

Voicer



SPIKON – Aplikacja Voicer

V100

# SPIKON – Voicer

---

Aplikacja Voicer w platformie SPIKON dedykowana jest przede wszystkim konsultantom kampanii wirtualnego Call Center. Dając łatwy dostęp do najważniejszych funkcjonalności platformy ułatwia pracę i poprawia wydajność. Wyłączając część funkcjonalności ściśle dedykowanych działowi Call Center Voicer to także dobry dodatek do klasycznego konta telefonicznego dający dostęp do funkcji książek telefonicznych, list połączeń czy odsłuchiwanie nagranych połączeń.

## **Korzyści**

- ✓ Prosty i intuicyjny interfejs
- ✓ Szybki dostęp do mnogich funkcjonalności platformy SPIKON
- ✓ Zwiększenie wydajności pracy konsultantów Call Center
- ✓ Dostęp do książek telefonicznych z możliwością inicjowania połączeń

## **Funkcjonalności**

- ✓ Informacje o aktualizacjach aplikacji
- ✓ Bezpośrednie i stałe połączenie z platformą Spikon
- ✓ Możliwość zalogowania/wylogowania/wprowadzenia w stan pauzy konsultanta Call Center
- ✓ Książki telefoniczne
- ✓ Lista kont telefonicznych wraz z ich statusami
- ✓ Lista pauz konsultanta Call Center
- ✓ Monitoring (na żywo) kampanii Call Center
- ✓ Lista połączeń nieodebranych dla wybranych kampanii Call Center
- ✓ Lista połączeń telefonicznych
- ✓ Odtwarzacz nagranych rozmów telefonicznych
- ✓ Możliwość zainicjowania połączenia telefonicznego
- ✓ Stałe połączenie z usługą informacji zwrotnych

## **Zasada działania**

Aplikacja Voicer łączy się za pośrednictwem sieci Internet z platformą Spikon w celu pobierania danych i informacji wyświetlanych za jej pośrednictwem. Aplikacja wymaga posiadania konta w platformie Spikon i co najmniej jednego konta telefonicznego lub/i co najmniej jednego konsultanta Call Center.

Poza wyświetlaniem danych Voicer umożliwia też wykonywanie określonych akcji takich jak manipulowanie stanem interfejsu konsultanta (logowanie, wylogowanie), wprowadzanie w stan pauzy, czy zmianę wychodzącej kampanii Call Center.

## **Instrukcja obsługi i konfiguracji**

---

### **Instalacja aplikacji Voicer**

Po pobraniu pliku instalacyjnego aplikacji Voicer należy go uruchomić na docelowym komputerze. Proces instalacji jest szybki i nie wymaga dużej interakcji ze strony użytkownika. Po wybraniu języka instalacji należy dokładnie przeczytać i zaakceptować postanowienia licencji, wybrać miejsce docelowe instalacji i poczekać aż instalacja się skończy. Po zakończeniu instalacji na pulpicie pojawi się skrót do nowo zainstalowanej aplikacji Voicer.

## Pierwsze uruchomienie

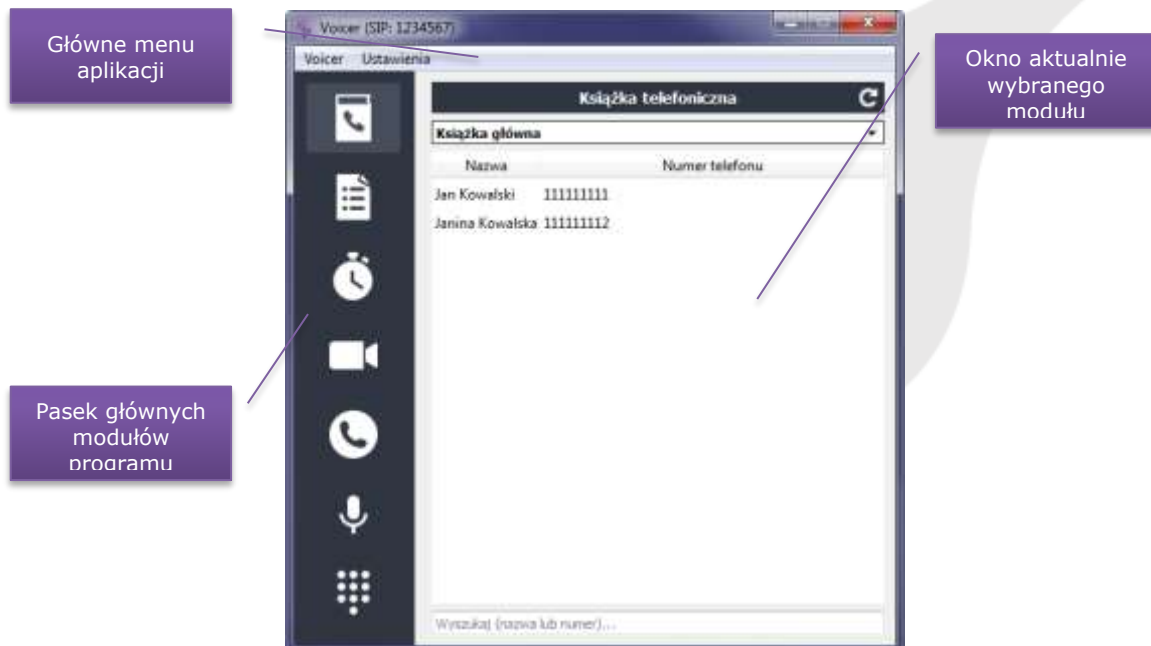
Po pierwszym uruchomieniu pojawi się okno logowania, do którego należy wprowadzić dane konta telefonicznego, z którym aplikacja ma się zintegrować.



