

Leiðarvísir fyrir stjórnaviðmót símavers

Efnisyfirlit

EFNISYFIRLIT	- 1 -
FORMÁLI	- 2 -
Skrá stjóra inn á kerfið	- 2 -
STILLINGAR	- 2 -
NOTKUN	- 3 -
Stöðuskjár	- 3 -
Biðröðin	- 4 -
Fulltrúar	- 4 -
Stýring fulltrúa	- 5 -

Formáli

Í þessum bæklingi verður farið yfir þá möguleika sem stjóri símavers hefur við sýn og stjórnun á símaverum. Ekkert er farið í skýrslugerð í þessum bæklingi, en farið er yfir hana í sér bæklingi.

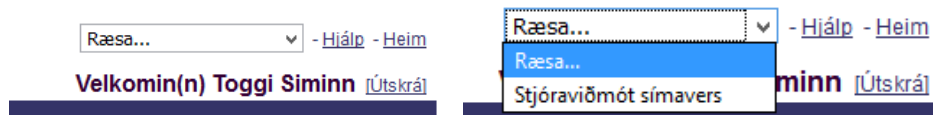
Stjóraaðgangur gefur stjóra símavers möguleika á að skoða stöðu í símaverum, stöðu fulltrúa, flytja eða færa fulltrúa til eða á milli símavera, breyta stöðu fulltrúa svo eitthvað sé nefnt.

Skrá stjóra inn á kerfið

Stjóraviðmótið er viðbót við það viðmót sem notandi hefur. Stjóri skráir sig því inn á kerfið með sínum einka notandaðgangi sem er yfirleitt símanúmer@fyrirtæki.toip.siminn.is eða símanúmer@simavist.is. Stundum er búinn til sér aðgangur fyrir stjóra og þá yfirleitt þegar fleiri en einn stjóri tengjast með sama aðgangi. Athugið að aðeins einn stjóri getur skráð sig inn á einstaka aðgangi í einu.

Stjóraaðgangur gefur líka aðgang að skýrslugerð, sem tekin er sérstaklega fyrir í öðrum bæklingi.

Þegar stjóri hefur skráð sig inn á kerfið þarf að kveikja á stjóraviðmóti. Farið er í fellilista sem er hægra megin og valið *Stjóraviðmót símavers*.



Stillingar


Til að stjóraaðgangur nýtist sem best er nauðsynlegt að gera ákveðnar stillingar.

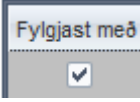
Smelltu á *Stillingar*




Í vinnuumhverfi, hakaðu í *Vista vinnuumhverfi við útskráningu*. Þetta kemur í veg fyrir að spurning um vistun poppi alltaf upp við útskráningu.

Smelltu á *Aftur í forrit*

Í reitnum *Símtöl í biðröð*, smelltu á stillingar hnappinn  og veldu *Sýsla með biðraðir*.

Hakaðu í *Fylgjast með* við öll þau símaver sem þú vilt fylgjast með . Smelltu svo á **Vista** hnappinn.


Farðu núna í reitinn *Tengiliðir* og smelltu á *Fulltrúar*.

Smelltu á blýantinn .

Hakaðu við öll símaver, þá hakast sjálfkrafa í fulltrúa.

Smelltu svo á **Vista** hnappinn.

Núna sést staða fulltrúa.

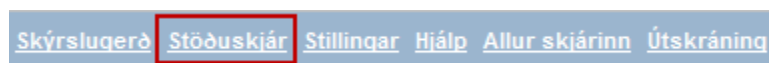
Ef nöfn fulltrúa eru með eftirnafn á undan þá er hægt að breyta því. Í reitnum *Tengiliðir* smelltu á stillingarhnappinn , smelltu á *Sýn svo á Birt nafn* og veldu *Fornafn, Eftirnafn*.

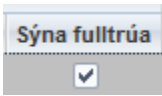
Notkun

Stöðuskjár

Á stöðuskjá hefur stjóri yfirsýn yfir stöðu fulltrúa og fjölda símtala á bið.

