmawia przez telefon
	Stacja użytkowników zdalnych odbiera połączenie lub łączy
	Użytkownik zdalny rozmawia przez telefon
	Status obecności nie jest widoczny
	Telefon nie jest połączony

Uwaga: W przypadku abonentów bez telefonów systemowych (np. ISDN lub analogowych) wewnętrzny spis numerów oraz przyciski recepcji pokazują jedynie status połączenia.

Pojęcia pokrewne

[Spisy numerów](#) na stronie 69

[Przyciski recepcji](#) na stronie 78

12.1 Zmiana statusu obecności abonenta

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem (Agentem, Kierownikiem lub Administratorem) z aktywną licencją myAttendant.

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) Na panelu **Przyciski recepcji** wybierz odpowiedni status obecności w pozycji **Zmień status** w menu kontekstowym przycisku recepcji dla żadanego abonenta.
Pojawia się wyskakujące okno **Zmień status**.
 - **Uwaga:** Jeśli licencja myAttendant nie jest aktywna, po kliknięciu prawym przyciskiem myszy przycisku recepcji użytkownika opcja **Zmień status** jest wyszarzona.
- 2) W razie potrzeby wprowadź tekst informacji do statusu obecności abonenta w polu **Udostępnij coś znajomym**.
- 3) Wybierz jedną z poniższych opcji, aby określić datę i godzinę powrotu:
 - Kliknij jeden z czterech przycisków z żądanym czasem trwania nieobecności.
 - Wybierz datę i godzinę powrotu abonenta za pomocą list wyboru.
- 4) Kliknij przycisk **OK**.

12.2 Zmiana statusu obecności subskrybenta na Biuro

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem (Agentem, Kierownikiem lub Administratorem) z aktywną licencją myAttendant.

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) Na panelu **Przyciski recepcji** wybierz **Biuro** w pozycji **Zmień status** w menu kontekstowym przycisku recepcji dlażądanego abonenta.
Pojawia się wyskakujące okno **Zmień status**.
- 2) Wybierz przycisk radiowy **Powrót do biura**.
- 3) W razie potrzeby wprowadź tekst informacji w polu **Udostępnij coś znajomym**.
- 4) Kliknij przycisk **OK**.

12.3 Zmiana statusu kolejki abonenta

Status kolejki (lub status agenta) opisuje stan agenta w kolejce i dostępność do odbierania połączeń.

Zanim rozpocznieś

Administratorzy lub Kierownicy bez aktywnej licencji myAttendant mogą zmieniać status kolejki innego agenta jedynie z poziomu **Lista powiązań agentów**.

Procedura

- 1) Na poziomie **Lista powiązań agentów** wybierz odpowiedni status kolejki w menu kontekstowymżądanego agenta.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji, aby określić status kolejki agenta:
 - Z **Wylogowano** na **Zalogowano do kolejek**
 - Z **Czas pracy**, **Przerwa**, **Nieodebrane połączenie** na **Odbierać połączenia**
 - Z każdego statusu kolejki na **Wylogowano**

12.4 Usługa CallMe

Usługa CallMe pozwala na zdefiniowanie dowolnego telefonu w alternatywnym miejscu pracy jako miejsce docelowe usługi CallMe, co umożliwia wywoływanie agenta za pomocą jego numeru wewnętrznego. Agent może używać klienta UC w alternatywnym miejscu pracy zupełnie tak samo jak w biurze. Tym samym może również wykonywać połączenia wychodzące z miejsca docelowego CallMe.

Rozmowy przychodzące

Połączenia na numer wewnętrzny agenta są przekierowywane do miejsca docelowego CallMe. Numer wewnętrzny agenta jest wyświetlany rozmówcy. Połączenia nieodebrane są przesyłane na skrzynkę poczty głosowej po 60 sekundach.

Rozmowy wychodzące

Kiedy agent wybiera numer klienta UC, system komunikacji najpierw wywołuje agenta w miejscu docelowym CallMe. Po odebraniu przez agenta rozmowy system komunikacji wywołuje żądanego odbiorcę i łączy go z nim. U odbiorcy wyświetlany jest wewnętrzny numer telefonu agenta (usługa pojedynczego numeru).

Status obecności

Gdy usługa CallMe jest włączona, na wyświetlaczu telefonu agenta pojawia się komunikat „Usługa CallMe aktywna” (nie w przypadku telefonów analogowych i DECT). Pozostali abonenci będą widzieli status obecności agenta jako **Biuro**, podczas gdy agent zostanie automatycznie wylogowany ze wszystkich kolejek.

Włączanie

Agenci z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki mogą ręcznie aktywować usługę CallMe dla agenta. Ponadto usługa CallMe może zostać ponownie uruchomiona za pomocą automatycznego zresetowania Statusu agenta po nieobecności, o ile była aktywna wcześniej. Następujące typy celów funkcji CallMe nie są obsługiwane:

- Grupa
- Przekierowana rozmowa

Wyłączanie

Usługa CallMe pozostaje aktywna do momentu ręcznej zmiany statusu agenta na **Biuro**.

12.4.1 Włączanie Usługi CallMe

Zanim rozpocznesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Panel **Przyciski recepcji** jest otwarty; zobacz [Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78.

Procedura

- 1) Kliknij **Zmień status > Biuro**, w menu kontekstowym przycisku recepcji żądanego agenta.
Pojawia się wyskakujące okno **Zmień status**.
- 2) Zaznacz przycisk radiowy **Włącz usługę CallMe**.

- 3) Ustaw numer zgłoszeniowy odbiorcy usługi CallMe za pomocą jednej z następujących opcji:
- Kliknij strzałkę w dół i wybierz jeden z numerów telefonów z listy.
 - Wprowadź numer telefonu w formacie wybierania numeru lub formacie standardowym.

Uwaga: Nie wpisuj grupy lub przekierowanego połączenia jako odbiorcy CallMe.

- 4) W razie potrzeby wprowadź tekst informacji w polu **Udostępnij coś znajomym**.
- 5) Kliknij przycisk **OK**.
- Status agenta zostaje automatycznie zmieniony na  **Wylogowano**.

13 Funkcje panelu

Możesz wyświetlać panele w tym samym oknie, w nowym oknie, a także zamieniać je w obszarze paneli myAgent. Dodatkowo możesz powiększać i zmniejszać panele. Aby wyświetlić funkcje panelu, najedź kursorem na panel.

13.1 Pokaż panel w nowym oknie

Możesz przenieść panel z głównego okna myAgent i otworzyć go w osobnym oknie.

Zanim rozpoczniesz

W oknie głównym myAgent jest otwarty co najmniej jeden z poniższych paneli:

- **Połączenia na żywo**
- **Szybka wiadomość**
- **Wewnętrzny spis numerów**
- **Przyciski recepcji**
- **Wallboard**
- **Lista połączeń**

Procedura

- 1) Najedź kursorem na górę panelu.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Na pasku narzędzi panelu kliknij  **Pokaż w nowym oknie**.
Pojawi się okno podręczne panelu.

Pojęcia pokrewne

[Szybkie tworzenie wiadomości](#) na stronie 74

Zadania pokrewne

[Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25

[Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78

[Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45

[Wyświetlanie panelu Wallboard](#) na stronie 50

[Wyświetlanie wykresu poziomu usług](#) na stronie 50

[Wyświetlanie wykresu średnich czasów](#) na stronie 51

[Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92

13.2 Pokaż panel w tym samym oknie

Możesz przenieść osobne okno do głównego okna myAgent i wyświetlić je w jednym z dwóch stałych obszarów paneli.

Zanim rozpoczniesz

Co najmniej jeden z poniższych paneli jest otwarty w oddzielnym oknie:

- **Połączenia na żywo**
- **Szybka wiadomość**

- **Wewnętrzny spis numerów**
- **Przyciski recepcji**
- **Wallboard**
- **Lista połączeń**

Procedura

- 1) Najedź kursorem na okno podręczne panelu.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Na pasku narzędzi panelu kliknij  **Pokaż w tym samym oknie**.
Panel pojawi się w obszarze paneli głównego okna myAgent.

