

TELEPROM AGENT'S MONITOR

Guía rápida de instalación y operación

Consulte información ampliada en el Manual del Usuario que se instala junto con el software de operación

Requerimientos del sistema:

Sistema Operativo: Windows 2000 / XP. Hardware: 512 Mb de RAM y Procesador 2.0 Ghz (o superior, dependiendo de la cantidad de Agentes). Es importante chequear el correcto funcionamiento de la red en la que va a operar Teleprom Agent's Monitor.

Instalación: para instalar el programa Teleprom Agent's Monitor debe ejecutar "tlpam.exe" que se encuentra en el CD provisto y siga las instrucciones.



Para comenzar, debe ingresar al menú "Inicio-Programas-Teleprom Agent's Monitor" y haga clic en "Agent's Monitor". El paso a seguir es crear uno o más grupos de agentes lo cual se realiza desde el menú "Grupos" y haciendo clic en "Agregar". Aquí debe indicar un nombre y opcionalmente una breve descripción.

Una vez creado un grupo, se debe agregar al menos un agente. Para esto debe ingresar al menú "Agentes" haciendo clic en "Agregar", aquí debe indicar un número de agente, que puede ser hasta de 8 cifras. Este número será utilizado para que cada agente se loguee al sistema. Debe indicar además, su nombre, género y el grupo al que pertenece.

A partir de este momento Teleprom Agent's Monitor puede ser utilizado.

¿Cómo loguearse?

En cada PC de Operador puede existir más de un software Teleprom instalado (Teleprom IPT V3.0, Teleprom iREC o Teleform). Ud. debe seleccionar y activar uno de estos sistemas para que se vincule a Teleprom Agent's Monitor mediante la aplicación "Activación de Programa.exe" que se encuentra en el CD de instalación provisto. Al ejecutar esta aplicación le mostrará los sistemas instalados. Debe seleccionar uno de ellos e indicar la dirección IP de la PC donde se instaló Teleprom Agent's Monitor; si no posee una IP estática se debe indicar el nombre de la PC donde se instaló Teleprom Agent's Monitor.

Luego de realizar estos pasos, al iniciar el programa activado anteriormente, éste le solicitará que ingrese el número de operador previamente definido en Teleprom Agent's Monitor y opcionalmente el número de puesto que ocupa el agente (la creación y utilización de puestos se detallará posteriormente).



Una vez logueado, en la pantalla principal de Teleprom Agent's Monitor se visualizará un agente, cuyo color o imagen de fondo indica su estado actual:

Amarillo: Agente sin comunicación telefónica (Disponibles)



Verde con una "S": Agente en comunicación telefónica saliente.



Verde con una "E": Agente en comunicación telefónica entrante.

Imágenes variadas: Agente no disponible para recibir o generar llamadas (Las imágenes indican la causa por la cual el agente no está disponible. Ej: Break, Toilette,

Coaching, Capacitación).



El "Estado IPT" será una opción solo cuando el software activo en la PC del Operador sea un Teleform. Este estado implica que el puesto de Operador estará no disponible para recibir llamadas provenientes de un sistema administrador como **Teleprom Multi-Dialer** o Teleprom V10.1. Igualmente el Operador podrá habilitar su "Teléfono en Pantalla" para realizar llamadas en forma manual y recibir llamadas independientes del sistema administrador Teleprom.

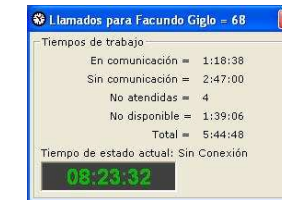


Teléfono Rojo: Agente ha excedido el tiempo de comunicación preconfigurado desde el Teleprom Agent's Monitor.



Teclado de PC: Agente en estado de "Típeo" o Back Office. Tiempo opcional que tiene el agente luego de finalizar una llamada para completar datos de la misma. Puede configurarse un tiempo límite o indefinido.