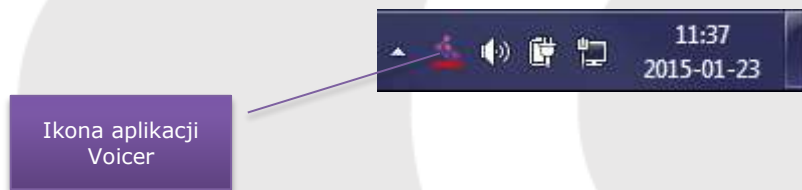
Poza podaniem cyfr konta telefonicznego oraz jego hasła mamy możliwość zaznaczenia opcji „Zapamiętaj mnie” co spowoduje automatyczne zalogowanie podczas kolejnych uruchomień. Wciśnięcie przycisku „Zaloguj” spowoduje uruchomienie aplikacji Voicer (pod warunkiem poprawności wprowadzonych danych).

## Wygląd głównego okna aplikacji Voicer

Główne okno aplikacji Voicer pojawia się na ekranie komputera zaraz po uruchomieniu.



Wyłączenie okna nie powoduje wyłączenia aplikacji – zostaje ona zminimalizowana do Paska Zadań systemu Windows. Ikona aplikacji ukazuje aktualny stan zalogowania oraz pauzu konsultanta. Czerwony pasek oznacza stan wylogowania, a zielony zalogowania.



Pojedyncze kliknięcie w ikonę programu Voicer w Pasku Zadań spowoduje zmianę jego widoczności – ukazane okno schowa, a schowane ukáže. W celu całkowitego wyłączenia aplikacji należy kliknąć **prawym przyciskiem myszy** na ikonę w Pasku Zadań i wybrać z menu kontekstowego opcję „Zamknij”.

### *Pasek głównych modułów aplikacji*

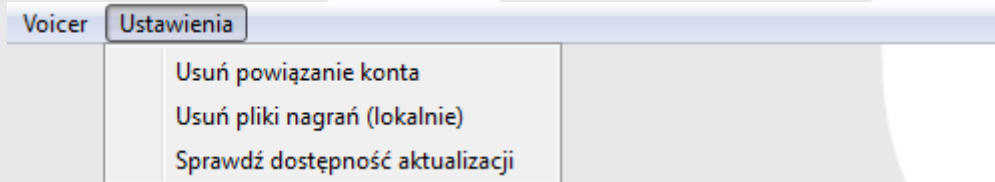
Pasek głównych modułów umieszczony z lewej strony głównego okna aplikacji umożliwia przełączanie się pomiędzy najważniejszymi funkcjami programu Voicer.



\* Moduły dostępne tylko dla kont telefonicznych powiązanych z usługą „Konsultant Call Center”

## Główne menu aplikacji

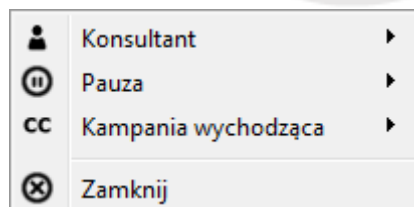
Główne menu umożliwia między innymi wyłączenie aplikacji Voicer. Dodatkowo udostępnia narzędzia sprawdzania aktualizacji, czyszczenie pamięci nagrań czy kasowanie powiązania konta.