Pojęcia pokrewne

[Szybkie tworzenie wiadomości](#) na stronie 74

Zadania pokrewne

[Pokaż panel w nowym oknie](#) na stronie 92

[Zamienianie paneli](#) na stronie 93

[Powiększanie lub pomniejszanie panelu](#) na stronie 94

[Otwieranie lub zamykanie panelu wewnętrznego spisu numerów](#) na stronie 71

13.3 Zamienianie paneli

Można zamienić górny i dolny panel obszaru panelu aplikacji myAgent.

Zanim rozpocznieś

Obszar panelu aplikacji myAgent wyświetla dwa z następujących paneli:

- **Połączenia na żywo**
- **Szybka wiadomość**
- **Wewnętrzny spis numerów**
- **Przyciski recepcji**
- **Wallboard**
- **Lista połączeń**

Procedura

- 1) Najedź kursorem na górę panelu.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Na pasku narzędzi panelu kliknij  **Zamień panele**.
Panele okna głównego aplikacji myAgent zostały zamienione miejscami.

Pojęcia pokrewne

[Szybkie tworzenie wiadomości](#) na stronie 74

Zadania pokrewne

[Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25

[Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78

[Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45

[Wyświetlanie panelu Wallboard](#) na stronie 50

[Wyświetlanie wykresu poziomu usług](#) na stronie 50

Funkcje panelu

Powiększanie lub pomniejszanie panelu

[Wyświetlanie wykresu średnich czasów](#) na stronie 51

[Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92

13.4 Powiększanie lub pomniejszanie panelu

Można powiększyć lub pomniejszyć panel w obszarze panelu myAgent.

Zanim rozpoczniesz

Co najmniej jeden z poniższych paneli jest otwarty:

- **Połączenia na żywo**
- **Szybka wiadomość**
- **Wewnętrzny spis numerów**
- **Przyciski recepcji**
- **Wallboard**
- **Lista połączeń**

Procedura

- 1) Najedź kursorem na górę panelu.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Wybierz jedną z następujących opcji paska narzędzi:
 - Aby powiększyć, przesun suwak  w prawo.
 - Aby pomniejszyć, przesun suwak  w lewo.
- 3) Alternatywnie możesz kliknąć aktualny poziom powiększenia i wybrać z listy wstępnie określoną wartość.

Pojęcia pokrewne

[Szybkie tworzenie wiadomości](#) na stronie 74

Zadania pokrewne

[Otwieranie lub zamykanie panelu Połączenia na żywo](#) na stronie 25

[Otwieranie lub zamykanie panelu przycisków recepcji](#) na stronie 78

[Otwieranie lub zamykanie panelu listy połączeń](#) na stronie 45

[Wyświetlanie panelu Wallboard](#) na stronie 50

[Wyświetlanie wykresu poziomu usług](#) na stronie 50

[Wyświetlanie wykresu średnich czasów](#) na stronie 51

[Pokaż panel w tym samym oknie](#) na stronie 92

13.5 Otwieranie menu opcji panelu

Możesz skonfigurować różne opcje panelu w obszarze panelu myAgent.

Zanim rozpoczniesz

Co najmniej jeden z poniższych paneli jest otwarty:

- **Połączenia na żywo**
- **Przyciski recepcji**
- **Wallboard**

Procedura

- 1) Najedź kursorem na górę panelu.
Pojawi się pasek narzędzi.
- 2) Na pasku narzędzi panelu kliknij  **Opcje**.
Wyświetlone zostaną opcje dla konkretnego panelu.

14 Konfiguracja

Możesz skonfigurować myAgent zgodnie ze swoimi wymaganiami, np. dostosować jego zachowanie w przypadku połączeń.

Moje dane personalne

Oprócz numeru telefonu służbowego (numer wewnętrzny) możesz podać numer telefonu komórkowego, dwa różne numery zewnętrzne i numer telefonu domowego. Dla każdego z tych numerów możesz skonfigurować, czy mają być wyświetlane w wewnętrznym spisie numerów.

Możesz podać swój adres e-mail, aby umożliwić kontaktowanie się z Tobą przez e-mail.

Aby móc korzystać z poczty elektronicznej, administrator Twojego systemu komunikacji będzie musiał skonfigurować wysyłanie wiadomości e-mail.

Moje zdjęcie

Można użyć obrazu o dowolnym rozmiarze pliku. System komunikacji zapisuje kopię o szerokości i wysokości ograniczonej do 200 pikseli.

Obraz będzie pokazywany innym abonentom, gdy ustawią kursor na twoim wpisie w wewnętrznym spisie numerów (kolumna Numer wewnętrzny).

Wygląd

Możesz dostosować wygląd myAgent, wybierając jeden z dwóch różnych kolorów interfejsu, wyświetlanie obrazów użytkowników w przyciskach recepcji i pokazywanie statystyk we wskazówkach powiązania agenta.

Powiadomienia

Możesz dostosować okna podręczne, aby pokazywały tylko te obszary, które chcesz wyświetlić.

Przyciski recepcji

Dostosuj przyciski recepcji, dodając, zmieniając nazwę, automatycznie uzupełniając grupy personelu, kopiując z innego użytkownika lub ustawiając liczbę przycisków asystentów.

Widoczność kolejki

Jako agent możesz wybrać, które kolejki mają być wyświetlane na liście powiązań agentów.

Skróty klawiszowe

Dzięki zastosowaniu skrótów klawiszowych można przyspieszyć swoją pracę z aplikacją myAgent.

- **Globalne skróty klawiszowe**

Można używać klawiszy funkcyjnych F1–F12 na klawiaturze komputera klienckiego wraz z kombinacjami klawiszy Ctrl+Shift, Ctrl+Alt i Shift+Alt jako klawiszy skrótu dla następujących funkcji:

- **Odbierz/Zwolnij rozmowę**
- **Przełącz**
- **Wyświetl okno z danymi**

Jedynym warunkiem jest to, aby żądany klawisz funkcyjny lub kombinacja klawiszy nie były jeszcze wykorzystywane przez inną aplikację.

- **Skróty klawiszowe dla aplikacji**

Do klawiszy funkcyjnych od F1 do F12 i/lub do klawiszy numerycznych na klawiaturze komputera klienckiego można przypisać następujące funkcje:

- **Pomoc** (wyświetl pomoc online)
- **Ustawienia**
- **Wewnętrzny spis numerów**
- **Lista połączeń**
- **Szukaj**
- **Odbierz/Zwolnij rozmowę**
- **Wstrzymanie / Zakończenie wstrzymania**
- **Przekieruj połączenie**
- **Zmień harmonogram**
- **Wybierz numer**
- **Nagraj**

Czułość

Umożliwia skonfigurowanie, czy inni użytkownicy będą mogli zobaczyć rozmówcę, z którym rozmawiasz, i czy będą mogli skopiować Twój układ BLF.

Różne

Skonfiguruj sposób przekazu, wybierając jedną z dwóch opcji: Przekierowanie natychmiastowe z zakończeniem pierwotnego połączenia, Przekierowanie kontrolowane. Włącz także lub wyłącz wyszukiwanie na żywo i eksportowanie konfiguracji.

14.1 Moje dane osobowe

Oprócz numeru telefonu służbowego (numer wewnętrzny) możesz podać numer telefonu komórkowego, dwa różne numery zewnętrzne i numer telefonu domowego.

14.1.1 Definiowanie dodatkowego numeru telefonu

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.

W razie potrzeby kliknij , aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Moje dane personalne**.

- 3) Wprowadź dodatkowy numer telefonu w formacie wybierania numeru lub formacie standardowym w jednym z poniższych pól: **Komórka**, **Tel. zewnętrzny 1**, **Tel. zewnętrzny 2**, **Tel. domowy** lub **Telefon asystenta**.
- 4) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Aby w wewnętrznym spisie numerów nie były wyświetlane takie dane jak **Komórka**, **Tel. zewnętrzny 1**, **Tel. zewnętrzny 2** lub **Tel. domowy**, usuń zaznaczenie z pola wyboru **Widoczność** obok numeru telefonu.
 - Aby w wewnętrznym spisie numerów były wyświetlane takie dane jak **Komórka**, **Tel. zewnętrzny 1**, **Tel. zewnętrzny 2** lub **Tel. domowy**, zaznacz pole wyboru **Widoczność** obok numeru telefonu.
- 5) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.1.2 Określanie adresu e-mail

Zanim rozpocznie

Administrator systemu komunikacji skonfigurował wysyłanie wiadomości e-mail.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Moje dane personalne**.
- 3) Wpisz swój adres e-mail w polu **Adres e-mail**.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.1.3 Zmiana hasła

O tym zadaniu

Uwaga: Hasło można zmienić także poprzez menu Telefon skrzynki poczty głosowej.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Moje dane personalne**.
- 3) Kliknij przycisk **Zmień** w polu **Hasło**.
- 4) Wprowadź obecne hasło w polu **Stare hasło**.

