Avaya Aura® Contact Center Administration – 用戶端管理

Release 6.2
NN44400-611
03.02
2011 年 8 月

© 2011 Avaya Inc.

保留所有權利。

須知

儘管本公司已善盡一切努力確保此文件所載之資訊在印刷之時完整且準確無誤，Avaya Inc. 仍對任何錯誤不承擔任何責任。 Avaya 保留變更及更正此文件中之資訊的權利，而且沒有義務就此類變更通知任何人士或組織。

文件免責聲明

「文件」是指由 Avaya 以不同媒體所發佈並廣泛提供給其產品使用者的資訊，其中包含產品資訊、操作指示和效能規格。 文件並未包含行銷資料。 Avaya 對此文件原始發佈版本之任何修改、新增或刪除概不負責，除非此類修改、新增或刪除由 Avaya 所為。 「使用者」同意，對於本文件所做之後續修改、新增或刪除而導致或連帶之任何索賠、法律訴訟、要求和審判，均會對 Avaya、Avaya 的代理商、服務人員及員工作出相應賠償並儘量使其免於遭受損失。

連結免責聲明

Avaya 對於此網站中或 Avaya 所提供的文件中參照的連結網站內容或可靠性概不負責。 Avaya 對於這些網站上提供的任何資訊、聲明或內容的正確性概不負責，同時當然也不為其中所描述或提供的產品、服務或資訊背書保證。 Avaya 不保證這些連結任何時刻皆可正常運作，同時也無法控制所連結頁面的有效性。

保固

Avaya 提供其硬體和軟體 (「產品」) 的有限保固。 請參閱銷售合約，以制定有限保固之條款。 此外，有關 Avaya 的標準保固語言以及保固期限內本「產品」之支援的相關資訊，Avaya 客戶與任何第三者皆可透過 Avaya 支援網站 http://support.avaya.com 取得。 請注意，如果您是向美國和加拿大以外國家地區的 Avaya 授權經銷商購得「產品」，則保固由該 Avaya 經銷商提供而非 Avaya。

授權

AVAYA 網站 (HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/) 上所列的軟體授權條款，適用於所有下載、使用和/或安裝 AVAYA 軟體的人員、依照與 AVAYA 或 AVAYA 授權之經銷商議定的商業合約向 AVAYA INC.、任何 AVAYA 附屬公司或 AVAYA 授權之經銷商 (在適用情況下) 購買軟體的人員。 未經 AVAYA 書面同意，AVAYA 不會將此授權擴大適用於非向 AVAYA、AVAYA 附屬公司或 AVAYA 授權之經銷商取得的「軟體」；並且針對您與任何未經授權使用或銷售「軟體」之人士，AVAYA 保留採取法律行動的權利。 只要安裝、下載或使用軟體，或授權他人這麼做，即表示您代表您個人與您所安裝、下載或使用軟體之實體 (以下以「您」與「使用者」交替稱呼) 同意這些條款和條件，同時也在您與 AVAYA INC. 或相應的 AVAYA 附屬公司 (「AVAYA」) 之間建立了具有約束力的合約。

版權

未經明確聲明，不得使用本網站中的任何資料以及由 Avaya 所提供之相關文件、軟體或硬體。 本網站上的所有內容、由 Avaya 提供的文件及產品，包含選項、安排與內容的設計，均為 Avaya 或其授權者所擁有，並受到著作權與其他智慧財產權法的保護 (包含資料庫的保護相關專屬權利在內)。 未經 Avaya 明確授權，您不得以任何方式修改、複製、重製、重新發佈、上傳、刊登、傳輸或分銷任何內容 (全部或部分)，包含任何程式碼和軟體在內。 未經授權的重製、傳輸、散佈、儲存和/或未經 Avaya 明確書面同意而使用，在適用法律下將構成刑事犯罪以及民事侵權。

協力廠商元件

「產品」中所包括的某些軟體程式及其部份可能包含依據協力廠商合約而分銷之軟體 (「協力廠商元件」)，該合約可能包含擴充或限制使用本「產品」特定部分之權限的條款 (「協力廠商條款」)。 有關分佈式 Linux 作業系統原始程式碼 (針對具有分佈式 Linux 作業系統原始程式碼的產品)，以及識別適用於「協力廠商元件」之著作權持有者及適用於這些元件的「協力廠商條款」的資訊可在 Avaya 支援網站 http://support.avaya.com/Copyright 上取得。

商標

此網站中所顯示的商標、標誌與服務標章 (「標章」)，以及由 Avaya 所提供的文件和產品，皆為 Avaya、其附屬公司或其他協力廠商所擁有的已註冊或未註冊標章。 未經 Avaya 或擁有此類「標章」之協力廠商的書面同意，使用者不得使用此類「標章」。 未經 Avaya 或相關協力廠商的明確書面許可，本網站所包含的任何內容、文件以及產品皆不得視為已通過隱含的、禁止反悔的或其他方式授予任何針對標章的授權或權利。

Avaya 是 Avaya Inc. 的註冊商標

所有非 Avaya 商標皆為其各自擁有者的財產，而 “Linux” 則為 Linus Torvalds 的註冊商標。

下載文件

如需最新版本的文件，請參閱 Avaya 支援網站：http://support.avaya.com。

聯絡 Avaya 支援服務

Avaya 提供以下電話號碼，可用來報告問題或就「產品」提出疑問。 美國國內的支援電話號碼為 1-800-242-2121。 如需其他支援電話號碼，請參閱 Avaya 網站：http://support.avaya.com。

目錄

第 1 章:此版本中的新功能 9
功能 9
值機員問候語 9
值機員範本與值機員設定檔 10
來電路由改進 10
依據待命 CCMS 的歷史報表 11
圖形歷史報表 11
分類的篩選 11
Communication Manager 伺服器報表 11
其他 12
調整後的 Contact Center Manager Administration 內容 12
第 2 章:簡介 13
第 3 章:Contact Center Manager Administration 用戶端作業 15
將最新的文件下載至 Contact Center Manager Administration 伺服器 15
初次登入 Contact Center Manager Administration 17
登出 Contact Center Manager Administration 18
開啟連線狀態視窗 18
使用稽核追蹤 19
設定稽核追蹤大小 19
第 4 章:系統組態與管理 21
新增伺服器 21
將伺服器關聯至 Contact Center Manager Server 24
刪除伺服器 24
重新整理伺服器 25
編輯伺服器 26
第 5 章:聯絡中心組態 27
第 6 章:聯絡中心組態基礎 29
第 7 章:聯絡中心組態 31
登入 Contact Center Manager Administration 組態 31
第 8 章:活動代碼 33
設定活動代碼 33
編輯活動代碼 35
刪除活動代碼 35
第 9 章:值機員問候語 37
設定值機員問候語 37
刪除值機員問候語 39
第 10 章:值機員範本與值機員設定檔 41
新增範本 42
編輯值機員範本 44
刪除值機員範本 45
新增值機員設定檔 45
編輯值機員設定檔 47
移除值機員設定檔 50
第 11 章:來電呈現類別 51

建立來電呈現類別 51
刪除來電呈現類別 55
建立多重技能呈現等級 55
刪除多重技能呈現等級 58
第 12 章:通話記錄和品質監控伺服器詳細資料 61
設定聯絡記錄與品質監控 URL 61
第 13 章:Controlled Directory Number 63
設定和取得 CDN (路由點) 63
設定和取得開放佇列 CDN (路由點) 65
設定和取得 CDN (路由點) 著陸台 67
設定和取得 SIP CDN (路由點) 69
停止取得 CDN (路由點) 71
刪除 CDN (路由點) 72
第 14 章:聯絡類型 75
編輯聯絡類型 76
第 15 章:撥號識別服務 79
設定 DNIS 79
設定 DNIS 著陸台 81
第 16 章:計算公式 83
建立自訂計算公式 83
編輯或檢視計算公式 86
第 17 章:全域設定 87
設定全域設定 87
第 18 章:歷史統計 91
整合報表 91
設定歷史統計 92
第 19 章:IVR ACD-DN 95
設定和取得 IVR ACD-DN 95
第 20 章:媒體伺服器 97
新增媒體伺服器 97
第 21 章:媒體服務與路由 99
新增媒體服務 99
將路由關聯至媒體服務 101
移除媒體服務的路由 102
刪除媒體服務 102
第 22 章:多重技能呈現等級 105
建立多重技能呈現等級 105
刪除多重技能呈現等級 108
第 23 章:網路通訊參數 111
第 24 章:話機螢幕 113
設定電話顯示 113
第 25 章:話機與語音埠 115
設定並取得電話或語音埠 115
第 26 章:即時統計 119
設定即時統計資料收集 119
第 27 章:路由 123

設定和取得路由 123
第 28 章:專長類別 127
新增本地專長類別 131
第 29 章:臨界值類別 133
建立臨界值類別 134
第 30 章:組態工具程序 137
下載組態工具試算表 138
在組態工具試算表中輸入資料 139
在組態工具試算表中驗證資料 140
在組態工具試算表中更正無效的項目 141
從組態工具試算表中上載資料 141
記錄上載結果 143
將資料下載到組態工具試算表 143
第 31 章:聯絡中心管理 145
第 32 章:聯絡中心管理基礎 147
第 33 章:聯絡中心管理組態 155
聯絡中心管理組態程序的先決條件 156
瀏覽 156
登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 156
第 34 章:督導員 159
新增督導員 159
將督導員新增至 TDM 聯絡中心 163
刪除督導員 168
修改督導員詳細資料 168
第 35 章:值機員 171
新增值機員 172
將值機員新增至 TDM 聯絡中心 177
新增督導員/值機員 182
建立大量匯入檔案 183
新增多名值機員、督導員，或督導員/值機員 186
建立值機員/督導員指派 187
刪除值機員 188
修改值機員詳細資料 189
複製值機員內容 190
搜尋值機員 191
依專長類別搜尋值機員 192
依督導員搜尋值機員 193
在多個伺服器中搜尋值機員 194
在多個伺服器中按專長類別搜尋值機員 195
第 36 章:專長類別 197
建立專長類別指派 197
第 37 章:指派 201
取消排定的指派 203
建立重設指派 203
建立督導員指派 204
立即執行指派 205

指派值機員至專長類別 206
指派值機員至督導員 207
複製指派 208
刪除指派 209
檢視排定的指派 210
第 38 章:存取與分割管理 211
第 39 章:存取與分割管理基礎 213
第 40 章:存取與分割管理 215
登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 215
第 41 章:存取類別 217
建立存取類別 219
編輯存取類別 220
指派存取類別給使用者 221
檢視指派至存取類別的使用者 222
刪除存取類別 223
第 42 章:報表群組 225
建立報表群組 226
刪除報表群組 227
第 43 章:標準分割與報告值機員 229
指派標準分割給使用者 232
檢視指派至分割的使用者 234
編輯使用者內容 235
移除使用者的分割 237
第 44 章:使用者定義的分割 239
建立使用者定義的分割 241
編輯使用者定義的分割 244
將使用者定義的分割指派給使用者 244
刪除使用者定義的分割 245
第 45 章:Contact Center Manager Administration 使用者 247
建立 Contact Center Manager Administration 使用者 248
將本地 UCM 帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 253
將外部帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 256
複製現有 Contact Center Manager Administration 使用者的內容 260
刪除 Contact Center Manager Administration 使用者 260
取消指派使用者 261
將督導員/報告值機員組合指派給使用者 261
設定督導員或督導員/值機員 263
第 46 章:緊急協助 267
啓動緊急協助顯示 267
列印緊急協助顯示 268
匯出緊急協助顯示 268
檢視匯出的緊急協助顯示 269
刪除匯出的緊急協助顯示 269
第 47 章:去電組態 271
登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 272
定義項目設定 273

新增時區 ... 280
更新時區 ... 281
刪除時區 ... 282
從文字檔案中匯入通話資料 ... 282
從 ODBC 資料庫中匯入通話資料 ... 284
從現有項目中匯入通話資料 ... 285
手動新增通話資料 ... 286
驗證電話號碼或代碼 ... 287
插入文字 ... 287
移除文字 ... 289
取代文字 ... 290
分割電話號碼 ... 291
新增區碼和國際代碼 ... 292
檢查欄位長度 ... 292
檢查英文字元 ... 293
檢查值 ... 294
檢查重複通話資料 ... 295
檢查客戶比對 ... 296
與「請勿來電」清單比較通話資料 ... 297
將專長類別指派給去電項目通話 ... 298
列印新項目的摘要 ... 299
啓用項目 ... 299
將通話資料新增至現有項目 ... 300
變更項目設定 ... 301
暫停項目 ... 302
取消項目 ... 303
重新啓動項目 ... 303
監控項目進度與結果 ... 304
列印現有項目的摘要 ... 305
建立新值機員描述語言 ... 305
利用現有描述語言建立值機員描述語言 ... 307
新增配置代碼 ... 308
更新配置代碼 ... 310
刪除配置代碼 ... 310
將 UTF-8 字元納入匯出的資料中 ... 311
手動匯出輸入的通話資料 ... 311
匯出項目摘要資料 ... 313
匯出項目通話資料 ... 314
第 48 章:通訊控制工具套件 ... 317
第 49 章:通訊控制工具套件資源基礎 ... 319
第 50 章:通訊控制工具套件資源組態 ... 321
使用 CCMA 登入 通訊控制工具套件 網路管理 ... 321
登入知識型員工通訊控制工具套件網路管理 ... 322
第 51 章:通訊控制工具套件使用者 ... 323
新增使用者 ... 323
刪除使用者 ... 324
新增使用者群組 ... 324

刪除使用者群組 325
將使用者指派給使用者群組 325
第 52 章:通訊控制工具套件終端機 327
新增終端機 328
刪除終端機 329
將終端機指派給使用者或使用者群組 329
新增終端機群組 330
刪除終端機群組 330
將終端機指派給終端機群組 330
將終端機群組指派給使用者或使用者群組 331
第 53 章:通訊控制工具套件位址 333
新增位址 333
刪除位址 334
新增位址群組 334
刪除位址群組 335
將地址指派給地址群組 335
將地址指派給終端機 336
將地址指派給使用者或使用者群組 336
第 54 章:通訊控制工具套件工作站 337
新增工作站 337
刪除工作站 338
將工作站指派給終端機 338
第 55 章:通訊控制工具套件網路 IVR 339
新增網路 IVR 339
刪除網路 IVR 340
第 56 章:通訊控制工具套件提供商 341
設定 Avaya Communication Server 1000 服務提供商 342
第 57 章:通訊控制工具套件辦公室輪用 345
設定辦公室輪用 (值機員漫遊) 345
第 58 章:通話記錄與品質監控 347
啓動 CRQM 應用程式 347
索引 349

第 1 章: 此版本中的新功能

以下各節詳述版本 6.2 的 *Avaya Aura® Contact Center Manager Administration – 用戶端管理* (NN44400-611) 有哪些新功能。

瀏覽

- 功能 在第 9頁
- 其他 在第 12頁

功能

請參閱下列各節以取得有關功能變更的資訊。

- 值機員問候語 在第 9頁
- 值機員範本與值機員設定檔 在第 10頁
- Call Center Elite 整合 在第 10頁
- 來電路由改進 在第 10頁
- 依據待命 CCMS 的歷史報表 在第 11頁
- 圖形歷史報表 在第 11頁
- 分類的篩選 在第 11頁
- Communication Manager 伺服器報表 在第 11頁

值機員問候語

Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 在啓用 SIP 的聯絡中心中推出「值機員問候語」功能。(聯絡中心繼續於 TDM 系統上支援舊版值機員問候語產品。) 值機員可對致電聯絡中心的客戶使用此功能。 這個功能讓值機員在每一通來電之間可以暫歇，並且能確保當值機員在工作時，無論於何時接聽來電，都能以相同的語音品質迎接客戶。 「值機員問候語」讓值機員有時間能爲來電做準備。 值機員可以記錄其問候語訊息，並在每次來電者致電聯絡中心時都能自動播放該訊息。 值機員也可以自訂當日時間的特定問候語，例如早上、下午或晚上。

值機員範本與值機員設定檔

Avaya Aura® Agent Desktop 支援 Call Center Elite 的語音聯絡人。 值機員設定檔支援 Call Center Elite 上值機員的語音組態。 爲了使用值機員設定檔，請設定 Contact Center Multimedia，使其能搭配 Call Center Elite 使用。 您可以在將 Contact Center Multimedia (CCMM) 伺服器新增至 Contact Center Manager Administration 時，在值機員桌面上啓用 Call Center Elite 環境。

預設範本包含適用於值機員的基本設定。 值機員範本會沿用預設範本的內容。 您可以變更預設內容，爲個別的值機員提供特殊設定的彈性。

將範本指派給值機員可建立特定的值機員設定檔。 然後，您可以依據值機員的需求自訂設定檔，這些對設定檔所做的變更會因值機員而異。 當值機員登入值機員桌面時，該值機員的設定檔會決定套用至值機員桌面的設定。

範本會沿用其父範本的內容。 範本中的 Inheritance 採樹狀圖結構。 值機員桌面可支援來自預設範本多達 5 個等級的 Inheritance。

您可以指派多個設定檔給值機員，然後爲值機員選擇偏好的設定檔。 值機員會使用偏好的設定檔登入值機員桌面，且該設定檔會決定套用至「值機員桌面」的設定。

如需更多有關「值機員範本」的資訊，請參閱值機員範本與值機員設定檔 在第 41頁。

Call Center Elite 整合

Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 爲 Avaya Aura® Call Center Elite 語音式聯絡中心提供多媒體輔助。 在 Avaya Aura® Call Center Elite 上新增 Avaya Aura® 聯絡中心多媒體功能，可增加與客戶間的通訊通道數量，提供更高彈性，且能節省成本。 與僅有語音的值機員相比，啓用多媒體的值機員更具生產力、反應更靈品、機動性更高，且能節省更多成本。

如需更多有關如何整合 Call Center Elite 的資訊，請參閱新增伺服器 在第 21頁。

來電路由改進

Avaya Aura® Contact Center 包含三種來電路由改進方式。 「進階預計等待時間」的改進能更準確地測量「預計等待時間」(EWT) 描述語言內建的等待時間。 您可以在「全域設定」中選擇現有「NES EWT」或「進階 EWT」。

「服務層級路由」(SLR) 與「服務層級管理」(SLM) 的改進能減少來電者的等待時間。 這些改進讓聯絡中心管理員能夠輕鬆地設定與達到專長類別的服務層級臨界值。 這些改進和搭配 Avaya Call Center Elite 使用的 Business Advocate 產品相似。

「服務層級路由」是進階的路由策略。 該策略能將等待時間超過專長類別目標的來電者數量減至最低。 因其在選擇下一個要路由至可用值機員的佇列聯絡人時，會考慮專長類別的「目標服務層級」臨界值。

「服務層級管理」(SLM) 可更進一步地減少來電者的等待時間，作法是自動將待命的優先等級專長類別指派給預留的值機員，讓值機員能處理擱置的聯絡人。 當專長類別「預計等待時間」(EWT) 超過其「目標服務層級」(TSL) 時，即會啓用此專長類別指派。 當專長類別 EWT 低於其 TSL 時，則此專長類別便會從預留的值機員中移除。 管理員可以將值機員指派給啓用 SLM 的待命專長類別。 這些值機員不會出現在「即時顯示」(RTD)。 在正常路由情況下，這些值機員不會接受其待命專長類別上的任何來電，即使值機員爲閒置狀態亦同。 但是，SLM 會依以每通來電爲基礎，將來電路由給值機員，且值機員的專長類別指派不會變更。

如需更多資訊，請參閱專長類別 在第 127頁與設定全域設定 在第 87頁。

依據待命 CCMS 的歷史報表

Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 讓您能依據「待命伺服器」的資料，記錄並建立歷史報表。 使用待命伺服器上的資料，可讓作用中伺服器在報表產生期間所發生的中斷減至最少。

您可以在「全域設定」視窗中設定此選項。 若要設定此選項，您的聯絡中心必須設定「高可用限度」，且需啓用「陰影複製」程序。

如果待命伺服器關閉，會自動從主要伺服器取得歷史報表統計。

如需更多資訊，請參閱設定全域設定 在第 87頁。

圖形歷史報表

Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2包含歷史報表。 「聯絡類型」與「專長類別」的歷史報表皆以圖形呈現。 在 Contact Center Manager Administration 應用程式的「歷史報表」區段中，您可以設定單一站台及網路報表。

各圖形報表下方的圖例，顯示了與臨界值相比時，圖形所呈現的資訊。 如果沒有可用的歷史統計，圖形內不會顯示報告時間內的資訊。

如需更多有關歷史報表的資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 效能管理* (NN44400-710)。

分類的篩選

Contact Center Manager Administration 中的所有「即時」報表皆使用篩選，讓您能快速選擇要顯示的資訊。 篩選會依照「可用與篩選」分爲群組，以供選擇。

Communication Manager 伺服器報表

如今在 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2，您可以對在 Communication Manager 伺服器上設定的值機員提出報表。 若要包含 Communication Manager 伺服器中的值機員與多媒體值機員，您可以將伺服器與值機員組態新增至 Contact Center Manager Server。

如需設定值機員的更多資訊，請參閱值機員 在第 171頁。

其他

請參閱下列各節以取得有關其他變更的資訊。

調整後的 Contact Center Manager Administration 內容 在第 12頁

調整後的 Contact Center Manager Administration 內容

本書中的 Contact Center Manager Administration (CCMA) 概念與程序內容現已經過調整，改善了 CCMA 程序的概念脈絡。

第 2 章: 簡介

Avaya Aura® Contact Center Manager Administration – 用戶端管理 (NN44400-611) 包含使用 Contact Center Manager Administration 應用程式的必要程序。

先決條件

- 請閱讀 *Avaya Aura® Contact Center 概述* (NN44400-111)。
- 請閱讀 *Avaya Aura® Contact Center 基礎* (NN44400-110)。
- 安裝 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 軟體。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 委任聯絡中心伺服器與用戶端。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。

瀏覽

- Contact Center Manager Administration - 用戶端操作 在第 15頁
- 系統組態與管理 在第 21頁
- 聯絡中心組態 在第 27頁
- 聯絡中心管理 在第 145頁
- 存取與分割管理 在第 211頁
- 緊急協助 在第 267頁
- 去電組態 在第 271頁
- 通訊控制工具套件 在第 317頁
- 通話記錄與品質監控 在第 347頁

第 3 章: Contact Center Manager Administration 用戶端作業

本節描述操作 Contact Center Manager Administration (CCMA) 用戶端的程序。

先決條件

請確保您有可存取 Contact Center Manager Administration 的使用者名稱和密碼。

瀏覽

- 將最新的文件下載至 Contact Center Manager Administration 伺服器 在第 15頁
- 初次登入 Contact Center Manager Administration 在第 17頁
- 登出 Contact Center Manager Administration 在第 18頁
- 開啟連線狀態視窗 在第 18頁
- 使用稽核追蹤 在第 19頁
- 設定稽核追蹤大小 在第 19頁

將最新的文件下載至 Contact Center Manager Administration 伺服器

必讀

下載用戶端的 Adobe Acrobat Reader，以開啟 Contact Center Manager Administration 伺服器的文件。

執行這項作業的原因和時機

由於客戶的文件會定期更新，因此您必須從 Avaya 支援站台下載最新版本的文件至「文件」資料夾，確保您擁有最新資訊。

直接透過「說明」功能表下載有關 Contact Center Manager Administration 伺服器的文件。 您必須將指南複製到 Contact Center Manager Administration 伺服器上的「文件」資料夾。

程序

1 啓動網路瀏覽器。
2 瀏覽至 www.avaya.com/support。
3 在適當的方塊中，鍵入您的 Avaya 使用者名稱與密碼。
4 按下 **Enter**。
5 按一下**客戶聯絡人**。
6 按一下 Contact Center Manager Server。
7 查找**文件**橫幅，然後按一下**顯示全部**。
8 在**篩選結果**下的**所有版本**清單中，選擇版本 6.2。
9 按一下**套用篩選**。
10 選擇可從 Contact Center Manager Administration 存取的文件。
   - Contact Center Manager Administration-Client Administration.pdf
   - Contact Center Fundamentals.pdf
   - Contact Center Performance Management.pdf
   - Contact Center Performance Management Data Dictionary.pdf
   - Contact Center Configuration- Application Development.pdf
11 將文件複製到 Contact Center Manager Administration 伺服器上的文件資料夾：
   <INSTALLDIR>:Avaya\Contact Center\Manager Administration\Apps\documentation\guides
12 變更下載檔案的名稱，以符合步驟 10 在第 16頁 所列之檔案名稱。

變數定義

變數	值
<INSTALLDIR>	Contact Center Manager Administration 的安裝磁碟機。 安裝程式會在安裝期間選擇位置。

初次登入 Contact Center Manager Administration

必讀

- 安裝 Contact Center Manager Administration 伺服器。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 交付 Contact Center Manager Administration 伺服器。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。

執行這項作業的原因和時機

登入「組態」以設定與管理您的 Contact Center Manager Server。

若您首次登入 Contact Center Manager Administration，必須以預設管理員身分 (webadmin) 登入。基於安全考量，Avaya 強烈建議您在首次登入應用程式後變更預設密碼。 Contact Center Manager Administration 使用者密碼只能包含英文字元和特殊字元。

如果您有「高可用限度」的園區共存解決方案，Avaya 建議您使用共存 CCMS 和 CCMA 伺服器的受管理名稱或受管理 IP 位址登入 CCMA 網路用戶端。 如果作用中的應用程式或伺服器失敗，CCMA 用戶端網路瀏覽器會繼續使用受管理的名稱或受管理的 IP 位址，您可繼續工作而不中斷。

程序

1. 啟動 Internet Explorer。
2. 在**位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL。 預設 URL 爲 `http://<server name>`，*<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱。

   如果您的站台未使用「網際網路資訊服務」(IIS) 的預設連接埠，則 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL 爲 `http://<server name>:<port number>`，其中 *<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱，而 *<port number>* 爲 IIS 中 Contact Center Manager Administration 站台的連接埠。 例如：`http://ccma:81`。

   重要

   請勿在「位址」方塊中鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 IP 位址。 使用 IP 位址會在 Contact Center Manager Administration 應用程式中造成描述語言、歷史報表與其他組態項目出現問題。
3. 按下 **Enter**。
4. 在主登入視窗的**使用者 ID** 方塊中，鍵入使用者名稱。
5. 在**密碼**方塊中，鍵入密碼。
6. 按一下**登入**。

登出 Contact Center Manager Administration

執行這項作業的原因和時機

登出 Contact Center Manager Administration 以關閉 CCMA 應用程式。

程序

在 Contact Center Manager Administration 啓動台上，按一下**登出**。

開啓連線狀態視窗

必讀

登入 Contact Center Manager Administration。 請參閱 初次登入 Contact Center Manager Administration 在第 17頁。

執行這項作業的原因和時機

開啓「連線狀態」視窗可顯示目前由 CCMA 管理的伺服器清單，以及每一部伺服器的當地時間和連線狀態。

程序

1 在 CCMA 啓動台上，按一下元件。

2 從**狀態**功能表選擇**連線狀態**。
伺服器旁邊的綠點表示伺服器在線上而且正常運作。 紅點代表伺服器離線或沒有回應。

3 在 CCM 伺服器連線狀態 視窗中，按一下**重新整理**便可重新整理所有列出的 Contact Center Manager Server 之狀態與當地時間。

4 按一下**關閉**。

使用稽核追蹤

必讀

登入 Contact Center Manager Administration。 請參閱 初次登入 Contact Center Manager Administration 在第 17頁。

執行這項作業的原因和時機

使用「稽核追蹤」可檢視在「聯絡中心管理」、「存取與分割管理」、「歷史報表」、「描述語言」及「組態」中執行的動作清單，以及進行這些變更之人員的使用者 ID。

您可以監控使用者登入至或登出 Contact Center Manager Administration，以及監控使用者在 NCC 伺服器上啓用手動站台同步。

程序

在「Contact Center Manager Administration 啓動台」上，按一下**稽核追蹤**。

設定稽核追蹤大小

必讀

登入 Contact Center Manager Administration 應用程式。 請參閱初次登入 Contact Center Manager Administration 在第 17頁。

執行這項作業的原因和時機

設定「稽核追蹤」的大小，以設定儲存之「稽核追蹤」事件的數量。

依預設，儲存的事件數爲 1000，但可最多可增加至 10000。 然而，儲存的事件越多，系統擷取事件資訊並將其顯示在線上所需的時間就越長。

程序

1 在 CCMA 啓動台上，按一下**稽核追蹤**。
2 在稽核追蹤頁面，請從**管理**功能表中選擇**編輯資料庫大小**。
3 在變更稽核追蹤偏好設定視窗的**儲存事件的最大數量**方塊中，鍵入在資料庫中儲存的事件數量上限。
4 按一下**提交**。
5 按一下**確定**。

第 4 章: 系統組態與管理

本章提供管理與設定系統的程序。

瀏覽

- 新增伺服器 在第 21頁
- 將伺服器關聯至 Contact Center Manager Server 在第 24頁
- 刪除伺服器 在第 24頁
- 重新整理伺服器 在第 25頁
- 編輯伺服器 在第 26頁

新增伺服器

必讀

- 為 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式取得具管理權限的使用者 ID 與密碼。 只有管理員才可以新增伺服器。
- 知道要新增伺服器的電腦名稱。
- 變更 Contact Center Manager Server 公用程式中的預設伺服器密碼。
- 若要新增 Contact Center Manager Server，必須知道登入 ID。 此登入 ID 使用 Contact Center Manager Server 公用程式 而建立，並與使用者帳戶相對應。
- 若要新增通訊控制工具套件伺服器，請新增已啟用「開放佇列」的 Contact Center Manager Server。 知道通訊控制工具套件 Tomcat 網路站台連接埠號碼。
- 若要新增測試去電伺服器，您必須具有該伺服器的使用者名稱與密碼。
- 若要新增 Avaya Aura® Communication Manager (CM)，您必須取得 CM 伺服器的名稱、IP 位址及伺服器 ID。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱初次登入 Contact Center Manager Administration 在第 17頁。

執行這項作業的原因和時機

將伺服器新增至 Contact Center Manager Administration，可從 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式管理伺服器。 您可以新增多個 Contact Center Manager

Server、通訊控制工具套件、Contact Center Multimedia (包括 Call Center Elite 應用程式)、Avaya Aura®Communication Manager，及 測試去電 伺服器。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**組態**。

2 在**伺服器**功能表中，選擇**新增伺服器**。

3 在右窗格的**伺服器名稱**方塊中，鍵入伺服器的電腦名稱。

4 按下 **Tab** 鍵。 伺服器的 IP 位址會自動出現在「IP 位址」方塊中，且系統將自動指派與伺服器名稱相同的顯示名稱。

5 若要使用不同的顯示名稱，請在**顯示名稱**方塊中，鍵入您要在 Contact Center Manager Administration 系統樹狀圖中顯示的 聯絡中心 伺服器名稱。

6 若要新增 Contact Center Manager Server，請在**登入 ID** 方塊中，鍵入伺服器的登入 ID。

7 若要新增 Contact Center Multimedia 伺服器，請在**登入 ID** 方塊中，鍵入 `mmReport`。

8 若要新增 Communication Manager 伺服器，請在 **Communication Manager 伺服器 ID** 方塊中，鍵入 Communication Manager 的唯一伺服器 ID。

9 在**密碼**方塊中，鍵入您的密碼。

10 在**類型**清單中，選擇下列其中一個伺服器類型：

- 若要新增 Contact Center Manager Server，請選擇 **CCMS**。
- 若要新增 Contact Center Multimedia 伺服器，請選擇 **CCMM**。
- 若要新增測試去電伺服器，請選擇 **CCPR**。
- 若要新增通訊控制工具套件伺服器，請選擇 **CCT**。
- 若要新增 Communication Manager 伺服器，請選擇 **CM**。
- 若要新增所有其他的伺服器類型，請選擇**其他**。

11 若選擇 CCMS、CCMM、CM，或 CCPR，請執行步驟 15 在第 22頁。

12 若選擇「其他」，請在 **DSN 前置字元**方塊中，鍵入伺服器的 DSN 前置字元。

13 若選擇 CCT，請在 **CCT 網站：連接埠號碼**方塊中，鍵入通訊控制工具套件伺服器網站的連接埠號碼。

14 若選擇 CCT，請在**關聯的 CCMS 伺服器**清單中，選擇要關聯至此通訊控制工具套件伺服器的 Contact Center Manager Server。

15 若選擇 CCMM，您可選擇 **Elite 環境** 核取方塊，以啓用與 Call Center Elite 的 聯絡中心 整合。

16 按一下**提交**。

17 在左窗格中，展開要存取的伺服器名稱。

重要

在 Contact Center Manager Administration 設定新伺服器時指定的 Contact Center Manager Server 登入 ID 與密碼，必須與 Contact Center Manager Server 的現有登入 ID 與密碼相符。 因此，若您或其他的管理員使用「伺服器公用程式」變更已在 Contact Center Manager Administration 輸入的伺服器登入 ID 或密碼時，亦必須更新 Contact Center Manager Administration「組態」元件中的資訊，以與新的登入資訊相符。

變數定義

變數	值
登入 ID	在 Contact Center Multimedia，「登入 ID」會對映在 Contact Center Manager Administration 中執行歷史報表的使用者帳戶。 該使用者已在多媒體資料庫中設定，並具有此資料庫中資料的存取權限。 「登入 ID」永遠都是 mmReport。
密碼	在 Contact Center Multimedia，預設密碼是 mmRep。 若要變更此密碼，請使用 Contact Center Multimedia Administrator。
Communication Manager 伺服器 ID	Communication Manager 的唯一伺服器 ID。
DSN 前置字元	在 CCMS、CCMM 和 CCPR 這三種伺服器中，預設的 DSN 前置字元分別是 CCMS、CCMM 和 CCPR。 對於這些伺服器類型，DSN 前置字元爲唯讀。
關聯的 CCMS 伺服器	針對可與 Contact Center Manager Server 關聯的伺服器類型，列出了可用的 Contact Center Manager Server。 選擇要與此伺服器關聯的 Contact Center Manager Server。
CCT 網站：連接埠號碼	在 CCT 伺服器類型中，預設的連接埠號碼是 8081。 若您變更「通訊控制工具套件」伺服器 Tomcat 組態檔案中的連接埠號碼，請變更此值。
CCT 網站： URL	針對 CCT 伺服器類型，此方塊顯示「通訊控制工具套件」伺服器管理網頁的 URL。 僅供參考。
Elite 環境	選取此核取方塊，可在 Contact Center Multimedia 伺服器上啓用聯絡中心與 Call Center Elite 之整合。

