

Loway представляет

Управление паузами на стороне QueueMetrics



Какие преимущества имеет использование страницы агента Icon для управления кодами пауз?

QueueMetrics позволяет агентам управлять своим собственным состоянием пауз, позволяя надежно и последовательно отслеживать их рабочий день. Коды пауз могут быть настроены в соответствии с потребностями, и разработаны так, чтобы можно было выполнять отчеты с учетом пауз. Можно использовать данную функцию для отслеживания не только простоя агентов, но и деятельности бэк-офиса и других оплачиваемых событий.

Агентам не будут назначены вызовы во время паузы.

Что такое QueueMetrics

QueueMetrics – это масштабируемый набор инструментов для мониторинга и отчетности, который удовлетворяет потребности тысяч контакт-центров по всему миру, и предлагает широкий спектр интегрированных функций, таких, как мониторинг производительности агентов, контроль целевых показателей, отслеживание конверсий, анализ статистики кампании в реальном времени, и простой в использовании интерфейс. Он доступен как на отдельном сервере, так и в качестве облачного сервиса.

Что такое Страница агента (Agent Page, также называемая Icon agent page)?

Страница агента Icon в QueueMetrics – это рабочая станция, с помощью которой агенты отслеживают входящие вызовы, соединяются с очередями, разъединяются для прерывания, и вводят любую информацию о вызовах, используя CRM и приложения (карта подрядчика (contractor card), ссылка клиента (client reference), и т.д.), включая:

- начало вызова, ожидание и время разговора
- номер вызывающего абонента и внутренний номер, на который был переведен вызов
- автоматическое или ручное открытие соответствующей страницы интерфейса в локальной CRM-системе
- подключение к или отключение от очереди, переключение в режим паузы, выбор индикатора паузы (обед, сервисное обслуживание, и т.д.), инициирование исходящего вызова, набор номера, используя встроенный софтфон, а также просмотр текущего состояния.

Как можно использовать коды пауз на стороне QueueMetrics?

Коды пауз, доступные в QueueMetrics по умолчанию, можно редактировать, а так же создавать новые.

Коды пауз по умолчанию:

Pause Codes

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Pause Code ↑	Description	Key	Billable?	Payable?	Type	
<input type="checkbox"/>	10	Lunch		⊖	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	11	Hourly break		⊖	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	12	Email		⊕	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	13	Backoffice		⊕	⊖	-	
<input type="checkbox"/>	20	Wrap		⊕	⊖	Wrap	

Items found 5 <<< >>> Page 1 of 1

Создание нового кода паузы:

Edit Pause Codes

Status code:	<input type="text" value="10"/>
Description	<input type="text" value="Lunch"/>
Security Key	<input type="text"/>
Counts as Billable activity?	<input type="text" value="No"/>
Counts as Payable activity?	<input type="text" value="No"/>
Pause type:	<input type="text" value="Pause"/>
Created By	<input type="text" value="demoadmin, 18/06/2007, 22:25"/>
Last Update	<input type="text"/>

Данные поля означают:

Status code (код состояния) – числовой код, который назначен для паузы, данный код может быть послан через софтфон (или обычный телефон) агентом, что бы установить соответствующий код паузы на стороне Asterisk.

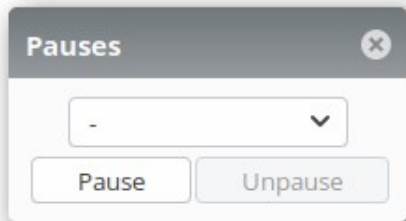
Description (описание) – наименование, которое будет показываться в отчетах (обед, бэк-офис, и т.п.).

Security key (ключ безопасности) – необязательное поле, позволяющее агенту установить код паузы только тогда, когда ему назначен соответствующий ключ.

Billable (подлежащий оплате) и Payable (оплачиваемый) – флажки, позволяющие QueueMetrics узнать, что пауза должна быть оплачена (бэк-офис должен оплачиваться, обед может не оплачиваться или оплачиваться), это будет отображено в отчетах, если QueueMetrics используется для вычисления часов для начисления заработной платы.

Pause type (тип паузы) – необязательное поле, которое будет считаться устаревшим в дальнейших версиях QueueMetrics.

По умолчанию агент не обязан выбирать конкретный код паузы.



Можно ограничить такое поведение и заставить их выбирать причину паузы, изменив следующий параметр в разделе Edit System Parameters (Редактировать системные параметры):

```
default.pausecoderequired=true
```

Или просмотрите раздел Explore system parameters и выберите причину (Reason):

Explore QueueMetrics system parameters

Reason

Agent's page

Uncategorized

If set to true, agents are required to provide a valid pause reason

After saving, you need to log off and on again for the parameters to be loaded.

Агент может изменить причину паузы, если произошла ошибка. Данное новое измененное состояние перезапишется вместо старого, и только новая причина будет показана в отчетах.

Если используются коды паузы для отслеживания ежедневной активности, и нужно использовать различные коды паузы для различных активностей, убедитесь, что агент знает, что он должен снимать паузу каждый раз, когда требуются изменения.


Примечание: если используется классический режим, не требуется сниматься с паузы каждый раз, когда изменяется код паузы.

Краткое руководство по настройке находится здесь: [QM FAQ](#)

Увидеть причину и время паузы в отчете можно следующим образом:

Detail of agent pauses

Agent	Ext.	Code	Activity	Billable?	Start hour	End hour	Duration
Jane Doe	sip/201	12	Email	BNP Yes	10/25 - 13:00:43	10/25 - 13:00:53	0:10
Jane Doe	sip/201	-	-	NBNP No	10/25 - 13:01:29	10/25 - 13:02:28	0:59
Jane Doe	sip/201	13	Backoffice	BNP Yes	10/25 - 13:02:37	10/25 - 13:05:18	2:41
Jane Doe	sip/201	10	Lunch	NBNP No	10/25 - 13:05:28	10/25 - 13:05:35	0:07

► Export as... 

Все, что нужно сделать – запустить быстрый (Quick) или настраиваемый (Custom) отчет для интересующего вас агента.

На этом завершен обзор кодов пауз, и того, что можно выполнить с ними.

Надеюсь, что это руководство было полезным.

Ссылки

Более подробная техническая информация о решении для колл-центров QueueMetrics находится в [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения 30-дневной бесплатной триальной версии.

Обратите внимание на [Free Webinars](#) с живой демонстрацией QueueMetrics.