Uwaga:

W przypadku pięciokrotnego wprowadzenia błędnego hasła dostęp do wszystkich klientów centrali i UC Suite zostanie zablokowany. Tylko administrator systemu komunikacji może zdjąć blokadę.

- 5) Wprowadź nowe hasło w polach **Nowe hasło** i **Potwierdzenie hasła**.
- a) Hasło musi składać się wyłącznie z cyfr i zawierać co najmniej sześć cyfr.
 - b) Maksymalna liczba powtarzających się znaków to dwa, a maksymalna liczba kolejnych znaków to trzy.
 - c) Nazwa konta (odwrócona lub nie) nie może być częścią hasła.
 - d) Użytkownik musi zmienić domyślne hasło po pierwszym użyciu.
 - e) Maksymalna liczba błędnych prób logowania wynosi pięć.

Uwaga: Hasło jest takie samo do wszystkich klientów UC Suite oraz do dostępu do skrzynki odbiorczej poczty głosowej przez telefon.

- 6) Kliknij **OK**, a następnie **Zapisz**.

14.2 Moje zdjęcie

Można użyć obrazu o dowolnym rozmiarze pliku. System komunikacji zapisuje kopię o szerokości i wysokości ograniczonej do 200 pikseli.

14.2.1 Przesyłanie zdjęcia

Zanim rozpocznieś

Masz plik graficzny ze swoim zdjęciem w jednym z następujących formatów plików: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

Rozmiar pliku graficznego nie przekracza 10 MB.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Moje zdjęcie**.
- 3) Kliknij **Wybierz**.
- 4) Wybierz żądany plik i kliknij **Otwórz**.
- 5) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.2.2 Usuwanie zdjęcia

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Moje zdjęcie**.
- 3) Kliknij **Wyczyść**.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.3 Wygląd

Możesz dostosować wygląd myAgent, wybierając jeden z dwóch różnych kolorów interfejsu.

14.3.1 Zmiana języka interfejsu użytkownika

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Wygląd**.
- 3) Wybierz żądany język, klikając aktualnie preferowany język w górnej części okna.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.3.2 Zmiana koloru interfejsu użytkownika

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Wygląd**.
- 3) Wybierz jedną z dwóch opcji koloru interfejsu użytkownika.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.3.3 Wyświetlanie obrazów użytkowników na przyciskach recepcji

O tym zadaniu

Żeby pokazywać obrazy użytkowników na przyciskach uczestnictwa:

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Wygląd**.
- 3) Kliknij **Pokaż obrazy użytkowników na przyciskach recepcji**.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyniki

Możesz także wyświetlić zdjęcia użytkowników na przyciskach recepcji, otwierając **Opcje** panelu i wybierając **Pokaż obrazy użytkowników na przyciskach uczestnictwa**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.4 Powiadomienia

Możesz dostosować ustawienia powiadomień, aby efektywnie kontrolować okno główne, dostępne wyskakujące okienka i alarmy podczas korzystania z myAgent.

Możesz dostosować następujące ustawienia powiadomień:

- **Aplikacja wyskakująca przy połączeniach przychodzących:**

Gdy na numerze wewnętrznym użytkownika pojawia się połączenie, myAgent wyszuka okienko ekranowe powiązane z tym połączeniem. Jeśli wyskakujące okienko zostanie znalezione, zostanie ono wyświetlone na pierwszym planie. W przypadku braku wyskakującego okienka zostanie wyświetlone okno główne.

- **Wyskakujące okienko po zakończeniu połączenia:**

Podobnie jak w przypadku **Aplikacji wyskakującej przy połączeniach przychodzących** i **Wyskakującego okna przy odbieraniu połączenia**, po zakończeniu połączenia przez użytkownika wyświetlane będzie okno rozwiązania.

- **Minimalizuj przy rozłączaniu:**

Spowoduje to zminimalizowanie głównego okna programu myAgent po zakończeniu obsługi połączenia. Co ważne, funkcja ta zostanie uruchomiona tylko wtedy, gdy agent nie ma żadnych powiązanych połączeń. Na przykład, jeśli agent pracuje nad wiadomością e-mail i rozpoczyna połączenie głosowe, zakończenie tego połączenia nie spowoduje zminimalizowania aplikacji, ponieważ nadal pracuje on nad wiadomością e-mail.

- **Wyświetlaj okienko systemowe podczas połączeń przychodzących i wychodzących:**

To ustawienie pozwala użytkownikowi włączyć lub wyłączyć wyskakujące okienka w zasobniku systemowym dotyczące obsługi połączeń.

- **Wyświetlanie powiadomień o nieodebranych połączeniach za pomocą okienka systemowego:**

Jeśli funkcja jest aktywna, a agent nie odbierze połączenia, wyświetli się powiadomienie w zasobniku systemowym. Jeśli opcja zostanie wyłączona, zamiast tego wyświetlone zostanie okno komunikatu w głównym oknie aplikacji myAgent.

- **Okienko systemowe przejmuje fokus, gdy jest wyświetlane:**

Służy do wyświetlania aplikacji wyskakującej podczas połączeń przychodzących, wyskakującego okienka po odebraniu połączenia oraz aplikacji wyskakującej po zakończeniu połączenia. Jeśli ta opcja jest zaznaczona, fokus okien zostanie przeniesiony do wyświetlanego okna podręcznego.

- **Okienko systemowe przy odpowiedzi:**

Podobnie, wyskakujące okienko po odebraniu połączenia wykrywa, które okno powinno zostać wyświetlone na pierwszym planie, ale zamiast tego uruchamia się, gdy agent odbiera połączenie.

- **Okienko systemowe, gdy połączenia osiągną stan alarmowy:**

W przypadku uruchomienia alarmów główne okno programu myAgent zostanie wyświetlone na pierwszym planie.

- **Odtwarzaj dźwięki alarmowe, gdy połączenia spełniają warunki alarmowe:**

Po uruchomieniu alarmów sygnał alarmowy będzie odtwarzany dla użytkownika do momentu wyłączenia wszystkich alarmów.

- **Pokaż powiadomienia dla żądań asystenta:**

Jeśli opcja jest zaznaczona, powiadomienie będą wyświetlane przełożonemu za każdym razem, gdy aktywne są prośby o pomoc.

14.4.1 Pojawia się okno aplikacji / ekran kolejki

14.4.1.1 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka głównego podczas połączeń przychodzących

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby główne okno myAgent pojawiało się automatycznie na pierwszym planie podczas połączeń przychodzących, zaznacz pole wyboru **Gdy dzwonię, przenieś główne okno na przód, jeśli połączenie nie ma wyskakującego okienka ekranu**.
- Jeśli nie chcesz, aby główne okno myAgent pojawiało się automatycznie na pierwszym planie podczas połączeń przychodzących, usuń zaznaczenie pola wyboru **Gdy dzwonię, przenieś główne okno na przód, jeśli połączenie nie ma wyskakującego okienka ekranu**.

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.1.2 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka podczas odbierania połączenia

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby okienko ekranowe otwierało się podczas odbierania połączeń przychodzących, zaznacz pole wyboru **Gdy odbieram połączenie, wyświetl okienko ekranowe połączenia na pierwszym planie, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie wyświetl okno główne**.
- Jeśli nie chcesz, aby podczas odbierania połączeń przychodzących otwierały się wyskakujące okienka, usuń zaznaczenie pola wyboru **Gdy**

odbieram połączenie, wyświetl wyskakujące okienko połączenia na pierwszym planie, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie wyświetl okno główne.