將伺服器關聯至 Contact Center Manager Server

必讀

將伺服器新增至 Contact Center Manager Administration。 請參閱新增伺服器 在第 21頁。

執行這項作業的原因和時機

將 Contact Center Multimedia 或 測試去電 伺服器關聯至 Contact Center Manager Server，以啓用該伺服器的報表。 將 Avaya Aura® Communication Manager 關聯至 Contact Center Manager Server，以支援 Avaya Aura® 值機員。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**組態**。

2 在左窗格中，對 Contact Center Manager Server 按右鍵，以與報表伺服器建立關聯。

3 選擇**伺服器 > 編輯內容**。
Contact Center Manager Server 內容將出現在右窗格中。

4 若要關聯報表伺服器，請在**關聯的報表伺服器**清單中，選擇要關聯此 CCMS 伺服器的報表伺服器。

重要
在一種伺服器類型中，只能關聯其中一台至 Contact Center Manager Server。若您嘗試將多台相同類型的伺服器關聯至 Contact Center Manager Server，將會出現錯誤訊息，表示您只能在該類型中選擇一個關聯的報表伺服器。

5 若要關聯一或多個 Communication Manager，請在**關聯的 Communication Manager 伺服器**清單中，選擇要關聯此 CCMS 伺服器的伺服器。

6 按一下**提交**以儲存變更。

刪除伺服器

必讀

以管理權限登入 Contact Center Manager Administration。

執行這項作業的原因和時機

使用此程序從 Contact Center Manager Administration 刪除伺服器。 您必須具有管理權限，才能刪除伺服器。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2 在左窗格中，選擇要刪除的伺服器。
3 在**伺服器**功能表中，選擇**刪除伺服器**。
   您也可以在要刪除的伺服器上按右鍵，然後在出現的捷徑功能表中選擇**刪除伺服器**。
4 按一下**確定**，從系統樹狀圖中刪除伺服器。

重新整理伺服器

必讀

以管理權限登入 Contact Center Manager Administration。

執行這項作業的原因和時機

進行以下操作後，請重新整理您的伺服器：

- 升級 Contact Center Manager Server
- 啓用 Contact Center Manager Server 功能 (例如「網路」或「開放佇列」)
- 接受 Contact Center Manager Server 上的新授權檔案
- 變更 Contact Center Manager Server 上的 sysadmin 密碼
- 將服務套件 (SP) 套用到 Contact Center Manager Administration 伺服器或套用到 Contact Center Manager Server

程序

1 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2 在左窗格中，選擇要重新整理的伺服器。
3 在**伺服器**功能表中，選擇**重新整理伺服器**，或在伺服器上按右鍵，然後選**重新整理伺服器**。
   或者
   要重新整理所有的伺服器，請按一下**重新整理所有伺服器**。
4 在確認視窗中，按一下**是**。
   隨即出現訊息方塊，告訴您必須重新整理連線到 Contact Center Manager Administration 的所有瀏覽器。 若 Contact Center Manager Server 功能變更，則必須重新整理瀏覽器，才能在瀏覽器中反映該變更。
5 按一下**是**，以重新整理伺服器。

完成「重新整理」或「全部重新整理」之後，Contact Center Manager Administration 會顯示一則訊息，通知您作業成功。

編輯伺服器

必讀

以管理權限登入 Contact Center Manager Administration。

執行這項作業的原因和時機

編輯伺服器內容，如顯示名稱、伺服器名稱或 IP 位址。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2 在左窗格中，選擇要編輯的伺服器。
3 在**伺服器**功能表中，選擇**編輯內容**。
   您也可以在伺服器上按右鍵，然後選擇**編輯內容**。
4 進行必要的變更。 您可編輯下列資訊：
   - 伺服器的顯示名稱
   - Contact Center Manager Server 伺服器的登入 ID
   - Contact Center Manager Server 伺服器的密碼
   - 伺服器名稱
   - IP 位址
   - 伺服器類型
   - 相關伺服器
   - Avaya Aura®Communication Manager 的 CM 伺服器 ID
5 按一下**提交**。

第 5 章: 聯絡中心組態

- 聯絡中心組態基礎 在第 29頁
- 聯絡中心組態 在第 31頁
- 活動代碼 在第 33頁
- 值機員問候語 在第 37頁
- 值機員範本與值機員設定檔 在第 41頁
- 來電呈現類別 在第 51頁
- 通話記錄和品質監控伺服器詳細資料 在第 61頁
- Controlled Directory Number 在第 63頁
- 聯絡類型 在第 75頁
- 撥號識別服務 在第 79頁
- 計算公式 在第 83頁
- 全域設定 在第 87頁
- 歷史統計 在第 91頁
- IVR ACD-DN 在第 95頁
- 媒體伺服器 在第 97頁
- 媒體服務與路由 在第 99頁
- 多重技能呈現等級 在第 105頁
- 網路通訊參數 在第 111頁
- 話機螢幕 在第 113頁
- 話機與語音埠 在第 115頁
- 即時統計 在第 119頁
- 路由 在第 123頁
- 專長類別 在第 127頁
- 臨界值類別 在第 133頁

第 6 章: 聯絡中心組態基礎

使用「Contact Center Manager Administration 組態」元件可設定並管理 Contact Center Manager Server。在設定伺服器之前，您必須先將其新增至系統樹狀圖。

請使用「組態」元件執行下列工作：

- 新增、設定和刪除 Contact Center Manager Server 伺服器。
- 使用下列方法之一來新增、設定和刪除資源：
  - 個別使用網路使用者介面
  - 使用「組態工具」試算表來上載和下載大量資料

您必須以管理員身分登入 Contact Center Manager Administration 才能新增和設定伺服器，並使用「組態工具」試算表來上載與下載資料。

使用「組態」元件可設定下列資源類型：

- 活動代碼
- 值機員問候語
- 值機員範本
- 來電呈現類別
- 通話記錄和品質監控伺服器詳細資料
- Controlled Directory Number (CDN)
- 聯絡類型
- 撥號識別服務 (DNIS)
- 計算公式
- 全域設定
- 歷史統計
- IVR ACD-DN
- 媒體伺服器
- Media Services 與路由
- 多重技能呈現等級
- 網路通訊參數
- 電話顯示
- 電話和語音埠

- 即時統計
- 路由
- 專長類別
- 臨界值類別

第 7 章: 聯絡中心組態

Contact Center Manager Administration (CCMA) 伺服器裝載可供設定 Avaya Aura® Contact Center 的伺服器應用程式。 使用 Contact Center Manager Administration 應用程式可設定伺服器、值機員、督導員、專長類別、路由點，以及其他眾多將聯絡人路由至值機員的工具。

使用「組態」元件可設定並管理 Contact Center Manager Server。

如需有關設定 Network Control Center 伺服器的資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 伺服器管理* (NN44400-610)。

組態先決條件

請確保您在 Contact Center Manager Administration 應用程式中擁有管理員權限。

瀏覽

登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁

登入 Contact Center Manager Administration 組態

必讀

- 請確保您具有管理員權限。
- 當您初次登入 CCMA 用戶端應用程式前，必須先設定 Internet Explorer 的設定。 如需為 Contact Center Manager Administration 設定 Internet Explorer 的詳細資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。
- 知道用來登入 CCMA 的使用者 ID 和密碼。

執行這項作業的原因和時機

Contact Center Manager Administration (CCMA) 伺服器裝載可供設定 Avaya Aura® Contact Center 的伺服器應用程式。 使用 CCMA 用戶端以存取 CCMA 伺服器及設定伺服器、值機員、督導員、專長類別、路由點，以及其他將聯絡人路由至值機員的工具。

如果您有「高可用限度」的園區共存解決方案，Avaya 建議您使用共存 CCMS 和 CCMA 伺服器的受管理名稱或受管理 IP 位址登入 CCMA 網路用戶端。 如果作用中的應用程式或伺服器失

敗，CCMA 用戶端網路瀏覽器會繼續使用受管理的名稱或受管理的 IP 位址，您可繼續工作而不中斷。

使用此程序登入 CCMA，可從 CCMA 資料庫檢視、新增、變更和刪除項目。

程序

1 啓動 Internet Explorer。

2 在**位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL。 預設 URL 爲 `http://<server name>`；*<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱。

   如果您的站台未使用「網際網路資訊服務」(IIS) 的預設連接埠，則 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL 爲 `http://<server_name>:<port>`；*<port>* 爲 IIS 中 Contact Center Manager Administration 站台的連接埠 (例如，`http://ccma:81`)。

   重要

   請勿在「位址」方塊鍵入 IP 位址。 使用 IP 位址會造成描述語言、歷史報表、組態、聯絡中心管理以及存取與分割管理出現問題。

3 在**使用者 ID** 方塊中，鍵入您的使用者 ID。

4 在**密碼**方塊中，鍵入您的密碼。

5 按一下**登入**。

第 8 章: 活動代碼

活動代碼是值機員在電話上輸入的號碼，可用來追蹤在特定活動或服務區域中所花的時間，或是用來追蹤「未就緒」的原因。 值機員可在應答一名聯絡人時輸入多達三個活動代碼。 如果值機員未輸入活動代碼，該聯絡人的活動代碼將預設爲系統預設的活動代碼。

- 系統預設活動代碼 — 如果值機員在處理聯絡人時未輸入活動代碼，系統將使用系統預設的活動代碼。
- 專長類別預設活動代碼 — 如果值機員在處理聯絡人時按下活動代碼鍵兩次，但未輸入活動代碼，系統將使用專長類別預設活動代碼。

若聯絡人未排到專長類別的佇列，而且未指派其他活動代碼，則會將預設活動代碼指派給聯絡人。

瀏覽

- 設定活動代碼 在第 33頁
- 編輯活動代碼 在第 35頁
- 刪除活動代碼 在第 35頁

設定活動代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

爲值機員設定在電話上輸入的活動代碼，以追蹤在特定活動或服務區域中所花的時間，或是用來追蹤「未就緒」的原因。 值機員可在應答一名聯絡人時輸入多達三個活動代碼。 如果值機員未輸入活動代碼，聯絡人將預設爲系統預設的活動代碼。

您無法覆寫下列預設活動代碼：

- 活動代碼 0000 (Not_Ready_Pull_Mode_Default_Code)
- 活動代碼 000 (Not_Ready_Default_Reason_Code)

- 活動代碼 00 (Skillset_Default_Activity_Code)
- 活動代碼 0 (System_Default_Activity_Code)

若聯絡人未排到專長類別的佇列，而且未指派其他活動代碼，則會將預設活動代碼指派給聯絡人。

新增「未就緒」原因代碼的方式和新增活動代碼相同，但您必須使用不同的數字範圍，以區分「未就緒」原因代碼與其他活動代碼。

程序

1. 在系統樹狀圖中，展開您要在其中新增活動代碼的伺服器。
   伺服器隨即顯示其中資源。
2. 選擇**活動代碼**資料夾。
3. 在右窗格內**活動代碼**表格的**名稱**方塊中，輸入新活動代碼的名稱。
4. 在**號碼**方塊中，鍵入活動代碼的號碼。
5. 在**顯示名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的新活動代碼名稱。
6. 按一下任何其他列，即可儲存變更。

變數定義

變數	值
名稱	指派至活動代碼的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	指派至活動代碼的號碼。 這就是值機員在其電話上，用來指派這個活動代碼至聯絡人時所輸入的號碼。 有效值：最多 32 位數 通訊伺服器 2x00/DMS 有效值：必須恰好是 3 位數字長 **重要** 儲存活動代碼後，就無法變更活動代碼號碼。 若要變更活動代碼號碼，請刪除活動代碼，然後建立新的活動代碼。
顯示名稱	對應「未就緒原因代碼」的描述。 當值機員在電話上按下「未就緒」鍵並輸入「未就緒原因代碼」時，此描述就會出現在自訂的個人即時顯示中。 例如「午餐」與「休息」就是「未就緒原因」描述。 有效值：最多 30 個字元

編輯活動代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 設定至少一個活動代碼。 請參閱設定活動代碼 在第 33頁。

執行這項作業的原因和時機

編輯活動代碼可變更活動代碼的名稱或顯示名稱。 您無法變更活動代碼號碼。 若要變更活動代碼，您必須刪除該活動代碼，然後用新號碼建立新的活動代碼。

程序

1. 在左窗格中，展開變更之活動代碼所在的伺服器。
   伺服器隨即顯示其中資源。
2. 選擇**活動代碼**資料夾。
3. 在右窗格中，反白顯示要變更的活動代碼名稱。
4. 在**名稱**方塊中鍵入新的名稱。
5. 按一下表格中的任何其他列，即可儲存變更。

刪除活動代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 至少設定一個活動代碼。 請參閱設定活動代碼 在第 33頁。

執行這項作業的原因和時機

刪除您不再需要的活動代碼。

程序

1. 在系統樹狀圖中，展開刪除之活動代碼所在的伺服器。

伺服器隨即顯示其中資源。

2 選擇**活動代碼**資料夾。

3 在右窗格中，反白顯示要刪除的活動代碼。

4 按一下**刪除**。

5 在**確認刪除**訊息方塊中，按一下**是**。

第 9 章: 值機員問候語

值機員問候語功能讓值機員能預錄問候語。 當值機員應答來電時，系統會自動播放問候語。

值機員問候語尚具備下列其他優點：

- 值機員問候語對所有的來電者皆保持一致。
- 值機員有時間能為來電做準備。
- 值機員能根據當日時間自訂問候語。 例如，值機員可以自訂問候語，以在白天、下午或晚上的特定時間播放。

瀏覽

- 設定值機員問候語 在第 37頁
- 刪除值機員問候語 在第 39頁

設定值機員問候語

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定「值機員問候語」，當值機員應答來電時就會自動播放。

程序

1. 在系統樹狀圖中，展開要在其中設定「值機員問候語」的伺服器。
2. 在左窗格中，按一下**值機員問候語**。
3. 在**一般設定**下，選擇您需要的選項。

4 在**當日時間設定**下，選擇您需要的選項。

5 按一下**提交**。

變數定義

變數	值
值機員問候語已啓用	如您的系統授權使用「值機員問候語」，則可選擇此選項。 **警告** 若您在值機員登入「聯絡中心」時啓用「值機員問候語」，則值機員必須先登出，然後再次登入，系統才會播放問候語。
在播放問候語時使值機員靜音	選擇此選項可在播放問候語時自動使值機員靜音。
無問候語警告音	若未啓用問候語音，來電者會聽到嗶聲。
允許值機員中斷問候語	選擇此選項可讓值機員終止問候語，直接與來電者通話。
允許的問候語最大長度	問候語的最大長度。 有效值：12-30 秒
值機員問候語記錄號碼	此爲 PABX 上的路由號碼，可路由至 Avaya 媒體伺服器上的「值機員問候語」。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。
提示語言	列出您可從其中選擇的提示語言。 值機員會在撥入錄製應用程式時聽到選定的語言。
啓用當日時間問候語	選擇此選項可啓用或停用當日時間問候語的播放。
上午開始時間	選擇此選項可指定上午問候語的播放時間。
下午開始時間	選擇此選項可指定下午問候語的播放時間。
晚上開始時間	選擇此選項可指定晚上問候語的播放時間。
播放位置	選擇此選項可指定當日時間問候語要在主問候語之前或之後播放。

刪除值機員問候語

執行這項作業的原因和時機

若您在 SIP 聯絡中心中使用「值機員問候語」，且您已指派個人問候語給值機員和值機員/督導員，則當您要從 AMS Contact Center Manager Administration 中刪除該值機員和值機員/督導員時，必須以手動刪除相關的問候語。

程序

1 登入 Element Manager。
2 開啟 **Tools (工具)Media Management (媒體管理)**。
3 選擇 CCMS 地址以開啟。
4 選擇要刪除的值機員/督導員 ID。
5 按一下 **Delete (刪除)**。
6 在確認訊息方塊中，按一下 **Confirm (確認)**。

第 10 章: 值機員範本與值機員設定檔

Avaya Aura® Agent Desktop 支援 Call Center Elite 的語音聯絡人。 值機員設定檔支援 Call Center Elite 上值機員的語音組態。 爲了使用值機員設定檔，請設定 Contact Center Multimedia，使其能搭配 Call Center Elite 使用。 您可以在將 Contact Center Multimedia (CCMM) 伺服器新增至 Contact Center Manager Administration 時，在值機員桌面上啓用 Call Center Elite 環境。

預設範本包含適用於值機員的基本設定。 值機員範本會沿用預設範本的內容。 您可以變更預設內容，爲個別的值機員提供特殊設定的彈性。

將範本指派給值機員可建立特定的值機員設定檔。 然後，您可以依據值機員的需求自訂設定檔，這些對設定檔所做的變更會因值機員而異。 當值機員登入值機員桌面時，值機員設定檔會決定值機員桌面的設定。

範本會沿用其父範本的內容。 範本中的 Inheritance 採樹狀圖結構。 值機員桌面可支援來自預設範本的 Inheritance，最多達五個等級。

範本會沿用您在其父範本中所進行的變更，這包括父範本自其父範本沿用的任何變更。 當任何範本中的內容均未變更時，您在父範本以及在比前一代父範本更早之範本中所做的變更，都會套用至所有的子範本。 但如果您變更範本的一項內容，則在父範本中對相同內容所進行的變更，將不會套用至子範本。 如需 Inheritance 的更多資訊，請參閱程序工作輔助：編輯值機員設定檔 在第 48頁。

您在值機員範本與值機員設定檔中均可以變更內容。 系統會以圖示來標記您變更的內容，讓您可看見子範本與父範本之間的差異。 按一下該圖示，可將內容變更回在父範本中所設定的值。

您可以指派多個設定檔給值機員，然後爲值機員選擇一個偏好的設定檔。 值機員會使用偏好的設定檔登入值機員桌面。

瀏覽

- 新增範本 在第 42頁
- 編輯值機員範本 在第 44頁
- 刪除值機員範本 在第 45頁
- 新增值機員設定檔 在第 45頁
- 編輯值機員設定檔 在第 47頁
- 移除值機員設定檔 在第 50頁

新增範本

必讀

- 設定 Contact Center Multimedia 以使用 Call Center Elite。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

範本中的 Inheritance 採樹狀圖結構。 若要建立新範本，請選擇一個從其中沿用內容的範本。

程序

1. 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2. 在**伺服器**功能表中，展開 Contact Center Multimedia 伺服器。
3. 在左窗格中，選擇**多媒體範本**。
4. 在「多媒體範本」組態頁面的右窗格中，選擇一個您想從其中建立子範本的範本。
5. 按一下**新增子系**按鈕。
6. 在「新範本」組態頁面的**範本**方塊中，鍵入範本名稱。
7. 按一下**提交**。
8. 選用：變更預設內容。
9. 按一下**提交並關閉**。
   「多媒體範本」頁面將會出現。

變數定義

變數	值
登入 - 電話	
分機	在「分機」方塊中出現的分機號碼。
密碼	分機的密碼。
伺服器位址	Communication Manager 的位址。
授權類型	聯絡中心授權類型。

變數	值
使用下列設定撥出與接聽電話	值機員桌面上撥打與接聽電話的使用模式。 您可以將此使用模式設定至「我的電腦」或桌面電話。
允許值機員輸入號碼	選擇此選項可讓值機員輸入替代電話號碼。
登入 - 值機員	
啓用 ACD 登入	啓用值機員以登入 ACD。
自動登入 ACD 伺服器	選擇此選項可自動將值機員登入 ACD 伺服器。
值機員	值機員登入 ACD 伺服器的使用者名稱。
密碼	值機員登入 ACD 伺服器的密碼。
電話號碼	值機員可用來登入 ACD 伺服器的其他電話號碼清單，例如行動電話號碼。 您僅可新增設定檔中的電話號碼。
工作處理 **附註** 設定檔中的工作處理項目必須與值機員及工作站組態相符。	
自動應答	選擇此選項可自動應答所有聯絡人。
手動應答	選擇此選項可讓值機員應答所呈現的聯絡人。
螢幕跳出	
名稱	當用戶端機器接聽通話時，會自動於用戶端機器啓動的應用程式名稱。
位址 URL	當用戶端機器接聽通話時，會自動於用戶端機器啓動的路徑名稱。
輔助原因代碼 **附註** 「輔助原因代碼」可關聯至聯絡中心活動代碼。	
Aux 原因代碼發現預設原因代碼	衍生自預設原因代碼的輔助原因代碼清單，用於 Call Center Elite 語音通話。
名稱	原因代碼的名稱。
代碼	原因代碼的代碼號碼
登出原因代碼 **附註** 只有在預設範本中才可以變更「登出原因代碼」。	
登出原因代碼找到預設原因代碼	衍生自預設原因代碼的登出原因代碼清單，用於 Call Center Elite 語音通話。
名稱	原因代碼的名稱。

變數	值
代碼	原因代碼的代碼號碼
工作原因代碼 **附註** 只有在預設範本中才可以變更「工作原因代碼」。	
工作原因代碼找到預設原因代碼	衍生自預設原因代碼的工作原因代碼清單，用於 Call Center Elite 語音通話。
名稱	原因代碼的名稱。
代碼	原因代碼的代碼號碼

編輯值機員範本

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

您可以根據聯絡中心的要求，編輯範本的內容。

程序

1. 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2. 在**伺服器**功能表中，選擇 Contact Center Multimedia 伺服器。
3. 在左窗格中，選擇**多媒體範本**。
4. 在多媒體範本組態頁面的右窗格中，選擇要編輯的範本。
5. 按一下**編輯**按鈕。
6. 在範本組態頁面的面板中，選擇要變更的選項。
7. 根據需要變更內容。
   變更的內容旁邊將會出現「還原爲父項」圖示。
8. 按一下**提交**以儲存變更，並根據需要變更任何其他選項。
9. 按一下**提交並關閉**。
   「多媒體範本」頁面將會出現。

刪除值機員範本

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 請確保您已刪除使用此範本的值機員設定檔與此範本的子範本。

重要

您無法刪除預設範本或指派給值機員的範本。

執行這項作業的原因和時機

如果您不再需要特定值機員範本時，可將其刪除。

程序

1. 在「啓動台」上，按一下**組態**。
2. 在**伺服器**功能表中，選擇 Contact Center Multimedia 伺服器。
3. 在左窗格中，選擇**多媒體範本**。
4. 在多媒體範本組態頁面的右窗格中，選擇要刪除的範本。
5. 按一下**刪除**。

新增值機員設定檔

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「管理」元件。
- 請確保您建立的範本爲建立值機員設定檔所使用之範本。

執行這項作業的原因和時機

將範本指派給值機員可建立值機員設定檔。 您可以依據個別值機員的需求自訂值機員設定檔，這些對設定檔所做的變更會因值機員而異。 設定檔中的 Inheritance 亦爲樹狀圖結構，運作方式與在範本中相同。

您可以指派多個範本給值機員，然後為值機員選擇一個偏好的設定檔。 值機員會使用偏好的設定檔登入 值機員桌面。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**聯絡中心管理**。
2 在**伺服器**功能表中，展開要為其指派設定檔之值機員所在的 Contact Center Manager Server。
3 在左窗格中，對值機員按右鍵，然後選擇**管理值機員設定檔**。
4 在值機員設定檔頁面的**可用的設定檔**下，按一下您要指派給值機員之設定檔旁邊的**新增**連結。
設定檔移動至「指派的設定檔」。
5 在**指派的設定檔**下，選擇**偏好的**設定檔。
6 按一下**提交**。

程序工作輔助：新增值機員設定檔

此程序說明新增值機員設定檔的程序。

新增值機員設定檔範例

執行這項作業的原因和時機

此範例說明如何將範本指派給值機員，以建立值機員設定檔，然後為值機員選擇偏好的設定檔，讓他們能在登入值機員桌面時使用。

程序

1 登入 Contact Center Manager Administration。
2 在「啓動台」上，按一下**聯絡中心管理**。
3 在**伺服器**功能表中，展開要為其指派設定檔之「值機員 A」所在的 Contact Center Manager Server。
4 在左窗格中，對「值機員 A」按右鍵，然後選擇**管理值機員設定檔**。
「值機員 A」的設定檔頁面將會出現在右窗格中。「可用的設定檔」下會出現「AgentProfile」、「ChildAgentProfile1」與「ChildProfile2」; 而「指派的設定檔」下則會出現預設值。
5 在**可用的設定檔**下，按一下「AgentProfile」、「ChildAgentProfile1」與「ChildProfile2」旁邊的**新增**連結，可將所有設定檔指派給「值機員 A」。

6 在**指派的設定檔**下，選擇「ChildAgentProfile1」作爲偏好的設定檔。「值機員 A」會在登入值機員桌面時使用此設定檔。

7 按一下**提交**以儲存所作的變更。

編輯值機員設定檔

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。

重要

您只能編輯指派給值機員的設定檔。

- 開啓「管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

您可以根據聯絡中心的要求，編輯值機員設定檔的內容。

程序

1 在「啓動台」上，按一下**聯絡中心管理**。

2 在**伺服器**功能表中，展開要編輯其設定檔之值機員所在的 Contact Center Manager Server 伺服器。

3 在左窗格中，對值機員按右鍵，然後選擇**管理值機員設定檔**。

4 在**指派的設定檔**下，按一下要編輯的設定檔。

5 在範本組態頁面的面板中，選擇要變更的選項。

6 根據需要變更內容。
變更的內容旁邊將會出現「還原爲父項」圖示。

7 按一下**提交**以儲存變更，並根據需要從面板選擇其他選項。

8 按一下**提交並關閉**。
「值機員設定檔」頁面將會出現。

程序工作輔助：編輯值機員設定檔

本範例示範以下程序：

- 將父設定檔內容沿用至子設定檔。
- 覆寫子設定檔中的父內容。 若您變更子設定檔中的內容，隨後又在父設定檔中變更同一內容，則該內容在子設定檔中將維持不變。
- 將子設定檔內容還原至父設定檔。

編輯值機員設定檔範例

執行這項作業的原因和時機

此範例說明如何根據聯絡中心的要求，編輯值機員設定檔的內容。

程序

1. 登入 Contact Center Manager Administration。
2. 在「啓動台」上，按一下**聯絡中心管理**。
3. 在**伺服器**功能表中，展開要編輯其設定檔之「值機員 A」所在的 Contact Center Manager Server 伺服器。
4. 在左窗格中，對「值機員 A」按右鍵，然後選擇**管理值機員設定檔**。
   「值機員 A」的設定檔頁面將會出現在右窗格中。 依預設，「可用的設定檔」下會出現「AgentProfile」、「ChildAgentProfile1」與「ChildAgentProfile2」。
   「AgentProfile」會沿用預設的內容；「ChildAgentProfile1」會沿用「AgentProfile」的內容；而「ChildAgentProfile2」則會沿用「ChildAgentProfile1」的內容。
5. 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「AgentProfile」設定檔進行編輯。
6. 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。
   此選項的內容將會出現。
7. 將**分機**內容變更爲「defaultExtension」。
   「分機」內容旁邊將會出現「還原爲父項」圖示。
8. 按一下**提交並關閉**。
9. 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「ChildAgentProfile1」設定檔，以檢視子設定檔沿用的父設定檔內容。
10. 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。
    此選項的內容將會出現。 您可看到「分機」內容已依父設定檔「AgentProfile」設定爲「defaultExtension」。 當「ChildProfile2」的「分機」內容也依「AgentProfile」設定檔的內容集設定爲「defaultExtension」時，即會顯現子設定檔對父設定檔的沿用。

11 按一下**取消**。

12 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「ChildAgentProfile1」設定檔進行編輯。

13 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。

14 將**伺服器位址**內容變更為「default_Server_Property」。
「伺服器位址」內容旁邊將會出現出現「還原為父項」圖示。

15 按一下**提交並關閉**。

16 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「AgentProfile」設定檔進行編輯。

17 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。
此選項的內容將會出現。

18 將**伺服器位址**內容變更為「CCMM_Server」。
「伺服器位址」內容旁邊將會出現出現「還原為父項」圖示。

19 按一下**提交並關閉**。
「值機員設定檔」頁面將會出現。

20 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「ChildAgentProfile1」設定檔，以檢視子範本內容覆寫的父範本內容。

21 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。
此選項的內容將會出現。 您可看到「伺服器」內容已根據父設定檔「AgentProfile」的內容集設定為「default_Server_Property」，且尚未變更。 「ChildProfile2」的「伺服器」內容也依父設定檔「ChildProfile1」的內容集設定為「default_Server_Property」，而非根據「AgentProfile」的內容集設定。

22 按一下**取消**。

23 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「ChildAgentProfile1」設定檔進行編輯，並將**伺服器位址**內容還原為父內容。

24 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。

25 按一下「伺服器位址」內容旁邊的**還原為父項**圖示。
內容會還原為「CCMM_Server」，也就是父設定檔「AgentProfile」的內容集，且「還原為父項」圖示會消失。

26 按一下**提交並關閉**。

27 在**指派的設定檔**下，按一下「值機員 A」的「ChildAgentProfile2」設定檔，以檢視還原為父設定檔的內容。

28 在範本組態頁面的面板中，選擇**登入 - 電話**選項。
此選項的內容將會出現。 您可看到「伺服器位址」內容已依「AgentProfile」的內容集設定為「CCMM_Server」。

29 按一下**取消**。
「值機員設定檔」頁面將會出現。

移除值機員設定檔

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

如果值機員不再使用某個值機員設定檔，您就可以移除該設定檔。

程序

1. 在「啟動台」上，按一下**聯絡中心管理**。
2. 在**伺服器**功能表中，選擇包含要刪除其設定檔的值機員的 Contact Center Manager Server 伺服器。
3. 在左窗格中，對您要移除其設定檔的值機員按右鍵，然後選擇**管理值機員設定檔**。
4. 在**指派的設定檔**下，按一下您要移除之設定檔旁邊的**移除**連結。
5. 按一下**提交**。

第 11 章: 來電呈現類別

來電呈現類別是偏好設定的集合，決定聯絡人呈現給值機員的方式。 來電呈現類別可指定是否允許在聯絡人間暫歇、值機員是否可保留 DN 通話以應答 ACD 通話，以及值機員電話是否顯示值機員已預留給網路來電。

瀏覽

- 建立來電呈現類別 在第 51頁
- 刪除來電呈現類別 在第 55頁
- 建立多重技能呈現等級 在第 55頁
- 刪除多重技能呈現等級 在第 58頁

建立來電呈現類別

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

重要

在啓用 SIP 的 聯絡中心，「即時訊息」聯絡人不支援「來電自動接聽」，語音或「即時訊息」聯絡人不支援「持續響鈴」。

執行這項作業的原因和時機

建立來電呈現類別可決定如何向值機員的電話呈現聯絡人。 您可以選擇以下呈現方法：

- 值機員電話自動應答聯絡人。
- 指定時間內沒有應答的聯絡人會傳回佇列。
- 允許聯絡人在值機員電話上持續響鈴，直至有人接聽或掛斷爲止。

此外，您可選擇是否在值機員進行 DN 通話時呈現聯絡人，以及是否允許值機員在來電結束後暫停，以便處理聯絡人。

程序

1 在系統樹狀圖中，展開要在其中新增來電呈現類別的伺服器。
伺服器隨即顯示其中資源。

2 選擇**來電呈現類別**資料夾。

3 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中出現的來電呈現類別名稱。

4 在**呈現選項**清單中，選擇下列其中一個來電呈現選項：

- 退回佇列
- 來電強制 (僅適用於 Communication Server 2x00/DMS 電話交換機)
- 來電自動接聽
- 持續響鈴

5 若選擇**來電自動接聽**呈現選項，在**自動接聽前預備時間**方塊中，鍵入值機員電話自動應答聯絡人前的秒數，然後執行步驟 8 在第 52頁。

6 在**在 N 秒後退回佇列**方塊，鍵入未應答聯絡人時將其退回佇列前的時間。如果 Contact Center Manager Server 已連接至 Communication Server 2x00/DMS 電話交換機，管理員必須將話機與值機員 ACD 群組的 ACD 響鈴臨界值設為 6 秒，以高於退回佇列值。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，電話交換機將關閉值機員並控制來電。

7 在**在退回佇列後，設為話機**清單中，選擇當聯絡人回到佇列後，將電話置於何種模式。

8 在**通話結束後，暫停 N 秒鐘**方塊中，鍵入來電結束後值機員處於暫停狀態的時間。

9 若是在 Communication Server 2x00/DMS 電話交換機，請從**通話結束後，休息暫停 N 秒鐘**清單中選擇列其中一個選項：

- 間隔為零
- 間隔大於零
- 解除保護

重要

您選擇的選項必須與在 Communication Server 2x00/DMS 電話交換機上選擇的「變數包圍」選項相符。

10 選取**允許以保留 DN 通話方式應答**核取方塊，允許值機員保留 DN 通話以接聽 Contact Center Manager Server 來電。 在啓用 SIP 的伺服器上，此核取方塊為停用。