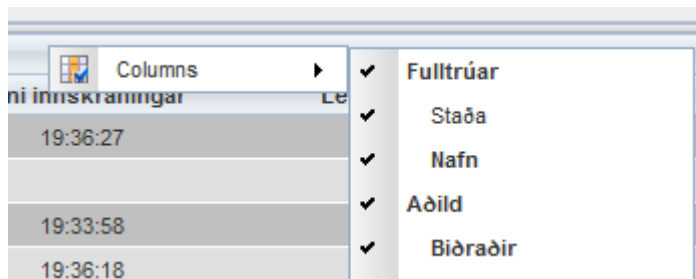
Til að kveikja á stöðuskjá er smelt á *Stöðuskjár*.



Til að sjá stöðu fulltrúa á stöðuskjánnum, hakaðu í *Sýna fulltrúa* .

Listi yfir fulltrúa kemur þá neðst á skjáinn.

Með því að hægri smella á stikuna er hægt að velja þá dálka sem sjást.



Biðröðin

Nafn – Nafn á biðröð símavers.

Staða – Staða símavers, næturstilling (Símmaver 3 eingöngu).

Símtöl í biðröð – Sýnir fjölda símtala í biðröðinni. Fyrri talan er fjöldi símtala og seinni er hámarksfjöldi símtala sem biðröðin tekur við. Þetta er stillt af kerfisstjóra í símmaverinu. Ef þröskuldaviðvörðun er virk, þá breytir þessi rammi um lit samkvæmt þröskuldaviðmiði.

Lengsti biðtími – Biðtíminn sem elsta símtalið er búið að bíða.

Áætlaður biðtími – Sá biðtími sem biðröðin er búin að reikna út að sé áætlaður biðtími hvers símtals. Það þarf þó nokkur símtöl til að reikna þetta út.

Meðal afgreiðslutími – Meðaltími á afgreiðslu símtala.

Meðal viðbragstími – Meðaltími svaraðra símtala.

Mönnun – Fyrri talan er fjöldi fulltrúa sem eru skráðir í símmaverið og seinni talan er heildarfjöldi fulltrúa í símmaverinu.

Lausir – Fjöldi fulltrúa sem eru tilbúnir að taka við símtölum (tiltækir).

Ekki tiltækir – Fjöldi fulltrúa sem eru með stöðuna „ekki tiltækur“.

Fulltrúar

Staða – Staða fulltrúa í símmaverinu. Rauður er ekki tiltækur, grænn er tiltækur og gulur er í frágangi.

Nafn – Nafn fulltrúa.

Biðraðir – Fjöldi biðraða sem fulltrúi er í.

Tími innskráningar – Klukkan hvað fulltrúi skráði sig í biðröðina.

Lengd innskráningar – Heildartími sem fulltrúi hefur verið skráður í biðröðina.

Staða fulltrúa – Núverandi staða fulltrúa og heildartími sem fulltrúi hefur verið í þeirri stöðu.

% Tiltækur – Hlutfall þess tíma sem fulltrúi er tiltækur miðað við núverandi stöðu.

Innhringing – Meðaltími fulltrúa í innkomandi símtali.

Úthringing – Meðaltími fulltrúa í útfarandi símtali.

Frágangur – Meðaltími fulltrúa í stöðunni frágangur.

Stýring fulltrúa

Stjóri getur stýrt stöðu fulltrúa, tekið fulltrúa úr hópum og sett fulltrúa í hópa. Þannig getur stjórnin brugðist við skyndilegu álagi í einum hóp ef álagið er minna í öðrum. Stjóri getur einnig breytt stöðunni ef fulltrúi er búinn að vera óvenju lengi í einhverri stöðu.

Smelltu á *fulltrúar*. 

Núna sést listi yfir þá fulltrúa sem stjóri hefur stjórn á, veldu þann fulltrúa sem þú vilt breyta.

Stöðu hnappur – Breytir stöðu fulltrúa í hóp, hægt er að skrá inn, skrá út, gera tiltækan, ekki tiltækan eða setja í frágang.

Biðraðarhnappur – Þarna er hægt að taka fulltrúa úr hópum og setja í hópa. Hakið við þann hóp sem fulltrúi á að vera hluti af eða afhakið ef taka á fulltrúa úr hóp.