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.1.3 Włączanie lub wyłączanie wyskakującego okienka głównego okna po zakończeniu połączenia

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby okno główne programu myAgent pojawiało się automatycznie na pierwszym planie po zakończeniu połączenia, zaznacz pole wyboru **Po zakończeniu połączenia wyświetl okno połączenia na pierwszym planie, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie wyświetl okno główne**.
- Jeśli nie chcesz, aby okno główne programu myAgent pojawiało się automatycznie na pierwszym planie po zakończeniu połączenia, usuń zaznaczenie pola wyboru **Po zakończeniu połączenia wyświetl okno połączenia na pierwszym planie, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie wyświetl okno główne**.

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.1.4 Zminimalizowanie okna głównego po zakończeniu połączenia

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Powiadomienia**.

- 3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby okno główne myAgent było minimalizowane po zakończeniu połączenia, zaznacz pole wyboru **Po zakończeniu połączenia ukryj okno połączenia, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie okno główne**.
- Jeśli nie chcesz, aby okno główne myAgent było minimalizowane po zakończeniu połączenia, usuń zaznaczenie pola wyboru **Po zakończeniu połączenia ukryj okno połączenia, jeśli jest dostępne, w przeciwnym razie okno główne**.

- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.1.5 Aktywowanie lub dezaktywowanie wyskakującego okienka ekranowego przejmującego fokus

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby wyskakujące okienka przejmowały fokus po wyświetleniu, zaznacz pole wyboru **Gdy wyskakujące okienko jest wyświetlane, przejmuje fokus klawiatury**.
- Jeśli nie chcesz, aby wyskakujące okienka przejmowały fokus po wyświetleniu, usuń zaznaczenie pola wyboru **Gdy wyskakujące okienko jest wyświetlane, przejmuje fokus klawiatury**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.2 Alarm

14.4.2.1 Aktywowanie lub dezaktywowanie okna głównego dla stanu alarmowego

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby okna wyskakujące otwierały się, gdy połączenia osiągną stan alarmowy, zaznacz pole wyboru **Gdy połączenie lub kolejka osiągną stan alarmowy, wyświetlane jest okno główne**.
- Jeśli nie chcesz, aby okna wyskakujące otwierały się, gdy połączenia osiągną stan alarmowy, usuń zaznaczenie pola wyboru **Gdy połączenie lub kolejka osiągną stan alarmowy, wyświetlane jest okno główne**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.2.2 Odtwarzanie dźwięków alarmowych w przypadku wystąpienia stanu alarmowego

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby dźwięki alarmowe były odtwarzane, gdy połączenia osiągną stan alarmowy, zaznacz pole wyboru **Odtwarzaj dźwięki alarmowe, gdy połączenie lub kolejka osiągną stan alarmowy**.
- Jeśli nie chcesz, aby dźwięki alarmowe były odtwarzane, gdy połączenia osiągną stan alarmowy, usuń zaznaczenie pola wyboru **Odtwarzaj dźwięki alarmowe, gdy połączenie lub kolejka osiągną stan alarmowy**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.3 Powiadomienia wyskakujące (okienko wyskakujące)

14.4.3.1 Wyświetlanie okienka podczas połączeń przychodzących

O tym zadaniu

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz wyświetlać powiadomienia w zasobniku podczas połączeń przychodzących, faksów lub wiadomości e-mail, zaznacz pole wyboru **Podczas odbierania połączenia przychodzącego wyświetlaj powiadomienie**.
- Jeśli nie chcesz wyświetlać powiadomień w zasobniku podczas połączeń przychodzących, faksów lub wiadomości e-mail, usuń zaznaczenie pola wyboru **Podczas odbierania połączenia przychodzącego wyświetlaj powiadomienie**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.3.2 Wyświetlanie okienka podczas połączeń wychodzących

O tym zadaniu

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz wyświetlać wyskakujące okienka podczas połączeń wychodzących, zaznacz pole wyboru **Podczas wykonywania połączenia wychodzącego wyświetlaj wyskakujące okienko**.
- Jeśli nie chcesz wyświetlać wyskakujących okienek podczas połączeń wychodzących, usuń zaznaczenie pola wyboru **Podczas wykonywania połączenia wychodzącego wyświetlaj wyskakujące okienko**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.3.3 Wyświetlanie powiadomienia o nieodebranych połączeniach

O tym zadaniu

Wskazówka: Okienko z informacją o nieodebranych połączeniach, faksach lub wiadomościach e-mail nie jest wyświetlane dla agentów dostępnych stale.

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz wyświetlać wyskakujące okienka zasobnika dla połączeń przychodzących, faksu lub wiadomości e-mail, zaznacz pole wyboru **Wyświetlaj wyskakujące okienka zasobnika przy połączeniach przychodzących**.
- Jeśli nie chcesz wyświetlać wyskakujących okienek w zasobniku dla połączeń przychodzących, faksów lub wiadomości e-mail, usuń zaznaczenie pola wyboru **Wyświetlaj wyskakujące okienek w zasobniku przy połączeniach przychodzących**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.3.4 Wyświetlanie wyskakującego okienka z otrzymanymi wiadomościami czatu

O tym zadaniu

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz wyświetlać powiadomienia w zasobniku podczas otrzymywania wiadomości czatu, zaznacz pole wyboru **Podczas otrzymywania wiadomości czatu wyświetlaj powiadomienie**.

Okienko pojawi się tylko wtedy, gdy fokus klawiatury znajduje się w innej aplikacji, a zatem okno wiadomości błyskawicznej nie może się pojawić.

- Jeśli nie chcesz wyświetlać powiadomień w zasobniku podczas odbierania wiadomości czatu, usuń zaznaczenie pola wyboru **Podczas odbierania wiadomości czatu wyświetlaj powiadomienie w zasobniku**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.4.3.5 Wyświetlanie wyskakującego okienka z prośbą o pomoc

Procedura

1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij przycisk, ☰ aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Powiadomienia**.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Jeśli chcesz, aby powiadomienia były wyświetlane w przypadku próśb o pomoc, zaznacz pole wyboru **Gdy agent prosi o pomoc, wyświetl powiadomienie**.
- Jeśli nie chcesz, aby wyświetlane były powiadomienia dotyczące próśb o pomoc, usuń zaznaczenie pola wyboru **Gdy agent prosi o pomoc, wyświetl powiadomienie**.

4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.5 Przyciski recepcji

Zawiera przyciski umożliwiające szybki dostęp do abonentów wewnętrznych.

Za pomocą przycisków recepcji można wykonać wiele czynności, w tym następujące:

- Dodawanie lub usuwanie kontaktów
- Tworzenie nowych grup i automatyczne wypełnianie ich
- Wykonywanie połączeń
- Czat
- Sortowanie przycisków według imienia lub nazwiska
- Zmiana statusu użytkownika
- Zmiana liczby przycisków
- Wyświetlanie zdjęć użytkowników

14.5.1 Zmiana kolejności zakładek przycisków recepcji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Przyciski recepcji**.
- 3) W polu **Nazwa grupy** kliknij zakładkę, którą chcesz przesunąć.
- 4) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Kliknij **Przesuń w górę**.
 - Kliknij **Przesuń w dół**.
- 5) Powtórz kroki od 3 do 4 zgodnie z potrzebami.
- 6) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.5.2 Dodawanie zakładek przycisków recepcji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Przyciski recepcji**.
- 3) Kliknij na **Dodaj**.
- 4) Wprowadź nazwę nowej zakładki i kliknij **OK**.
- 5) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyniki

Możesz także dodać nową zakładkę, otwierając **Opcje** panelu i wybierając **Nowa grupa**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.5.3 Usuwanie zakładek przycisków recepcji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Przyciski recepcji**.
- 3) W polu **Nazwa grupy** kliknij zakładkę, którą chcesz usunąć.
- 4) Kliknij **Usuń**.
Pojawi się okno potwierdzenia **Usuń**
- 5) Kliknij **Tak**.
- 6) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyniki

Możesz także usunąć zakładkę, otwierając panel **Opcje** i wybierając jedną z dostępnych zakładek pod **Usuń**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.5.4 Przypisywanie przycisków recepcji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Przyciski recepcji**.
- 3) Kliknij odpowiednią grupę w **Nazwa grupy**.
- 4) Kliknij **Automatycznie zapełnij grupy personelu**
Pojawi się okno podręczne **Automatycznie zapełnij grupy personelu**
- 5) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Utwórz grupy oparte na**:
 - Jeśli chcesz, aby dla każdego Wydziału została utworzona zakładka, kliknij **Wydział**.
 - Jeśli chcesz, aby dla każdego Miejsca została utworzona zakładka, kliknij **Miejsce**.
- 6) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Sortuj grupy według**:
 - **Imię**
 - **Nazwisko**
- 7) Wybierz jedną z następujących opcji:
 - Jeśli oprócz kart utworzonych automatycznie chcesz zachować również istniejące karty, kliknij przycisk radiowy **Dodaj nowe grupy na końcu moich istniejących grup**, a następnie kliknij **OK**.
 - Jeśli chcesz zastąpić istniejące karty kartami utworzonymi automatycznie, kliknij przycisk radiowy **Odtwórz moją strukturę grupową**, a następnie kliknij **OK**.
- 8) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyniki

Możesz także automatycznie przypisać przyciski recepcji, otwierając panel **Opcje** i wybierając **Automatycznie zapełnij grupy personelu**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.5.5 Kopiowanie przycisków recepcji od użytkownika

Zanim rozpocznieš

Opcja **Zezwalaj innym użytkownikom na kopiowanie układu BLF** musi być włączona przez użytkownika, od którego chcesz skopiować przyciski recepcji.

O tym zadaniu

Możesz skopiować przyciski recepcji innego użytkownika.

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Przyciski recepcji**.
- 3) Kliknij odpowiednią grupę w **Nazwa grupy**.

4) Kliknij **Kopiuj od użytkownika.**

Pojawi się okno podręczne **Kopia od użytkownika**.

5) Kliknij strzałkę w dół i wybierz z listy użytkownika posiadającego przyciski, które chcesz skopiować.

Kiedy wybierzesz użytkownika, wyświetlone zostanie podsumowanie grup.

Uwaga: Użytkowników bez grup nie można wybrać i nie zostaną wyświetleni na liście rozwijanej.

Jeśli nie ma dostępnych użytkowników, od których można kopiować, zostanie wyświetlony następujący komunikat: **Niestety żaden użytkownik nie zgodził się na skopiowanie swojego układu przycisków.**

6) Kliknij przycisk **Zapisz.**

Wyniki

Grupy i przyciski BLF są kopiowane do lokalnego użytkownika, zastępując ewentualną konfigurację grupy, którą mógł już mieć użytkownik lokalny.

Uwaga: Nie masz opcji kopiowania kontaktów osobistych użytkownika.

Możesz także automatycznie przypisać przyciski recepcji, otwierając **Opcje** panelu i wybierając **Kopia od użytkownika**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.5.6 Zmiana liczby przycisków recepcji

O tym zadaniu

Procedura

1) Kliknij **Konfiguracja na panelu bocznym.**

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij **Przyciski recepcji.**

3) Wybierz numer z listy rozwijanej w polu **Liczba przycisków asystentów.**

4) Kliknij przycisk **Zapisz.**

Wyniki

Możesz także zmienić liczbę przycisków recepcji, otwierając **Opcje** panelu i wybierając **Liczba przycisków asystentów**. Patrz [Otwieranie menu opcji panelu](#) na stronie 94.

14.6 Widoczność kolejki

Jako agent możesz wybrać, które kolejki mają być wyświetlane na liście powiązań agentów.

14.6.1 Dostosowywanie wyświetlania kolejek

Zanim rozpocznesz

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij **Widoczność kolejki**.

- 3) Przesuń suwaki kolejek, które mają być wyświetlane na liście powiązań agentów, w położenie WŁ. Alternatywnie kliknij **Pokaż wszystko**, aby wyświetlić wszystkie kolejki.

- 4) Przesuń suwaki kolejek, które mają nie być wyświetlane na liście powiązań agentów, w położenie WYŁ. Alternatywnie kliknij **Ukryj wszystko**, aby ukryć wszystkie kolejki.

- 5) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.7 Skróty klawiszowe

Dzięki użyciu klawiszy skrótów możesz przyspieszyć pracę z myAgent.

Globalne skróty klawiaturowe nie są migrowane podczas aktualizacji myAgent.

Uwaga: Skonfigurowane skróty klawiszowe muszą być unikalne i działać globalnie we wszystkich aplikacjach, takich jak myPortal dla komputerów stacjonarnych, myPortal dla programu Outlook i myAgent. Pierwsza aplikacja, która zażąda skrótu, zachowa wyłączny dostęp; wszelkie kolejne aplikacje próbujące użyć tego samego skonfigurowanego skrótu nie będą mogły go powiązać. Aby nadać priorytet innej aplikacji dla klawisza skrótu, uruchom ponownie wszystkie odpowiednie aplikacje, upewniając się, że preferowana zostanie uruchomiona jako pierwsza. Alternatywnie, zamknij aplikację będącą w konflikcie, otwórz ponownie instalację i kliknij „zapisz”, aby odświeżyć usługi klawiszy skrótów.

14.7.1 Aktywacja lub dezaktywacja globalnych skrótów klawiszowych

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

- 2) Kliknij opcję **Skróty klawiszowe**.

- 3) Kliknij **Skrót klawiszowy aktywny** obok jednej z poniższych opcji: **Odbierz/ Zwolnij rozmowę, Przekieruj, Wyświetl okno z danymi**.

- 4) Aby wyłączyć skrót klawiszowy, usuń zaznaczenie pola wyboru **Skrót klawiszowy aktywny** obok tego klawisza.

- 5) Wciśnij kombinację klawiszy **Ctrl+Shift**, **Ctrl+Alt** lub **Shift+Alt** razem z jednym z klawiszy funkcyjnych **F1–F12**. Jeżeli naciśnięty klawisz lub kombinacja klawiszy mogą być używane przez myAgent, pojawi się informacja.
- 6) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.7.2 Konfigurowanie skrótów klawiszowych aplikacji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij , aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij opcję **Skróty klawiszowe**.
- 3) Jeśli chcesz przypisać klawisz funkcyjny do jednego z dostępnych skrótów klawiszowych aplikacji, wybierz go z listy rozwijanej powiązanej z funkcją (kolumna **Klawisze funkcyjne**).
- 4) Jeśli chcesz przypisać klawisz numeryczny do jednego z dostępnych skrótów klawiszowych aplikacji, wybierz go z listy rozwijanej powiązanej z funkcją (kolumna **Klawisze numeryczne**).
- 5) Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wskazówka:

Jeśli przez przypadek naciśniesz klawisz funkcyjny lub przypiszesz klawisz na klawiaturze numerycznej dwukrotnie, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie podczas zapisywania pozycji. Można wtedy skorygować błędną pozycję.

14.7.3 Resetowanie skrótów klawiszowych aplikacji

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij , aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij opcję **Skróty klawiszowe**.
- 3) Kliknij opcję **Zresetuj skróty klawiszowe**.
- 4) Kliknij przycisk **Zapisz**.

14.8 Czulość

Umożliwia skonfigurowanie, czy inni użytkownicy będą mogli zobaczyć rozmówcę, z którym rozmawiasz, i czy będą mogli skopiować Twój układ BLF.

14.8.1 Zezwalanie użytkownikom na kopiowanie układu BLF

O tym zadaniu

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Czułość**.
- 3) Zaznacz pole wyboru **Zezwalaj innym użytkownikom na kopiowanie układu BLF**.

14.8.2 Zezwalanie użytkownikom na wyświetlanie szczegółów rozmowy

O tym zadaniu

Procedura

- 1) Kliknij **Konfiguracja** na panelu bocznym.
W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.
- 2) Kliknij **Czułość**.
- 3) Zaznacz pole wyboru **Zezwalaj innym użytkownikom na podgląd, z kim rozmawiam**.