11 選取預留來處理網路來電的值機員核取方塊，可在伺服器為**網路來電預留值機員**時，在值機員的電話上顯示「已預留」。

12 按一下方格內的任何其他列以提交您的變更，並儲存來電呈現類別。

變數定義

變數	值
名稱	指派給來電呈現類別的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元和空格)
呈現選項	爲來電呈現類別選擇下列其中一個來電呈現選項： • 來電自動接聽 — 選擇此選項後，如果值機員未在指定時間內應答，就會強制某個值機員接聽。 若選擇此選項，則必須在「自動接聽前預備時間」方塊中指定時間延遲 (以秒爲單位)。 「來電自動接聽」呈現選項不適用於 CS2x00/DMS 電話交換機。在啓用 SIP 的聯絡中心中,「即時訊息」聯絡人不支援「來電自動接聽」。 • 退回佇列—選擇此選項時，如果值機員未在指定時間內應答，就會將來電退回佇列。 • 持續響鈴 — 選擇此選項時，電話會持續響鈴，直到值機員接聽來電爲止。 「來電自動接聽」呈現選項不適用於 CS2x00/DMS 電話交換機。在啓用 SIP 的聯絡中心中，語音或「即時訊息」聯絡人不支援「持續響鈴」。
自動接聽前預備時間	此欄位僅適用於 Avaya Communication Server 1000 PABX。 若從「呈現選項」清單中選取「來電自動接聽」，請在「自動接聽前預備時間」方塊中鍵入時間延遲 (秒)。
在 N 秒後退回佇列	若在「呈現選項」清單中選擇「退回佇列」，則可在「在 N 秒後退回佇列」方塊中，鍵入等待間隔 (以秒爲單位)。 如果 Contact Center Manager Server 已連接至 CS 2x00/DMS 交換機，則管理員必須針對話機與值機員，將 ACD 群組 (ACDGRP 表格) 的 ACD 鈴聲臨界值設得比退回佇列值高出 6 秒。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，交換機將關閉值機員並控制來電。 如果未選擇「退回佇列」當作呈現選項，該值爲 N/A。

變數	值
在退回佇列後，設定話機爲	若從「呈現選項」清單中選取「退回佇列」，則可從「在退回佇列後，設定話機爲」清單中，選取下列其中一個值： • 登出 • 未就緒 • N/A
允許以保留 DN 通話方式應答	此欄位僅適用於 Avaya Communication Server 1000 PABX。 值機員從結束通話後到再接下一通來電間的暫歇時間 (以秒爲單位)。值機員可以利用這段時間來完成與已結束通話相關的處理程序。 有效值：0 – 300 (秒)
允許以保留 DN 通話方式應答	此欄位僅適用於 Communication Server 2x00/DMS 交換機。 選擇下列選項之一： • 零間隔 • 間隔大於零 • 解除保護 選定的「通話結束後暫歇 N 秒鐘」選項必須與在 Communication Server 2x00/DMS 交換機上選擇的「變數包圍」選項相符。
允許以保留 DN 通話方式應答	此欄位在啓用 SIP 的伺服器上不適用。 選擇此核取方塊，以便值機員能夠以保留 DN 通話方式應答來電。 若您選擇這個選項，值機員保留 DN 通話時，系統會向值機員顯示來電，並向 PABX 發出訊號表示他們正在等待通話。 但不會自動接聽來電。 值機員必須按下電話的 ACD 鍵，或在「值機員桌面」處於「就緒」狀態，才可接聽 CDN 來電。 若值機員正在 DN 通話時，透過「值機員桌面顯示」看到來電正在等待，則值機員可以保留 DN 通話，並按下暗色的來電鍵，以回到閒置值機員佇列。「來電」鍵將維持暗色，直到通話呈現。 若未選擇「允許以保留 DN 通話方式應答」核取方塊，則值機員在保留 DN 通話時不會看到來電。
預留來處理網路來電的值機員	選擇此核取方塊，可在伺服器爲網路來電保留值機員時，在值機員的電話上顯示「已保留」訊息。

刪除來電呈現類別

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 請確保來電呈現類別未指派給值機員。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的來電呈現類別，以節省資料庫空間。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中刪除來電呈現類別的伺服器。
2. 選擇**來電呈現類別**資料夾。
3. 在右窗格的表格中，將包含要刪除之來電呈現類別的列反白顯示。
4. 按一下**刪除**。
5. 在**確認刪除**訊息方塊中按一下**是**，以刪除來電呈現類別。

建立多重技能呈現等級

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

建立多重技能呈現等級 (MPC)，以決定使用 Avaya Aura® Agent Desktop 的值機員同時處理多位聯絡人的方式。 使用多重技能呈現等級指定下列事項：

- 要向值機員呈現哪些聯絡類型
- 依據聯絡類型或專長類別，值機員可同時擁有的作用中聯絡人人數上限
- 語音聯絡人是否可中斷多媒體聯絡人
- 在值機員進行語音通話時，是否呈現多媒體聯絡人

程序

1. 在系統樹狀圖中，展開要在其中新增多重技能呈現等級的伺服器。
伺服器隨即顯示其中資源。
2. 選擇**多重技能呈現等級**資料夾。
3. 在右窗格中，按一下**新建**。
4. 在**名稱**方塊中，鍵入新多重技能呈現等級的名稱。
5. 從**值**清單中，選擇允許使用此 MPC 的值機員同時擁有的作用中聯絡人人數上限。
6. 在**延遲**方塊中，鍵入呈現各聯絡人給值機員間的延遲時間 (以秒爲單位)。
7. 爲了讓使用此 MPC 的值機員可在擁有作用中語音聯絡時，接受多媒體聯絡人，請選擇**值機員將在接聽語音通話時保持「就緒」狀態**。
8. 爲了讓使用此 MPC 的值機員可在擁有作用中多媒體聯絡人時，接受語音聯絡，請選擇**值機員將在應答多媒體聯絡人時保持「就緒」狀態**。
9. 當值機員接受呈現的語音聯絡時，選擇**在語音通話變爲有效時保留作用中聯絡**可保留作用中的多媒體聯絡人。
10. 在**指派的聯絡類型**清單中使用**值**清單，爲每個聯絡類型指定值機員可在每個聯絡類型內，同時擁有的作用中聯絡人人數上限。 如果 Contact Center Manager Server 已連接至 Communication Server 2x00/DMS 交換機，管理員必須針對話機與值機員，將 ACD 群組的 ACD 鈴聲臨界值設得比退回佇列值高出 6 秒。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，交換機將關閉值機員並控制來電。
11. 按一下**未指派的專長類別**。
12. 使用**專長類別名稱**搜尋欄位搜尋特定的專長類別清單。或按一下**全部列出**以列出在聯絡中心中設定的所有專長類別。
13. 若是在 Communication Server 2x00/DMS 交換機，請從**通話結束後，休息暫停 N 秒鐘**清單中選取下列其中一個選項：
    - 零間隔
    - 間隔大於零
    - 解除保護

    重要
    您選擇的選項必須與在 Communication Server 2x00/DMS 交換機上選擇的「變數包圍」選項相符。
14. 勾選任何您要指派給此 MPC 之專長類別的**指派**核取方塊。 只有當對應的聯絡類型在**指派的聯絡類型**的**值**清單內有值爲零時，您才能夠指派專長類別。
15. 按一下**提交**。
該專長類別會在「指派的專長類別」清單中啓用，預設值爲 1。
16. 在**指派的專長類別**清單中使用**值**清單，爲每個專長類別指定值機員在該專長類別內，可同時擁有的作用中聯絡人人數上限。 如果 Contact Center Manager Server 已連

接至 Communication Server 2x00/DMS 交換機，管理員必須針對話機與值機員，將 ACD 群組的 ACD 鈴聲臨界值設得比退回佇列值高出 6 秒。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，交換機將關閉值機員並控制來電。

17 按一下**提交**以提交變更，並儲存多重技能來電呈現類別。

變數定義

變數	值
名稱	指派給多重技能呈現等級的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元和空格)
值	選擇值機員在值機員桌面上，可同時維持作用中的聯絡人人數上限。 當值機員到達此上限時，聯絡中心即不會再向其呈現任何聯絡人，直到值機員關閉聯絡人爲止。
延遲	聯絡中心傳送聯絡人給值機員間的等待時間。這可防止值機員同時收到多個的聯絡人。 如果設定有此 MPC 的值機員，同時也有「通話結束後暫歇 N 秒鐘」的來電呈現類別值，則 Contact Center Manager Server 會在呈現聯絡人時使用前兩個值中的較大值。 有效值：10-300
值機員將在接聽語音通話時保持「就緒」狀態	選擇此選項可讓值機員於語音通話時接受多媒體聯絡人。
值機員將在應答多媒體聯絡人時保持「就緒」狀態	選擇此選項可讓值機員於處理多媒體聯絡人時接聽語音通話。
在語音通話變爲有效時保留作用中聯絡	選擇此選項可在值機員接受呈現的語音通話時，保留作用中的多媒體聯絡人。
指派的聯絡類型	列出可納入多重技能呈現等級的聯絡類型。
指派的聯絡類型 – 值	選擇值機員可在值機員桌面上，使其有效之聯絡類型的聯絡人數量上限。 這些清單的最大值，會自動與「值」欄位所設定的數量相等。 您爲所有聯絡類型選定的值，其累計總數不會影響「值」欄位所設定的全體聯絡人人數上限。
指派的專長類別	顯示爲此多重技能呈現等級選擇的專長類別。

變數	值
指派的專長類別 – 值	選擇值機員可在值機員桌面上，使其有效之專長類別的聯絡人人數上限。 這些清單的最大值，會自動與「值」欄位所設定的數量相等。 您爲所有聯絡類型選定的值，其累計總數不會影響「值」欄位所設定的全體聯絡人人數上限。
未指派的專長類別	讓您能搜尋並選擇要指派給此多重技能呈現等級的專長類別。 只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。 按一下「提交」後，所選的專長類別隨即出現在「指派的專長類別」清單中。
專長類別名稱	下拉式清單可讓您指定搜尋選項。 文字方塊可讓您指定搜尋 CCMS 專長類別的文字。
搜尋	使用「專長類別名稱」欄位中的條件，來起始 CCMS 專長類別清單的搜尋。 符合的專長類別會顯示於下方的清單中。 只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。
全部列出	顯示完整的 CCMS 專長類別清單。 只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。
刪除	刪除所選的多重技能呈現等級。 您只能刪除已更新或已完成的多重技能呈現等級。
新建	建立新的多重技能呈現等級。
提交	儲存對選定之多重技能呈現等級所做的變更。

刪除多重技能呈現等級

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 請確保多重技能呈現等級未指派給值機員。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的多重技能呈現等級，以節省資料庫空間。

程序

1 在左窗格中，展開要在其中刪除多重技能呈現等級的伺服器。
2 選擇**多重技能呈現等級**資料夾。
3 在右窗格的 **MPC 清單**清單中，選擇要刪除的多重技能呈現等級。
4 按一下**刪除**。
5 在**確認刪除**訊息方塊中按一下**是**，以刪除多重技能呈現等級。

第 12 章: 通話記錄和品質監控伺服器詳細資料

「通話記錄與品質監控」(CRQM) 管理可套用至下列伺服器類型：

- 通話記錄
- 品質監控
- 檢視器
- 封存

使用「組態」元件以將 CRQM 伺服器關聯至特定的 Contact Center Manager Server。 設定此關聯後，使用者即可從 Contact Center Manager Administration 瀏覽至 CRQM 伺服器的網路管理工具。

瀏覽

設定聯絡記錄與品質監控 URL 在第 61頁

設定聯絡記錄與品質監控 URL

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定聯絡記錄與品質監控 (CRQM) URL，以爲您的聯絡中心設定 CRQM。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其下設定 CRQM 伺服器的伺服器。
2. 選擇**來電記錄和品質監控**資料夾。
3. 若您要新增 Avaya NES 通話記錄伺服器，請在右窗格中按一下**通話記錄**標題。
4. 完成通話記錄伺服器的詳細資料。
5. 如果要新增 Avaya NES 品質監控伺服器，請按一下**品質監控**標題。

6 完成品質監控伺服器的詳細資料。
7 若您要新增 Avaya NES 檢視器伺服器，請按一下**檢視器**標題。
8 完成檢視器伺服器的詳細資料。
9 如果要新增 Avaya NES 封存伺服器，請按一下**封存**標題。
10 完成封存伺服器的詳細資料。
11 按一下**提交**。

第 13 章: Controlled Directory Number

若要將聯絡人佇列至 PABX，並將這些聯絡人的訊息傳送至 Contact Center Manager Server，請使用 Controlled Directory Number (CDN) (路由點)。 爲確保 Contact Center Manager Server 可追蹤聯絡人何時於 CDN (路由點) 終止，您必須先在 PABX 上新增 CDN (路由點)，並在伺服器上新增對應的資訊，然後才能連結 CDN (路由點)。

瀏覽

- 設定和取得 CDN (路由點) 在第 63頁
- 刪除 CDN (路由點) 在第 72頁
- 設定和取得 CDN (路由點) 著陸台 在第 67頁
- 設定和取得 SIP CDN (路由點) 在第 69頁
- 停止取得 CDN (路由點) 在第 71頁
- 刪除 CDN (路由點) 在第 72頁

設定和取得 CDN (路由點)

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 在 PABX 上設定 CDN (路由點)。
- 若要將 CDN (路由點) 用於 MCDN 網路來電，伺服器必須啓用網路專長制路由，而且必須連接 Avaya Communication Server 1000。
- 若要將 CDN (路由點) 用於 DNIS 網路來電，伺服器必須啓用通用網路。

執行這項作業的原因和時機

在 Contact Center Manager Server 上設定和取得 CDN (路由點)，系統便能追蹤在其上終止的聯絡人。

程序

1 在左窗格中，展開要在其中新增 CDN (路由點) 的 Contact Center Manager Server。
2 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。
3 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的 CDN (路由點) 名稱。
4 在**號碼**方塊中，鍵入 CDN (路由點) 號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。
5 在**來電類型**清單中，選擇 CDN (路由點) 要用於本地、MCDN 網路或 DNIS 網路來電。
6 按一下表格的其他任一列來新增 CDN (路由點)。
「未連結」將出現在「狀態」欄中。
7 為 CDN (路由點) 選取**已取得？** 核取方塊。
8 按一下表格的其他任一列來取得 CDN (路由點)。
9 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

名稱	描述
名稱	要在報表中出現的 CDN (路由點) 名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	指派給 CDN (路由點) 的號碼。 此號碼就是要求取得或停止取得 CDN (路由點) 時，會傳送至 PABX 的號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。 **重要** 您無法變更儲存的 CDN (路由點) 號碼。 您必須先刪除 CDN，然後再重新建立。 有效值：最多 7 位數
來電類型	**重要** 只有在啓用網路選項後，才可使用此方塊。 在「來電類型」清單中，選擇「本地」、「MCDN 網路」或「DNIS 網路」。 若要將 CDN (路由點) 用於網路來電，請選擇網路選項。 若要將 CDN (路由點) 用於本地來電，請選擇本地選項。

名稱	描述
已取得？	**重要** 您必須在 PABX 上設定 CDN (路由點)，並將其新增至 Contact Center Manager Server，然後才可以取得。 選取「已取得？」核取方塊，以取得或停止取得 CDN (路由點)，然後按一下「重新整理狀態」以重新整理「狀態」欄。 如果成功取得，「狀態」欄會顯示「已取得」。 順利停止取得 CDN (路由點) 時，「狀態」欄中會顯示「未取得」。
狀態	狀態欄顯示 CDN (路由點) 或開放佇列 CDN (路由點) 的取得狀態。 停止取得 CDN (路由點) 時，此欄會顯示「未取得」。 有效值： • 未取得 • 取得擱置 • 已取得 • 取得失敗 • 停止取得失敗 • 停止取得擱置 資料為唯讀。
重新整理狀態	按一下重新整理狀態，即可重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

設定和取得開放佇列 CDN (路由點)

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 若要使用網路來電的 CDN (路由點)，請確保「通用網路」已啟用。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以設定並取得開放佇列 CDN (路由點)。

若新增開放佇列 CDN (路由點)，您不需要在 PABX 上設定 CDN (路由點)。

程序

1 在左窗格中，展開要將開放佇列 CDN (路由點) 新增至其中的 Contact Center Manager Server。
2 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。
3 在右窗格中，選擇 **OpenQueue** 標籤。
4 在**名稱**方塊中，鍵入要在報表中出現的開啓佇列 CDN (路由點) 名稱。
5 在**來電類型**清單中選擇下列其中一項。
   - 選擇**開放佇列本地**，以對本地來電使用 CDN (路由點)。
   - 選擇**開放佇列網路**，以對網路來電使用 CDN (路由點)。
6 按一下表格的其他任一列來新增開放佇列 CDN (路由點)。
「未連結」將出現在「狀態」欄中。
7 爲開放佇列 CDN (路由點) 選取**已取得？** 核取方塊。
8 按一下表格的其他任一列來取得開放佇列 CDN (路由點)。
9 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

名稱	值
名稱	要在報表中出現的 CDN (路由點) 名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
來電類型	只有在啓用網路選項後，才可使用此方塊。選擇「網路開放佇列」或「本地開放佇列」。若要將 CDN (路由點) 用於網路來電，請選擇網路選項。 若要將 CDN (路由點) 用於本地來電，請選擇本地選項。
已取得？	**重要** 您必須在 PABX 上設定 CDN (路由點)，並將其新增至 Contact Center Manager Server，然後才可以取得。 選取「已取得？」 核取方塊，以取得或停止取得 CDN (路由點)，然後按一下「重新整理狀態」以重新整理「狀態」欄。 如果成功取得，「狀態」欄會顯示「已取得」。順利停止取得 CDN (路由點) 時，「狀態」欄中會顯示「未取得」。

名稱	值
狀態	狀態欄顯示 CDN (路由點) 或開放佇列 CDN (路由點) 的取得狀態。 停止取得 CDN (路由點) 時，此欄會顯示「未取得」。 有效值： • 未取得 • 取得擱置 • 已取得 • 取得失敗 • 停止取得失敗 • 停止取得擱置 資料爲唯讀。
重新整理狀態	重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

設定和取得 CDN (路由點) 著陸台

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 在 PABX 上設定 CDN (路由點) 著陸台。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以在伺服器上設定和取得 CDN (路由點) 著陸台。

程序

1. 在左窗格中，展開要將著陸台 CDN (路由點) 新增至其中的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。
3. 在 **CDN (路由點)** 視窗中，選擇**著陸台**標籤。
4. 在**名稱**方塊中，鍵入 CDN (路由點) 著陸台名稱。
5. 在**號碼**方塊中，鍵入 CDN (路由點) 著陸台號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。
6. 按一下方格中的任何其他列，以新增 CDN (路由點) 著陸台。

「未連結」將出現在「狀態」欄中。

7 若為 SIP 聯絡中心，您必須設定著陸台 URI。 此欄位僅適用於 SIP 聯絡中心。 在 **URI** 方塊內鍵入值，作為 SIP 伺服器之 CDN (路由點) 的通用資源識別碼 (URI)。

8 為 CDN (路由點) 著陸台選取**已取得？** 核取方塊。

9 按一下表格的其他任一列來新增 CDN (路由點) 著陸台。

10 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

變數	值
名稱	要在報表中出現的 CDN (路由點) 名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	指派給 CDN (路由點) 的號碼。 此號碼就是要求取得或停止取得 CDN (路由點) 時，會傳送至 PABX 的號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。 **重要** 您無法變更儲存的 CDN (路由點) 號碼。 您必須先刪除 CDN，然後再重新建立。 • 有效值：最多 7 位數 Communication Server 1000/Meridian 1—最多 7 位數 • 通訊伺服器 2x00/DMS—必須是 10 位數字長 • SIP/OCS—最多 15 位數
URI	僅有已連接 SIP 的 聯絡中心才具有 URI 方塊。 為 Avaya Media Server 上 CDN (路由點) 的通用資源識別碼 (URI)。 URI 必須等於 CDN (路由點) 的完整 SIP 位址。 有效值：最多 255 個字元；包括數字、英文字母、/、\、?、&、句點、@ 符號、底線，及破折號。 此欄位是強制欄位。 您無法修改已儲存 CDN (路由點) 的 URI。 此 URI 必須異於目前指派給其他 CDN、DNIS 或值機員的 URI。
已取得？	**重要** 您必須在 PABX 上設定 CDN (路由點)，並將其新增至 Contact Center Manager Server，然後才可以取得。

變數	值
	選取「已取得？」 核取方塊，以取得或停止取得 CDN (路由點)，然後按一下「重新整理狀態」以重新整理「狀態」欄。 如果成功取得，「狀態」欄會顯示「已取得」。 順利停止取得 CDN (路由點) 時，「狀態」欄中會顯示「未取得」。
狀態	狀態欄顯示 CDN (路由點) 或開放佇列 CDN (路由點) 的取得狀態。 停止取得 CDN (路由點) 時，此欄會顯示「未取得」。 有效值： • 未取得 • 取得擱置 • 已取得 • 取得失敗 • 停止取得失敗 • 停止取得擱置 資料為唯讀。
重新整理狀態	重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

設定和取得 SIP CDN (路由點)

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 若要對網路來電使用 CDN (路由點)，您必須啟用網路。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以設定聯絡中心 SIP 終止位址。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增 CDN (路由點) 的啟用 SIP 的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。

3 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的 CDN (路由點) 名稱。
4 在**號碼**方塊中，鍵入 CDN (路由點) 號碼。
5 在 **URI** 方塊內鍵入值，作爲 SIP 伺服器之 CDN (路由點) 的通用資源識別碼 (URI)。
6 在**來電類型**清單中選擇**本地**。
7 按一下表格的其他任一列來新增 CDN (路由點)。
「未連結」將出現在「狀態」欄中。
8 爲 CDN (路由點) 著陸台選取**已取得？** 核取方塊。
9 按一下表格的其他任一列來新增 CDN (路由點) 著陸台。
10 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

變數	值
名稱	要在報表中出現的 CDN (路由點) 名稱。 有效值：任何描述路由點、類型或功能的任意格式字串 (例如處理業務的 IM 路由點可爲 IM_sales)
號碼	指派給 CDN (路由點) 的號碼。 此號碼就是要求取得或停止取得 CDN (路由點) 時，會傳送至 PABX 的號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。 **重要** 您無法變更儲存的 CDN (路由點) 號碼。您必須先刪除 CDN，然後再重新建立。 有效值：最多 15 位數
URI	爲 Avaya Media Server 上 CDN (路由點) 的通用資源識別碼 (URI)。 URI 必須等於 CDN (路由點) 的完整 SIP 位址。 有效值：最多 255 個字元；包括數字、英文字母、/、\、?、&、句點、@ 符號、底線，及破折號。 此欄位是強制欄位。 您無法修改已儲存 CDN (路由點) 的 URI。 此 URI 必須異於目前指派給其他 CDN、DNIS 或值機員的 URI。
來電類型	**重要** 只有在啓用網路選項後，才可使用此方塊。

變數	值
	選擇「本地」、「MCDN 網路」或「DNIS 網路」。 若要將 CDN (路由點) 用於網路來電，請選擇網路選項。 若要將 CDN (路由點) 用於本地來電，請選擇本地選項。
已取得？	**重要** 您必須在 PABX 上設定 CDN (路由點)，並將其新增至 Contact Center Manager Server，然後才可以取得。 選取「已取得？」核取方塊，以取得或停止取得 CDN (路由點)，然後按一下「重新整理狀態」以重新整理「狀態」欄。 如果成功取得，「狀態」欄會顯示「已取得」。 順利停止取得 CDN (路由點) 時，「狀態」欄中會顯示「未取得」。
狀態	狀態欄顯示 CDN (路由點) 或開放佇列 CDN (路由點) 的取得狀態。 停止取得 CDN (路由點) 時，此欄會顯示「未取得」。 有效值： • 未取得 • 取得擱置 • 已取得 • 取得失敗 • 停止取得失敗 • 停止取得擱置 資料為唯讀。
重新整理狀態	按一下重新整理狀態，即可重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

停止取得 CDN (路由點)

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

停止取得 CDN (路由點) 可停止系統追蹤在其中終止的來電數量。 您必須先停止取得 CDN (路由點)，才能將其刪除。

程序

1 在左窗格中，展開要停止取得 CDN (路由點) 所在的 Contact Center Manager Server。
2 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。
3 在右窗格中，選擇適用的標籤。
   例如，若要停止取得開放佇列 CDN (路由點)，請選取「開放佇列」標籤。 若要刪除 SIP CDN (路由點)，則沒有標籤可選。
4 清除 CDN (路由點) 的「**已取得？**」核取方塊，以停止取得。
5 按一下表格的其他任一列，即可停止取得 CDN (路由點)。
   狀態將出現在「狀態」欄中。
6 若要檢視目前狀態，按一下**重新整理狀態**。

刪除 CDN (路由點)

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 停止取得 CDN。 請參閱停止取得 CDN (路由點) 在第 71頁。

執行這項作業的原因和時機

從 Contact Center Manager Server 刪除 CDN (路由點) 時，不會從 PABX 中刪除 CDN (路由點)。

程序

1 在左窗格中，展開要刪除 CDN (路由點) 所在的 Contact Center Manager Server。
2 選擇 **CDN (路由點)** 資料夾。
3 在右窗格中，選擇適用的標籤。
   例如，若要刪除開放佇列 CDN (路由點)，請選取「開放佇列」標籤。 若要刪除 SIP CDN (路由點)，則沒有標籤可選。
4 選擇要刪除的 CDN (路由點)。

5 按一下**刪除**。

6 在**確認刪除**訊息方塊中，按一下**是**， 以將 CDN (路由點) 從伺服器刪除。

第 14 章: 聯絡類型

聯絡類型是聯絡人到達 (傳入) 聯絡中心的媒體類型，以及聯絡中心傳送 (去電) 聯絡的媒體類型。

聯絡類型將決定聯絡中心如何處理聯絡人。 以電子郵件爲例：若一名聯絡中心客戶傳送電子郵件訊息，聯絡中心收到此訊息後，會根據各種特定電子郵件規則來路由該訊息。 如有需要，具備電子郵件功能的值機員將會處理這封電子郵件訊息。

下表列出了預設聯絡類型。

表 1: 聯絡類型

預設聯絡類型	專長類別前置字元	描述	支援
語音	—	預設語音聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server 啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
電子郵件	EM_	預設 CCMM 電子郵件聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server
傳真訊息	FX_	預設 CCMM 傳真訊息聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server 啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
掃描文件訊息	SD_	預設 CCMM 掃描文件訊息聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server 啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
簡訊文字訊息	SM_	預設 CCMM 簡訊文字訊息聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server 啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
語音郵件訊息	VM_	預設 CCMM 語音郵件訊息聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server 啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
Web_Communications	WC_	預設 CCMM 網路通訊聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server
去電	OB_	預設 CCMM 去電聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server

預設聯絡類型	專長類別前置字元	描述	支援
IM	IM_	預設 IM 聯絡類型	啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server
Predictive_Outbound	PR_	預設測試去電聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server
OpenQ	OQ_	預設開放佇列聯絡類型	啓用開放佇列的 Contact Center Manager Server

瀏覽

編輯聯絡類型 在第 76頁

編輯聯絡類型

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 請注意下列事項：
  - 您無法刪除預設聯絡類型。
  - 您無法編輯聯絡類型名稱或專長類別前置字元。
  - 如果與專長類型或值機員有關聯，則無法編輯聯絡類型。

執行這項作業的原因和時機

編輯聯絡類型可變更聯絡類型的描述，或變更指派給該聯絡類型的預設專長類別。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中編輯聯絡類型的伺服器。
2. 選擇**聯絡類型**資料夾。
3. 在右窗格中，選擇要編輯的「聯絡類型」。
4. 若要排序聯絡類型，按一下欄標題。

   例如，如果按一下「名稱」欄標題，聯絡類型將依據「聯絡類型」名稱，按字母順序排序。

5 在**預設專長類別**清單中，選擇新的預設專長類別，然後按下 Tab 鍵。
6 在**描述**方塊中，鍵入聯絡類型的新描述。
7 按一下方格中的任何其他列，即可儲存變更。

變數定義

變數	值
名稱	聯絡類型的名稱。 **重要** 您無法修改聯絡類型名稱。
專長類別前置字元	此前置字元可識別處理此聯絡類型之聯絡人的預設專長類別。 預設聯絡類型：「語音」，並沒有專長類別前置字元。 沒有專長類別前置字元的專長類別預設爲語音聯絡類型。 有效值：最長 3 個字元，最後一個字元必須是底線 (_) (不能使用特殊字元，必須是唯一) **重要** 您無法修改預設聯絡類型的專長類別前置字元
預設專長類別	當不在描述語言中處理聯絡人時，選擇要將該聯絡人路由至哪個專長類別進行處理。 有效值：最多 30 個字元，不能使用特殊字元。 **重要** 這個欄位爲選用性質，而且必須是唯一的。您必須先在 Contact Center Manager Administration 中設定預設專長類別。 預設專長類別必須與聯絡類型擁有相同的專長類別前置字元。
描述	聯絡類型的描述。 有效值：最多 60 個字元 (選用，可更新，可使用特殊字元)

第 15 章: 撥號識別服務

撥號識別服務 (DNIS) 爲選擇性服務，可讓 Contact Center Manager Server 識別來電者所撥的電話號碼。值機員可接聽撥打至不同 DNIS 的客戶來電，並根據電話顯示上顯示的 DNIS 準備回應方式。

瀏覽

- 設定 DNIS 在第 79頁
- 設定 DNIS 著陸台 在第 81頁

設定 DNIS

必讀

- 在 PABX 上設定 CDN、ACD-DN 或替代的 DN。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

撥號識別服務 (DNIS) 可讓系統辨識來電者所撥電話號碼。 值機員可接聽透過不同 DNIS 撥接進入的客戶之聯絡人，並根據電話螢幕上出現的 DNIS 來調整回應方式。 視 DNIS 而定，系統可將聯絡人導向至受控制的 CDN，並提供不同的處理方式。

您無法修改已儲存的 DNIS。 您可以刪除已儲存的 DNIS，然後再新增 DNIS。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增 DNIS 的伺服器。
2. 選取 **DNIS** 資料夾。
3. 在右窗格中，選擇**本地**標籤。
4. 在**名稱**方塊中，鍵入要在報表中使用的 DNIS 新名稱。
5. 在**號碼**方塊中，鍵入 DNIS 號碼。

6 若要在啓用 SIP 的伺服器中新增 DNIS，請在 **URI** 方塊中，鍵入 DNIS 的 URI，然後按下 **Tab** 鍵。 否則，請繼續下一步。

重要

此 URI 必須與目前指派給其他 DNIS、CDN 或值機員的 URI 都不同，並且不能以 SIP 爲開頭。

7 在**服務等級臨界值**方塊中，鍵入以秒爲單位的時間，所有接進此 DNIS 的聯絡人均必須在該時間內接聽或掛線。 臨界值則是用於歷史報表。

8 在**描述**方塊中，鍵入 DNIS 的描述。 例如，鍵入 DNIS 首碼。 您可以使用此描述來排序、篩選，以及分組使用者所建立的自訂歷史報表中的個別 DNIS 號碼。

9 按一下方格中的任何其他列，即可儲存 DNIS。

變數定義

變數	值
名稱	要在報表中出現的 DNIS 名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	指派給 DNIS 的號碼。 此號碼是聯絡人進入 PABX 時使用的 Directory Number。 **重要** 您無法變更已儲存的 DNIS。 您必須先刪除 DNIS，然後再重新建立。 有效值：最多 31 位數。 Avaya 建議您只輸入 30 個數字，因爲來電者可能會用井字號 (#) 當作分隔符號，而這樣就會達到 31 位數的限制。
URI	僅適用於啓用 SIP 的伺服器。 在 URI 方塊中，鍵入啓用 SIP 伺服器上 DNIS 的通用資源識別碼 (URI)。 有效值：最多 255 個字元；包括數字、英文字母、/、\、?、&、句點、@ 符號、底線，及破折號。 此欄位是強制欄位。 URI 一旦儲存就無法修改。 此 URI 必須異於指派給其他 DNIS、CDN 或值機員的 URI，且不能以 SIP 開頭。
服務層級臨界值	不適用於 DNIS 著陸台。 指派給 DNIS 的服務層級臨界值。 這是以秒爲單位的時間，所有經由此 DNIS 進入的通話均必須在此時間內接聽或掛斷。 有效值：最多 4 位數

變數	值
描述	DNIS 號碼的描述。 例如，鍵入 DNIS 前置字元，如 1-800。 您可以使用此描述來排序、篩選，以及分組使用者所建立自訂報表中的個別 DNIS 號碼。 有效值：最多 16 個字元

設定 DNIS 著陸台

必讀

- 請確保已在 PABX 上設定 CDN、ACD-DN 或替代的 DN。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

啓用「通用網路」時，請設定 DNIS 著陸台，以在站台間路由來電。

著陸台可識別傳送至目標站台的來電。 目標站台會保留著陸台以供來源站台的撥號 ID 使用。 來源站台隨後會要求 PABX 將來電傳送至著陸台。 來電抵達目標站台的著陸台時，Contact Center Manager Server 會將來電對應至來源站台的原撥號 ID，以決定要向哪一名值機員呈現來電。 著陸台可以是 CDN 或 DNIS。 如需有關 CDN 著陸台的資訊，請參閱設定與取得 CDN (路由點) 著陸台 在第 67頁。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增 DNIS 著陸台的伺服器。
2. 選擇 **DNIS** 資料夾。
3. 在 DNIS 視窗中，選擇**著陸台**標籤。
4. 在**名稱**方塊中，鍵入新 DNIS 的名稱。
5. 在**號碼**方塊中，鍵入 DNIS 號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。
6. 或者，您可以在**描述**方塊中鍵入 DNIS 著陸台的描述。
7. 按一下方格中的任何其他列，即可儲存變更。

變數定義

變數	值
名稱	要在報表中出現的 DNIS 名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	指派給 DNIS 的號碼。 此號碼是聯絡人進入 PABX 時使用的 Directory Number。 **重要** 您無法變更已儲存的 DNIS。 您必須先刪除 DNIS，然後再重新建立。 有效值：最多 31 位數。 Avaya 建議您只輸入 30 個數字，因爲來電者可能會用井字號 (#) 當作分隔符號，而這樣就會達到 31 位數的限制。
描述	DNIS 號碼的描述。 例如，鍵入 DNIS 前置字元，如 1-800。 您可以使用此描述來排序、篩選，以及分組使用者所建立自訂報表中的個別 DNIS 號碼。 有效值：最多 16 個字元

第 16 章: 計算公式

使用「計算公式」視窗，可將現有的統計欄位與數學運算子結合，以建立自訂的即時統計欄位。 然後將這些自訂的統計欄位儲存爲計算公式，並在個人「即時報表」顯示中使用。 例如，您可建立自訂計算公式來計算服務層級。