- Usuń powiązanie konta  
Spowoduje pojawienie się okna logowania przy następnym uruchomieniu aplikacji
- Usuń pliki nagrań (lokalnie)  
Spowoduje skasowanie wszystkich plików odsłuchanych nagrań. Stosowane w celu zwolnienia miejsca w pamięci komputera.
- Sprawdź dostępność aktualizacji  
Spowoduje sprawdzenie czy w platformie Spikon jest dostępna do pobrania nowa wersja aplikacji.

## Ikona w Pasku Zadań

Ikona aplikacji Voicer w Pasku Zadań poza podstawową funkcjonalnością pokazywania i chowania głównego okna oraz zamykania aplikacji udostępnia szereg dodatkowych funkcji:

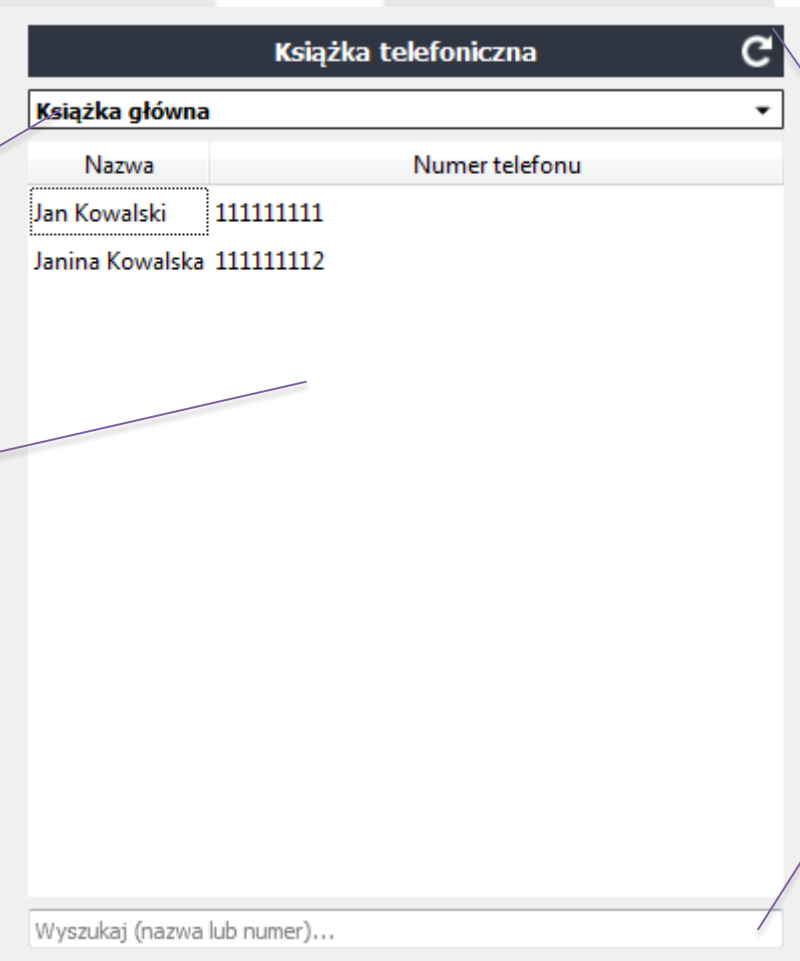


- Menu „Konsultant”  
Umożliwia zalogowanie i wylogowanie konsultanta Call Center
- Menu „Pauza”  
Umożliwia wprowadzenie konsultanta w stan pauzy. Dostępne typy pauzy:
  - Systemowa
  - Prywatna
  - Służbowa
  - Socjalna
- Menu „Kampania wychodząca”  
Umożliwia zmianę domyślnej wychodzącej kampanii Call Center.

## Opis modułów

### *Książka telefoniczna*

Moduł służący do wyświetlania książek telefonicznych z konta na platformie Spikon. Umożliwia wybór danej książki telefonicznej.



The screenshot shows a web interface titled "Książka telefoniczna". At the top, there is a dropdown menu labeled "Książka główna". Below it is a table with two columns: "Nazwa" and "Numer telefonu". The table contains two entries: "Jan Kowalski" with number "111111111" and "Janina Kowalska" with number "111111112". At the bottom of the interface is a search bar with the placeholder text "Wyszukaj (nazwa lub numer)...".