14.9 Różne

Można skonfigurować domyślną metodę przekazywania połączeń oraz włączyć lub wyłączyć funkcję wyszukiwania na żywo.

Różne ustawienia nie są migrowane podczas aktualizacji aplikacji myAgent.

14.9.1 Konfigurowanie sposobu przekazu

Procedura

- 1) Kliknij opcję **Ustawienia**.
- 2) Kliknij **Różne**.
- 3) Wybierz jedną z następujących opcji z listy rozwijanej **Sposób przekazu**:
 - Jeśli chcesz skorzystać z przekierowania natychmiastowego z zakończeniem pierwotnego połączenia (tzn. przekierowania bez powiadomienia), wybierz **Przekierowanie natychmiastowe z zakończeniem pierwotnego połączenia**.
 - Jeśli chcesz skorzystać z przekierowania z konsultacją (tzn. przekierowania z powiadomieniem), wybierz **Przekierowanie kontrolowane**.
- 4) Kliknij polecenie **Zapisz**.

14.9.2 Włączanie lub wyłączanie wyszukiwania na żywo

Gdy wyszukiwanie na żywo jest wyłączone, użytkownicy muszą kliknąć **Szukaj** w oknie wyszukiwania, aby znaleźć kontakty. Gdy wyszukiwanie na żywo jest włączone, wyniki wyszukiwania pojawiają się podczas wpisywania przez użytkowników w polu wyszukiwania.

Procedura

1) Kliknij na Ustawienia.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

2) Kliknij Różne.

3) Wybierz jedną z następujących opcji:

- Aby włączyć wyszukiwanie podczas wpisywania nazwy, zaznacz pole wyboru **Włącz wyszukiwanie na żywo**.
- Aby wyłączyć wyszukiwanie podczas wpisywania nazwy, usuń zaznaczenie pola wyboru **Włącz wyszukiwanie na żywo**.

4) Kliknij przycisk Zapisz.

15 Uruchamianie VSAdmin

Zanim rozpocznieś

Jesteś agentem dysponującym poziomem uprawnień Średni lub Wysoki.

Procedura

Kliknij przycisk **Administrator** na pasku bocznym.

W razie potrzeby kliknij ☰, aby wyświetlić ten przycisk.

VSAdmin otwiera się w WMB.

16 Załącznik

Załącznik zawiera szczegółowe informacje na temat poszczególnych poziomów uprawnień (klas serwisowych) agentów centrali, ewentualnych ograniczeń dotyczących korzystania z funkcji systemu oraz różnych formatów numeru zgłoszeniowego. Ponadto zawiera również uwagi dotyczące jednoczesnego użytkownika aplikacji myAgent i innych klientów UC Suite przez jedno konto użytkownika UC Suite.

16.1 Funkcje agenta niezależne od poziomu uprawnień

W przypadku konfiguracji agenta przez administratora systemu komunikacji uprawnienia agenta definiowane są poprzez wybór poziomu uprawnień (Niski, Średni lub Wysoki). Agent z poziomem uprawnień Średni lub Wysoki ma podwyższone uprawnienia.

Różnice pomiędzy poziomami uprawnień podsumowano w poniższej tabeli.

myAgent: Czynności	Poziom uprawnień (klasa usługi)		
	Niski	Średni	Wysoki
Przypisz agenta do kolejki	—	X	X
Przenieś agenta do innej kolejki	—	X	X
Usuń agenta z kolejki	—	X	X
Zmień status agenta	—	X	X
Wyświetl/ukryj listę powiązań agentów	Przypisane kolejki	Wszystkie kolejki	Wszystkie kolejki
Edytuj przypisanie agenta	—	X	X
Wyświetl listę Połączeń z centralą	Przypisane kolejki	Wszystkie kolejki	Wszystkie kolejki
Automatycznie aktywuj okno podręczne myAgent dla alarmów	—	X	X
Aktywuj dźwięk alarmu	—	X	X
Wyświetlaj Wallboard	Przypisane kolejki	Wszystkie kolejki	Wszystkie kolejki
Wyświetl wykres Poziom usługi	Przypisane kolejki	Wszystkie kolejki	Wszystkie kolejki
Wyświetl wykres Średnie czasy	Przypisane kolejki	Wszystkie kolejki	Wszystkie kolejki
Przenieś połączenie na pierwszą pozycję w kolejce	—	X	X

myAgent: Czynności	Poziom uprawnień (klasa usługi)		
	Niski	Średni	Wysoki
Nagraj połączenie	Bieżące połączenie	Wszystkie połączenia	Wszystkie połączenia
Zapisz nagranie rozmowy jako plik WAV lub wyślij jako plik WAV e-mailem	–	X	X
Zapisz faks jako plik lub wyślij e-mailem	–	X	X
Zapisz wiadomość e-mail jako plik EML lub wyślij jako plik EML pocztą elektroniczną.	–	X	X
Nadzorowanie połączeń (w zależności od kraju)	–	X	X
Przejmowanie kontroli nad połączeniem	–	X	X
Zaakceptuj żądanie pomocy	–	X	X
Twórz raporty	–	X	X
Otwórz WBM	–	X	X

16.2 Uwagi dotyczące jednoczesnego używania klientów myAgent i UC Suite

Gdy myAgent i inne klienty UC Suite są używane jednocześnie przez jedno konto użytkownika UC Suite, nie można wykluczyć możliwości wzajemnych interakcji.

Termin myPortal używany jest ogólnie w tej części w odniesieniu do aplikacji myPortal for Desktop, myPortal for Outlook i myPortal to go.

Przykłady wzajemnych interakcji:

- Zmiana statusu obecności za pomocą aplikacji myPortal

Przykłady dotyczą domyślnego ustawienia **Poczta głosowa** jako odbiorcy wszystkich przekazywanych połączeń.

- myAgent: Agent jest zalogowany.

myPortal: Automatyczne resetowanie statusu obecności na Biuro jest wyłączone.

Zmiana statusu obecności za pomocą aplikacji myPortal powoduje natychmiastowe wylogowanie agenta z kolejek. Po wylogowaniu agenta

przez aplikację myAgent status obecności w aplikacji myPortal zostaje zresetowany do wartości **Biuro**.

Zmiana statusu agenta za pomocą aplikacji myAgent (np. na **Przerwa**) jest rejestrowana przez myPortal, ale nie dotyczy to opcji **Zaloguj**, **Wyloguj** i **Czas pracy**.

- myAgent: Agent jest zalogowany.

myPortal: Automatyczne resetowanie statusu obecności na Biuro jest aktywne.

Jeżeli agent zmienia swój status za pośrednictwem aplikacji myAgent na **Przerwa**, automatycznie będzie dostępny ponownie po upływie czasu przerwy.

Zmiana statusu obecności za pomocą aplikacji myPortal na **Przerwa** powoduje natychmiastowe wylogowanie agenta z kolejki.

- myAgent: Agent jest zalogowany.

Zmiana statusu obecności za pomocą aplikacji myPortal na **Nie przeszkadzać** powoduje natychmiastowe wylogowanie agenta z kolejki.

- Rozmowy wychodzące za pomocą aplikacji myPortal

Status obecności abonenta jest widoczny w aplikacji myAgent.

Połączenia są wyświetlane tylko w rejestrze aplikacji myPortal. Nie następuje przeniesienie do statystyk Centrali, ponieważ nie są to połączenia Centrali.

- Połączenia przychodzące na numer stanowiska agenta

Status obecności abonenta jest widoczny w aplikacji myAgent.

Połączenia są wyświetlane tylko w rejestrze aplikacji myPortal. Nie następuje przeniesienie do statystyk Centrali, ponieważ nie są to połączenia Centrali.

- Nagrywanie połączenia

Nagrywanie rozmów przez aplikację myPortal nie jest rejestrowane przez aplikację myAgent. Aplikacja myAgent oferuje tę funkcję nawet wtedy, gdy trwa już nagrywanie rozmowy za pomocą aplikacji myPortal.

16.3 Uwagi na temat korzystania z telefonów DECT

Telefonów DECT można używać jako telefonów dla agentów central. Należy jednak uwzględnić różnice w procedurze obsługi w porównaniu z telefonami przewodowymi.