瀏覽

- 建立自訂計算公式 在第 83頁
- 編輯或檢視計算公式 在第 86頁

建立自訂計算公式

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 請確保您熟悉可用的即時統計欄位。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 效能管理* (NN44400-710)。

執行這項作業的原因和時機

結合現有的統計欄位與數學運算子，建立自訂計算公式，即可建立自訂的即時統計欄位。 然後您可以將這些自訂的統計欄位儲存爲計算公式，並在您個人的「即時報表」顯示中使用。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中建立計算公式的伺服器。
2. 選取**計算公式**資料夾。
3. 在右窗格的**可用的計算公式**方塊中，輸入新計算公式的名稱，再按下 Tab 鍵。
4. 在**統計群組**清單中，選擇包含統計欄位的統計群組，以將其包含在計算公式中。
5. 按下 **Tab** 或 **Enter** 鍵顯示**計算公式編輯器**。
6. 在計算公式編輯器中的**註解**方塊中，鍵入有關計算公式的資訊 (選用)。
7. 在**變數**清單中，選擇要在計算公式中使用的變數。

重要

變數在選取之後將會出現在「計算公式」方塊中，而且前面會帶有百分比符號 (%)。百分比符號只是用來識別變數，並不是數學運算子。

8 在數字鍵台中，選取要套用至計算公式的任一個數字並輸入。

9 選取數學運算子之後，即可選取要新增至計算公式的另一個變數。 例如，用於服務層級的計算公式可能是來電接聽數量 - 臨界值後來電接聽數量/來電接聽數量。 計算公式可長達 250 個字元。

10 若要在計算公式中使用兩個值中的較大值或較小值，按一下**最大**或**最小**。

11 完成建立計算公式後，按一下**儲存**。

12 按一下**關閉**以回到計算公式視窗。

變數定義

變數	值
可用的計算公式	鍵入自訂計算公式的名稱，再按下 Tab 鍵以選擇計算公式的「統計群組」。 若要編輯現有的計算公式，請在可用的計算公式欄中連按兩下計算公式名稱。 計算公式編輯器隨即開啓，並列出計算公式的元件。
統計群組	選擇計算公式的統計群組。 統計群組是指資料庫中定義的相關統計集，例如值機員統計或專長類別統計。 選擇統計群組後，請按下 Enter 或 Tab 鍵。會出現「計算公式編輯器」，您可以在其中建立自訂的計算公式。
計算公式名稱	您在「計算公式」視窗的「可用的計算公式」方塊中輸入的計算公式名稱。 您可以在「計算公式編輯器」中變更計算公式名稱。
註解	鍵入有關自訂計算公式的任何其他資訊。
計算公式	您爲自訂計算公式選擇的變數與數學運算子。您可以新增變數與運算子，也可編輯現有變數與運算子。
變數	可以結合來建立自訂計算公式的現有統計欄位。 建立自訂計算公式後，可將其套用至個人「即時報表」顯示，方便控制所看到的資料類型。 在「變數」清單中，選取要新增至自訂計算公式的變數。 選擇某個變數之後，必須先選

變數	值
	擇一個數學運算子 (/、*、- 或 +)，然後才可以選擇其他變數或輸入任何數值。 變數在選取之後將會出現在「計算公式」方塊中，而且前面會帶有百分比符號 (%)。 百分比符號只是用來識別變數，並不是數學運算子。
數字鍵台	**重要** 在每個變數之後，您必須先選取一個數學運算子，然後才可以選擇其他變數。 • Back Space (退格鍵) — 移除計算公式中最後輸入的項目。 若要移除更多的項目，必須按一下 C 來清除整個計算公式。 • C — 從「計算公式」方塊中清除整個計算公式。 • / — 除以計算公式中的變數。 • * — 乘以計算公式中的變數。 • - — 減去計算公式中的變數。 • + — 加上計算公式中的變數。 • , — 分隔計算公式中的最大值與最小值變數。
最大值與最小值	使用最大值與最小值按鈕，可在計算公式內使用兩個值中的較大值或較小值。 按一下 最大值或最小值後，「計算公式」方塊會出現一組括弧。 在這些括弧中，新增要比較的兩個值，並以逗點分隔。 新增值時必須使用下列格式：：Max[a,b]，其中 a 與 b 可以是一個變數，或是以運算子分隔的兩個變數。 例如，若指定 Max[Agent_Available +Agent_Not_Ready、Agent_In_Service +Agent_On_This_Skillset_Call]，系統會計算 Agent_Available+Agent_Not_Ready 和 Agent_In_Service +Agent_On_This_Skillset_Call 的值，並在計算公式中使用兩個值中的較大值。 如果在此範例中使用 Min，系統將計算兩個值中的較小值。
儲存	儲存「計算公式編輯器」中所做的變更。
關閉	結束「計算公式編輯器」。

編輯或檢視計算公式

必讀

建立至少一個自訂計算公式。 請參閱建立自訂計算公式 在第 83頁。

執行這項作業的原因和時機

您無法編輯標準計算公式，只能編輯自訂的計算公式。

程序

1 在左窗格中，展開要在其中編輯計算公式的伺服器。
2 選取**計算公式**資料夾。
3 在右窗格的**可用的計算公式**欄中，連按兩下要編輯的計算公式名稱。
4 在計算公式編輯器中，您可修改計算公式名稱、計算公式註解及計算公式本身。
5 若要將變數新增至現有計算公式，您必須按一下運算子 (/、*、－、+) 以將其新增至計算公式的結尾，然後從**變數**清單選擇新變數。
6 若要刪除計算公式中的元素，請在**計算公式**方塊中選擇元素，再按下**刪除**。
7 完成變更後，按一下**儲存**來儲存計算公式。
8 按一下**關閉**來關閉計算公式編輯器。

第 17 章: 全域設定

在「全域設定」視窗中，您可以在 Contact Center Manager Server 上設定全域值，其中包含「值機員順序」偏好設定、預設 Ran 路由、預設 IVR DN、「預計等待時間」演算法、「廣播埠」和預設計時器，以及收集歷史報表統計的地方。

瀏覽

設定全域設定 在第 87頁

設定全域設定

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

在「全域設定」視窗中，您可以在 Contact Center Manager Server 上設定全域值，其中包含「值機員順序」偏好設定、預設 Ran 路由、預設 IVR DN、「預計等待時間」演算法、「廣播埠」和預設計時器，以及指定用於歷史統計資料的伺服器。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中設定全域設定的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇**全域設定**資料夾。
3. 根據全域設定視窗中列出的欄位，爲您的系統進行全域設定。
4. 按一下**提交**。

變數定義

變數	值
值機員順序偏好設定	按照值機員的閒置時間而定，將來電呈現給值機員。 有效值： • 登入後最長的閒置狀態時間總計 — 選擇此選項後，就可將聯絡人呈現給登入後閒置時間最長的值機員 (此爲通訊伺服器 2x00/DMS 交換機的系統預設值)。 • 上次狀態變更後最長的閒置狀態時間 — 選擇此選項後，就可將聯絡人呈現給自前次變更狀態以來，閒置時間最長的值機員 (此爲系統預設設定)。 • 上次 CDN/ACD 通話後最長的時間總計 — 選擇此選項後，就可將聯絡人呈現給上次接聽 CDN/ACD 通話後，已耗用時間最長的值機員。 **重要** 值機員切換到「未就緒」狀態時，系統不會重設計時器。
預設 Ran 路由 (僅限 CS1000) 預設 DN (僅限 SIP)	當描述語言包含語音處理指令時，所使用的預設處理 DN。「預設 Ran 路由」方塊不會明確陳述處理 DN。 有效值：最多 3 位數
具有佇列廣播的最多連接埠 (僅限 CS1000)	使用者可隨時控制用以廣播的 IVR 埠的數目。 有效值：最多 191 個
廣播語音埠等待計時器 (僅限 CS1000)	語音埠變爲可用之前，系統所等待的秒數。
預設存取 IVR DN (僅限 CS1000)	選擇描述語言包含語音處理指令 (該指令可將 IVR ACD-DN 用作參數，但並不明確陳述 IVR ACD- DN) 時要使用的預設 DN。 有效值：最多 7 位數的 IVR DN，後面加上預設 IVR DN 的名稱 (如 999，Default_IVRQ)
來電者輸入資料分隔符號 (僅限 CS2000)	在「來電者輸入資料分隔符號」方塊中，鍵入系統用來分隔來電者在 IVR 工作階段中所輸入各種資料的字元 (僅適用於通訊伺服器 2x00/DMS 交換機)。 IVR 系統將提示來電者在其電話鍵台上輸入資訊後，再按下此字元。例如，「請先輸入帳戶號碼，結束輸入時按數

變數	值
	字符號」表示「來電者輸入資料分隔符號」爲數字符號 (#)。 此欄位是強制欄位，而且可以修改。 有效值：1 個字元
媒體伺服器選擇演算法 (僅限 SIP)	此選擇演算法決定了處理 Contact Center Manager Server 描述語言 (唯讀) 所發出之處理要求的下一台媒體伺服器。 此方塊僅適用於啓用 SIP 的聯絡中心。
預計等待時間 (EWT) 演算法 (CS1000、SIP)	根據需要選擇「NES EWT」或「進階 EWT」。 有效值： • NES EWT — 此爲舊版演算法，使用系統內可用的實際資料來計算預計等待時間 (先前已服務聯絡人的實際等待時間)。 • 進階 EWT — 此爲新演算法，較「NES EWT」更準確。 一樣使用系統內可用的實際等待時間資料。
依據待命 CCMS 啓用歷史報表	選擇此選項可啓用「位址」方塊內指定的「待命 CCMS」伺服器，來收集歷史報表統計。 若聯絡中心已設定高可用限度且陰影複製正常運作，則可以使用此核取方塊。 「待命伺服器位址」方塊中的 IP 位址必須是待命伺服器的實際 IP 位址，而非受管理的 IP 位址。 如果待命伺服器關閉，會自動從主要伺服器取得歷史報表統計。

第 18 章: 歷史統計

若要使用「歷史報表」元件，必須先收集歷史統計。 您可以設定下列歷史統計收集選項：

- 一般系統參數值，例如專長類別數量
- 要收集的話務流程類型、值機員及 IVR 歷史統計
- 爲收集每通來電資料的應用程式
- 歷史統計儲存在 Contact Center Manager Server 中的時間

您能計算執行選定組態所需的磁碟空間容量，並可以指定一週的第一個工作天。

這些統計是用來產生列表與圖形歷史報表。 如需更多有關歷史報表的資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 效能管理* (NN44400-710)。

您也可以指定要用來記錄歷史報表之歷史資料的「待命伺服器」，以減少主要伺服器的負載。 如需更多資訊，請參閱設定全域設定 在第 87頁。

整合報表

整合報表結合 Avaya Media Server/CCMS 伺服器 (Avaya Media Server/CSR 報表) 及多媒體/CCMS 伺服器的資料，以簡化來電統計資料的報表比較。 結合的報表檢視適用於：

- CCMM — CSR 統計
- Avaya Media Server— CSR 統計

您可以使用 Contact Center Manager Administration 的 Reporting Creation Wizard 來建立報表，並使用歷史報表執行特別或排定報表。

瀏覽

設定歷史統計 在第 92頁

設定歷史統計

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定歷史統計，以設定下列收集選項：

- 一般系統參數值，例如專長類別數量
- 要收集的話務流程類型、值機員及 IVR 歷史統計
- 用以收集每通來電資料的應用程式
- 歷史統計儲存在 Contact Center Manager Server 中的時間

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中設定歷史統計的伺服器。
   伺服器隨即顯示其中資源。
2. 選擇**歷史統計**資料夾。
3. 在右窗格中，在下列表格中輸入您的組態資料：
   - 參數表 — 針對每個參數，鍵入要設定的值，確保該值小於或等於購買值，而且大於或等於測量值。 在選擇值時，請務必將未來的成長可能列入考量。
   - 收集下列統計表 — 針對每種統計類型，在「收集」欄中選取要收集之統計旁邊的核取方塊，或清除不要收集之統計旁邊的核取方塊。
   - 每通來電表 — 針對每個應用程式，在「統計資料收集方法」清單中，選擇要收集每通來電統計的聯絡人類型。
   - 持續期間表 — 針對每種統計類型，輸入統計要儲存在伺服器中的時間。
4. 在**一週的第一個工作天**清單中，選擇開始累計每週統計的日。
5. 按一下**計算**以判斷是否有足夠的磁碟空間，以用於選定的歷史統計收集組態。「每通來電資料庫」與「系統資料庫」需求容量方塊將會顯示選定組態所需的磁碟空間。「每通來電資料庫」與「系統資料庫」可用容量方塊則會顯示可用的磁碟空間。

重要

如果所需的磁碟空間大於可用的磁碟空間，則必須減少資料的儲存天數，或變更每小時的預估聯絡人數量，直到有足夠的磁碟空間來執行組態。

6 按一下**提交**以儲存變更。

第 19 章: IVR ACD-DN

IVR ACD-DN 是語音處理聯絡人被導入的佇列。 每個 IVR ACD-DN 必須有專用的語音埠，以針對不同的聯絡類型提供語音處理。 整合式與非整合式系統都必須連結 IVR ACD-DN。

設定啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server 時，IVR ACD-DN 不適用。

瀏覽

設定和取得 IVR ACD-DN 在第 95頁

設定和取得 IVR ACD-DN

必讀

- 在 PABX 上設定 IVR ACD-DN。
- 每個 IVR ACD-DN 必須有專用的語音埠，以針對不同的聯絡類型提供語音處理。
- 您無法修改已儲存的 IVR ACD-DN。 您可以刪除已儲存的 IVR ACD-DN，然後再新增 IVR ACD-DN。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定並取得 IVR ACD-DN，以設定語音處理聯絡人被導入的佇列。

若要在描述語言中包含 GIVE IVR 元素，就必須設定 IVR ACD-DN。

若設定啓用 SIP 的伺服器，IVR ACD-DN 便不適用。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中設定 IVR ACD-DN 的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇 **IVR ACD-DN** 資料夾。
3. 在 **IVR ACD-DN** 視窗的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的 IVR ACD-DN 之名稱。
4. 在**號碼**方塊中鍵入 IVR ACD-DN 號碼。 此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。

5 從**臨界值類別**清單中，選擇 IVR ACD-DN 的臨界值類別。

6 按一下表格的其他任一列來新增 IVR ACD-DN。
「未連結」將出現在「狀態」欄中。

7 為 IVR ACD-DN 選取**已取得？** 核取方塊。

8 按一下表格中的任何其他列，即可儲存變更。

9 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

變數	值
名稱	指派給 IVR ACD-DN 的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	傳給 Avaya Communication Server 1000 PABX 以取得或停止取得 IVR ACD-DN 的 IVR ACD-DN 號碼。 IVR ACD-DN 號碼一旦儲存就無法變更。 您必須先刪除 IVR ACD-DN 號碼，然後再重新建立。 有效值：最多 7 位數
臨界值類別	指派給這個 IVR ACD-DN 的臨界值類別名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用空格或特殊字元)
已取得？	選取「已取得？」 核取方塊，以取得 IVR ACD-DN。 清除「已取得？」 核取方塊，以停止取得 IVR ACD-DN。 選擇或清除「已取得？」 核取方塊後，按一下「重新整理狀態」，可重新整理「狀態」方塊。
狀態	IVR ACD-DN 的取得狀態。 有效值：「未取得」、「取得擱置」、「已取得」、「取得失敗」、「停止取得失敗」及「停止取得擱置」
重新整理狀態	重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

第 20 章: 媒體伺服器

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒體處理功能來支援 Conferencing、公告和對話。每個在聯絡中心中的 Avaya Media Server，皆在 Contact Center Manager Administration 內設定爲媒體伺服器，並被指派處理會議、公告和/或對話。 在啓用 SIP 的聯絡中心，Avaya Media Server 提供部分預設媒體，如標準回撥和忙線訊號音。 聯絡中心將這些預設訊號音用於啓用 SIP 的來電。 爲了讓 Avaya Media Server 對客戶提供有意義的媒體，亦需提供錄音宣告 (RAN) 和保留音樂等額外媒體。

在媒體伺服器視窗中，可爲啓用 SIP 的聯絡中心設定媒體伺服器。 在您設定媒體服務和路由時，即可使用已設定的媒體服務。 Avaya Media Server 爲啓用 SIP 的聯絡中心提供媒體伺服器。

瀏覽

新增媒體伺服器 在第 97頁

新增媒體伺服器

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

新增媒體伺服器 以爲啓用 SIP 的聯絡中心設定 Avaya Media Server。

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒體處理功能來支援 Conferencing、公告和對話。 將聯絡中心中的每個 Avaya Media Server 均設定成一個媒體伺服器。 Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Voice Portal (AVP)，或 Avaya Aura® Experience Portal (AAEP) 媒體處理能力支援外部 IVR 對話。

程序

1. 在左窗格中，展開要要在其中新增媒體伺服器的伺服器。
   伺服器隨即展開，顯示其中資源。
2. 選擇**媒體伺服器**資料夾。
3. 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入 Avaya Media Server 的名稱。

Avaya 建議使用 Avaya Media Server 網路名稱。

4 在 **IP 位址/FQDN** 方塊中，鍵入 IP 位址或 Avaya Media Server、Avaya Voice Portal，或 Avaya Aura® Experience Portal 的完全網域名稱 (FQDN)。

5 在**連接埠號碼**方塊中，鍵入 Avaya Media Server 伺服器的連接埠號碼。

重要

此連接埠號碼必須與 Avaya Media Server 連接埠號碼相符。 預設為 5060，舉例來說，您的 Avaya Media Server 可能設為 5070 (若 Avaya Media Server 與 CCMS 共存)。

6 在**傳輸**清單中，選擇傳輸類型。

預設傳輸類型為 UDP。 為 Avaya Media Server 選擇此傳輸類型。

7 按一下方格中的任何其他列，即可儲存變更。

第 21 章: 媒體服務與路由

在「媒體服務與路由」視窗中，可設定在描述語言中，將來電路由至的媒體服務，讓來電接收不同的媒體處理。「媒體服務與路由」視窗僅適用於啓用 SIP 的聯絡中心。 媒體服務會被視爲 SIP 位址。

聯絡中心在來電的壽命期間叫用下列媒體服務：

- 會話空間服務
- 處理服務
- 錄音宣告 (RAN) 的宣告服務
- 音樂宣告服務 (僅支援音訊檔案)
- 整合語音回應 (IVR) 服務
- 多媒體處理服務
- 外部對話媒體伺服器

每項媒體服務都具有唯一的 SIP 位址。

瀏覽

- 新增媒體服務 在第 99頁
- 將路由關聯至媒體服務 在第 101頁
- 移除媒體服務的路由 在第 102頁
- 刪除媒體服務 在第 102頁

新增媒體服務

必讀

- 您必須使用 Contact Center Manager Server 公用程式爲預設媒體服務設定預設 SIP 位址。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 新增 Avaya Media Server。 請參閱新增媒體伺服器 在第 97頁。

執行這項作業的原因和時機

Avaya Aura® Contact Center 使用 Avaya Media Server 媒體處理功能來支援 Conferencing、公告與對話。 將聯絡中心中的每部 Avaya Media Server 設爲媒體伺服器，並指派每個 Avaya Media Server 以處理會議、公告和對話。

您可設定在描述語言中，將聯絡人路由至的 Media Services，讓聯絡人可接收不同的媒體處理。 Media Services 其實就是 SIP 位址。

請注意，您無法修改或刪除下列預設的 Media Services：

- 對話 (適用於 IVR 與預設語音 XML 服務的服務)
- XDIALOG
- ANNC (適用於 RAN、音樂與訊號音的服務)
- CONF (適用於會議的服務)

程序

1. 在左窗格中，選擇要在其中新增媒體伺服器的啓用 SIP 的伺服器。 伺服器隨即展開，顯示其中資源。
2. 選擇**媒體服務與路由**資料夾。
3. 在右窗格的**伺服器名稱**方塊中，鍵入媒體服務的名稱。
4. 在**處理位址**方塊中，鍵入處理位址。
5. 按一下表格中的任何其他列，即可儲存變更。

變數定義

變數	值
服務名稱	媒體服務的名稱。 有三種標準的 Media Services：對話、公告與會議。 您無法刪除這些 Media Services。
處理位址	將聯絡人路由至特定處理的位址。 位址可長達 255 個字元。
使用 Proxy 伺服器	若選取「使用 Proxy 伺服器」核取方塊，Contact Center Manager Server 會透過 Proxy 伺服器路由所有聯絡人。 若選取此核取方塊，則「可用媒體伺服器」方塊就會停用。 使用 Proxy 伺服器時，沒有其他路由選項。
可用的媒體伺服器清單	在「媒體伺服器」視窗中設定的媒體伺服器清單。

變數	值
選定媒體伺服器	先前設定的媒體伺服器子集。 這是決定路由時會考慮的伺服器清單。
順序箭頭	使用「順序」箭頭按鈕可變更媒體伺服器的順序。
提交	儲存變更。

將路由關聯至媒體服務

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 至少新增一個 Avaya Media Server (路由)。 請參閱新增媒體伺服器 在第 97頁。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以將路由關聯至媒體服務。

程序

1. 在左窗格中，選擇啓用 SIP 的伺服器。
   伺服器隨即展開，顯示其中資源。
2. 選擇**媒體服務與路由**資料夾。
3. 在**媒體服務與路由**表格中，選擇媒體服務。
4. 在**可用媒體伺服器**清單中，選擇要與選定媒體服務關聯的路由。
5. 若要建立媒體服務與 Proxy 位址的關聯，請選取**使用 Proxy 伺服器**核取方塊，然後執行步驟 8 在第 101頁。
6. 按一下向右箭頭 (**>**)。
   路由會移到「選定媒體伺服器」清單中。
7. 若要從**可用媒體伺服器**清單中選擇所有的 Avaya Media Server，請按一下向右雙箭頭 (**>>**)。
8. 重複步驟 4 在第 101頁 到步驟 7 在第 101頁，直到已選擇要與選定媒體服務關聯的所有路由爲止。
9. 使用向上與向下**順序**箭頭，來排列選定的路由。

移除媒體服務的路由

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序以移除媒體服務的路由。

程序

1. 在左窗格中，展開啟用 SIP 的伺服器，從其中移除媒體服務的路由。
   伺服器隨即展開，顯示其中資源。
2. 選擇**媒體服務與路由**資料夾。
3. 在**媒體服務與路由**表格中，選取媒體服務。
   與該媒體服務關聯的 Avaya Media Server 會出現在「選定媒體伺服器」清單中。
4. 按一下向左箭頭 (**<**)。
   路由會移到「可用媒體伺服器」清單中。
5. 要從**選定媒體伺服器**清單中選擇所有的媒體伺服器，請按一下向左雙箭頭 (**<<**)。

刪除媒體服務

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 移除與媒體服務關聯的任何路由。 請參閱移除媒體服務的路由 在第 102頁。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序以刪除媒體服務。

程序

1. 在左窗格中，選擇要在其中刪除媒體服務的啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇**媒體服務與路由**資料夾。
3. 在右窗格中，選擇要刪除的媒體服務。
4. 按一下**刪除**。
5. 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**確定**。

第 22 章: 多重技能呈現等級

多重技能呈現等級是偏好設定的集合，決定 Contact Center Manager Server 呈現至啓用多重技能之值機員的聯絡人數目和類型。 多重技能呈現等級可指定在 Avaya Aura® Agent Desktop 上呈現聯絡人之間的最短時間間隔、多媒體聯絡人的專長類別或類型，以及值機員可同時接受的聯絡人數目。

瀏覽

- 建立多重技能呈現等級 在第 55頁
- 刪除多重技能呈現等級 在第 58頁

建立多重技能呈現等級

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

建立多重技能呈現等級 (MPC)，以決定使用 Avaya Aura® Agent Desktop 的值機員同時處理多位聯絡人的方式。 使用多重技能呈現等級指定下列事項：

- 要向值機員呈現哪些聯絡類型
- 依據聯絡類型或專長類別，值機員可同時擁有的作用中聯絡人人數上限
- 語音聯絡人是否可中斷多媒體聯絡人
- 在值機員進行語音通話時，是否呈現多媒體聯絡人

程序

1. 在系統樹狀圖中，展開要在其中新增多重技能呈現等級的伺服器。
   伺服器隨即顯示其中資源。
2. 選擇**多重技能呈現等級**資料夾。
3. 在右窗格中，按一下**新建**。
4. 在**名稱**方塊中，鍵入新多重技能呈現等級的名稱。

5 從**值**清單中，選擇允許使用此 MPC 的值機員同時擁有的作用中聯絡人人數上限。

6 在**延遲**方塊中，鍵入呈現各聯絡人給值機員間的延遲時間 (以秒爲單位)。

7 爲了讓使用此 MPC 的值機員可在擁有作用中語音聯絡時，接受多媒體聯絡人，請選擇**值機員將在接聽語音通話時保持「就緒」狀態**。

8 爲了讓使用此 MPC 的值機員可在擁有作用中多媒體聯絡人時，接受語音聯絡，請選擇**值機員將在應答多媒體聯絡人時保持「就緒」狀態**。

9 當值機員接受呈現的語音聯絡時，選擇**在語音通話變爲有效時保留作用中聯絡**可保留作用中的多媒體聯絡人。

10 在**指派的聯絡類型**清單中使用**值**清單，爲每個聯絡類型指定值機員可在每個聯絡類型內，同時擁有的作用中聯絡人人數上限。 如果 Contact Center Manager Server 已連接至 Communication Server 2x00/DMS 交換機，管理員必須針對話機與值機員，將 ACD 群組的 ACD 鈴聲臨界值設得比退回佇列值高出 6 秒。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，交換機將關閉值機員並控制來電。

11 按一下**未指派的專長類別**。

12 使用**專長類別名稱**搜尋欄位搜尋特定的專長類別清單。或按一下**全部列出**以列出在聯絡中心中設定的所有專長類別。

13 若是在 Communication Server 2x00/DMS 交換機，請從**通話結束後，休息暫停 N 秒鐘**清單中選取下列其中一個選項：

- 零間隔
- 間隔大於零
- 解除保護

重要

您選擇的選項必須與在 Communication Server 2x00/DMS 交換機上選擇的「變數包圍」選項相符。

14 勾選任何您要指派給此 MPC 之專長類別的**指派**核取方塊。 只有當對應的聯絡類型在**指派的聯絡類型**的**值**清單內有值爲零時，您才能夠指派專長類別。

15 按一下**提交**。
該專長類別會在「指派的專長類別」清單中啓用，預設值爲 1。

16 在**指派的專長類別**清單中使用**值**清單，爲每個專長類別指定值機員在該專長類別內，可同時擁有的作用中聯絡人人數上限。 如果 Contact Center Manager Server 已連接至 Communication Server 2x00/DMS 交換機，管理員必須針對話機與值機員，將 ACD 群組的 ACD 鈴聲臨界值設得比退回佇列值高出 6 秒。 如果 ACD 鈴聲臨界值太接近來電呈現類別的退回佇列值，則在到達 ACD 鈴聲臨界值時，交換機將關閉值機員並控制來電。

17 按一下**提交**以提交變更，並儲存多重技能來電呈現類別。

變數定義

變數	值
名稱	指派給多重技能呈現等級的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元和空格)
值	選擇值機員在值機員桌面上，可同時維持作用中的聯絡人人數上限。 當值機員到達此上限時，聯絡中心即不會再向其呈現任何聯絡人，直到值機員關閉聯絡人爲止。
延遲	聯絡中心傳送聯絡人給值機員間的等待時間。這可防止值機員同時收到多個的聯絡人。 如果設定有此 MPC 的值機員，同時也有「通話結束後暫歇 N 秒鐘」的來電呈現類別值，則 Contact Center Manager Server 會在呈現聯絡人時使用前兩個值中的較大值。 有效值：10-300
值機員將在接聽語音通話時保持「就緒」狀態	選擇此選項可讓值機員於語音通話時接受多媒體聯絡人。
值機員將在應答多媒體聯絡人時保持「就緒」狀態	選擇此選項可讓值機員於處理多媒體聯絡人時接聽語音通話。
在語音通話變爲有效時保留作用中聯絡	選擇此選項可在值機員接受呈現的語音通話時，保留作用中的多媒體聯絡人。
指派的聯絡類型	列出可納入多重技能呈現等級的聯絡類型。
指派的聯絡類型 – 值	選擇值機員可在值機員桌面上，使其有效之聯絡類型的聯絡人數量上限。 這些清單的最大值，會自動與「值」欄位所設定的數量相等。 您爲所有聯絡類型選定的值，其累計總數不會影響「值」欄位所設定的全體聯絡人人數上限。
指派的專長類別	顯示爲此多重技能呈現等級選擇的專長類別。
指派的專長類別 – 值	選擇值機員可在值機員桌面上，使其有效之專長類別的聯絡人人數上限。 這些清單的最大值，會自動與「值」欄位所設定的數量相等。 您爲所有聯絡類型選定的值，其累計總數不會影響「值」欄位所設定的全體聯絡人人數上限。
未指派的專長類別	讓您能搜尋並選擇要指派給此多重技能呈現等級的專長類別。

變數	值
	只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。 按一下「提交」後，所選的專長類別隨即出現在「指派的專長類別」清單中。
專長類別名稱	下拉式清單可讓您指定搜尋選項。 文字方塊可讓您指定搜尋 CCMS 專長類別的文字。
搜尋	使用「專長類別名稱」欄位中的條件，來起始 CCMS 專長類別清單的搜尋。 符合的專長類別會顯示於下方的清單中。 只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。
全部列出	顯示完整的 CCMS 專長類別清單。 只有當專長類別在「指派的聯絡類型」清單中，所對應的聯絡類型爲零時，您才可以選擇專長類別。
刪除	刪除所選的多重技能呈現等級。 您只能刪除已更新或已完成的多重技能呈現等級。
新建	建立新的多重技能呈現等級。
提交	儲存對選定之多重技能呈現等級所做的變更。

刪除多重技能呈現等級

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 請確保多重技能呈現等級未指派給值機員。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的多重技能呈現等級，以節省資料庫空間。

程序

1 在左窗格中，展開要在其中刪除多重技能呈現等級的伺服器。

2 選擇**多重技能呈現等級**資料夾。

3 在右窗格的 **MPC 清單**清單中，選擇要刪除的多重技能呈現等級。

4 按一下**刪除**。

5 在**確認刪除**訊息方塊中按一下**是**，以刪除多重技能呈現等級。

第 23 章: 網路通訊參數

您可透過「網路通訊參數」視窗，檢視或修改網路中任何站台的網路通訊參數。 您必須在網路中的每台伺服器上設定下列網路通訊參數：

- 爲了將聯絡人路由至該伺服器，PABX 所撥打的號碼
- 伺服器在路由嘗試失敗後嘗試將聯絡人佇列至站台的次數，以及重試間隔的秒數
- 保留站台上之值機員的持續時間，以接聽從伺服器路由的聯絡人
- 伺服器等待遠端站台回覆的時間 (若爲根據閒置最長時間的值機員或應答平均速度進行路由)
- 著陸台類型 (若伺服器啓用通用網路)

如需設定網路通訊參數的詳細資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 伺服器管理* (NN44400-610)。

第 24 章: 話機螢幕

您可以自訂電話 LCD 螢幕，讓特定類型的所有電話都能以相同方式顯示資訊。 例如，如果設定 1 × 16 英數字元電話的螢幕，則該類型的所有電話都將使用相同的自訂顯示。

您可以建立自訂標籤，定義電話螢幕上出現的資訊。 例如，如果要自訂電話螢幕，讓專長類別名稱顯示出來，您可以建立名爲專長類別的自訂標籤，然後將標籤放在螢幕上專長類別名稱欄位的正前面。

在啓用 SIP 的聯絡中心，話機螢幕功能不受支援。 在 SIP 聯絡中心組態中的電話上，您無法設定值機員專長類別等顯示資訊。 您可以在值機員桌面上顯示專長類別名稱。

瀏覽

設定電話顯示 在第 113頁

設定電話顯示

必讀

- 設定 Avaya Communication Server 1000 PABX 上的電話類型。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定電話顯示，以自訂電話的 LCD 顯示。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中設定電話顯示的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇**話機螢幕**資料夾。
3. 在右窗格中，選擇要設定的電話類型。
4. 將組態標籤拖放至視窗最下方列中的所需位置。
5. 若要建立在組態標籤前之電話顯示上出現的自訂標籤，請在**標籤**方塊中鍵入該標籤的名稱 (例如 SKILLSET)。

重要

標籤名稱不能包含任何特殊字元。

6 按一下標籤方塊旁的鉛筆與紙張圖示，即會產生標籤。
自訂標籤將出現在「標籤」方塊上方。

7 將自訂標籤拖放至視窗下方顯示列中的所需位置。

重要

如果自訂標籤太長而無法完整顯示，則無法將其放入顯示列中。 在此情況下，按一下「標籤」方塊以重新輸入標籤。 再按一下鉛筆與紙張圖示，以更新自訂標籤。 將新標籤拖放至視窗下方顯示列中的所需位置。

8 直接將對應的組態標籤 (例如專長類別標籤) 拖放至自訂標籤後的顯示列中。

9 按一下**提交**以儲存變更。

第 25 章: 話機與語音埠

在「話機與語音埠」視窗中，您可以新增並取得值機員或督導員用於登入系統的每一具電話。 在 Contact Center Manager Server 取得電話後，Avaya Communication Server 1000 PABX 就會將有關此電話的訊息傳送至系統。

下列話機資訊僅適用於 CS1000 PABX。 如需通訊伺服器 2x00 電話交換機的話機資訊，請參閱「話機」視窗。 語音埠不適用於 CS2x00 電話交換機。 設定 SIP 伺服器時，話機與語音埠不適用。

只有督導員才會與特定電話建立關聯。 值機員的位置 ID 是動態指派的，而督導員則會與特定電話及位置 ID 建立關聯。

瀏覽

設定並取得電話或語音埠 在第 115頁

設定並取得電話或語音埠

必讀

- 在 PABX 上設定電話。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定並取得值機員或督導員用以登入系統的每一具電話。