Callout boxes provide the following information:

- Pole wyboru książki telefonicznej**: Points to the "Książka główna" dropdown menu.
- Lista numerów aktualnej książki**: Points to the table listing phone numbers.
- Przycisk „Odśwież” aktualizujący książki telefoniczne**: Points to the refresh icon in the top right corner.
- Wyszukiwanie nazwy lub numeru w danej książce telefonicznej**: Points to the search bar at the bottom.

Dwukrotne kliknięcie spowoduje zainicjowanie połączenia z wybranym numerem z listy.

## Lista kont telefonicznych

Lista kont telefonicznych jak sama nazwa wskazuje wyświetla konta telefoniczne dostępne w ramach konta w platformie Spikon. Wyświetla takie dane jak: publiczny numer telefonu, numer wewnętrzny (o ile taki jest skonfigurowany), opis konta oraz jego status.


Lista kont telefonicznych 			
Nr. telefonu	Nr. wewn.	Opis	Status
999999999		Janina Kowalska	Wyrejestrowany
999999998		Jan Kowalski	Wyrejestrowany

Przycisk  
„Odśwież”  
aktualizujący  
listę kont  
telefonicznych

Lista kont  
telefonicznych

## Lista pauz (Call Center)

Moduł ten prezentuje listę pauz z podziałem na typy użytych przez konsultanta Call Center danego dnia. Każdy element prezentuje typ pauzy, jej początek i koniec oraz czas trwania. Moduł prezentuje także sumę wszystkich pauz niezależnie od typu.

Lista pauz (Call Center) 			
Rodzaj	Początek	Koniec	Czas trwania
Systemowa	2015-01-23 14:17:25	2015-01-23 14:17:29	00:00:04
Prywatna	2015-01-23 14:17:35	2015-01-23 14:17:40	00:00:05
Suma			00:00:09

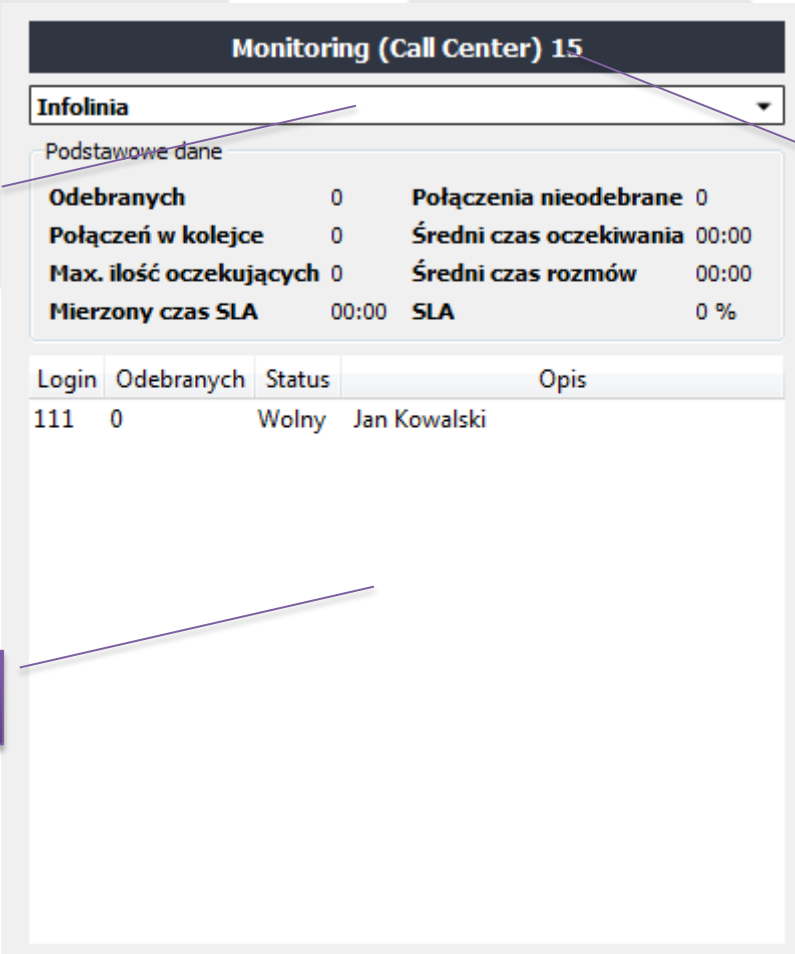
Lista pauz

Przycisk  
„Odśwież”  
aktualizujący  
listę pauz



## Monitoring (Call Center)

Monitoring Call Center ukazuje podstawowe dane dotyczące kampanii Call Center oraz jej konsultantów. Moduł aktualizuje dane automatycznie co 15 sekund.