Wymagania dotyczące korzystania z telefonów DECT

- Użyć można tylko telefonów, które obecnie są zwolnione do działania z aplikacją HiPath Cordless Office lub OpenScape Business Cordless.
- Obszar, po którym poruszają się agenci centrali, musi być objęty pełnym zakresem łączności bezprzewodowej.
- Liczba stacji bazowych systemu musi być taka, aby dostępna była wystarczająca liczba kanałów B dla telefonów DECT agentów central.
- Na ile jest to możliwe agent centrali nie powinien opuszczać obszaru zasięgu łączności bezprzewodowej podczas zalogowania do kolejki centrali.

Różnice w procedurze obsługi w porównaniu z telefonami przewodowymi

- Logowanie do kolejki w centrali jest możliwe tylko przez aplikację myAgent.
- Na wyświetlaczu telefonu DECT nie są wyświetlane takie komunikaty jak **Dostępny** lub **Przerwa**.
- Sterowanie telefonem DECT przez aplikację myAgent (np. w obszarze **Telefon** okna głównego aplikacji myAgent lub oknie podręcznym rozmowy przychodzącej myAgent) jest niemożliwe.
- Połączenia przychodzące można akceptować tylko za pomocą telefonu DECT.
- Rozmowy wychodzące muszą być rozpoczęte przez telefony DECT.

Kwestie, które należy uwzględnić przy korzystaniu z telefonów DECT:

- Czas wyszukiwania

W przypadku połączenia przychodzącego: czas wymagany do znalezienia telefonu DECT może wynieść kilka sekund (w najgorszych przypadkach do 20 sekund), zanim połączenie zostanie zasygnalizowane w telefonie DECT. Podczas wyszukiwania rozmówca słyszy sygnał dzwonienia.

Centrala określa ten czas jako „czas podniesienia słuchawki”. Rzeczywisty czas podniesienia słuchawki przez agenta centrali stanowi czas wyszukiwania i czas powiadomienia (tzn. czas do momentu odebrania połączenia).

Jeśli agent centrali opuści zasięg sieci bezprzewodowej ze swoim telefonem DECT, może to spowodować dłuższe czasy wyszukiwania.

- Nie znaleziono telefonu DECT

Jeśli rozmowy centrali przekroczą przydzielony czas na odebranie przez agenta (np. ponieważ agent centrali jest poza zasięgiem), agent zostaje automatycznie wylogowany z danej kolejki (kolejek). Ponowne logowanie jest możliwe tylko przez aplikację myAgent.

16.4 Ograniczenia dotyczące korzystania z funkcji systemu

Podczas pracy Centrali, występują pewne ograniczenia dotyczące korzystania z systemu przez agentów.

Następujące funkcje systemu nie są dostępne dla agentów lub podlegają ograniczeniom. Te funkcje nie są jednak obowiązkowe dla agentów, ponieważ przyporządkowywanie rozmów jest realizowane automatycznie przez Centralę. Przyporządkowanie jest uzależnione od ustalonych reguł oraz dostępności agentów.

- Zablokowane funkcje

Gdy abonent systemu komunikacji zostanie skonfigurowany jako agent, następujące funkcje przestają być dostępne.

- Drugie połączenie
- Czeka rozmowa
- Zakłócenie rozmowy agenta (wyjątek: agenci ze średnim lub wysokim poziomem uprawnień)
- Wywołanie grupowe
- Nie przeszkadzać (dla zalogowanych agentów)

- Funkcje, które wpływają na sposób kierowania połączeń

Następujące funkcje mogą potencjalnie zmienić sposób kierowania połączeń w Centrali, dlatego nie powinny być wykonywane przez agentów.

- Przekazywanie rozmów

Jeżeli zalogowany agent uruchamia przekazywanie rozmów, następuje wylogowanie.

Przekazywanie rozmów zostanie wyłączone gdy tylko agent zaloguje się do kolejki.

- Nie przeszkadzać

Jeżeli zalogowany agent uruchomi opcję Nie przeszkadzać przez klienta UC Suite, nastąpi automatyczne wylogowanie.

Opcja Nie przeszkadzać jest nieaktywna w momencie gdy agent zaloguje się do kolejki.

- Zmiana urządzenia końcowego

Zmiana urządzenia końcowego zmienia logiczne przypisanie numeru stanowiska. Nowe przypisanie numeru stanowiska jest przekazywane dopiero po ponownym uruchomieniu Centrali.

- Grupa

Agenci nie mogą być członkami grupy (Wywołanie grupowe, Grupa poszukiwawcza) lub MULAP. To ograniczenie dotyczy również funkcji systemu używanych w połączeniu z funkcjami MULAP tzn. konfiguracji zespołu (grupa zespołu), Kierownik/sekretarka (grupa główna) i pozycja mobilna.

16.5 Formaty numeru zgłoszeniowego

Numery zgłoszeniowe mogą być podane w różnych formatach.

Format	Opis	Przykład
Standardowy	Zaczyna się od + i zawsze zawiera numer kraju, numer kierunkowy i cały pozostały numer stacji. Dopuszczalne są puste miejsca oraz znaki specjalne + () / - : ; .	+49 (89) 7007-98765
Wybierania numeru	Dokładnie taki, jak wpisywany w telefonie systemu w biurze, zawsze z numerem dostępu do łącza międzymiastowego.	• 321 (wewnętrzny) • 0700798765 (własna sieć lokalna) • 0089700798765 (zewnętrzna sieć lokalna) • 0004989700798765 (międzynarodowy)

Wskazówka: O ile to możliwe, należy zawsze stosować standardowy format numeru zgłoszeniowego. Zapewnia to, że numer telefonu w każdej sytuacji będzie pełny, unikatowy i spójny dla stanowisk sieciowych i mobilnych.

Gdy ręcznie wybierany jest numer zewnętrznej stacji (format wybierania numeru), należy zawsze podawać również numer dostępu do łącza międzymiastowego. Podobnie należy również podać numer dostępu do łącza międzymiastowego przy ręcznym podawaniu numeru docelowego (format wybierania numeru) w usłudze CallMe (UC Suite) w klientach UC.

W przypadku wybierania zewnętrznego numeru telefonu ze spisu numerów (i w przypadku używania Systemu wybierania numerów z pulpitu i wybierania numerów ze Schowka dla niektórych klientów UC) system komunikacji automatycznie dodaje numer dostępu do łącza międzymiastowego (trasa 1). Automatyczne dodanie kodu dostępu do łącza międzymiastowego występuje również w przypadku wybrania numeru telefonu osobistych danych użytkownika (**Numer komórki, Numer prywatny** itd.) jako numeru docelowego w usłudze CallMe (UC Suite).

Uwaga: W przypadku połączeń wewnątrz USA za pomocą systemu CSTA z numerem w formacie standardowym numery telefonów zostają zmienione na format wybierania numeru.

Zadania pokrewne

[Inicjowanie połączenia](#) na stronie 38

16.6 Wyświetlanie ograniczeń systemu

System OpenScape Business korzysta z cyfrowego procesora sygnału (DSP) do transkodowania obciążenia z ISDN/TDM do IP i na odwrót. Dostępne zasoby DSP są zarządzane dynamicznie przez system OpenScape Business. Liczba wymaganych kanałów DSP zależy z jednej strony od podłączonych linii i urządzeń, a z drugiej od ilości rozmów.

Zasoby kanału DSP

W przypadku gdy centrum kontaktów systemu OpenScape nie może trzykrotnie przenieść rozmowy do agenta z powodu braku zasobu DSP, w oknie podręcznym agenta zostanie wyświetlony następujący komunikat:

Nie można teraz obsłużyć połączenia z powodu ograniczonych zasobów systemowych. Skontaktuj się ze wsparciem technicznym.