您無法修改已儲存的電話或語音埠。 您可以刪除已儲存的電話或語音埠，然後再新增電話或語音埠。 例如，您無法將語音埠變更為電話，或將電話變更為語音埠。 您必須刪除語音埠或電話，然後再新增電話或語音埠。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增電話或語音埠的 Contact Center Manager Server。
2. 選擇**電話與語音埠**資料夾。
3. 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的電話或語音埠名稱。

4 在**類型**清單中，選擇下列其中一個終端機類型：
   - 語音埠
   - 非語音埠
5 在**位址**方塊中，輸入電話伺服器上的電話或語音埠位址。

   重要
   您必須刪除前置零，否則會無法取得 TN。
6 若僅存取語音埠，請在**通道**方塊中鍵入通道號碼。
7 在表格中的任何其他列中按一下，以新增電話或語音埠。
   「未連結」將出現在「狀態」欄中。
8 選取**已取得？** 核取方塊。
9 按一下表格的其他任一列，即可取得或停止取得電話或語音埠。
10 按一下**重新整理狀態**以檢視目前狀態。

變數定義

變數	值
名稱	指派給電話或語音埠的名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
類型	終端機類型。 有效值： • 語音埠 — 僅適用於語音服務 (例如，Avaya CallPilot™ 語音埠)。 使用者會自動登入。 • 非語音埠 — 爲值機員或督導員登入的實際電話。 系統取得非語音埠後，此方塊內的值就會依據您爲電話輸入的連接埠位址，自動變更爲「值機員」、「督導員」或「錯誤」。 若值機員登入連接埠位址，則「類型」是「值機員」。同理，若督導員登入連接埠位址，則「類型」是「督導員」。 若「類型」爲「錯誤」，則伺服器上沒有您提交的連接埠位址。 **重要** 設定語音埠類型完畢之後就無法變更。 若要變更語音埠類型，必須先刪除對應的電話，然後建立新語音埠；或先刪除語音埠，然後建立新電話。

變數	值
地址	電話伺服器上的語音埠或電話位址。 有效值：迴圈、層、卡、單位 (如 4-0-0-1)
通道	存取語音埠的通道編號。 此號碼必須與 Avaya CallPilot™ 系統「通道配置表」視窗 (在此定義存取埠) 中顯示的「類別」號碼相符。 若是非存取語音埠，則此方塊爲空白。 有效範圍：0 – 8999 有效值：最多 4 位數 **重要** 語音埠一設定後就無法變更語音埠通道。 若要變更語音埠通道，您必須先刪除相對應的電話，再重新建立電話 (作爲語音埠)，最後設定含正確通道編號的語音埠。
IVR 名稱	與語音埠關聯的 IVR 佇列。 有效值：唯讀方塊
已取得？	選取「已取得？」核取方塊，以取得電話或語音埠。 清除「已取得？」核取方塊，以停止取得電話或語音埠。 選擇或清除「已取得？」核取方塊後，按一下「重新整理狀態」，可重新整理「狀態」方塊。
狀態	電話/語音埠的取得狀態。 有效值：「未取得」、「取得擱置」、「已取得」、「取得失敗」、「停止取得失敗」及「停止取得擱置」
重新整理狀態	重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

第 26 章: 即時統計

「Contact Center Manager Administration 即時報表」顯示可為您的聯絡中心和其資源所提供的最新統計。透過存取即時更新的統計，例如待接聯絡人人數、指派給每個專長類別的值機員人數及已掛斷的通話數，您就可以即時檢視聯絡人活動的變化。

要使用「即時報表」功能，您必須先設定 Contact Center Manager Server，以便收集要在「即時報表」顯示中看到的統計類型。 您可以設定下列七種即時統計類型：

- 專長類別統計 (強制)
- 節點統計 (強制)
- 應用程式統計
- IVR 統計
- 路由統計
- 值機員統計
- 網路統計

每種即時統計類型都必須指定檢視模式 (移動視窗或間隔結束日期)。 您選擇的間隔結束日期設定會立即啓動，且您網路中所有使用間隔結束日期模式的站台，其所有即時顯示皆會套用該設定。

如需更多有關「即時報表」功能的資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 效能管理* (NN44400-710)。

瀏覽

設定即時統計資料收集 在第 119頁

設定即時統計資料收集

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

設定即時統計資料收集，以提供資訊至即時顯示，並可存取即時更新的統計。 您可以設定下列預先定義的即時統計類型：

- 專長類別統計 (強制)
- 節點統計 (強制)
- 應用程式統計
- IVR 統計
- 路由統計
- 值機員統計
- 網路統計

每種即時統計類型都必須指定檢視模式 (移動視窗或間隔結束日期)。 您選擇的間隔結束日期設定會立即啓動，且您網路中所有使用間隔結束日期模式的站台，其所有即時顯示皆會套用該設定。

當您設定間隔結束日期即時統計顯示時，有兩個必填欄位：「資料收集間隔」以及「其中一個間隔開始於」。

間隔統計會在「資料收集間隔」後重設。 「其中一個間隔開始於」選項用來同步化初始間隔。 例如，如果您設定即時資料於四月 2 日下午 1 點， 而「資料收集間隔」爲 15 小時，其中一個間隔開始於早上 8 點，則即時統計將重設，且系統會於下午 11 點開始收集間隔資料 。 (0800 + 1500)。 統計下次將於四月 3 日下午 2 點進行重設， 亦即 15 小時後。 統計並不會在四月 3 日上午 8 點進行重設， 除非您指定適當間隔。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中設定即時統計的伺服器。
2. 在右窗格中，選擇以下統計所使用的檢視模式：
   - 專長類別— 您必須爲此統計選擇檢視模式值。 系統將自動收集此統計，因爲這是撰寫描述語言內建所需項目。
   - 節點 — 您必須爲此統計選擇檢視模式。 系統將自動收集此統計，因爲這是撰寫描述語言內建所需項目。
   - 應用程式統計 — 選用
   - IVR 統計 — 選用
   - 路由統計 — 選用
   - 值機員統計 — 選用
   - 網路統計 — 選用
3. 在**資料收集間隔**方塊中，鍵入要用於間隔結束日期資料收集模式中的間隔持續期間。
4. 在**其中一個間隔開始於**方塊中，輸入間隔結束日期收集模式中的統計收集開始時間。

系統將根據您指定的時間計算並同步化每天的剩餘間隔。 所作的變更將會立即生效。

5 按一下**提交**以儲存變更。

第 27 章: 路由

在 Contact Center Manager Administration 中定義的路由，會根據附加聯絡中心的 PABX 類型而有所不同。

在啓用 SIP 的聯絡中心 (使用 Avaya Aura® Unified Communications 平台或啓用 SIP 的 Avaya Communication Server 1000) 上，路由會將 Avaya Media Server 提供的公告與音樂連結至 Orchestration Designer 描述語言所設定之 RAN 區塊。

「路由名稱」是字串，而且必須和 Avaya Media Server 儲存的公告 (WAV) 檔案名稱或音樂內容群組 (例如古典、爵士、輕音樂) 相同。 若是公告，「路由名稱」必須與 Avaya Media Server 語言環境內容群組下的公告 (WAV) 檔案名稱相同。

OD 描述語言使用「路由號碼」對應來叫用此檔案，進行播放。 此組態讓公告檔案名稱和音樂內容群組出現在產生的 RAN 與音樂報表中。

在舊版 TDM PABX 中，路由定義了中繼線群組。 每個中繼線載送來電或外撥電話至交換機。 要建立「所有中繼線忙線中 (ATB)」報表，您必須取得至少一個路由。 在建立路由之前，必須在 Avaya Communication Server 1000 上設定路由，並在 Contact Center Manager Server 中新增指派給該路由的臨界值類別。

瀏覽

設定和取得路由 在第 123頁

設定和取得路由

必讀

- 請確保您已連接至 PABX (Avaya Aura®Unified Communications 平台或 Avaya Communication Server 1000)。
- 若是使用 TDM，請在 PABX 上設定路由。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

使用此程序，可以：

- 爲有 Avaya Communication Server 1000 或 Avaya Aura®Unified Communications 平台的啓用 SIP 的聯絡中心，建立「記錄的公告」(RAN) 路由。
- 設定並取得路由，以定義可將來電或外撥的聯絡人置於 TDM Avaya Communication Server 1000 PABX 的中繼線群組。

在啓用 SIP 的聯絡中心上，「路由名稱」必須與 Avaya Media Server 上設定的公告檔案名稱或音樂類型相同。「路由號碼」可以爲任意值 (但必須是唯一的)，Orchestration Designer 中的 RAN 區塊會使用此號碼來識別要播放的檔案。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 組態 – Orchestration Designer 應用程式開發* (NN44400-510)。

您無法修改已儲存的路由。 您可以刪除已儲存的路由，然後再新增路由。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增路由點的伺服器。
2. 選擇**路由**資料夾。
3. 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入要在報表中顯示的路由名稱。
4. 在**號碼**方塊中，鍵入路由號碼。 若爲 TDM PABX，此號碼必須與 PABX 上設定的號碼相符。
5. 在**臨界值類別**清單中，選擇要指派給這個路由的臨界值類別。
6. 按一下表格的其他任一列來新增路由。
   「未連結」將出現在「狀態」欄中。

變數定義

變數	值
名稱	指派給路由的名稱。 在啓用 SIP 的聯絡中心上，「路由名稱」是字串，而且必須與 Avaya Media Server 上設定的公告檔案名稱或音樂內容群組相同。 若是公告，「路由名稱」必須與 Avaya Media Server 語言環境內容群組下的公告 (WAV) 檔案名稱相同。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用特殊字元)
號碼	路由的號碼。 路由號碼儲存後就無法變更；您只能先刪除路由號碼，然後建立新號碼。 在啓用 SIP 的聯絡中心上，值可以爲任意值，但必須是唯一的。

變數	值
	在舊版啓用 TDM 的聯絡中心上，路由必須與 PABX 上設定的路由號碼相符。 有效值：最多 3 位數；外部路由：1 – 511
臨界值類別	指派給這個路由的臨界值類別名稱。 有效值：最多 30 個字元 (不能使用空格或特殊字元)
已取得？	選取「已取得？」 核取方塊，以取得路由。 清除「已取得？」 核取方塊，以停止取得路由。 選取或清除「已取得」核取方塊後，按一下「重新整理狀態」，可重新整理「狀態」方塊。
狀態	路由取得的狀態。 有效值：「未取得」、「取得擱置」、「已取得」、「取得失敗」、「停止取得失敗」及「停止取得擱置」
重新整理狀態	重新整理所取得或停止取得的資源狀態。 目前的狀態會出現在「狀態」欄中。

第 28 章: 專長類別

專長類別是接聽特定聯絡人類型所需的功能群組。 專長類別是專長制路由的基礎。

專長制路由

專長制路由可透過專長類別，將來電者配對到最符合其需求的值機員。

停止服務專長類別

專長類別會在所有值機員均登出自動停止服務，或可手動停止服務，或當督導員或管理員在「組態」元件的「專長類別」視窗中變更「停止服務模式」時，亦可將其停止服務。

可用的停止服務模式有兩種：

- 「轉換」模式：「轉換」模式代表值機員可應答已佇列的聯絡人，但專長類別不會接受新的聯絡人來電。 新的聯絡人可獲得在描述語言或預設專長類別中定義的夜間服務處理。 您必須在「組態」元件的「專長類別」視窗中，從「停止服務模式」清單選擇「轉換」，以手動起始轉換模式。 當「轉換」模式中某個專長類別的所有現有已佇列聯絡人均已應答或掛線後，專長類別就會自動進入「夜間」模式。 手動置於「轉換」模式且進入「夜間」模式的專長類別將會保持處於此狀態，直到從「停止服務模式」清單中選擇「N/A」將其取消為止。
- 「夜間」模式：「夜間」模式代表某個特定專長類別中的值機員不再應答已佇列聯絡人，且此專長類別不再接受新聯絡人。 新聯絡人或已佇列聯絡人可獲得在描述語言中或預設專長類別中定義的處理。 您可以在「組態」元件的「專長類別」視窗中，手動起始「夜間」模式，或若該專長類別內所有值機員均登出後，便會自動起始「夜間」模式。 當您手動將一專長類別置於「夜間」模式時，除非您在「組態」元件的「專長類別」視窗中，從「停止服務模式」清單中選擇「N/A」以取消其狀態，否則此專長類別將會保持處於此狀態。 取消「夜間」模式後，專長類別就會回到「服務中」模式。

佇列中的聯絡人

Contact Center Manager Server 必須決定以下條件以呈現聯絡人：

- 若多名值機員有空，該向哪一名值機員呈現聯絡人？
- 若多名聯絡人正在等待，首先該呈現哪一名聯絡人？

選擇值機員

若兩個值機員可同時應答聯絡人來電時，Contact Center Manager Server 會按照聯絡人所佇列的專長類別，向具有最高優先等級的值機員呈現該聯絡人。 督導員會根據值機員在特定專長類別的專長等級，決定該專長類別的優先等級。 一般而言，對於指派給值機員的專長類別，若該值機員具有較高專長等級，則指派給較高優先等級至該專長類別，並將較低的優先等級指派至值機員具有較低專長等級之專長類別。 優先等級範圍從 1 到 48，1 代表最高優先等級。

要使用進階的「服務層級路由」和「服務層級管理」，您可以設定一個目標服務層級，並將待命的優先等級指派給值機員。 達到目標服務層級時，具最高待命優先等級之值機員就能處理聯絡人。 待命優先等級範圍從 1 到 48，1 代表最高優先等級。

若多名值機員具有相同的優先等級，伺服器就會將聯絡人呈現給閒置時間最長的值機員。 在 Contact Center Manager Server「組態」元件的「全域設定」區域中，管理員可設定「值機員順序偏好設定」設定，以根據下列之一來決定閒置時間：

- 登入後最長的總閒置時間
- 上次狀態變更後最長的閒置時間
- 上次 CDN/ACD 來電或聯絡後最長的總時間

選擇聯絡人

若某專長類別佇列中有兩名正在等待的聯絡人，當該專長類別中一名值機員有空時，Contact Center Manager Server 會使用以下條件 (依所示順序) 來決定首先呈現的聯絡人：

- 來電優先順序 — 這是在定義聯絡人相對重要性之描述語言中所指定的數值。 所有優先等級 1 的聯絡人皆會比優先等級 2 或優先等級更低的聯絡人更早得到應答。
- 發話點偏好設定 (限網路環境) — 伺服器首先會檢查發話點偏好設定，然後檢查來電等待時間偏好設定，以決定優先等級相同之聯絡人的呈現順序。 管理員可決定在本地或網路中的哪些聯絡人優先，或管理員可選擇不依發話點來排列聯絡人的優先等級。 如果管理

員將發話點偏好設定設定爲無，伺服器在呈現聯絡人時就不會考慮發話點，而會直接考慮來電等待時間偏好設定。

- 來電等待時間偏好設定 — 管理員會依聯絡人等待時間，指定擱置要求佇列中的聯絡人來電位置。 管理員可針對每個專長類別，指定「最舊」或「佇列中的第一個」爲來電等待時間偏好設定。 這兩種來電等待時間偏好設定的差異如下：

  -「最舊」— 每一位聯絡人皆依據進入 Contact Center Manager Administration 的主檔描述語言起所經過的時間，進入佇列。 當聯絡人進入擱置要求佇列時，在聯絡人進入主檔描述語言之際，與聯絡人等待時間相關的時間就會開始。 越舊的聯絡人就會被插至越靠近佇列最前方之處。 系統以由前往後的次序來排列佇列要求。

  -「佇列中的第一個」— 代表當聯絡人被排入專長類別佇列起的等待時間。 以「佇列中的第一個」排列順序時，聯絡人會進入佇列後方，無論該聯絡人與其他聯絡人之間的等待時間關係爲何。 例如，如果聯絡人已於 10 秒前佇列，其「佇列中的第一個」等待時間就是 10 秒鐘。 任何在這名聯絡人之後進入佇列的聯絡人，皆會進入佇列後方，且會被視爲佇列中最新的聯絡人。 當聯絡人進入擱置要求佇列時，與聯絡人等待時間相關的時間就會開始。

範例

以下範例概述 Contact Center Manager Server 如何使用來電優先順序、發話點偏好設定及來電等待時間偏好設定之組合，在值機員的佇列中呈現來電。

在此範例中，發話點偏好設定是網路。 在佇列中有三名聯絡人正在等待：

- 優先等級 2 的本地聯絡人在佇列中等待了 1 分鐘
- 優先等級 3 的本地聯絡人在佇列中等待了 3 分鐘
- 優先等級 3 的網路聯絡人在佇列中等待了 2 分鐘

由於來電優先順序是路由聯絡人時的首要考量，因此雖然優先等級爲 2 的聯絡人在佇列中的時間最短，但 Contact Center Manager Server 還是會第一個呈現此聯絡人。

隨後，由於發話點偏好設定是路由聯絡人時的次要考量，因此雖然優先等級 3 的網路聯絡人在佇列中的時間，較優先等級 3 的本地聯絡人短，但伺服器接下來則會呈現優先等級爲 3 的網路聯絡人。 最後，伺服器會呈現優先等級 3 的本地聯絡人。

如果管理員未設定發話點偏好設定，路由聯絡人時將只有「來電優先順序」和「來電等待時間偏好設定」這兩個條件。 因此在這個範例中，優先等級 2 的聯絡人會第一個呈現，其次是優先等級 3 的本地聯絡人 (已在佇列裡 3 分鐘)，最後則是優先等級 3 的網路聯絡人 (已在佇列裡等待 2 分鐘)。

佇列至預設專長類別

您的管理員可定義一預設專長類別。 在描述語言執行結束前排入佇列的任何聯絡人，都會自動佇列至此專長類別。

在 Avaya Communication Server 1000 PABX 環境中，管理員可以爲每種媒體類型建立不同的預設專長類別。 例如，Best Air 將「預訂」定義爲預設語音專長類別。 未於描述語言執行時間結束前排入佇列的語音聯絡人，皆會指派給被指派至「預訂」專長類別的值機員。

活動代碼

值機員可將活動 (行業) 代碼指派至其所應答的聯絡人。 系統會使用活動代碼來追蹤在各種聯絡人來電類型上所花的時間。 若要以有意義的活動代碼名稱產生報表，您的管理員必須在伺服器上定義這些活動代碼。在 CS 2x00/DMS 電話交換機中，值機員最多可輸入三個活動代碼。

若要在 CS 2x00/DMS 電話交換機上使用這項功能，您的管理員也必須在交換機上啓用「行業」功能，並在電話交換機的 ACDGRP 表格內設定行業代碼。

全域設定內容

您的管理員會在「組態」元件的「全域設定」視窗中，爲您的系統定義全域內容。 管理員定義的全域專長類別內容會套用到 Contact Center Manager Server 上定義的所有專長類別。 這些內容包括：

- 記錄的公告 (RAN) 路由
- 值機員順序偏好設定
- 用於來電者輸入資料欄位間的分隔符號 (僅適用於 CS 2x00/DMS 電話交換機)

在連結網路的聯絡中心上，如果預設專長類別是網路專長類別，未於描述語言執行時間結束前排入佇列的聯絡人，將會佇列至本地伺服器的此專長類別。

瀏覽

新增本地專長類別 在第 131頁

新增本地專長類別

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 若您不要使用任何系統定義的預設，請爲專長類別定義要指派爲預設活動代碼的活動代碼。
- 請定義當系統無法使用時，此專長類別聯絡人所導向到的 PABX 的 ACD-DN。
- 若您不要使用預設臨界值類別，請定義您要指派給這個專長類別的臨界值類別。
- 若您不要使用預設聯絡類型，請定義您要指派給專長類別的聯絡類型。 只有啓用「開放佇列」的 Contact Center Manager Server 才適用。

執行這項作業的原因和時機

專長類別是接聽特定聯絡人類型所需的功能或功能群組。 專長類別是專長制路由的基礎。 專長類別是用來將來電者與最符合其需求的值機員作配對。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中新增專長類別的伺服器。
2. 選擇**專長類別**資料夾。
3. 如果您位於啓用「開放佇列」的伺服器中，則可爲專長類別指派聯絡類型。 從**聯絡類型**下拉式清單中選擇一個值。 CCMA 會自動將合適的專長類別名稱前置字元填入**前置字元**欄位。 如果您沒有選擇類型，專長類別會預設成「語音」類型。
4. 在**專長類別名稱**方塊中，鍵入專長類別的名稱。
5. 在**預設活動代碼**清單中，選擇使用此專長類別時要註冊的活動代碼。
6. 在**臨界值類別**清單中，選擇與此專長類別關聯的臨界值類別。
7. 在**來電等待時間偏好設定**清單中，選擇用來設定佇列中聯絡人順序的方法。 若您要將優先等級提供給系統中最舊的聯絡人，請選擇**最舊**。 若您要將優先等級提供給佇列中的第一個聯絡人，請選取**佇列中的第一個**。
8. 也可以在**對應至 ACD-DN** 方塊中，鍵入專長類別可對應的 ACD-DN 號碼。

如果您將專長類別對應至 ACD-DN，通往那個 ACD-DN 的來電在報表中都會按照專長類別回溯。

9 在**停止服務模式**清單中，選擇使專長類別離線的值，並指定手動夜間服務 PABX 的服務模式。

10 或者，如果您要啓用「服務層級路由」、「服務層級管理」改進或兩者均啓用，請執行步驟 10 和 11，否則請跳至步驟 12。

11 在**目標服務層級**欄位中，輸入目標服務層級臨界值的值。

12 選取**服務層級路由**核取方塊。

選取「服務層級路由」核取方塊並設定有效的「目標服務層級」值，您便可以啓用「服務層級管理」(SLM) 改進。

重要

必須在一般優先順序和候補優先順序的範圍內，各指派一名值機員至專長類別，才能啓用「服務層級管理」改進方式。

13 也可以在**註解**方塊中，鍵入您對專長類別的任何註解。

14 按一下方格中的任何其他列，即可儲存變更。

第 29 章: 臨界值類別

臨界值類別是選項的集合，決定統計在報表與即時顯示中的處理方式。 您必須將值機員臨界值類別指派給每一名值機員，也必須將專長類別臨界值類別指派給每個專長類別。

由於您可以定義每種類型的多個臨界值類別，因此您可以用不同的方式來處理不同值機員與專長類別的統計。

- 顯示臨界值
- 回溯臨界值

顯示臨界值

用於即時顯示的顯示臨界值，可決定統計之正常範圍的下限與上限。 在您的即時顯示中，您可以爲正常範圍以下、以內或以上的統計資料指派不同的顏色。

回溯臨界值

回溯臨界值可用於定義統計的分界值，例如「簡短來電」、「接聽延遲時間」，或是「掛斷」等等。

舉例來說，您可以在專長類別臨界值類別中，將「簡短來電」的長度設成 10 秒。 如果在具有該臨界值類別之專長類別中，某聯絡人連接至值機員的持續時間在 10 秒內，則該聯絡人就會回溯爲「簡短來電」。

瀏覽

建立臨界值類別 在第 134頁

建立臨界值類別

必讀

重要

顯示臨界值適用於節點與網路合併即時顯示。 因此，在網路環境中，定義多台伺服器的臨界值類別時，請考慮讓每台伺服器都使用相同的值。 這樣一來，當使用者啓動網路合併即時顯示時，顯示的臨界值狀況就會反映所有伺服器中的一致設定。

- 您必須爲顯示臨界值定義兩個值 — 正常範圍的上限與下限。
- 至於回溯臨界值，就只需定義統計的分界值。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。

執行這項作業的原因和時機

建立臨界值類別，以指定在報表和即時顯示中處理統計的方式。 您可建立臨界值類別，便於區別系統收集的資訊類型。

例如，針對客戶服務實習生與高級客戶服務專員，您可分別建立不同的值機員臨界值類別。 您也可針對工作日效能與週末效能，分別建立不同的專長類別臨界值類別。

程序

1. 在左窗格中，展開要在其中建立臨界值類別的伺服器。
2. 選擇**臨界值類別**資料夾。
3. 在右窗格的**名稱**方塊中，鍵入新臨界值類別名稱。
4. 在**類型**清單中，選取臨界值類別類型。
5. 按一下方格中的任何其他列，更新表格並提交臨界值類別名稱。
   「臨界值」表格將會出現在右窗格中。
6. 在**臨界值**表格的**啓用**方塊中，選取每個要定義臨界值之統計的核取方塊。
7. 在**層級 1** 方塊中，鍵入顯示臨界檻值正常範圍的下限值。

8 僅適用顯示臨界值，在**層級 2** 方塊中，鍵入正常範圍的上限值。

9 按一下方格中的任何其他列，即可提交變更。

變數定義

變數	值
層級 1	顯示臨界值正常範圍的下限。 至於回溯臨界值，請輸入此統計的分界值。 您必須爲「應用程式」與「專長類別」統計定義服務層級臨界值。 不過，每一統計類型的值可以不同。 「專長類別」統計的「臨界值後來電接聽數量」值，是指其延遲接聽時間，超過或等於此專長類別之服務層級臨界值的本地和網路專長類別來電數量。 延遲時間是指從來電在專長類別佇列，到接聽此來電間的時間。
類型	可以建立的臨界值類別類型，視要建立臨界值類別類型的 PABX 或伺服器類型而定。 您可以選擇「值機員」、「應用程式」、「專長類別」、「IVR ACD-DN」及「路由」臨界值類別。 若爲 CS1000/Meridian 1 節點與通訊伺服器 2x00/DMS 交換機，您可以選擇「值機員」、「應用程式」、「IVR ACD-DN」與「專長類別」臨界值類別。 若爲 SIP 伺服器，您可以選擇「值機員」、「應用程式」、「專長類別」、及「路由」臨界值類別。

第 30 章: 組態工具程序

使用「組態工具」試算表可上載和下載您已經設定的聯絡中心組態資料。 只有當您具有管理員權限且使用 webadmin 帳戶時，才可以存取「組態工具」。

設定新聯絡中心時，您可以使用「組態工具」試算表來節省時間。 您不需要個別輸入每一資源的資料，而可以同時上載試算表中所有輸入的組態資料。 從試算表上載資料時，您可選擇一次上載所有組態項目，或是只上載部份項目。

若您想將試算表的資料傳輸至 Contact Center Manager Server， 請上載資料。 若您想將 CCMS 的資料傳輸至試算表，請下載資料。

您只能使用「組態工具」來新增資料。 若您要修改或刪除資料，必須使用「組態」元件。 如需更多資訊，請參閱聯絡中心組態 在第 31頁。

組態工具程序的先決條件

- 安裝 Microsoft Excel 97 或更新版本。
- 以管理員身分登入 Contact Center Manager Administration。

瀏覽

- 下載組態工具試算表 在第 138頁
- 在組態工具試算表中輸入資料 在第 139頁
- 在組態工具試算表中驗證資料 在第 140頁
- 在組態工具試算表中更正無效的項目 在第 141頁
- 從組態工具試算表中上載資料 在第 141頁
- 記錄上載結果 在第 143頁
- 將資料下載到組態工具試算表 在第 143頁

下載組態工具試算表

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。

重要

您無法刪除「組態工具」內的資料。 若您需要刪除資料，則必須使用「組態」元件。 如需更多資訊，請參閱聯絡中心組態 在第 31頁。

執行這項作業的原因和時機

下載試算表後，即可立即新增所有資源的組態資料。 上載及下載聯絡中心組態資料之前，您必須從「組態」視窗下載格式化的「Contact Center Manager 組態工具」試算表。

程序

1. 在**組態**視窗的功能表上，選擇**下載**。
2. 從功能表中選擇要下載的試算表。 您可選取一個或所有試算表：
   - 所有試算表
   - CS1000 (M1) 試算表
   - CS2x00 (DMS) 試算表
   - NCC 試算表
   - SIP 試算表
3. 在檔案下載對話方塊中，選擇**將程式存到硬碟**選項。
4. 按一下**確定**。
5. 在**另存新檔**對話方塊中，按一下**儲存**以接受預設的檔案位置，或使用對話方塊中的瀏覽按鈕，將檔案儲存在所選的資料夾中。
6. 若要稍後再擷取試算表，請按一下**現在關閉**，然後到儲存試算表的目錄，對其連按兩下。
7. 若要立即擷取試算表，在下載完成對話方塊中，按一下**開啟**。
8. 若要將試算表和與其相關的檔案解壓縮至預設目錄，在 **WinZip 自動解壓縮**對話方塊中，按一下**解壓縮**。
   接著會出現訊息，確認您已成功解壓縮試算表和與其相關的檔案。
9. 若要瀏覽至所選的目錄，在 **WinZip 自動解壓縮**對話方塊中，按一下**瀏覽**。

重要

驗證範本檔案及線上說明檔案都必須放在與試算表相同的資料夾中。 這些檔案的命名慣例如下：說明檔案：PABX name_CT.chm；驗證檔案：PABX name_validation.xml。 例如，通訊伺服器 2x00/DMS 的說明檔案是 CS2x00(DMS)_CT.chm；而驗證檔案是 CS2x00(DMS)_validation.xml。

在組態工具試算表中輸入資料

必讀

- 請確保您對要在其中輸入資料之「組態工具」試算表，具備使用的正確權限。 只有管理員才可以使用「組態工具」試算表。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 下載試算表。 請參閱下載組態工具試算表 在第 138頁。

執行這項作業的原因和時機

在「組態工具」試算表中輸入資料，以將聯絡中心組態資料傳送至 Contact Center Manager Server，無需使用「組態網路」介面中的個別資料表。 試算表中的每個組態項目都有獨立的工作表。

程序

1. 開啟「Contact Center Manager 組態工具」試算表。
   Microsoft Excel 訊息隨即出現，詢問您是否要啟用所有巨集。
2. 按一下**啟用巨集**。
3. 按一下要設定的組態項目標籤 (如「來電呈現類別」)。
4. 輸入組態資料。
   如果需要輸入值的說明，請將游標置於欄標題儲存格內。 接著就會出現註解，說明允許的值類型，以及資料爲強制或選擇性。 如需更多詳細資訊，請按一下「組態工具說明」。
5. 儲存項目。

在組態工具試算表中驗證資料

必讀

- 請確保您具備使用所需「組態工具」試算表的正確權限。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啓「組態」元件。
- 下載試算表。 請參閱下載組態工具試算表 在第 138頁
- 在試算表中輸入資料。 在組態工具試算表中輸入資料 在第 139頁。

執行這項作業的原因和時機

爲了縮短上載時間，「Contact Center Manager 組態工具」的試算表工具列即包含「驗證」功能，在您將資料上載至 Contact Center Manager Server 之前，可先用此功能找出並更正在試算表中建立的任何無效項目。

程序

1. 開啓包含您所建立之項目的「Contact Center Manager 組態」試算表。
2. 在詢問您是否要啓用所有巨集的訊息方塊中，按一下**啓用巨集**。
3. 檢查驗證範本檔案 **<PABX name>_validation.xml** 是否和試算表位於同一個資料夾中。 <PABX name> 是 PABX 的名稱。 例如，Avaya Communication Server 1000 PABX 的驗證檔案就是 CS1000(M1)_validation.xml。 如果此檔案沒有在同一個資料夾內，請瀏覽至該檔案，並在試算表資料夾內放置該檔案的副本。
4. 在「組態」試算表工具列上按一下**資料驗證**。
5. 在**資料驗證 - 組態工具**對話方塊的**組態資料**區域，選擇要驗證的資料。 您可驗證輸入的所有資料或部份資料。
6. 按一下**確定**。
   應用程式會讀取所有輸入的資料、反白顯示任何格式不正確的值、反白顯示遺失任何值的強制性儲存格，並在任何包含錯誤的列中顯示錯誤訊息。

在組態工具試算表中更正無效的項目

必讀

- 請確保您具備使用所需「組態工具」試算表的正確權限。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 下載試算表。 請參閱下載組態工具試算表 在第 138頁。
- 在試算表中輸入資料。 請參閱在組態工具試算表中輸入資料 在第 139頁。
- 驗證各項目。 請參閱在組態工具試算表中驗證資料 在第 140頁。

執行這項作業的原因和時機

系統在資料驗證或上載的過程中，如果在「Contact Center Manager 組態」試算表中找到無效的資料項目，就會在無效資料所在列的「狀態訊息」欄中顯示錯誤訊息。 在找到並更正錯誤後，請再次驗證資料。

程序

1. 在「Contact Center Manager 組態」試算表中，按一下包含無效組態資料的標籤。
2. 在**狀態訊息**欄中，找出錯誤訊息以及列中包含錯誤的儲存格。
   包含錯誤的儲存格會以黃色反白顯示。
3. 輸入正確的資料。
4. 儲存試算表。

從組態工具試算表中上載資料

必讀

- 請確保您具備使用所需「組態工具」試算表的正確權限。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 下載試算表。 請參閱下載組態工具試算表 在第 138頁。
- 在試算表中輸入資料。 參閱在組態工具試算表中輸入資料 在第 139頁。

- 驗證各項目。 參閱在組態工具試算表中驗證資料 在第 140頁。
- 更正無效的項目。 參閱在組態工具試算表中更正無效的項目 在第 141頁。

執行這項作業的原因和時機

在您將所有的聯絡中心組態資料輸入「Contact Center Manager 組態工具」試算表中並驗證後，您可以使用在「Contact Center Manager 組態」試算表工具列的「上載」功能，將資料傳輸至 Contact Center Manager Server。

若上載現有和已取得的資源，即會將這些資源以「未取得」狀態重新載入，且必須以手動取得這些資源。 您無法將電話、語音埠或 IVR ACD-DN 新增至 SIP 系統。