Haciendo doble clic sobre el ícono perteneciente a un agente, se mostrarán los tiempos totales de trabajo correspondientes a ese día.



Todos los cambios de estados realizados por los agentes logueados, quedarán registrados en la base de datos de Teleprom Agent's Monitor.

En el software Teleprom activado en el puesto del Operador se podrá desplegar un menú con todos los estados posibles:



Creación de Estados Auxiliares:

El usuario podrá crear hasta dos estados auxiliares adicionales con el fin de representar un estado de No Disponible que no está comprendido entre los estados predeterminados del sistema. Podrán ser asignados desde la "Configuración Centralizada" (menú "Opciones") a uno o más Agentes.

Creación de Campañas:

De la misma manera pueden asignarse campañas a los agentes que reciban o generen llamadas por un mismo tema, con el objetivo de poder analizar los reportes generados por cada campaña.



Desde el menú "Campañas" y haciendo clic en "Agregar" se abrirá una ventana donde deberá indicar un nombre de la campaña y opcionalmente una breve descripción.

Creación y utilización de puestos:

Para tener una mejor visualización de los agentes en la pantalla principal de Teleprom Agent's Monitor con respecto a la ubicación física real que ocupa cada uno de ellos, puede definir puestos en cierta posición de la pantalla simulando dichas ubicaciones. Para esto debe ingresar al menú "Puestos" y hacer clic en Agregar.

Aquí debe indicar un número de hasta 3 cifras utilizado para identificar inequívocamente a un puesto, una posición horizontal y otra vertical.

Para visualizar con facilidad las coordenadas que van a ser asignadas a un puesto, puede activar "Ver Posiciones" que se

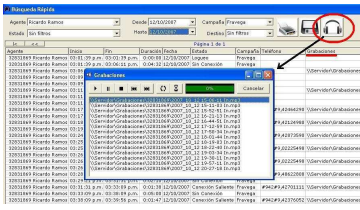
encuentra en el menú “Opciones”.

De este modo cuando un agente se loguea debe indicar también el número de puesto (box) donde se encuentra para que se vea en la posición correspondiente en la pantalla principal de Teleprom Agent’s Monitor.

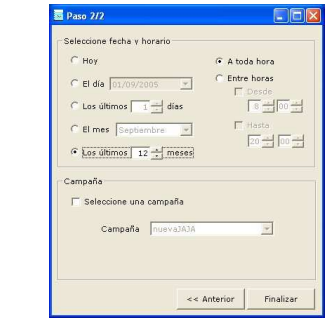
Generación de reportes:

Desde el botón “Reportes” ubicado en la pantalla principal de **Teleprom® Agent’s Monitor** podrá obtener dos clases de reportes:

Búsqueda Rápida: Completo detalle de eventos diarios realizados por cada agente en forma cronológica, desde que se loguea hasta que se desloguea.



Reporte Estadístico: Los movimientos de los agentes se registran en una base de datos a fin de generar reportes de forma personalizada según criterios: por agentes, grupos, campañas, fechas y horarios, seleccionando los datos que realmente le interesa visualizar.



Los resultados de la consulta se detallan en una grilla que podrán ser exportados a una base de datos, guardarse en un archivo de tipo LOG, imprimirse, o realizar un gráfico comparativo.



A partir de este listado de eventos el supervisor podrá realizar filtros por evento (llamadas salientes, llamadas entrantes, estado de tipeo, estado de exceso de tiempo de llamada y estados de “No Disponible”).

Los eventos que correspondan a llamadas telefónicas estarán asociados a la grabación de la misma que podrá ser escuchada desde el propio reproductor de audio del sistema.

El reporte estadístico proporciona información con respecto a los tiempos totales de trabajo, que son de gran utilidad para analizar y mejorar el rendimiento de su Call Center.

La generación de reportes consta de tres pasos:

- 1- Debe seleccionar el tipo de reporte, es decir, por agente, para un grupo o para todos los agentes.
- 2- Debe indicar el rango de fecha para el cual se generará el reporte, utilizando las diferentes opciones y combinando con rangos horarios.
- 3- Opcionalmente seleccionar una “Campaña”.