The screenshot shows a web interface titled "Monitoring (Call Center) 15". At the top, there is a dropdown menu currently set to "Infolinia". Below this, a section titled "Podstawowe dane" (Basic data) displays several key performance indicators in a grid format:

<b>Odebranych</b>	0	<b>Połączenia nieodebrane</b>	0
<b>Połączeń w kolejce</b>	0	<b>Średni czas oczekiwania</b>	00:00
<b>Max. ilość oczekujących</b>	0	<b>Średni czas rozmów</b>	00:00
<b>Mierzony czas SLA</b>	00:00	<b>SLA</b>	0 %

Below the grid is a table listing call center agents:

Login	Odebranych	Status	Opis
111	0	Wolny	Jan Kowalski

Three callout boxes provide additional context:

- Pole wyboru kampanii**: Points to the "Infolinia" dropdown menu.
- Czas pozostały do zaktualizowania danych monitoringu**: Points to the top right corner of the interface.
- Lista konsultantów Call Center**: Points to the table listing agents.

Podstawowe dane prezentowane na monitoringu:

- Odebranych – Liczba połączeń odebranych w ramach danej kampanii Call Center
- Połączeń w kolejce – Liczba połączeń aktualnie oczekujących na odebranie
- Max. Ilość oczekujących – Maksymalna ilość osób mogących czekać w kolejce połączeń (0 – bez ograniczeń)
- Mierzony czas SLA - Maksymalna długość oczekiwania na odebranie połączenia. Parametr wymagany dla wskaźnika SLA. Wartość prezentowana jest w postaci minuty:sekundy
- Połączenia nieodebrane – Liczba połączeń nieodebranych
- Średni czas oczekiwania – Średni czas oczekiwania klienta na odebranie połączenia
- Średni czas rozmów – Średni czas rozmów prowadzonych w ramach danej kampanii
- SLA - Procent połączeń głosowych odebranych w mierzonym czasie SLA.

## Lista połączeń nieodebranych (Call Center)

Moduł pokazujący listę połączeń nieodebranych dla wybranej kampanii. Należy mieć na uwadze, że prezentowane są połączenia tzw. nieodzyskane. Połączenie nieodzyskane to połączenie, które kontaktowało się raz lub więcej i ani razu nie zostało odebrane oraz nie zostało wykonane żadne skuteczne połączenie zwrotne.

Lista połączeń nieodebranych (Call Center)		
Infolinia		Pokaż
Numer	Prób	Ostatnia próba
999999999	1	2015-01-23 14:17:25

Pole wyboru kampanii

Lista nieodebranych połączeń

## Lista połączeń telefonicznych

Moduł umożliwiający odnalezienie połączeń wykonanych lub odebranych w danym zakresie dat.

**Lista połączeń telefonicznych**

Od

Do

Data	Nr. źródłowy	Nr. Docelowy	Czas trwania
2015-01-23	999999999	999999999	14:17:25

Pola wyboru daty i godziny początkowej oraz końcowej

Lista znalezionych połączeń

Dwukrotne kliknięcie na danym elemencie spowoduje wyświetlenie jego szczegółów oraz umożliwi odtworzenie nagrania:

**Odtwarzanie nagrań**

Informacje o połączeniu

<b>Data</b>	2014-11-24 15:31:20	<b>Czas trwania</b>	00:00:02
<b>Nr. źródłowy</b>	999999999	<b>Nr. docelowy</b>	999999999

Odtwarzanie

00:00:00/00:00:02

Przed odtworzeniem nagranie jest pobierane z platformy Spikon.

## Telefonowanie

Moduł umożliwiający inicjowanie połączeń telefonicznych na dowolny numer telefonu. Po wprowadzeniu numeru za pomocą klawiatury komputera lub wirtualnej klawiatury numerycznej programu Voicer oraz kliknięciu przycisku „Zadzwoń” zostanie zainicjowane połączenie między wybranym numerem oraz kontem telefonicznym, na który zalogowany jest Voicer.

**Telefonowanie**

C

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>*</b>	<b>0</b>	<b>#</b>

**Zadzwoń**

## Kontakt

---

**SPIKON Sp. z o.o.**

81-451 Gdynia

Al. Zwycięstwa 96/98

[www.spikon.pl](http://www.spikon.pl)

E-mail : [serwis@spikon.pl](mailto:serwis@spikon.pl)

Tel.: 58 727 07 77