程序

1. 開啟包含已建立項目的「Contact Center Manager 組態」試算表。
2. 在詢問您是否要啟用所有巨集的訊息方塊中，按一下**啟用巨集**。
3. 檢查驗證範本檔案 **<PABX name>_validation.xml** 是否和試算表位於同一個資料夾中。 *<PABX name>* 是 PABX 的名稱。 例如，Avaya Communication Server 1000 PABX 的驗證檔案就是 CS1000(M1)_validation.xml。 如果此檔案沒有在同一個資料夾內，請瀏覽至該檔案，並在試算表資料夾內放置該檔案的副本。
4. 在試算表工具列上，按一下 **CCM 伺服器上載**。
5. 如果您已經登入 Contact Center Manager Administration 伺服器，請直接從步驟 9 在第 142頁 開始。
6. 如果尚未登入 Contact Center Manager Administration 伺服器，請在 CCMA 伺服器登入對話方塊的**伺服器名稱或 IP 位址**方塊中，輸入應用程式伺服器的名稱或 IP 位址。
7. 輸入 Contact Center Manager Administration 伺服器的使用者 ID 與密碼。
8. 按一下**登入**。
9. 在資料上載 - 組態工具對話方塊的**可用伺服器**清單中，選擇要將資料上載至其中的 Contact Center Manager Server。
10. 在**組態資料**區域中，選擇要上載的資料類型。
11. 按一下**確定**。
    上載狀態 - 組態工具對話方塊將會出現。 上載資料時，「目前狀態」方塊將列出正在讀取的記錄。 上載過程完成之後，「摘要狀態」方塊將列出已成功上載的資料，以及發生的任何錯誤。 如果發生任何錯誤，它們也會出現在試算表的「狀態訊息」欄中。

記錄上載結果

必讀

- 請確保您具備使用所需「組態工具」試算表的正確權限。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 從一份試算表上載資料。 參閱從組態工具試算表中上載資料 在第 141頁。

執行這項作業的原因和時機

要記錄上載結果以供將來參考，您可將結果複製到文字檔案，然後將檔案儲存在電腦中。

程序

1. 將游標置於**摘要狀態**方塊中。
2. 選擇所有文字 (**Ctrl+A**)。
3. 複製選定的文字 (**Ctrl+C**)。
4. 開啟文字編輯器 (如**記事本**)，然後將複製的文字貼上。
5. 儲存檔案。

將資料下載到組態工具試算表

必讀

- 請確保您具備使用所需「組態工具」試算表的正確權限。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 組態 在第 31頁。
- 開啟「組態」元件。
- 下載試算表。 請參閱下載組態工具試算表 在第 138頁。

執行這項作業的原因和時機

若使用「組態工具」試算表工具列的「下載」功能，您可將目前的組態資料從 Contact Center Manager Server 傳送至「Contact Center Manager 組態工具」試算表。

程序

1 開啓「Contact Center Manager 組態工具」試算表。

2 在詢問您是否要啓用所有巨集的訊息方塊中，按一下**啓用巨集**。

3 在 Contact Center Manager 組態工具試算表工具列中，按一下 **CCM 伺服器下載**。

4 如果尚未登入 Contact Center Manager Administration 伺服器，請在 **CCMA 伺服器登入**對話方塊中，輸入您的登入資訊，然後按一下**登入**。

5 在資料下載 - 組態工具對話方塊的**伺服器名稱或 IP 位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的名稱或 IP 位址。

6 輸入 Contact Center Manager Administration 伺服器的使用者 ID 與密碼。

7 按一下**登入**。

8 在資料下載 - 組態工具對話方塊的**可用伺服器**清單中，選擇要從中下載資料的 Contact Center Manager Server。

9 在**組態資料**區域中，選擇要下載的資料類型。

重要

在將伺服器新增至系統時，如果當時未提供使用者 ID 與密碼，系統將提示您在登入對話方塊中鍵入此資訊。

10 按一下**確定**。

11 在**另存新檔**對話方塊的**檔案名稱**方塊中，鍵入試算表的名稱。

重要

如果未輸入不同的試算表名稱，則會覆寫現有的試算表。 如果不想變更試算表名稱，但要保有試算表的封存，請將試算表儲存在其他目錄中。

12 在**儲存位置**清單中，瀏覽至驗證範本檔案 (Validation.xml) 與線上說明檔案 (CT.chm) 所在的目錄。

重要

如果將新的試算表儲存在不同資料夾中，您就必須將 Validation.xml 檔案的複本與 CT.chm 檔案放入相同的資料夾。

13 按一下**儲存**。

系統將儲存目前的試算表，然後開啓一個新的試算表。 「下載狀態 - 組態工具」對話方塊將會出現。 下載資料時，「目前狀態」方塊將列出正在讀取的記錄。 下載程序完成之後，「摘要狀態」方塊將列出已成功下載的資料，以及發生的任何錯誤。 如果在下載程序中發生錯誤，請與系統管理員聯絡。

第 31 章: 聯絡中心管理

- 聯絡中心管理基礎 在第 147頁
- 聯絡中心管理組態 在第 155頁
- 督導員 在第 159頁
- 值機員 在第 171頁
- 專長類別 在第 197頁
- 指派 在第 201頁

第 32 章: 聯絡中心管理基礎

「聯絡中心管理」包含下列五種主要資料檢視：

- 督導員檢視
- 值機員檢視
- 專長類別檢視
- 指派檢視
- 網路值機員管理檢視

依您的存取類別而定，您可使用「聯絡中心管理」執行下列工作：

- 新增、編輯、檢視和刪除 Contact Center Manager Server (CCMS) 中定義的使用者。
- 新增值機員至使用者定義的分割。
- 新增、編輯、檢視、刪除及排定值機員至督導員指派。
- 新增、編輯、檢視、刪除及排定值機員至專長類別指派。

若要新增 CCMS 使用者 (值機員、督導員或督導員/值機員)，您必須使用「聯絡中心管理」元件或「組態」元件中的「組態工具」試算表。 某些 CCMS 使用者 (督導員和督導員/值機員) 可能也是 Contact Center Manager Administration (CCMA) 使用者，且可能有 CCMA 使用者 ID 和密碼以存取 CCMA 用戶端應用程式；但是，許多 CCMS 使用者並不使用 CCMA。

瀏覽

- 網路值機員管理檢視 在第 147頁
- 預設佇列管理 在第 148頁
- XML 自動指派 在第 149頁

網路值機員管理檢視

使用「網路值機員管理」檢視可依據值機員內容，或依據網路中多台伺服器上的專長類別指派，來搜尋值機員。 您也可以檢視每一位值機員的專長類別指派，以及修改每一位值機員的專長類別指派優先等級。

若要存取「網路值機員管理」檢視並執行值機員搜尋，則必須將「網路值機員管理」檢視的存取權限指派給使用者，還必須指派 CCM 存取權限。 若要檢視、搜尋或修改專長類別指派，或要檢視專長類別指派內容，您也必須將「專長類別指派」存取權限授予使用者。

預設佇列管理

此功能適用於連線至 4.5 版 Avaya Communication Server 1000 的 Contact Center Manager Server。 但不適用於啓用 SIP 的聯絡中心。

首次在 PABX 上定義值機員位置時，您必須將其指派給 ACD 佇列。 ACD 佇列爲附加至值機員 ID，而非附加至電話。

值機員的預設 ACD 佇列可從 Contact Center Manager Administration 伺服器進行管理。 不需要每天管理值機員登入電話的 ACD 佇列。

使用「預設佇列管理」時，值機員可登入任何電話，且預設 ACD 佇列會自動爲該值機員更新至適當佇列。

當值機員登入時

當值機員登入電話時，會進行數項動作：

- Avaya Communication Server 1000 會要求 Contact Center Manager Server 驗證登入 ID。
- Contact Center Manager Server 驗證登入 ID，並將指派給值機員的預設 ACD 佇列傳送至 Avaya Communication Server 1000。
- Avaya Communication Server 1000 會檢查值機員電話是否設定於不同的佇列下。 如果值機員電話設定在不同的佇列上，PABX 便會嘗試將值機員電話移動到新的預設 ACD 佇列。
- 如果值機員電話成功移動到新的預設 ACD 佇列，Avaya Communication Server 1000 將會繼續執行值機員登入程序。
- 如果沒有預設 ACD 佇列傳送至 Avaya Communication Server 1000，PABX 將會繼續執行值機員登入程序。
- 電話仍保持指派至 PABX 上定義的 ACD 佇列。

若要在值機員登入時更新佇列

如果在值機員登入時於值機員設定檔中更新 ACD 佇列，Contact Center Manager Administration 會以新的 ACD 佇列更新資料庫中的值機員設定檔，並以下列錯誤訊息更新 ACD 錯誤欄位：

「值機員必須再次登入，以使新的 ACD 佇列生效。」

若值機員登入時發生錯誤的情況

如果在將值機員移動至預設 ACD 佇列時發生錯誤：

- Avaya Communication Server 1000 會繼續執行值機員登入程序，但傳給 Contact Center Manager Server 的回應會包含錯誤代碼，表示指派至新的預設 ACD 佇列的值機員電話發生問題。
- Contact Center Manager Server 會以從 Avaya Communication Server 1000 傳回之錯誤來更新值機員設定檔。 您可以在 Contact Center Manager Administration 中檢視值機員設定檔的錯誤。
- 事件會寫入事件記錄中，內容包括值機員 ID、預設 ACD-DN 及失敗原因。
- 值機員仍可成功登入。
- 電話仍保持指派至 PABX 上定義的 ACD 佇列。

如果在值機員登入程序期間，以及在將值機員電話移動到新的 ACD 佇列時，都發生錯誤，則登入期間發生的錯誤會取代「預設佇列管理」錯誤。

值機員登出電話時，值機員設定檔即會清除 ACD 錯誤。

失敗原因

如果發生以下任何一種情況，您將無法把電話移動到其他的 ACD 佇列：

- ACD 佇列爲無效的 ACD-DN，或不存在於 PABX 中。
- ACD 佇列是 IVR 佇列，或「自動登入」設定爲「是」。
- 新 ACD 佇列中的位置上限已滿。
- PABX 上的 ACD 佇列已損毀。 無法設定相關的 ACD 指標。

XML 自動指派

XML 自動指派功能包括元件服務，該服務可在您建立的 XML 檔案中，剖析值機員至專長類別與值機員至督導員指派資料，協助您同時建立或更新多個指派。 該服務剖析資料之後，會在指示的伺服器上建立新的指派，或更新現有指派 (如果 XML 檔案中的指派名稱與 Contact Center Manager Server 之選定伺服器的現有指派名稱相符)。

建立 XML 檔案時，您可以指定要此服務建立立即指派或排定指派。 若此服務建立新的排定指派，您必須使用「聯絡中心管理」元件來手動排定並啓用該指派；若此服務更新現有的排定指派，則該排程仍適用，且該指派仍有效。 但是，如果您希望只在排定的時間執行指派，您必須在 XML 檔案中選擇「排程」選項。 若您選擇「立即執行」選項，排定的指派將會執行兩次：先立即執行一次，接著會在排定的時間又會執行一次。 如未在您的 XML 檔案中加入 <EXECUTENOW> 欄位，或若您在此欄位中鍵入無效的值，系統會預設爲排定指派，您必須使用「聯絡中心管理」手動排定新指派。

此功能不包括撰寫 XML 檔案的介面。 您必須使用所選的專門工具來建立檔案，且必須依據 XML 檔案的規格 在第 152頁中的規格來設計檔案。 如需建立 XML 檔案的指引，您可以檢視 Contact Center Manager Administration 軟體隨附的範例檔案。 這些檔案位於 Contact Center Manager Administration 伺服器的資料夾內：<安裝磁碟機>:\Avaya\Contact Center\Manager

Administration\Server\XMLAssignments\Sample XML Files，其中 <安裝磁碟機> 是您安裝 Contact Center Manager Administration 的磁碟機。

誰使用此功能

XML 自動指派功能爲協力廠商應用程式提供介面，可發行排定或立即的指派。

例如，您可以在下列情境中使用此功能：

- 一名值機員在正常流量期間被指派至三個專長類別，但在繁忙時段，您可以使用 XML 自動指派功能，將該值機員指派至其他專長類別。
- 於非尖峰時段，某些專長類別的值機員是處於「待命」模式。 然而，到了繁忙時段，您可以使用此功能來排定指派，爲值機員排定該專長類別的優先等級。 稍後您可以執行第二次的指派，以再次將該值機員排入「待命」模式。
- 一名值機員在早上接收聯絡人；下午受訓、開會或做其他工作。 您可以使用此功能，讓這些值機員在下午時段處於「待命」模式。 若值機員於早上處理語音通話，接著在下午處理電子郵件或網路要求，您也可以使用此功能。

使用 XML 自動指派功能之前，您必須

- 手動將其安裝在 Contact Center Manager Administration 伺服器上。 若要安裝 XML 自動指派功能，請執行 .msi 檔案，檔案位置爲：<安裝磁碟機>:\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Apps\SupportUtil。 如需有關取得「XML 自動指派」工具套件的資訊，請經由「與我們聯絡」的連結：www.avaya.com/developer，與開發人員計畫成員聯絡。 有關開發人員計畫的一般資訊，包括線上成員資格應用程式，也可於此站台取得。
- 熟悉建立 XML 檔案的方式

  此功能不包括建立 XML 檔案的介面。 但是包括 XML Schema。 XML Schema 檔案描述使用所選工具來產生檔案的必要格式 — 工具的選擇有 Work Force Management (WFM) 系統或其他協力廠商應用程式 — 以便檔案能用此功能進行轉譯。 檔案名稱爲「SWCXMLAssignments.xsd」，位於 Contact Center Manager Administration 伺服器上的下列資料夾內：<安裝磁碟機>:\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Server\XMLAssignments，其中 <安裝磁碟機> 是您安裝 Contact Center Manager Administration 的磁碟機。

範例

聯絡中心有 500 名值機員，每天每個值機員都會在其團隊內以自由座位的模式輪替，且會依據其所處的座位變更專長類別。

在此範例中，值機員約翰工作的專長類別有 S1、S2 及 S3。 星期一的早上，John 在區域 1 (屬於 S1) 工作；下午則到區域 2 (屬於 S2) 工作；星期二他則在區域 3 (屬於 S3) 工作。

您必須針對值機員至專長類別與值機員至督導員指派，建立不同的 XML 檔案，這些檔案包含全部 500 名值機員的指派資料，及其於每段座位輪替期間的督導員。 因此，在這個情境中，您得爲星期一早上時段分別建立值機員至專長類別與值機員至督導員指派檔案，同時爲星期一下午建立新的檔案，以及爲星期二早上建立其他檔案，依此類推。

在您建立檔案且對其符合區段 XML 檔案的規格 在第 152頁列出之標準感到滿意後，您必須將檔案複製到指定的放置資料夾。 將檔案放置到此資料夾中時，程式會自動剖析指派資料，並建

立或更新全部 500 個值機員的指派。 如果建立新的排定指派，則必須使用「聯絡中心管理」來排定及啓用這些指派。 如果更新現有的已排定及已啓用指派，則指派仍使用相同的排程，您無需使用「聯絡中心管理」。

限制

此區段列出您可使用 XML 自動指派功能，設定並排程同時執行的值機員至專長類別和值機員至督導員指派之數目上限。

督導員指派限制

您可建立最多含 1000 個項目的值機員至督導員指派，指派一個值機員至一個督導員即視爲一個項目。 Avaya 建議您不要同時執行多個督導員指派。

專長類別指派限制

您最多可建立含 1000 個項目的值機員至專長類別指派，指派一個值機員至一個專長類別即視爲一個項目，且專長類別數目乘以所含值機員之數目小於 5000。 Avaya 建議您不要同時執行多個專長類別指派。

根據操作經驗，Avaya 一般建議每小時指派的項目不要超過 2500 個。 然而，由於處理器速度大不相同，聯絡中心亦各有差異，因此前述數值僅爲指導原則而非嚴格限制。

步驟概述

執行這項作業的原因和時機

XML 自動指派功能包含下列一般步驟：

1. 使用您所選的工具 (例如 WFM 系統)，爲值機員至督導員及值機員至專長類別指派建立 XML 檔案。

   由於值機員至督導員及值機員至專長類別指派資料無法存在同一個 XML 檔案中，因此您必須爲每個指派類型建立不同的 XML 檔案。

2. 將 XML 檔案放置在指定的放置資料夾中。 這是您在安裝 XML 自動指派功能時所指定的資料夾。 若您未選擇特定的資料夾，請將檔案放在預設資料夾中：<安裝磁碟機>:\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Assignments\XMLAssignments，<安裝磁碟機> 爲您在其中安裝 Contact Center Manager Administration 的磁碟機。

3. 將檔案放置在此資料夾中時，服務會自動偵測到並剖析該檔案。 若您在檔案中指定了新的指派名稱，程式會在您於檔案中指定的 Contact Center Manager Server 上建立新的指派。 若選定的伺服器上已有您指定的指派名稱，程式會以新的詳細資料來更新現有的指派。

4. 服務在剖析檔案後，就會從放置資料夾中刪除該檔案，因此可確保只會剖析新的檔案。

5. 如果您建立了新的特別指派並將其指定至「立即執行」，該指派就會立刻執行。 如果您建立了新的排程指派，您必須用「聯絡中心管理」介面來排程並啓用此指派。

   以 XML 自動指派功能所建立的新排程指派，需待您在「聯絡中心管理」元件中啓用並排程這些指派後，才會開始執行。 但如果您利用 XML 自動指派功能更新現有的

啓用指派和排程指派，那麼排程會維持不變，指派則會維持啓用。 如果您希望只在排程的時間執行指派，您必須在 XML 檔案中選擇「排程」選項。 若您選擇「立即執行」選項，排程的指派將會執行兩次：先立刻執行一次，接著會在排程的時間再執行一次。 如未在您的 XML 檔案中加入 <EXECUTENOW> 欄位，或若您在此欄位中鍵入無效的值，系統會預設爲排程指派，您必須使用「聯絡中心管理」手動排程新指派。

6 若在您建立的 XML 檔案中，服務遇到錯誤，這時服務將停止剖析檔案，不會建立或更新指派，且服務會將檔案移到指定的問題檔案放置資料夾。 若您在安裝時沒有爲問題檔案選擇特定的位置，程式會將檔案放在預設位置：<安裝磁碟機>:\Avaya\Contact Center\Manager Administration\Assignments\XMLAssignmentError，<安裝磁碟機> 是您在其中安裝 Contact Center Manager Administration 的磁碟機。 系統會在「稽核追蹤」元件中通知您有問題的指派。

程式會拒絕含有超過 1000 個項目的檔案，並在「稽核追蹤」元件中通知您遭拒絕的指派。 例如指派值機員至督導員或至專長類別就是一個項目。 若要避免程式拒絕檔案，請將每個檔案的項目數量限制爲等於或小於 1000。 如需更多資訊，請參閱限制在第 151頁。

7 若服務拒絕您建立的 XML 檔案，請解決問題並將檔案放在放置資料夾中，以供再次剖析。 繼續進行這個步驟，直到服務成功剖析檔案並建立或更新指派爲止，之後如有需要，請在「聯絡中心管理」中排程並啓用指派。

XML 檔案的規格

有效的 XML 檔案必須含下列資料項目，服務才能成功剖析這些檔案：

- 版本 — 服務使用版本欄位來識別 XML 檔案所使用的 XML Schema 版本。
- 指派名稱 — 此英數資料欄位可識別要建立或更新之指派的名稱。 此資料會括在 XML 標籤中 <ASSIGNMENTNAME> </ASSIGNMENTNAME>。
- 執行選項 — 此選項欄位可用來指定您要立即執行指派或排定指派。 若要立即執行指派，請鍵入「立即執行」的值。 如要在聯絡中心管理中儲存並排定新指派，或若要更新現有的已排程指派，請鍵入「排程」的值。 (若您未在 XML 檔案中包含此欄位，或在此欄位中鍵入無效的值，系統會預設爲排定指派，您必須使用聯絡中心管理來手動排定新指派。) 您選擇的值會括在 XML 標籤中 <EXECUTEOPTION> </EXECUTEOPTION>。
- Contact Center Manager Server IP 位址— 此英數欄位可用於識別您想在其中建立或更新指派的 Contact Center Manager Server 之 IP 位址。 此資料會括在 XML 標籤中 <IPADDRESS> </IPADDRESS>。
- 值機員詳細資料 — 值機員詳細資料區段包含可識別值機員的唯一資料 (例如，值機員的名字、姓氏，以及電話登入 ID)。 在此區段中，名字和姓氏皆爲選擇性的；登入 ID 則爲必填。 此資料會括在下列 XML 標籤中：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
</AGENT>
```

- 專長類別詳細資料 — 專長類別詳細資料包含值機員至專長類別指派的專長類別名稱和優先等級。 此資料會括在下列 XML 標籤中：

```
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
```

```
<PRIORITY></PRIORITY>
</SKILLSET>
```

在指派給值機員/對值機員取消指派的每個專長類別中，XML 專長類別標籤 <SKILLSET> 會內嵌在值機員 XML 標籤 <AGENT> 中，如下所示：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
<PRIORITY> </PRIORITY>
</SKILLSET>
<SKILLSET>
<NAME> </NAME>
<PRIORITY> </PRIORITY>
</SKILLSET>
..............
..............
</AGENT>
```

- 督導員詳細資料 — 督導員詳細資料區段包含可識別值機員所指派至之督導員的唯一資料。此資料會括在下列 XML 標籤中：

```
<PRIMARYSUPERVISOR>
<ID> </ID>
<NAME> </NAME>
</PRIMARYSUPERVISOR>
```

督導員 XML 標籤 <PRIMARYSUPERVISOR> 會內嵌在值機員 XML 標籤 <AGENT> 中。在每個值機員至督導員指派中，督導員標籤會在值機員標籤中出現一次，如以下描述語言範例所示。 在此區段中，值機員名字、姓氏及主要督導員姓名爲選擇性的；登入 ID 和 ID 值則爲強制性的：

```
<AGENT>
<FIRSTNAME> </FIRSTNAME>
<LASTNAME> </LASTNAME>
<LOGINID> </LOGINID>
<PRIMARYSUPERVISOR>
<ID> </ID>
<NAME> </NAME>
</PRIMARYSUPERVISOR>
</AGENT>
```

範例 XML 資料檔案

本節的範例，爲值機員至專長類別指派資料與值機員至督導員指派資料的 XML 檔案。 這兩個範例都是以 XML Schema 定義檔案 SWCXMLAssignments.xsd 爲基礎的例子，該檔案位於以下的 Contact Center Manager Administration 伺服器資料夾中：C:\Program Files\Avaya \WClient\Server\XMLAssignments，C 是您安裝 Contact Center Manager Administration 的磁碟機。

值機員至專長類別指派資料與值機員至督導員指派資料無法共存在同一個 XML 檔案中。

值機員至專長類別指派 XML 檔案範例

```
<?xml version= “1.0”  encoding= “UTF-8” ?>
<ASSIGNMENTS xmlns:xsi= “http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance”
xsi:noNamespaceSchemaLocation= “E:\Documents\Web Client\SWCXMLAssignments.xsd” >
    <VERSION>1.0.0</VERSION>
    <IPADDRESS>10.10.10.10</IPADDRESS>
    <ASSIGNMENTNAME>AgentSalesAssign</ASSIGNMENTNAME>
    <EXECUTEOPTION>Schedule</EXECUTEOPTION>
    <AGENT>
        <FIRSTNAME>John</FIRSTNAME>
        <LASTNAME>Smith</LASTNAME>
        <LOGINID>2312</LOGINID>
        <SKILLSET>
            <NAME>SalesOrange</NAME>
            <PRIORITY>1</PRIORITY>
        </SKILLSET>
        <SKILLSET>
            <NAME>SalesGreen</NAME>
            <PRIORITY>3</PRIORITY>
        </SKILLSET>
        <SKILLSET>
            <NAME>SalesBlue</NAME>
            <PRIORITY>Standby</PRIORITY>
        </SKILLSET>
    </AGENT>
</ASSIGNMENTS>
```

值機員至督導員指派 XML 檔案範例

```
<?xml version= “1.0”  encoding= “UTF-8” ?>
<ASSIGNMENTS xmlns:xsi= “http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance”
xsi:noNamespaceSchemaLocation= “E:\Documents\Web Client\SWCXMLAssignments.xsd” >
    <VERSION>1.0.0</VERSION>
    <IPADDRESS>10.10.10.10</IPADDRESS>
    <ASSIGNMENTNAME>AgentSalesAssign</ASSIGNMENTNAME>
    <EXECUTEOPTION>Execute Now</EXECUTEOPTION>
    <AGENT>
        <FIRSTNAME>John</FIRSTNAME>
        <LASTNAME>Smith</LASTNAME>
        <LOGINID>2312</LOGINID>
        <PRIMARYSUPERVISOR>
            <ID>007</ID>
            <NAME>James Monroe</NAME>
        </PRIMARYSUPERVISOR>
    </AGENT>
    <AGENT>
        <FIRSTNAME>Pat</FIRSTNAME>
        <LASTNAME>Jones</LASTNAME>
        <LOGINID>4523</LOGINID>
        <PRIMARYSUPERVISOR>
            <ID>3221</ID>
            <NAME>James Monroe</NAME>
        </PRIMARYSUPERVISOR>
    </AGENT>
</ASSIGNMENTS>
```

第 33 章: 聯絡中心管理組態

在 Contact Center Manager Server 中新增並設定每部伺服器後，您可以使用「聯絡中心管理」元件執行下列工作：

- 在 Contact Center Manager Server 的伺服器上新增、編輯、檢視或刪除使用者。
- 新增、編輯、檢視或刪除值機員至督導員指派。
- 新增、編輯、檢視或刪除值機員至專長類別指派。
- 檢視值機員至專長類別指派與值機員至督導員指派的排程。
- 即興執行使用者定義的指派。
- 將指派變更同時套用至多名值機員。
- 在「值機員」、「督導員」、「專長類別」和「指派」與「值機員詳細資料」檢視中，顯示值機員登入狀態。
- 依值機員登入或登出的狀態進行搜尋。
- 在「值機員詳細資料」檢視中，顯示值機員 TN 名稱。
- 將一名值機員指派至預設佇列管理。
- 使用「聯絡中心管理」，將值機員迅速指派至現有的分割，而不必開啓「存取與分割管理」元件。

聯絡中心管理組態程序的先決條件

在 Contact Center Manager Server 中新增並設定每一部伺服器。

瀏覽

登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁

登入 Contact Center Manager Administration 進行管理

必讀

- 安裝 Contact Center Manager Administration 伺服器。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 交付 Contact Center Manager Administration，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。
- 請確保您具有「聯絡中心管理」的存取權限。

執行這項作業的原因和時機

登入 Contact Center Manager Administration 以設定與管理 Contact Center Manager Server。

「聯絡中心管理」包含下列五種主要資料檢視：

- 督導員檢視
- 值機員檢視
- 專長類別檢視
- 指派檢視
- 網路值機員管理檢視

依您的存取類別而定，您可使用「聯絡中心管理」執行下列工作：

- 新增、編輯、檢視和刪除 Contact Center Manager Server 中定義的使用者。
- 新增值機員至使用者定義的分割。
- 新增、編輯、檢視、刪除及排定值機員至督導員指派。
- 新增、編輯、檢視、刪除及排定值機員至專長類別指派。

程序

1 啓動 Internet Explorer。

2 在**位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL。 預設 URL 爲 `http://<server name>`；*<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱。

   如果您的站台未使用「網際網路資訊服務」(IIS) 的預設連接埠，則 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL 爲 `http://<server_name>:<port>`；*<port>* 爲 IIS 中 Contact Center Manager Administration 站台的連接埠 (例如，`http://ccma:81`)。

   重要

   請勿在「位址」方塊鍵入 IP 位址。 使用 IP 位址會造成描述語言、歷史報表、組態、聯絡中心管理以及存取與分割管理出現問題。

3 在**使用者 ID** 方塊中，鍵入您的使用者 ID。

4 在**密碼**方塊中，鍵入您的密碼。

5 按一下**登入**。

6 按一下**聯絡中心管理**。

第 34 章: 督導員

從 CCMA 啓動台開啓「聯絡中心管理」時，「督導員」檢視中的「聯絡中心管理」視窗即會開啓。 您可以使用此檢視，以：

- 在系統樹狀圖中，迅速檢視每一部伺服器上已設定的督導員
- 列出指派至每一位督導員的值機員
- 立即將值機員指派至督導員 (特別指派)
- 匯入逗號分隔值 (CSV) 檔案，以迅速新增多名新值機員

瀏覽

- 新增督導員 在第 159頁
- 將督導員新增至 TDM 聯絡中心 在第 163頁
- 刪除督導員 在第 168頁
- 修改督導員詳細資料 在第 168頁

新增督導員

必讀

重要

此程序適用於啓用 SIP 的聯絡中心。 若要將督導員新增至 TDM 聯絡中心，請參閱將督導員新增至 TDM 聯絡中心 在第 163頁。

- 請確保您聯絡中心網域的網域使用者帳戶具備列出網域使用者的權限。
- 請確保您具有合適的存取類別，才能在「聯絡中心管理」新增督導員。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以將督導員新增至「聯絡中心管理」。

程序

1 在左窗格中，選擇要新增督導員的 Contact Center Manager Server。
2 在**新增**功能表中，選擇**督導員**。
3 在右窗格中，輸入下列關於督導員的強制資料：
   - 名字
   - 姓氏
   - 登入 ID
   - 語音 URI
   - CCT 值機員詳細資料
4 輸入有關督導員的選擇性資訊 (例如職稱或部門)。
5 按一下**關聯使用者帳戶**，然後完成「關聯使用者帳戶」欄位，以建立此督導員的 CCT 使用者。
6 如果您的聯絡中心已獲得「值機員問候語」授權，請設定「值機員問候語」的詳細資料。
7 若要讓新的督導員能登入 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式，請輸入督導員的 Contact Center Manager Administration 密碼。
8 按一下**提交**以儲存新督導員設定檔。

變數定義

變數	值
名字	督導員的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
姓氏	督導員的姓氏。 必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
職稱	使用者的職稱。 您可選擇是否要鍵入職稱，最長可鍵入 40 個字元。
部門	使用者的部門。 您可選擇是否要鍵入部門，最長可鍵入 40 個字元。
語言	為使用者選擇語言偏好設定。 所有使用者都必須選擇語言。
註解	您對使用者的註解。 您可選擇是否要鍵入註解，最長可鍵入 127 個字元。

變數	值
使用者類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 • 督導員 — 督導員負責管理一組值機員，並可從 CCMA 的即時顯示中監控值機員的效能。 督導員沒有指派的專長類別。 • 督導員/值機員 — 具有督導員/值機員身份的使用者有指派的專長類別、在聯絡中心應答聯絡人，並執行一般督導員的某些職責，例如監控 CCMA 中的即時顯示，以及回答值機員的問題。 所有督導員/值機員都必須指派給督導員。 某些督導員/值機員也可有指派的值機員。
登入 ID	使用者登入聯絡中心時所輸入的號碼。 此值對所有使用者而言爲強制性。 在 Avaya Communication Server 1000，登入 ID 最多可有 16 個數字長。 若爲通訊伺服器 2x00/DMS 交換機，登入 ID 可以是 4 個或 5 個數字。
語音 URI	此值機員專屬的 TR87 控制終端機之 SIP 位址，格式爲 sip:agent。 若是使用 Avaya Aura® PBX，請使用 Extension@SES IP 位址。例如，sip: 4400@47.166.115.99。 若是使用 Avaya CS 1000，請使用 DN@CS 1000 節點 IP 位址。例如，sip: 3280@47.166.107.38。
IM URI	在 OCS 上所設定的值機員 SIP 位址。 例如，sip:johndoe@sipccocs.com 若 聯絡中心 PABX 是 Avaya Aura®Unified Communications 平台，此欄位便無法使用。
爲此值機員啓用 CTI	若督導員有啓用 CTI 的電話，請選擇此變數。 在啓用 SIP 的聯絡中心，此欄位是強制欄位。
建立 CCT 值機員	選擇此方塊可顯示「關聯使用者帳戶」欄位。 在啓用 SIP 的聯絡中心，此欄位是強制欄位。
CCT 值機員登入與 CCMA 登入帳戶詳細資料 – 網域密碼	輸入督導員用以登入 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式的密碼。 若已核取「建立 CCT 值機員」方塊 (在啓用 SIP 的聯絡中心上爲強制性)，督導員的 Contact Center Manager Administration 使用者名稱就會與其 CCT 使用者名稱相同。
值機員問候語已啓用	選取此核取方塊，就能爲此督導員啓用值機員問候語。 督導員的值機員問候語提到的是專長類別，而非個人問候語。

變數	值
值機員問候語密碼	督導員必須有此密碼，才能存取問候語中錄製的專長類別。
搜尋本地作業系統	若您希望使用者能用本地伺服器 (即 CCMA 伺服器) 的作業系統帳戶登入，請選擇此變數。 若爲安裝一部伺服器，可選擇此變數。 僅會套用至督導員/值機員與值機員。
搜尋本地安全性伺服器	在此聯絡中心上若已啓用 Security Framework，選擇此變數可在 Security Framework 伺服器中搜尋使用者。 僅會套用至督導員與督導員/值機員。
搜尋網域使用者	選擇此變數以從「聯絡中心」網域搜尋使用者。 可套用至所有的使用者類型。
網域詳細資料 - 網域名稱	若選擇「搜尋」網域使用者，請輸入您想從中選擇使用者帳戶之網域的 FQDN (強制性)。
網域詳細資料 - 匿名繫結	若網域權限允許匿名存取，選擇此變數可搜尋網域使用者清單且無需在網域上進行驗證。
網域詳細資料 - 指定網域帳戶	選擇此變數，可讓您指定一個使用者帳戶，將其做爲已驗證的網域使用者，用其搜尋網域。
網域帳戶	若您選擇「指定網域帳戶」，請完成以下資訊： • 使用者 ID (網域使用者 ID) – 輸入在網域上用來驗證的網域使用者名稱。 此使用者必須有正確的權限，才能列出網域使用者。 • 密碼 – 輸入在網域上用來驗證之網域使用者名稱的密碼。 • 使用安全連線 – 選擇以在安全連線中進行搜尋。 若網域需要安全存取，這就是強制性的。 • 伺服器 IP (或 DNS) – 輸入網域控制器的伺服器名稱或 IP 位址。 • 連接埠號碼 – 若網域控制器並非使用預設的連接埠，請輸入連接埠號碼。 若您選擇「使用安全連線」，便必須在此處指定安全連接埠 (網域控制器的預設爲 626)。
搜尋所有使用者帳號條件	選擇要用以搜尋的網域使用者欄位。 您可以利用使用者的「姓氏」、「名字」、「群組名稱」或「使用者 ID」來進行搜尋。