Haciendo clic en “Finalizar” los resultados se verán reflejados en una grilla. Además estos podrán ser guardados en un archivo de tipo “log”.

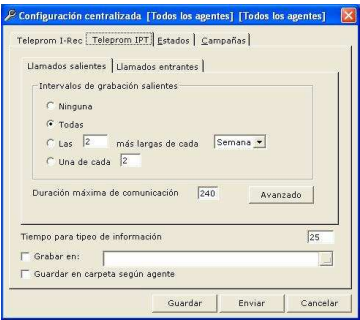
Configuración centralizada:

Con esta utilidad se puede administrar remotamente la configuración de criterios de grabación, ruta de acceso a los archivos de sonido a reproducir o grabar, y otras opciones.

Para ello deberá seleccionar uno, varios o todos los agentes conectados para asignarles la nueva configuración en ese momento. En el caso de que un agente, o los agentes, no estén conectados, puede guardar dicha configuración para ser enviada en el momento que dicho agente se loguee a Teleprom Agent’s Monitor.



Entonces, Ud. puede setear una configuración personalizada para cada agente y ésta se aplicará independientemente de la PC que ocupe dicho agente.



Para Teleprom iREC, en la solapa “Enviar” existen casillas de verificación que permiten seleccionar qué parte de la configuración será modificada. Por ejemplo, si solamente desea modificar la calidad de grabación, sin alterar las demás configuraciones, deberá clicar en la casilla de verificación correspondiente a “Calidad”. De éste modo podrá modificar una o varias configuraciones.

En el caso de seleccionar la casilla de verificación “Seguridad” y omitir escribir una contraseña en la solapa “Seguridad”, estará dejando sin contraseña los Teleprom iREC. Para evitar que esto suceda no olvide ingresar la contraseña que utilizaba, o una nueva.

ACD (Automatic Call Distributor):

Si se activa el ACD, la llamada que ingresa será derivada a uno de los agente, de manera que la siguiente llamada se derivará al agente que le corresponda según el orden.

Seleccione ACD en el menú “Opciones”, y luego indique si su Call Center trabaja “Con central telefónica”, o “Con líneas rotativas” directas.

Note que quedará marcada con un tilde la opción seleccionada. Si vuelve a seleccionar la opción tildada se deshabilitará el ACD.

Cuando el agente que definió el ACD para recibir la siguiente llamada entra en contacto, inmediatamente se asigna el siguiente que estará disponible. De no haber ninguno, el ACD esperará a que se desocupe alguno o ingrese otro al sistema. También se asignará el siguiente agente en el caso de que el asignado se desconecte del sistema.

Si desactiva esta función, todos los agentes quedarán habilitados para recibir llamadas y no se tendrá en cuenta el orden que llevaban.

Esta aplicación está disponible cuando el software de los puestos de Operador es Teleprom® IPT V3.0 o Teleform MD y cuando Teleprom Agent’s Monitor esté en ejecución.

Modo DEMO:

Para su funcionamiento, el sistema cuenta con una llave USB de activación, sin la cual Teleprom Agent’s Monitor se iniciará en modo demo. Esto significa que pasados 40 minutos se cerrará el programa y deberá reinstalarlo para utilizarlo nuevamente.

Además, el modo demo implica que no podrán ingresar al sistema más de tres agentes simultáneamente.

Para activar cual Teleprom Agent’s Monitor se debe colocar la llave USB en el puerto USB de la PC, ingresar a Opciones - Claves, y escribir el número de serie de la llave, cantidad de operadores, y las claves correspondientes.

Si la fecha actual de la PC ha superado la fecha de vencimiento, el sistema pasará a modo demo.

Tenga en cuenta que en esta modalidad, luego de 40 minutos deberá reinstalar el sistema.

Si la fecha de la PC fuera atrasada, cual Teleprom Agent’s Monitor pasará a modo demo.