W przypadku wyświetlenia tego komunikatu agent nie ma możliwości obsługi tego konkretnego połączenia. Inne połączenia będą do niego wysyłane jak zwykle. Połączenie, które nie mogło być dostarczone, zostaje przesłane do innych dostępnych agentów w kolejce. Jeśli zostało ono przesłane do wszystkich agentów bez powodzenia, zostaje ono przesłane ponownie do pierwszego agenta. Okno podręczne zostaje automatycznie zamknięte na pulpicie agenta, kiedy połączenie zostanie poprawnie dostarczone do innego agenta. Ograniczenia kanału DSP można naprawić przez podłączenie dodatkowego modułu DSP to głównej płyty systemu OpenScape Business (tylko modele X) lub przez unikanie transkodowania TDM/IP. Można tego dokonać przez zastąpienie telefonów TDM agentów telefonami IP.

Indeks

A

agent

- przenieś do innej kolejki [59](#)
- przypisz do kolejki [56](#)
- usuń z kolejki [59](#)
- wylogowanie z kolejki przez poziom uprawnień Średni/Wysoki [60](#)
- zalogowanie w kolejce przez poziom uprawnień Średni/Wysoki [60](#)
- zmiana statusu przez poziom uprawnień Średni/Wysoki [60](#)

alarm [67](#)

- automatyczne aktualizacje [21](#)
- wykonaj [21](#)

C

CallMe [89](#)

Centrala

- korzystanie z telefonów DECT [118](#)

ciche monitorowanie [61](#)

cichy monitoring [64](#)

czas pracy

- kończenie [35](#)
- wydłużenie [35](#)

czas pracy dla połączeń [27](#)

D

dane kontaktowe rozmówcy [26](#)

- dodatkowy czas po zamknięciu systemu dla rozmów
- podaj przyczynę [29](#)

dźwięk alarmu

- włącz i wyłącz [67](#)

E

e-mail

- flaga monitorowania [33](#)
- odpowiedź na [32](#)
- przyjmij [31](#)
- wyślij przez e-mail [64](#)
- zakończ [32](#)
- zapisz jako e-mail [64](#)

F

faks

- flaga monitorowania [31](#)
- przyjmij [31](#)
- wyślij przez e-mail [63](#)
- zapisz [63](#)

format numeru zgłoszeniowego [120](#)

format wybierania numeru zgłoszeniowego [120](#)

funkcje agenta

- poziom autoryzacji agenta (klasa usługi) [23](#)
- poziom uprawnień Średni/Wysoki [52](#)

funkcje dla agentów [23](#)

funkcje połączeń [37](#)

H

historia e-maili nadawcy

- wyświetl z listy połączeń [47](#)

historia faksów [45](#)

- bieżącego nadawcy, wyświetl [33](#)

historia faksów nadawcy

- wyświetl z listy połączeń [47](#)

historia rozmów [45](#)

- rozmówcy z listy połączeń, wyświetl [46](#), [47](#)

historia wiadomości e-mail [45](#)

- bieżącego nadawcy, wyświetl [33](#)

I

informacja o rozmówcy [27](#)

- usuń [68](#)

informacja statystyczna [23](#)

interfejs użytkownika

- elementy [13](#)
- wybierz język [100](#)
- zmień kolor [100](#)
- zmień skórę [100](#)

K

klawisz funkcyjny [96](#)

klawisz na klawiaturze numerycznej [97](#)

kolejka [23](#)

- agent [22](#), [23](#)
- dostosuj wyświetlanie [111](#)
- monitorowanie [66](#)
- przenieś agenta [59](#)
- przypisz agenta [57](#)
- wyloguj [23](#)
- zmień pozycję połączenia [61](#)

kolejkuj

- zmiana pozycji połączenia [65](#)

komunikat alarmowy [66](#)

kontakt [71](#)

Konwencje prezentacji [12](#)

L

lista połączeń [44](#)

Lista połączeń

- wyświetl [45](#)

lista przypisań agentów; lista powiązań agentów [54](#), [60](#)

M

monitoruj połączenia [61](#)
myAgent [13](#)
 instalowanie [18](#)
 odinstalowywanie [20](#)
 uruchamianie [19](#)

N

nadpisz [65](#)
nagranie rozmowy
 wyślij przez e-mail [62](#)
 zapisz jako plik WAV [62](#)
nagrywanie [42](#), [61](#)
niski [116](#)

O

ochrona danych [81](#)
oddzwonienie przez agenta [36](#)
 oddzwoń [37](#)
 zakończ połączenie zwrotne [37](#)
ograniczenia funkcji systemowych [119](#)
okna podręczne
 określ pozycję [106](#)
okno podręczne
 dla połączeń [27](#)
 faksu [30](#)
 wiadomości e-mail [31](#)

P

pierwsze kroki [22](#)
podsumowanie faksu [30](#)
podsumowanie wiadomości e-mail [30](#)
 podaj przyczynę [34](#)
połącz
 ciche monitorowanie [61](#)
 cichy monitoring [64](#)
 nadpisz [64](#)
 nagrywaj (jako agent) [42](#)
 nagrywaj (jako poziom uprawnień Średni/Wysoki) [61](#)
 odbierz [28](#)
 przejmij kontrolę [61](#)
 przekieruj do abonenta [38](#)
 przekieruj do agenta [40](#)
 przekieruj do kolejki [38](#), [41](#)
 rekord (jako nadzorca/administrator) [62](#)
 wstrzymaj [38](#)
 zakończ [29](#)
 zmień pozycję w kolejce [61](#)
Połączenia na żywo [24](#)
 grupa [26](#)
 sortowanie [25](#)

 wyświetl [25](#)
połączenie zwrotne agenta
 przełóż połączenie zwrotne [37](#)
połączenie:przekierowanie do abonenta [41](#)
pomoc agenta z poziomem uprawnień Średni/Wysoki [61](#)
 zaakceptuj żądanie [65](#)
 żądanie [43](#)
poziom uprawnień (klasa usługi) [116](#), [116](#)
poziom usługi [50](#)
przejmij kontrolę [61](#)
przerwa
 kończenie [36](#)
 uruchamianie [36](#)
przetwarzanie faksu [30](#)
przetwarzanie połączeń [26](#)
przetwarzanie wiadomości e-mail [30](#)
Przyciski recepcji
 dodaj zakładkę [108](#)
 kopiuj od użytkownika [109](#)
 przydziel użytkownika [79](#)
 przypisz automatycznie [109](#)
 sortowanie [79](#)
 usuń użytkownika [80](#)
 usuń zakładkę [100](#), [108](#)
 wyświetl [78](#)
 zmiana kolejności zakładek [108](#), [110](#)
przypisanie agenta [53](#)
 edytuj [58](#)
przypisanie agenta (powiązanie)
 dostosuj wyświetlanie listy [60](#)
przypisanie agenta (wiązanie):dostosuj wyświetlanie kolejek [111](#)

R

raport [81](#)
 utwórz [85](#)

S

skrót klawiszowy [96](#)
 konfiguruj [112](#)
 reset [112](#)
 włącz lub wyłącz [111](#)
spis numerów [69](#)
 sortowanie [71](#), [73](#)
 szukaj [72](#)
spis numerów LDAP [70](#)
sposób przekazu [38](#)
 konfiguruj [113](#)
standardowy format numeru zgłoszeniowego [120](#)
status agenta [54](#)
status obecności [87](#)
 zmiana statusu abonenta [88](#), [89](#), [90](#)
szablony raportów [81](#)
szczegóły kolejki [49](#)
wyświetl [50](#), [50](#), [51](#), [52](#)

szukaj [70](#)
szybka wiadomość [74](#)
Szybka wiadomość
wyświetl [74](#)
szybkie tworzenie wiadomości [74](#)

Ś

średni [116](#)
średnie czasy [51](#)

U

usługa CallMe [89](#)
ustawienia [96](#)
uwagi dotyczące jednoczesnego używania klientów
myAgent i UC Suite [117](#)

W

wallboard [49](#)
WBM
uruchamianie [115](#)
wewnętrzny spis numerów [69](#)
wygląd [96](#)
wysoki [116](#)
wyślij szybką wiadomość [74](#), [75](#), [75](#), [76](#)

Z

zadzwoń:odbierz dla agenta [42](#)
zdalna praca [89](#)
zewewnętrzny spis numerów [70](#)
zewewnętrzny spis numerów w trybie offline (LDAP) [70](#)
zmien hasło [98](#)
zmień pozycję w kolejce [65](#)