變數	值
開頭爲	輸入您要用來搜尋使用者帳戶的字串。 搜尋時只會比對此字串與選定之使用者帳號欄位的開頭。
並包括	選擇此清單內容可進一步修改搜尋並傳回： • 所有使用者 – 列出網域中所有的使用者。 • 僅限可用的使用者 – 僅列出網域中尚未與督導員或值機員關聯的使用者。
搜尋	按一下以在網域中搜尋符合您搜尋條件的使用者。 隨即出現「結果」方格，並顯示符合搜尋的網域使用者。
全部列出	列出網域中所有的項目而不套用搜尋條件。
結果	顯示依您的搜尋所傳回的使用者。 在使用者上按一下，可讓帳戶與此督導員或督導員/值機員關聯。 您只能關聯「狀態」爲「可用」的使用者。

將督導員新增至 TDM 聯絡中心

必讀

- 如果您在聯絡中心有 CCT 伺服器，請確保您聯絡中心網域的網域使用者帳戶具備列出網域使用者的權限。
- 請確保您具有合適的存取類別，才能在「聯絡中心管理」新增督導員。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

完成「聯絡中心管理」中的此程序，將督導員新增至 TDM 聯絡中心。

程序

1. 在左窗格中，選擇要新增督導員的 Contact Center Manager Server。
2. 在**新增**功能表中，選擇**督導員**。
3. 在右窗格中，輸入下列關於督導員的強制資料：
   - 名字
   - 姓氏

- 電話登入 ID
- 電話/連接埠位址

4 輸入有關督導員的選擇性資訊 (例如職稱或部門)。

5 要讓督導員能登入 Contact Center Manager Administration 伺服器，請輸入督導員的 Contact Center Manager Administration 使用者 ID 和密碼。

6 如果要為此督導員建立 CCT 使用者，請選擇**建立 CCT 值機員**。

7 如果您選擇了**建立 CCT 值機員**，請按一下**關聯使用者帳戶**，然後完成「關聯使用者帳戶」欄位，以建立此督導員的 CCT 使用者。

8 如果您的聯絡中心已獲得「值機員問候語」授權，請設定「值機員問候語」的詳細資料。

9 按一下**提交**以儲存新督導員設定檔。

變數定義

變數	值
名字	使用者的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
姓氏	使用者的姓氏。 必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
職稱	使用者的職稱。 您可選擇是否要鍵入職稱，最長可鍵入 40 個字元。
部門	使用者的部門。 您可選擇是否要鍵入部門，最長可鍵入 40 個字元。
語言	為使用者選擇語言偏好設定。 所有使用者都必須選擇語言。
註解	您對使用者的註解。 您可選擇是否要鍵入註解，最長可鍵入 127 個字元。
使用者類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 選擇督導員 — 督導員負責管理一組值機員，並可從 Contact Center Manager Administration 的即時顯示中監控值機員的效能。 督導員沒有指派的專長類別。
登入 ID	使用者登入電話時所輸入的號碼。 此值對所有使用者而言為強制性。 若為 Avaya Communication Server 1000，登入 ID 最多可有 16 個數字長。 若為通訊伺

變數	值
	服器 2x00/DMS 交換機，登入 ID 可以是 4 個或 5 個數字。
個人 DN	值機員可接聽個人來電的 Directory Number。您可選擇是否要鍵入個人 DN，最多可為 7 位數長。在 Communication Server 2x00/DMS 交換機上無法使用「個人 DN」方塊。 個人 DN 僅適用於值機員及督導員/值機員。
ACD 佇列	對預設的來電，以及在使用「佇列至 NACD」時，使用此欄位可將「ACD 佇列」指派至值機員。 值機員能登入到任何電話，而預設的「ACD 佇列」會自動更新為值機員的合適佇列。
ACD 佇列錯誤	這是唯讀欄位。 將「ACD 佇列」指派給登入的值機員時，Avaya Communication Server 1000 或 Contact Center Manager Administration 會傳回下列錯誤訊息： 「值機員必須再次登入才能指派 ACD 佇列。」
建立 CCT 值機員	CCMS 伺服器若有關聯的 CCT 伺服器，選擇此方塊可顯示「關聯使用者帳戶」欄位。 在啓用 TDM 的聯絡中心，此欄位不是強制欄位。
CCMA 登入帳戶詳細資料 – 使用者名稱或 CCT 值機員登入詳細資料與 CCMA 登入帳戶詳細資料 – 網域使用者名稱	**重要** 若選擇「建立 CCT 值機員」，此欄位的名稱就會變更。 督導員的 Contact Center Manager Administration 使用者 ID。 這是督導員或督導員/值機員用以存取 CCMA 用戶端應用程式的使用者 ID。 在「聯絡中心管理」中將 CCMA 使用者 ID 提供給督導員或督導員/值機員時，使用者的設定檔會自動複製到「存取與分割管理」中的「使用者」樹狀圖。 管理員接著必須授予督導員或督導員/值機員對適當 CCMA 元件的基本存取權限，使用者才能登入 CCMA 伺服器並使用用戶端應用程式。 若管理員沒有以這種方式完成 CCMA 使用者的設定，使用者將無法使用 CCMA。 儲存 CCMA 使用者 ID 後，就無法變更。 CCMA 使用者 ID 不適用於具有值機員身份的使用者。 若選擇「建立 CCT 值機員」，您就無法編輯此方塊，且會預設為您在「關聯使用者帳戶」欄位中所選擇的使用者。

變數	值
CCMA 登入帳戶詳細資料 – 密碼或 CCT 值機員登入詳細資料與 CCMA 登入帳戶詳細資料 – 網域密碼	**重要** 若選擇「建立 CCT 值機員」，此欄位的名稱就會變更。 輸入督導員用以登入 Contact Center Manager Administration 伺服器和存取 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式的密碼。
值機員問候語已啓用	選取此核取方塊，就能爲此督導員啓用值機員問候語。 督導員的值機員問候語提到的是專長類別，而非個人問候語。
值機員問候語密碼	督導員必須有此密碼，才能存取問候語中錄製的專長類別。
督導員資訊 – 電話連接埠	督導員電話的位置 ID (SPID)。 僅在新增督導員時，這才是強制性的，因爲只有督導員才會有 SPID。 PABX 會將督導員之報告值機員的值機員機碼，對應至此欄位所識別的電話。若要透過電話與報告值機員進行通訊 (例如，使用「緊急」和「緊急應答」鍵)，督導員必須用此指定位址來登入電話。 督導員無法漫遊；他們的位置是固定的。 所有督導員及督導員/值機員都必須鍵入電話/連接埠位址，最多可鍵入 7 位數。
搜尋本地作業系統	若您希望使用者能用本地伺服器 (即 CCMA 伺服器) 的作業系統帳戶登入，請選擇此變數。 若爲安裝一部伺服器，可選擇此變數。僅會套用至督導員/值機員與值機員。
搜尋本地安全伺服器	在此聯絡中心上若已啓用 Security Framework，選擇此變數可在 Security Framework 伺服器中搜尋使用者。 僅會套用至督導員與督導員/值機員。
搜尋網域使用者	選擇此變數以從「聯絡中心」網域搜尋使用者。 可套用至所有的使用者類型。
網域詳細資料 - 網域名稱	若選擇「搜尋」網域使用者，請輸入您想從中選擇使用者帳戶之網域的 FQDN (強制性)。
網域詳細資料 - 匿名繫結	若網域權限允許匿名存取，選擇此變數可搜尋網域使用者清單且無需在網域上進行驗證。
網域詳細資料 - 指定網域帳戶	選擇此變數，可讓您指定一個使用者帳戶，將其做爲已驗證的網域使用者，用其搜尋網域。

變數	值
網域帳戶	若您選擇「指定網域帳戶」，請完成以下資訊： • 使用者 ID (網域使用者 ID) – 輸入在網域上用來驗證的網域使用者名稱。 此使用者必須有正確的權限，才能列出網域使用者。 • 密碼 – 輸入在網域上用來驗證之網域使用者名稱的密碼。 • 使用安全連線 – 選擇以在安全連線中進行搜尋。 若網域需要安全存取，這就是強制性的。 • 伺服器 IP (或 DNS) – 輸入網域控制器的伺服器名稱或 IP 位址。 • 連接埠號碼 – 若網域控制器並非使用預設的連接埠，請輸入連接埠號碼。 若您選擇「使用安全連線」，便必須在此處指定安全連接埠 (網域控制器的預設為 626)。
搜尋所有使用者帳號條件	選擇要用以搜尋的網域使用者欄位。 您可以利用使用者的「姓氏」、「名字」、「群組名稱」或「使用者 ID」來進行搜尋。
開頭為	輸入您要用來搜尋使用者帳戶的字串。 搜尋時只會比對此字串與選定之使用者帳號欄位的開頭。
並包括	選擇此清單內容可進一步修改搜尋並傳回： • 所有使用者 – 列出網域中所有的使用者。 • 僅限可用的使用者 – 僅列出網域中尚未與督導員或值機員關聯的使用者。
搜尋	按一下以在網域中搜尋符合您搜尋條件的使用者。 隨即出現「結果」方格，並顯示符合搜尋的網域使用者。
全部列示	列出網域中所有的項目而不套用搜尋條件。
結果	顯示依您的搜尋所傳回的使用者。 在使用者上按一下，可讓帳戶與此督導員或督導員/值機員關聯。 您只能關聯「狀態」為「可用」的使用者。

刪除督導員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。
- 確保督導員沒有指派的值機員。 刪除督導員之前，您必須先將所有向該督導員報告的值機員，重新指派給其他督導員。

執行這項作業的原因和時機

刪除督導員即可將該督導員從您的系統移除。

若您刪除已儲存值機員問候語的值機員，您必須刪除該值機員 ID 的值機員問候語。 請參閱刪除值機員問候語 在第 39頁。

程序

1. 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**督導員**。
2. 在左窗格中，按一下要刪除督導員所在的伺服器。
   伺服器隨即展開，顯示其中所設定的督導員清單。
3. 在要刪除的督導員上按右鍵，然後按一下**刪除督導員**。
4. 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。

修改督導員詳細資料

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

完成下列程序，以修改督導員或督導員/值機員的詳細資料。

程序

1. 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**督導員**。
2. 在左窗格中，展開用來處理督導員/值機員設定檔的伺服器。

伺服器上所設定的督導員清單將會出現。

3 在您要編輯設定檔所屬的督導員上按右鍵，然後選取**檢視督導員詳細資料**。

4 在「督導員詳細資料」視窗的**使用者詳細資料**區段中，您可以變更變更詳細資料，例如名字、姓氏、電話登入 ID、職稱、語言、部門或註解。

5 如果「值機員問候語」已授權至您的聯絡中心，您可變更問候語的內容，例如錄製問候語的專長類別資訊、變更密碼和選擇選項。 完成**值機員問候語**下的詳細資料。

6 在**督導員資訊**區域中，您可以變更電話連接埠位址，並指派或變更 Contact Center Manager Administration 使用者 ID。

重要

若您為使用者指派 Contact Center Manager Administration 使用者 ID 與密碼，管理員必須在「存取與分割管理」元件中完成設定使用者設定檔。

7 按一下**提交**以儲存變更。

第 35 章: 值機員

在「值機員」檢視中，您可以搜尋伺服器上的特定值機員或列出其中所有的值機員。 您也可以使用值機員檢視，以

- 檢視和編輯值機員的內容，包括值機員所指派至的專長類別和分割
- 從伺服器一次刪除一名值機員或大量刪除多名值機員
- 複製一名值機員的內容，以迅速建立新的值機員
- 匯入 CSV 檔案，以迅速建立多名新值機員
- 將值機員與通訊控制工具套件使用者建立關聯

僅部分設定的值機員出現在「聯絡中心管理值機員」清單中時，會有一個灰色的值機員圖示。 您只能刪除這些值機員。

「聯絡中心管理」中有兩種可用的值機員：

- 值機員
- 督導員/值機員

瀏覽

- 新增值機員 在第 172頁
- 將值機員新增至 TDM 聯絡中心 在第 177頁
- 新增督導員/值機員 在第 182頁
- 建立大量匯入檔案 在第 183頁
- 新增多名值機員、督導員，或督導員/值機員 在第 186頁
- 建立值機員/督導員指派 在第 187頁
- 刪除值機員 在第 188頁
- 修改值機員詳細資料 在第 189頁
- 複製值機員內容 在第 190頁
- 搜尋值機員 在第 191頁
- 依專長類別搜尋值機員 在第 192頁
- 依督導員搜尋值機員 在第 193頁

- 在多個伺服器中搜尋值機員 在第 194頁
- 在多個伺服器中按專長類別搜尋值機員 在第 195頁

新增值機員

必讀

重要

此程序適用於啓用 SIP 的聯絡中心。 若要新增值機員至 TDM 聯絡中心，請參閱將值機員新增至 TDM 聯絡中心 在第 177頁。

- 請確保您聯絡中心網域的網域使用者帳戶具備列出網域使用者的權限。
- 您必須有適當的存取類別才能存取和使用此視窗。 若您無法開啓您必須使用的視窗部分，請要求管理員將指派給您的存取類別予以更新。 若要使用這個視窗的所有部分，並新增與編輯所有使用者類型，您需要新增/編輯/刪除值機員與督導員的存取權限層級。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以將值機員新增至「聯絡中心管理」。

如果從「功能」功能表中選擇複製值機員內容，或在檢視現有值機員時按一下「建立多個」，則會出現視窗，並展開「使用者詳細資料」和「使用者資訊」區段，其中包含來自所複製之值機員設定檔的部分資訊。

程序

1. 在左窗格中，按一下要在其中新增值機員的 Contact Center Manager Server。
2. 在**新增**功能表中，選擇**值機員**。
3. 在新值機員詳細資料視窗中，輸入下列關於值機員的強制資料：
   - 名字
   - 姓氏
   - 登入 ID
   - 語音 URI
   - 建立 CCT 值機員
   - 主要督導員
4. 輸入有關值機員的任何選擇性資訊 (例如來電呈現類別、臨界值、部門或註解)。
5. 如果有的話，按一下**建立 CCT 值機員**，並完成**關聯使用者帳戶**欄位，以便爲此值機員建立 CCT 使用者。

6 如果此值機員在 Avaya Aura® Agent Desktop 上使用多重技能功能，則請在**多重技能呈現等級**清單中，選擇一個多重技能呈現等級。

若未啓用多重技能，則不會出現「多重技能呈現等級」清單。

7 若啓用「值機員問候語」，請按一下**值機員問候語**標題，並完成「值機員問候語」欄位。

8 若在您的系統上已啓用「離站值機員」，請按一下**離站值機員**標題並完成欄位。

9 若 Contact Center Manager Server 上啓用「開放佇列」，請按一下**聯絡類型**標題。

若未啓用「開放佇列」，則不會出現「聯絡類型」區段。

10 勾選要指派給值機員的每個**聯絡類型**旁邊的核取方塊。

11 按一下**專長類別**標題。

12 在**專長類別**區域中，按一下**全部列出**，就會列出在伺服器上設定的所有專長類別。

若您沒有看到您需要存取的專長類別，這可能因爲它沒有包含在您的分割中。 請與管理員聯絡，並要求將該專長類別新增至指派給您的分割中。

13 從指派給值機員的每個專長類別的**優先等級**清單中，選擇優先等級，或選擇**待命**，針對這個專長類別將值機員置於待命模式。

優先等級範圍從 1 到 48，1 代表專長類別的最高優先等級。

重要

若在啓用「開放佇列」的 Contact Center Manager Server 上，則只能將專長類別指派給屬於相同聯絡類型的值機員。

14 若您具有管理員權限，您可以將此新值機員新增到指派給值機員督導員的分割 (而不需在「存取與分割管理」中執行這個動作)。 按一下**分割**標題。
伺服器上設定的分割清單將會出現。

15 選取您要爲其新增值機員的分割旁邊的核取方塊。

16 按一下**提交**以儲存變更。

變數定義

變數	值
名字	使用者的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
姓氏	使用者的姓氏。 所有使用者都必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
職稱	使用者的職稱。 您可選擇是否要鍵入職稱，最長可鍵入 40 個字元。

變數	值
部門	使用者的部門。 您可選擇是否要鍵入部門，最長可鍵入 40 個字元。
語言	爲使用者選擇語言偏好設定。 所有使用者都必須選擇語言。
註解	您對使用者的註解。 您可選擇是否要鍵入註解，最長可鍵入 127 個字元。
使用者類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 選擇值機員使用者類型。 值機員是有指派專長類別的使用者，以及在聯絡中心中應答聯絡人的使用者。 所有值機員都必須指派給督導員。
登入 ID	使用者登入電話時所輸入的號碼。 此值對所有使用者而言爲強制性。 若爲 Avaya Communication Server 1000，登入 ID 最多可有 16 個數字長。 若爲通訊伺服器 2x00/DMS 交換機，登入 ID 可以是 4 個或 5 個數字。
語音 URI	此值機員專屬的 TR87 控制終端機之 SIP 位址，格式爲 sip:agent。 若是使用 Avaya Aura® PBX，請使用 Extension@SES IP 位址。 例如，sip: 4400@47.166.115.99。 若是使用 Avaya CS 1000，請使用 DN@CS 1000 節點 IP 位址。 例如，sip: 3280@47.166.107.38。
爲此值機員啓用 CTI	若值機員有啓用 CTI 的電話，請選擇此變數。在啓用 SIP 的聯絡中心，此欄位是強制欄位。
建立 CCT 值機員	選擇此方塊可顯示「關聯使用者帳戶」欄位。在啓用 SIP 的聯絡中心，此欄位是強制欄位。
主要督導員	值機員的督導員。 您可在目前登入的伺服器上，從已設定的所有督導員中選擇。
來電呈現	指派給此值機員的來電呈現類別。 來電呈現類別可決定值機員是否能夠在來電間暫歇、值機員是否可保留 DN 通話以應答 ACD 來電，以及值機員電話是否顯示值機員已預留予網路通話。 對於所有具備值機員與督導員/值機員能力的使用者來說，「來電呈現」都是強制性的。
多重技能呈現等級	指派給此值機員的多重技能呈現等級。 多重技能呈現等級決定了值機員在 Avaya Aura® Agent Desktop 上可同時使其開啓的多媒體聯絡人類型和數目。

變數	值
	若未啓用多重技能，則不會出現「多重技能呈現等級」清單。
值機員問候語已啓用	選擇此變數以爲該值機員啓用「值機員問候語」。
值機員問候語密碼	值機員用來撥號至「值機員問候語」錄製應用程式的密碼。
值機員問候語已錄製	系統指出值機員問候語已錄製。
Communication Manager 值機員 ID	此值機員的 Avaya Aura® Communication Manager ID。
Communication Manager 伺服器	此值機員適用的 Avaya Aura® Communication Manager 伺服器之顯示名稱。
臨界值	要指派給此使用者的臨界值類別。 對於所有具備值機員或督導員/值機員身份的使用者來說，臨界值類別都是強制性的。
離站值機員已啓用	選擇此變數，此值機員便可使用「離站值機員」。 只有當「離站值機員」已授權至「聯絡中心」時才可使用。
離站值機員模式	選擇當值機員以離站值機員的身分登入「聯絡中心」時，此值機員採用的工作模式。
電話 1	此值機員以離站值機員的身分工作時，用以接聽聯絡中心來電的主要電話號碼。 電話號碼上限爲 15 位數。
電話 2	此值機員以離站值機員的身分工作時，用以接聽聯絡中心來電的次要電話號碼。 電話號碼上限爲 15 位數。
允許值機員輸入替代電話	選擇此變數，值機員便可在電話 1 或電話 2 中，對已設定的號碼輸入替代電話。 當值機員以離站值機員的身分登入「值機員桌面」時，就可以輸入不同的號碼。
搜尋本地作業系統	若您希望使用者能用本地伺服器 (即 CCMA 伺服器) 的作業系統帳戶登入，請選擇此變數。 若爲安裝一部伺服器，可選擇此變數。 可套用至督導員/值機員與值機員。
搜尋網域使用者	選擇此變數以從「聯絡中心」網域搜尋使用者。 可套用至所有的使用者類型。
網域詳細資料 - 網域名稱	若選擇「搜尋」網域使用者，請輸入您想從中選擇使用者帳戶之網域的 FQDN (強制性)。
網域詳細資料 - 匿名繫結	若網域權限允許匿名存取，選擇此變數可搜尋網域使用者清單且無需在網域上進行驗證。

變數	值
網域詳細資料 - 指定網域帳戶	選擇此變數，可讓您指定一個使用者帳戶，將其做爲已驗證的網域使用者，用其搜尋網域。
網域帳戶	若您選擇「指定網域帳戶」，請完成以下資訊： • 使用者 ID (網域使用者 ID) – 輸入在網域上用來驗證的網域使用者名稱。 此使用者必須有正確的權限，才能列出網域使用者。 • 密碼 – 輸入在網域上用來驗證之網域使用者名稱的密碼。 • 使用安全連線 – 選擇以在安全連線中進行搜尋。 若網域需要安全存取，這就是強制性的。 • 伺服器 IP (或 DNS) – 輸入網域控制器的伺服器名稱或 IP 位址。 • 連接埠號碼 – 若網域控制器並非使用預設的連接埠，請輸入連接埠號碼。 若您選擇「使用安全連線」，便必須在此處指定安全連接埠 (網域控制器的預設爲 626)。
搜尋所有使用者帳戶，其中：	選擇要用以搜尋的網域使用者欄位。 您可以利用使用者的「姓氏」、「名字」、「群組名稱」或「使用者 ID」來進行搜尋。
開頭爲	輸入您要用來搜尋使用者帳戶的字串。 搜尋時只會比對此字串與選定之使用者帳號欄位的開頭。
並包括	選擇此清單內容可進一步修改搜尋並傳回： • 所有使用者 – 列出網域中所有的使用者。 • 僅限可用的使用者 – 僅列出網域中尚未與督導員或值機員關聯的使用者。
搜尋	按一下以在網域中搜尋符合您搜尋條件的使用者。 隨即出現「結果」方格，並顯示符合搜尋的網域使用者。
全部列出	列出網域中所有的項目而不套用搜尋條件。
結果	顯示依您的搜尋所傳回的使用者。 在使用者上按一下，可讓帳戶與此值機員關聯。 您只能關聯「狀態」爲「可用」的使用者。

將值機員新增至 TDM 聯絡中心

必讀

- 如果您在聯絡中心有 CCT 伺服器，請確保您聯絡中心網域的網域使用者帳戶具備列出網域使用者的權限。
- 您必須有適當的存取類別才能存取和使用此視窗。 若您無法開啓您必須使用的視窗部分，請要求管理員將指派給您的存取類別予以更新。 若要使用這個視窗的所有部分，並新增與編輯所有使用者類型，您需要新增/編輯/刪除值機員與督導員的存取權限層級。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

在此視窗中，您可以新增值機員。 您啓動視窗的方式及指派給您的存取類別，會決定您在此視窗中看到的資訊。

如果從「功能」功能表中選擇「複製值機員內容」，或在檢視現有值機員時按一下「建立多個」，則會出現視窗，並展開「使用者詳細資料」和「使用者資訊」區段，並包含資訊。

程序

1. 在左窗格中，按一下要在其中新增值機員的 Contact Center Manager Server。
2. 在**新增**功能表中，選擇**值機員**。
3. 在新值機員詳細資料視窗中，輸入下列關於值機員的強制資料：
   - 名字
   - 姓氏
   - 登入 ID
   - 主要督導員
   - 來電呈現
   - 臨界值
4. 輸入有關值機員的選擇性資訊 (例如職稱、部門，或註解)。
5. 如果要爲此值機員建立 CCT 使用者，請選擇**建立 CCT 值機員**。
6. 如果您選擇了**建立 CCT 值機員**，請按一下**關聯使用者帳戶**，然後完成「關聯使用者帳戶」欄位，以建立此值機員的 CCT 使用者。
7. 如果此值機員在值機員桌面上使用多重技能功能，則請在**多重技能呈現等級**清單中，選擇一個多重技能呈現等級。

   若未啓用多重技能，則不會出現「多重技能呈現等級」清單。

8 若啓用「值機員問候語」，請按一下**值機員問候語**標題，並完成「值機員問候語」欄位。

9 若 Contact Center Manager Server 上啓用「開放佇列」，請按一下**聯絡類型**標題。
若未啓用「開放佇列」，則不會出現「聯絡類型」區段。

10 勾選要指派給值機員的每個**聯絡類型**旁邊的核取方塊。

11 按一下**專長類別**標題。

12 在**專長類別**區域中，按一下**全部列出**，就會列出在伺服器上設定的所有專長類別。
若您沒有看到您需要存取的專長類別，這可能因爲它沒有包含在您的分割中。 請與管理員聯絡，並要求將該專長類別新增至指派給您的分割中。

13 從指派給值機員的每個專長類別的**優先等級**清單中，選擇優先等級，或選擇**待命**，針對這個專長類別將值機員置於待命模式。
優先等級範圍從 1 到 48，1 代表專長類別的最高優先等級。

重要
若在啓用「開放佇列」的 Contact Center Manager Server 上，則只能將專長類別指派給屬於相同聯絡類型的值機員。

14 若您具有管理員權限，您可以將此新值機員新增到指派給值機員督導員的分割 (而不需在「存取與分割管理」中執行這個動作)。 按一下**分割**標題。
伺服器上設定的分割清單將會出現。

15 選取您要爲其新增值機員的分割旁邊的核取方塊。

16 按一下**提交**以儲存變更。

變數定義

變數	值
名字	使用者的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
姓氏	使用者的姓氏。 必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
職稱	使用者的職稱。 您可選擇是否要鍵入職稱，最長可鍵入 40 個字元。
部門	使用者的部門。 您可選擇是否要鍵入部門，最長可鍵入 40 個字元。
語言	爲使用者選擇語言偏好設定。 所有使用者都必須選擇語言。

變數	值
註解	您對使用者的註解。 您可選擇是否要鍵入註解，最長可鍵入 127 個字元。
使用者類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 選擇值機員使用者類型： 值機員是有指派專長類別的使用者，以及在聯絡中心中應答聯絡人的使用者。 所有值機員都必須指派給督導員。
登入 ID	使用者登入電話時所輸入的號碼。 此值對所有使用者而言爲強制性。 若爲 Avaya Communication Server 1000，登入 ID 最多可有 16 個數字長。 若爲通訊伺服器 2x00/DMS 交換機，登入 ID 可以是 4 個或 5 個數字。
個人 DN	值機員可接聽個人來電的 Directory Number。 您可選擇是否要鍵入個人 DN，最多可鍵入 7 位數。
ACD 佇列	對預設的來電，以及在使用「佇列至 NACD」時，使用此欄位可將「ACD 佇列」指派至值機員。 值機員能登入到任何電話，而預設的「ACD 佇列」會自動更新爲值機員的合適佇列。
ACD 佇列錯誤	這是唯讀欄位。 將「ACD 佇列」指派給登入的值機員時，Avaya Communication Server 1000 或 Contact Center Manager Administration 會傳回下列錯誤訊息： “值機員必須再次登入才能指派 ACD 佇列。”
建立 CCT 值機員	CCMS 伺服器若有關聯的 CCT 伺服器，選擇此方塊可顯示「關聯使用者帳戶」欄位。 在啓用 TDM 的聯絡中心，此欄位不是強制欄位。
主要督導員	值機員的督導員。 您可在目前登入的伺服器上，從已設定的所有督導員中選擇。
值機員機碼	督導員電話上與值機員電話相對應的號碼。 該機碼可讓督導員與值機員進行通訊。 連線到 SIP 伺服器時，這個欄位會爲不適用或無法使用。
登入狀態	值機員的目前狀態 (「已登入」或「已登出」)，在您想將值機員迅速重新指派至其他專長類別時，這項資料很有用。 此爲唯讀資料。
來電呈現	指派給此值機員的來電呈現類別。 來電呈現類別可決定值機員是否能夠在來電間暫歇、值機員是否可保留 DN 通話以應答 ACD 來電，以及值機員電話是否顯示值機員已預留予網路通話。

變數	值
	對於所有具備值機員與督導員/值機員能力的使用者來說，「來電呈現」都是強制性的。
多重技能呈現等級	指派給此值機員的多重技能呈現等級。 多重技能呈現等級決定了值機員在 值機員桌面 上可同時使其開啓的多媒體聯絡人類型和數目。若未啓用多重技能，則不會出現「多重技能呈現等級」清單。
值機員問候語已啓用	選擇此變數以爲該值機員啓用「值機員問候語」。
值機員問候語密碼	值機員用來撥號至「值機員問候語」錄製應用程式的密碼。
值機員問候語已錄製	系統指出值機員問候語已錄製。
臨界值	要指派給此使用者的臨界值類別。 對於所有具備值機員或督導員/值機員身份的使用者來說，臨界值類別都是強制性的。
離站值機員已啓用	選擇此變數，此值機員便可使用「離站值機員」。 只有當「離站值機員」已授權至「聯絡中心」時才可使用。
離站值機員模式	選擇當值機員以離站值機員的身分登入「聯絡中心」時，此值機員採用的工作模式。
電話 1	此值機員以離站值機員的身分工作時，用以接聽聯絡中心來電的主要電話號碼。 電話號碼位數上限爲 15。
電話 2	此值機員以離站值機員的身分工作時，用以接聽聯絡中心來電的次要電話號碼。 電話號碼位數上限爲 15。
允許值機員輸入替代電話	選擇此變數，值機員便可在電話 1 或電話 2 中，對已設定的號碼輸入替代電話。 當值機員以離站值機員的身分登入「值機員桌面」時，就可以輸入不同的號碼。
TN 名稱	代表值機員電話連接到 PABX 的「終端機號碼」。 當值機員爲已登入時，這個方塊才會顯示值；若值機員已登出，這個方塊會是空白。
搜尋本地作業系統	若您希望使用者能用本地伺服器 (即 CCMA 伺服器) 的作業系統帳戶登入，請選擇此變數。 若爲安裝一部伺服器，可選擇此變數。 僅會套用至督導員/值機員與值機員。
搜尋本地安全性伺服器	在此聯絡中心上若已啓用 Security Framework，選擇此變數可在 Security Framework 伺服器中搜尋使用者。 僅會套用至督導員與督導員/值機員。

變數	值
搜尋網域使用者	選擇此變數以從「聯絡中心」網域搜尋使用者。 可套用至所有的使用者類型。
網域詳細資料 - 網域名稱	若選擇「搜尋」網域使用者，請輸入您想從中選擇使用者帳戶之網域的 FQDN (強制性)。
網域詳細資料 - 匿名繫結	若網域權限允許匿名存取，選擇此變數可搜尋網域使用者清單且無需在網域上進行驗證。
網域詳細資料 - 指定網域帳戶	選擇此變數，可讓您指定一個使用者帳戶，將其做爲已驗證的網域使用者，用其搜尋網域。
網域帳戶	若您選擇「指定網域帳戶」，請完成以下資訊： • 使用者 ID (網域使用者 ID) – 輸入在網域上用來驗證的網域使用者名稱。 此使用者必須有正確的權限，才能列出網域使用者。 • 密碼 – 輸入在網域上用來驗證之網域使用者名稱的密碼。 • 使用安全連線 – 選擇以在安全連線中進行搜尋。 若網域需要安全存取，這就是強制性的。 • 伺服器 IP (或 DNS) – 輸入網域控制器的伺服器名稱或 IP 位址。 • 連接埠號碼 – 若網域控制器並非使用預設的連接埠，請輸入連接埠號碼。 若您選擇「使用安全連線」，便必須在此處指定安全連接埠 (網域控制器的預設爲 626)。
搜尋所有使用者帳號條件	選擇要用以搜尋的網域使用者欄位。 您可以利用使用者的「姓氏」、「名字」、「群組名稱」或「使用者 ID」來進行搜尋。
開頭爲	輸入您要用來搜尋使用者帳戶的字串。 搜尋時只會比對此字串與選定之使用者帳號欄位的開頭。
並包括	選擇此清單內容可進一步修改搜尋並傳回： • 所有使用者 – 列出網域中所有的使用者。 • 僅限可用的使用者 – 僅列出網域中尚未與督導員或值機員關聯的使用者。
搜尋	按一下以在網域中搜尋符合您搜尋條件的使用者。 隨即出現「結果」方格，並顯示符合搜尋的網域使用者。
全部列出	列出網域中所有的項目而不套用搜尋條件。

變數	值
結果	顯示依您的搜尋所傳回的使用者。 在使用者上按一下，可讓帳戶與此督導員或督導員/值機員關聯。 您只能關聯「狀態」爲「可用」的使用者。

新增督導員/值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

具有督導員/值機員身份的使用者有指派的專長類別、在聯絡中心接聽聯絡人、並執行一般督導員的某些職責，例如監控 Contact Center Manager Administration 用戶端應用程式中的即時顯示，以及回答值機員的問題。 所有督導員/值機員都必須指派給督導員。 如果督導員/值機員要使用 CCMA 用戶端應用程式，您還必須將 Contact Center Manager Administration 使用者 ID 與密碼指派給該使用者。

程序

1. 在左窗格中，按一下要在其中新增督導員/值機員的 Contact Center Manager Server。
2. 在**新增**功能表中，選擇**督導員/值機員**。
3. 在新值機員/督導員詳細資料視窗中，輸入下列關於值機員/督導員的強制資料：
   - 名字
   - 姓氏
   - 登入 ID
   - 來電呈現類別
   - 臨界值
   - 督導員
   - 電話/連接埠位址

   重要

   在啓用 SIP 的聯絡中心上新增督導員/值機員時，「語音 URI」、「IM URI」和「建立 CCT 值機員」是強制的。
4. 輸入有關督導員/值機員的選擇性資訊 (例如職稱或部門)。

5 如果您的聯絡中心已獲得「值機員問候語」授權，請設定「值機員問候語」的詳細資料。

6 如果督導員/值機員必須登入 Contact Center Manager Administration 伺服器並使用 Contact Center Manager Administration，請輸入督導員/值機員的 Contact Center Manager Administration 使用者 ID 與密碼。

7 按一下**專長類別**標題。

8 在**專長類別**區域中，按一下**全部列出**，就會列出在伺服器上設定的所有專長類別。

重要

若您沒有看到您需要存取的專長類別，這可能因爲它沒有包含在您的分割中。 請與管理員聯絡，並要求將該專長類別新增至指派給您的分割中。

9 在列出所有專長類別的表格中，選取您要爲其指派督導員/值機員的專長類別旁邊的優先等級號碼，或選擇「待命」讓督導員/值機員處於這個專長類別的待命模式。

專長類別優先等級範圍從 1 到 48，1 表示此專長類別具有最高優先等級。

10 若您在 CCMA 具有管理員權限，現在可以將此新督導員/值機員，新增到指派給值機員的督導員的使用者定義分割 (而不需在「存取與分割管理」中執行這個動作)。
按一下**分割**標題。
伺服器上設定的使用者定義的分割清單將會出現。

11 選取您要新增督導員/值機員的每個分割旁邊的核取方塊。

12 按一下**提交**以儲存新使用者設定檔。

建立大量匯入檔案

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

依照此程序下載 .CSV (逗號分隔值) 範本檔案，並將值機員與督導員資訊填入該檔案，以進行大量匯入。 您下載的範本檔案會因您選擇的聯絡中心伺服器版本而有所不同。

程序

1 在左窗格中，選擇要在其中新增多名值機員、督導員和/或督導員/值機員的伺服器。

2 在**新增**功能表中，選擇**多個使用者**。

3 在**值機員清單匯入來源**方塊旁，對下**載範本檔案**按右鍵並選擇**另存目標**。

4 在另存新檔對話方塊中，選擇在您本地電腦中 儲存 .CSV 檔案的位置，然後為該檔案輸入描述性的名稱。

5 按一下**儲存**。

6 用您所選的編輯器來開啓 .CSV 檔案。

7 為您要匯入聯絡中心的每一位值機員、督導員和/或值機員督導員，在 .CSV 檔案中完成一行。

程序工作輔助：為 Avaya NES Contact Center 7.0 版準備 CSV 檔案

為 Avaya NES Contact Center 7.0 版伺服器下載的 CVS 檔案包含以下表格所述之欄位：

欄位	描述
姓氏	使用者的姓氏。 必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
名字	使用者的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
登入 ID	使用者登入電話時所輸入的號碼。 此值對所有使用者而言為強制性。
個人 DN	值機員可接聽個人來電的 Directory Number。 您可選擇是否要鍵入個人 DN，最多可鍵入 7 位數。
值機員類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 有效值為： • 值機員 • 值機員\督導員 • 值機員/督導員 • 督導員\值機員 • 督導員/值機員 • 督導員值機員 • 值機員督導員 • 督導員 這些字串值已經過當地語系化，因此此欄位接受語言環境特有的值。
督導員電話連接埠	值機員類型為督導員時，此為必填欄位。
SIP URI	如果您要將值機員新增至 Avaya NES Contact Center 7.0 版或更舊版本上啓用 SIP 的伺服器，此為必填欄位。
SIP 終端機機	如果您要將值機員新增至 Avaya NES Contact Center 7.0 版或更舊版本上啓用 SIP 的伺服器，此為必填欄位。
值機員機碼	督導員電話上與值機員電話相對應的號碼。 該機碼可讓督導員與值機員進行通訊。

欄位	描述
	若將值機員新增至啓用 SIP 的聯絡中心伺服器，此欄位便不適用。
ACD 佇列	對預設的來電，以及在使用「佇列至 NACD」時，所指派給值機員的「ACD 佇列」。
網域	如果要爲此值機員建立 CCT 使用者，此爲必填欄位；如果新增至啓用 SIP 的聯絡中心的伺服器，此亦爲必填欄位。 您想從該網域選擇與此值機員關聯之使用者帳戶的 FQDN。
使用者名稱	如果要爲此值機員建立 CCT 使用者，此爲必填欄位；如果新增至啓用 SIP 的聯絡中心的伺服器，此亦爲必填欄位。 用於在網域上進行驗證的網域使用者名稱。

程序工作輔助：爲 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 準備 CSV 檔案

爲 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 伺服器下載的 CVS 檔案包含以下表格所述之欄位：

欄位	說明
姓氏	使用者的姓氏。 必須鍵入姓氏，長度不可超過 30 個字元。
名字	使用者的名字。 所有使用者都必須鍵入名字，長度不可超過 30 個字元。
登入 ID	使用者登入電話時輸入的號碼。 此值對所有使用者而言爲強制性。
個人 DN	值機員可接聽個人來電的 Directory Number。 您可選擇是否要鍵入個人 DN，最多可鍵入 7 位數。
值機員類型	選擇使用者類型。 此值是強制性的。 有效值爲： • 值機員 • 值機員\督導員 • 值機員/督導員 • 督導員\值機員 • 督導員/值機員 • 督導員值機員 • 值機員督導員 • 督導員 這些字串值已經過當地語系化，因此此欄位接受語言環境特有的值。
督導員電話連接埠	督導員所需的電話連接埠。
值機員機碼	督導員電話上與值機員電話相對應的號碼。 該機碼可讓督導員與值機員進行通訊。

欄位	說明
	若將值機員新增至啓用 SIP 的聯絡中心伺服器，則不適用此欄位。
ACD 佇列	對預設的來電，以及在使用「佇列至 NACD」時，所指派給值機員的「ACD 佇列」。
網域	如果要爲此值機員建立 CCT 使用者，此爲必填欄位；如果新增至啓用 SIP 的聯絡中心伺服器，此亦爲必填欄位。 您想從該網域選擇與此值機員關聯之使用者帳戶的 FQDN。
使用者名稱	如果要爲此值機員建立 CCT 使用者，此爲必填欄位；如果新增值機員至啓用 SIP 的聯絡中心伺服器，此亦爲必填欄位。 用於在網域上進行驗證的網域使用者名稱。
語音 URI	若您要將值機員新增至 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 上啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server，此爲必填欄位。
IM URI	若您要新增至 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 上啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server，此爲必填欄位。
啓用 CTI	若您要新增至 Avaya Aura® Contact Center 版本 6.2 上啓用 SIP 的 Contact Center Manager Server，此爲必填欄位。 有效值：Y 或 N

新增多名值機員、督導員，或督導員/值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。
- 爲您建立的每一新使用者，建立及儲存含其唯一使用者詳細資料的逗號分隔值 (CSV) 檔案。該檔案必須含有每一位使用者的資料 (若適用)。 請參閱建立大量匯入檔案 在第 183頁。

執行這項作業的原因和時機

請使用「聯絡中心管理員」的「建立多個」功能，連續新增大量值機員、督導員或督導員/值機員，以節省時間。

程序

1. 在聯絡中心管理中，選擇**檢視/編輯 > 督導員**。
   系統樹狀圖將重新整理，並顯示伺服器清單。
2. 在左窗格中，選擇要新增使用者的伺服器。
3. 在**新增**功能表中，選擇**多個使用者**。
4. 按一下**值機員清單匯入來源**方塊旁邊的**瀏覽**，然後查找並選擇包含新使用者資訊的 CSV 檔案。

5 在**主要督導員**清單中，為新使用者選擇督導員。

6 填寫所有匯入之值機員均通用的其他選擇性欄位。

7 按一下**提交**以建立新使用者。
系統建立新使用者，並列出無法在新視窗中新增的任何值機員，以及失敗的原因。

8 修正 CSV 檔案中任何失敗的項目 (若適用)，並重複步驟 3 到步驟 7。
系統將使用者儲存在指定的督導員之下，同時值機員或督導員的圖示將出現在系統樹狀圖中。

9 更新個別督導員或值機員/督導員的詳細資料。

建立值機員/督導員指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您具有「新值機員至督導員指派」視窗的存取權限。
- 請確保您瞭解重設指派。 如需詳細資訊，請參閱建立重設指派 在第 203頁。

執行這項作業的原因和時機

建立值機員至督導員指派，以在督導員休息、生病、休假或上課時，暫時將多個值機員指派至不同的督導員。

程序

1 在「聯絡中心管理」的功能表中，選擇**檢視/編輯 > 指派**。

2 在「指派」檢視的左窗格中，展開要在其中指派值機員至專長等級的伺服器。
伺服器會顯示指派資料夾。

3 對值機員之督導員指派按右鍵，然後按一下**新增指派**。

4 在新值機員至督導員指派視窗的**指派詳細資料**區域中，按一下**列出可用的值機員**標題，以搜尋要新增至指派的值機員。
標題隨即展開，顯示值機員搜尋方塊。

   您可以依據名字、姓氏、部門、註解，或登入 ID 來搜尋值機員。 您也可以依據值機員目前的登入狀態 (「已登入」或「登出」) 進行搜尋。

5 輸入最多五個不同條件的搜尋詳細資料。

6 按一下**搜尋**。
符合您條件的值機員會出現在表格中。

如果您依據登入狀態來進行搜尋，則僅可依據此條件搜尋。

7 若要列出伺服器上設定的所有值機員 (您的分割值機員，以及指派給您的報告值機員組合內的任何值機員)，請按一下**全部列出**。

8 在**可用的值機員**表格中，記下已登入的值機員，然後選取指派中要包含的每位值機員的核取方塊。

9 按一下**更新表格**。
具備目前指派專長類別的值機員會顯示於「指派詳細資料」表格中。

10 按一下**儲存/排定指派**標題。

11 在**專長類別搜尋**方塊中，鍵入指派的唯一名稱。

12 選取**建立重設指派**核取方塊以建立重設指派。

13 按一下**儲存**先儲存重設指派，再改變原始的指派。

14 按一下**儲存指派**以將指派儲存於「指派」資料夾中。

刪除值機員

必讀

- 請確保值機員已登出。
- 請確保在描述語言中未參照該值機員。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

有幾種選項可刪除值機員或督導員/值機員。 這個程序僅列出一個可能的方法。

若您刪除已儲存值機員問候語的值機員，您必須刪除該值機員 ID 的值機員問候語。 請參閱刪除值機員問候語 在第 39頁。

程序

1 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**督導員**。

2 在左窗格中，按一下要刪除值機員所在的伺服器。

3 按一下值機員的主要督導員。
隨即顯示指派給督導員的所有值機員。

4 在要刪除的值機員上按右鍵，然後按一下**刪除督導員**。

5 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。

修改值機員詳細資料

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您具有存取所需專長類別的權限。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以編輯值機員或督導員/值機員的詳細資料。

程序

1 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**督導員**。

2 在左窗格中，按一下用來處理督導員/值機員設定檔的伺服器。
伺服器上所設定的督導員清單將會出現。

3 按一下要指派值機員的督導員。
樹狀圖隨即展開，顯示所有指派給這個督導員的值機員清單。

4 在您要編輯設定檔所屬的值機員上按右鍵，然後選取**檢視值機員詳細資料**。

5 在督導員值機員詳細資料視窗上的**使用者詳細資料**和**值機員資訊**區段中，您可以變更值機員詳細資料，如名字、姓氏、電話登入 ID、主要督導員、來電呈現、臨界值、標題、部門或註解。

6 若要變更目前「值機員問候語」的設定，按一下**值機員問候語**標題，再修改設定。

7 若要變更目前的專長類別指派，或將值機員指派給新專長類別，請按一下**專長類別**標題。
出現目前指派的專長類別清單。

8 若要變更專長類別的優先等級，請在指派的專長類別表格中，從**優先等級**清單中選擇新的優先等級。

9 若要將值機員指派給新專長類別，請按一下**全部列出**來列出伺服器上設定的所有專長類別。

10 在列出所有專長類別的表格中，從**優先等級**清單上，選擇要指派值機員的每個專長類別的優先等級。

或者

針對此專長類別選取「待命」，將值機員置於待命模式。

專長類別優先等級範圍從 1 到 48，1 表示此專長類別具有最高優先等級。

11 若您具有管理員權限，而且已經將這個值機員重新指派給新督導員，現在就能將這個值機員新增到指派給值機員的督導員的使用者定義分割 (而不需在「存取與分割管理」中執行這個動作)。 按一下**分割**標題。
伺服器上設定的使用者定義的分割清單將會出現。

12 選取您要為其新增值機員的每個分割的核取方塊。

13 按一下**提交**以儲存變更。

複製值機員內容

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

有數種方法可複製值機員的內容。 這個程序僅列出一個可能的方法。 您也可以在「值機員清單」視窗的「功能」功能表上按一下「複製值機員內容」，或在系統樹狀圖的值機員名稱上按右鍵，再從顯示的快顯功能表中按一下「複製值機員內容」。

您可複製現有值機員內容，以便快速建立新值機員。 新值機員會採用現有值機員的下列內容：

- 專長類別指派
- 部門
- 使用者類型
- 語言
- 註解
- 督導員
- 來電呈現
- 臨界值
- ACD 佇列
- 聯絡類型
- 值機員問候語

在複製值機員內容時，您必須鍵入新值機員的名稱與電話登入 ID。

您無法複製兼職值機員的資訊。

程序

1 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**督導員**。
2 在左窗格中，按一下要複製值機員所在的伺服器。
3 在左窗格中，按一下值機員的督導員。
右窗格會出現督導員視窗，列出表格中的指派值機員。
4 在表格中，按一下要複製其內容之值機員旁邊的**功能**，然後選擇**複製值機員內容**。
值機員的內容會出現在新值機員詳細資料視窗中。
5 在**使用者詳細資料**區段中，鍵入新值機員的名稱與電話登入 ID。
6 您可以選擇鍵入值機員的個人 DN，以及對值機員的任何註解。 也可以變更任何複製的內容。 例如，您可以將值機員指派給此視窗適當區域中的新專長類別或分割。
7 設定新值機員後，請按一下**提交**以將值機員儲存於指定督導員之下。
值機員的圖示會出現在系統樹狀圖中。

搜尋值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

您可以在「聯絡中心管理」的下列五種資料檢視中使用值機員搜尋功能：督導員、值機員、專長類別、指派與網路管理。

在督導員檢視中，您可以搜尋要指派給目前選定督導員的值機員。

在值機員檢視中，您可以搜尋特定伺服器上的特定值機員。 然後，您找到值機員之後，可以檢視或變更他們的內容、從伺服器刪除他們的設定檔，或複製他們的內容並建立新值機員。

在專長類別檢視中，您可以搜尋要立即指派給目前選定專長類別的值機員 (特別指派)。

在指派檢視中，您可以搜尋新值機員，以將其新增至已儲存之值機員至督導員指派，以及值機員至專長類別指派 (接著您就能排定這些指派)。

在「網路值機員管理」檢視中，您可以搜尋多台伺服器上的特定值機員。 然後在您找到值機員之後，可以檢視他們的專長類別指派、變更專長類別優先等級，以及檢視/編輯值機員詳細資料。

您可以依據名字、姓氏、部門、註解、登入 ID、已登入/已登出狀態，或所有這些條件的組合 (最多 5 個) 來搜尋。 您在搜尋中不能使用萬用字元符號 (*)。

您只能從指派給您之類別管理內的值機員，以及指派給您之任何督導員/報告值機員組合內進行搜尋；但若「所有伺服器中的完整資料」分割，或 CCM 的「所有值機員與督導員」分割已指派給您，則您可對適用伺服器上的所有值機員進行搜尋。

程序

1. 在第一個清單中，選擇您的搜尋所依據的條件。
2. 從第二個清單中，選擇**開頭**、**包含**，或**等於**。
3. 在第三個方塊中，輸入您要搜尋的值，或輸入部份的值。

   例如，若要搜尋名字為 Frank、Francis，或 Francisco 的值機員，您可以輸入 Fran。您在搜尋中不能使用萬用字元符號 (*)。
4. 或者，在第四個清單中選取**和**，依據兩個條件進行搜尋。 選取**或**，可依據一項條件或另一項條件來搜尋。

   清單會顯示第二列，讓您可從中選取第二個條件。

   您可以用這個方式繼續進一步修改您的搜尋，最多可輸入 5 個條件。
5. 完成時，按一下**搜尋**。 搜尋結果將出現在值機員表格中。
6. 若您對於搜尋結果不滿意，或想要啓動新的搜尋，則請從第一個搜尋列的第四份清單中，選擇空白值以清除所有輸入的搜尋條件。

依專長類別搜尋值機員

必讀

重要

您最多可搜尋五個專長類別。 您僅能在指派給您之分割內的專長類別進行搜尋。

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

當您需要快速找到伺服器上的某類值機員 (可能指派給某個專長類別、處於某個專長類別的待命模式、或是未指派給特定的專長類別) 時，可使用「聯絡中心管理」的「專長類別搜尋」功能。您可以在「聯絡中心管理」之「指派」檢視內的「值機員至專長類別指派」視窗中，使用這項功能。 當您注意到某個專長類別有較高聯絡量時，此功能就可派上用場。 您可查找該專長類別內處於「待命」模式的值機員，以指派他們處理額外的聯絡人。

附註

若您擁有「網路值機員管理」檢視的存取權限，則依據您在「聯絡中心管理」中的存取權限層級，您可依據多台伺服器上的專長類別指派來搜尋值機員。

程序

1 在值機員至專長類別指派視窗中，按一下**列示可用專長類別**。
標題隨即展開，顯示表格，顯示目前指派中沒有包括的所有專長類別。

2 在這個表格之下，按一下**專長類別搜尋**。

3 在搜尋方塊中選擇要搜尋的專長類別，最多五個。

4 選擇條件後，按一下**搜尋**。
符合您搜尋條件的值機員會顯示於新的表格上。

5 記下「已登入」值機員，然後在要新增至指派的每位值機員旁邊，選擇其核取方塊。

6 按一下**更新表格**。
值機員將出現在「指派詳細資料」表格中。

7 若要依多個專長類別搜尋值機員，請從上一份清單中，選擇**和**，然後選擇新的專長類別和專長類別狀態，再按一下**搜尋**。
指派給所有指定專長類別的值機員都將出現在新表格中。

8 若要依您指定的多個專長類別中的一個專長類別搜尋值機員，請從上一份清單中，選擇**或**，然後選擇新的專長類別和專長類別狀態，再按一下**搜尋**。
指派給至少一個指定專長類別的值機員會出現在新表格中。

9 若要搜尋處於某個專長類別的「待命」模式、或是未指派給專長類別的值機員，請在第一份清單中選擇專長類別，並在第二份清單中選擇「待命」，然後從最後一份清單中選取**或**。 在第二列的第一份清單中，選擇相同的專長類別，然後在第二份清單中選擇**未指派**，再按一下**搜尋**。
處於「待命」模式或未指派給專長類別的值機員，將出現在新表格中。

依督導員搜尋值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

您可以使用此視窗來搜尋指派或未指派給特定督導員的值機員。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 督導員**。

2 在左窗格中，選擇要在其中搜尋值機員的伺服器。

3 在展開的清單中，選擇督導員。
指派給選定之督導員的值機員清單會出現在右窗格中。

4 按一下**指派值機員**標題。
標題隨即展開，並出現一系列搜尋方塊。

5 選取**按督導員搜尋**選項。

6 從第一份清單中，選擇**已指派**來搜尋已指派給特定督導員的值機員

或者

選擇**未指派**來搜尋未指派給特定督導員的值機員。

7 在第二份清單中，選取督導員。

8 若要搜尋已指派 (或未指派) 給其他督導員的值機員，請在第三份清單中選取**和**。 您可以搜尋已指派 (或未指派) 給最多三名督導員的值機員。

9 按一下**搜尋**。
符合您搜尋條件的值機員會出現在新的清單中。

在多個伺服器中搜尋值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

在「網路值機員管理」檢視中，您可以搜尋多台伺服器上的特定值機員。 找到值機員之後，您可以檢視他們的專長類別指派、變更專長類別優先等級，以及檢視或編輯值機員詳細資料。

程序

1 在聯絡中心管理視窗的功能表中，選擇**檢視/編輯 > 網路值機員管理**。

2 在**伺服器**表格中，在要進行搜尋的每一台伺服器旁，選取其核取方塊。
若要搜尋所有伺服器，請選取**全選**核取方塊。

3 選取**搜尋網路值機員**選項。
隨即出現值機員搜尋方塊。

4 在第一個清單中，選擇搜尋所依據的條件。

5 在第二個清單中，選擇**開頭**、**包含**，或**等於**。
若依據值機員登入狀態搜尋，則不會啟用第二個與第三個方塊。

6 在第三個方塊中，鍵入搜尋的值，或鍵入部份的值。 例如，若要搜尋名字爲 Frank、Francis，或 Francisco 的值機員，您可以輸入 Fran。 您在搜尋中不能使用萬用字元符號 (*)。

7 在第四個方塊中，如爲完成搜尋所需，請選取有效的值。

8 按一下**搜尋**。
搜尋結果將出現在值機員表格中。

9 若要開始新搜尋，請從第四份清單中，選取空白值來清除所有輸入的搜尋條件。

在多個伺服器中按專長類別搜尋值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

在「網路值機員管理」檢視中，您可以搜尋多台伺服器上的特定值機員。 找到值機員之後，您可以檢視他們的專長類別指派、變更專長類別優先等級，以及檢視或編輯值機員詳細資料。

程序

1 在聯絡中心管理視窗的功能表中，選擇**檢視/編輯** > **網路值機員管理**。

2 在**伺服器**表格中，在要進行搜尋的每一台伺服器旁，選取其核取方塊。

3 若要搜尋所有伺服器，請選取**全選**核取方塊。

4 按一下**搜尋網路專長類別**標題。
出現值機員至專長類別指派搜尋方塊。

5 在第一個清單中，選擇搜尋所依據的條件。

6 在方塊中選擇要搜尋的專長類別，最多 5 個。

7 按一下**搜尋**。
符合您搜尋條件的值機員會顯示於新的表格上。

第 36 章: 專長類別

專長類別是接聽特定聯絡人類型所需的功能群組。 專長類別是專長制路由的基礎。 透過專長類別，將來電者配對到最符合其需求的值機員。

在「專長類別」檢視中，您可以建立新的特別值機員至專長類別指派，並變更已指派至值機員之專長類別的優先等級。 依序按一下「檢視/編輯」、「專長類別」，以將系統樹狀圖變更爲專長類別檢視。 接著，選擇系統樹狀圖中的伺服器以登入其中，並使用已設定的專長類別與值機員。

在系統樹狀圖中按一下專長類別時，就會出現「專長類別」視窗，其中列出目前指派至該專長類別的值機員，以及該專長類別的優先等級。

根據指派給您的存取類別，您在「專長類別」檢視中可以看見的資料，以及您可以執行的程序，皆會有所不同。

若您具有對於值機員內容的檢視存取權限，則您可使用這個視窗來檢視被指派到目前選定專長類別的值機員 (但是僅限於位於您的分割中的值機員，以及您的報告值機員)。 您也能檢視每一值機員的專長類別優先等級。

若您至少對值機員內容具有編輯存取權限，則可使用這個視窗，將新值機員迅速指派給目前選定的專長類別 (但是僅限於位於您的分割中的值機員，以及您的報告值機員)，或變更指派給此專長類別之值機員的優先等級。 您可使用這個視窗內的搜尋功能，找到新值機員以便指派給專長類別。

瀏覽

建立專長類別指派 在第 197頁

建立專長類別指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您瞭解「重設指派」。 如需詳細資訊，請參閱建立重設指派 在第 203頁。
- 請確保您具有「專長類別指派」的「排定指派」存取權限層級。 如果不確定，請聯絡管理員。

執行這項作業的原因和時機

建立值機員至專長類別指派，以在值機員休息、生病、休假或上課時，暫時將值機員指派至不同的專長類別，以及排定未來的聯絡中心設定 (例如，因應經由人力管理工具進行的規劃)。

重要

若您將「測試去電」專長類別指派給某個值機員，就無法將其他任何專長類別指派給該值機員。

程序

1. 在聯絡中心管理視窗的功能表上，選擇**檢視/編輯** > **指派**。
2. 在左窗格中，展開要在其中指派值機員至專長等級的伺服器。
3. 對**值機員專長類別指派**按右鍵，然後按一下**新增指派**。
4. 在新值機員至專長類別指派視窗的**指派詳細資料**區域中，按一下**列出可用的值機員**標題，以搜尋要新增至指派的值機員。

   您可以依據名字、姓氏、部門、註解，或登入 ID 來搜尋值機員。 您也可以依據值機員目前的登入狀態 (「已登入」或「登出」) 進行搜尋。
5. 輸入最多五個不同條件的搜尋詳細資料。
6. 按一下**搜尋**。 符合您條件的值機員會出現在表格中。 如果您依據登入狀態來進行搜尋，則僅可依據此條件搜尋。
7. 若要列出伺服器上設定的所有值機員 (您的分割值機員，以及指派給您的報告值機員組合內的任何值機員)，請按一下**全部列出**。
8. 在**可用的值機員**表格中，記下已登入的值機員，然後選取指派中要包含的每位值機員的核取方塊。
9. 按一下**更新表格**。

   具備目前指派專長類別的值機員會顯示於「指派詳細資料」表格中。
10. 若要將新專長類別新增到表格中，請按一下**列示可用專長類別**標題。

    重要

    若選擇該選項，您可使用此功能只變更目前已指派優先值的專長類別，或所有專長類別。
11. 在**可用專長類別**表格中，針對要新增至指派的每個專長類別，選取其核取方塊。
12. 按一下**更新表格**。

    專長類別將出現在「指派詳細資料」表格中。
13. 若要將已指派給專長類別的值機員新增到此指派，請按一下**專長類別搜尋**。 標題隨即展開，顯示一系列搜尋方塊。
14. 在方塊中選擇要搜尋的專長類別，最多五個層級。
15. 按一下**搜尋**。 符合您搜尋條件的值機員會出現在表格中。
16. 選取每個要新增至指派之值機員的核取方塊，然後按一下**更新表格**。

值機員將出現在「指派詳細資料」表格中。

17 在**指派詳細資料**表格中，從專長類別清單中選擇專長類別優先等級。 您可以選擇 1 到 48 或「待命」，再按下 **Tab** 鍵。

18 按一下**儲存/排定指派**標題。
標題隨即展開，顯示一系列搜尋方塊。

19 在**專長類別搜尋**方塊中，鍵入指派的唯一名稱。

20 若要建立重設指派，請選取**建立重設指派**核取方塊。

21 按一下**儲存**先儲存重設指派，再改變原始的指派。

22 按一下**儲存指派**，將指派儲存於**指派**資料夾中。

第 37 章: 指派

在「聯絡中心管理」的「指派」檢視中，您可以建立、檢視和編輯值機員至專長類別與值機員至督導員指派。若要立即執行已儲存與已排定的指派，請使用「立即執行」功能。

指派類型

您可以在「聯絡中心管理」中建立兩種指派類型：

- 值機員至督導員指派
- 值機員至專長類別指派

值機員至督導員指派

您可以建立值機員至督導員指派，以在督導員休息、生病、休假或上課時，暫時將多個值機員指派至不同的督導員。

值機員至專長類別指派

您可以建立值機員至專長類別指派，以在值機員休息、生病、休假或上課時，暫時將值機員指派至不同的專長類別。

重設指派

當您在「指派」檢視中建立排定的值機員至督導員指派，或值機員至專長類別指派時，可建立重設指派。 重設指派可記錄建立指派當時的原始資料。 例如，其中包含您修改值機員至督導員指派前，指派給督導員的值機員原始清單記錄。

您可以視需要、不限次數地使用重設指派來變更與執行指派，然後執行重設指派以恢復原始狀態。若您要建立指派來代理休息中的值機員或督導員，且要在值機員或督導員回來工作時回復其正常狀態，則此功能特別有用。

您可以修改重設指派，方法與修改其他任何指派相同。

值機員至督導員指派情境

下列情境可提供一些何時該建立值機員至督導員指派的範例。

範例 1：督導員生病

Best Air 的督導員帕特，來電說要請一天病假。 Contact Center Manager 會建立並儲存值機員至督導員指派和重設指派，列出所有指派給帕特的值機員。 Contact Center Manager 會排定隔天要執行的重設指派。 接著，Contact Center Manager 會修改值機員至督導員指派，以將帕特手下的半數值機員指派給克理斯，另一半則指派給辛蒂。 Contact Center Manager 會立

即套用該指派，使所有值機員當天都能被指派至其暫時的督導員。 當執行重設指派時，系統會將所有值機員重新指派回帕特手下。

範例 2：督導員休假

帕特預定 8月 17 到 28 日休假。 Contact Center Manager 會建立並儲存值機員至督導員指派和重設指派，列出所有指派給帕特的值機員。 Contact Center Manager 會排定 8 月 28 日下午 5:00 要執行的重設指派。 接著，Contact Center Manager 會修改值機員至督導員指派，以重新指派帕特的值機員，並排定於 8 月 17 日執行。 當執行重設指派時，系統會將值機員重新指派回帕特。

範例 3：在督導員定期受訓期間

Best Air 的所有督導員都必須參加定期的升級訓練。 督導員每四週皆需接受半天的訓練。 督導員的受訓期會互相錯開，以確保聯絡中心督導部門的人手足夠。 帕特的受訓時間是每個月的第三個星期四。 Contact Center Manager 會設定一個值機員至督導員指派，並在該段期間自動重新指派帕特的值機員。

值機員至專長類別指派情境

下列情境可在您建立值機員至專長類別指派時，提供一些範例。

範例 1：值機員生病

Best Air「貨物追蹤」專長類別的值機員馬克今天生病，因此缺勤。 他的缺勤導致「貨物追蹤」專長類別出現人手不足的情況，特別是上午 10:00 到 下午 4:00 這段期間，也就是該專長類別最忙碌的時段。 Contact Center Manager 會建立與儲存值機員至專長類別指派，並且重設將羅絲列爲值機員之一的指派。 接著，Contact Center Manager 將修改值機員至專長類別指派，把羅絲 (以前曾在此專長類別工作過的值機員) 指派至「貨物追蹤」專長類別。 Contact Center Manager 會立即執行值機員至專長類別指派，而羅絲則被重新指派。 當 Mark 隔天返回工作崗位時，Contact Center Manager 會執行重設指派，將 Rose 重新指派回其正常的專長類別。

範例 2：換班

清晨和傍晚時段，可用的值機員較少。 因此，許多專長類別都呈現人手不足的狀況。 而其他的專長類別 (如「貨物追蹤」專長類別) 則是到 上午 9:00 才開始服務，並在下午 5:00 停止服務。 Best Air 的 Contact Center Manager 會建立與儲存值機員至專長類別指派，並且重設指派，列出指派至「貨物追蹤」專長類別的所有值機員。 Contact Center Manager 會修改值機員至專長類別指派，將值機員指派至「預訂」，並排定它在清晨和傍晚時段執行。

瀏覽

- 取消排定的指派 在第 203頁
- 建立督導員指派 在第 204頁
- 立即執行指派 在第 205頁

- 指派值機員至專長類別 在第 206頁
- 指派值機員至督導員 在第 207頁
- 複製指派 在第 208頁
- 刪除指派 在第 209頁
- 檢視排定的指派 在第 210頁

取消排定的指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

您可取消排定的值機員至專長類別指派，或是排定的值機員至督導員指派。 在取消排程時，指派仍會儲存在系統中，方便將來參考。

程序

1. 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**指派**。
2. 在左窗格中，按一下要取消排定指派所在的伺服器。
3. 選取**值機員專長類別指派**資料夾或**值機員督導員指派**資料夾。
   指派清單將會出現。
4. 按一下要取消的排定指派。
5. 在**儲存/排定指派**區段的**排程類型**清單中，選擇**未排定**。
6. 按一下**排程**來取消排程。
   指派已取消，且保留在「排程」資料夾內。

建立重設指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

當您在「指派」檢視中建立排定的值機員至督導員指派，或值機員至專長類別指派時，可建立重設指派。 重設指派可記錄建立指派當時的原始資料。 例如，其中包含您修改值機員至督導員指派前，指派給督導員的值機員原始清單記錄。

您可以視需要、不限次數地使用重設指派來變更與執行指派，然後執行重設指派以恢復原始狀態。 若您要建立指派來代理休息中的值機員或督導員，且要在值機員或督導員回來工作時回復其正常狀態，則此功能特別有用。

範例

督導員帕塔每天的午休時間爲中午 12:00 至 到下午 1 點。 您想要在每天的中午 12:00 到下午 1:00，將帕塔的值機員 重新指派給麥克。 若要這麼做，請執行下列步驟：

重要

如果刪除指派，則系統會刪除相對應的重設指派。

程序

1. 建立值機員至督導員指派，列示指派給帕塔的所有值機員。
2. 輸入指派的名稱，如 Lunchbox。
3. 選擇**建立重設指派**核取方塊，再按一下**儲存指派**。 當您建立重設指派時，系統會以原始指派的名稱儲存，但會在名稱結尾處加上兩條底線 (__)。 若將指派另存爲 Lunchbox，則重設指派名稱爲 Lunchbox__。
4. 修改 Lunchbox 指派，將帕塔的值機員重新指派給麥克，並將其排定在每天中午 12 點執行。
5. 排定在每天下午 1:00 執行 Lunchbox__重設指派，以便在帕塔午休回來時，將所有帕塔的值機員重新指派給帕塔。

建立督導員指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您對「新值機員至督導員指派」視窗有存取權。 如果不確定，請聯絡管理員。
- 請確保您瞭解「重設指派」。 請參閱建立重設指派 在第 203頁。

執行這項作業的原因和時機

當督導員因故無法使用 (例如暫歇或休假) 時，您可排定督導員指派以重新指派值機員。

程序

1. 在聯絡中心管理視窗的功能表上，選擇**檢視/編輯 > 指派**。
2. 在左窗格中，展開要在其中指派值機員至專長等級的伺服器。
3. 對**值機員之督導員指派**按右鍵，然後按一下**新增指派**。
4. 在新值機員至督導員指派視窗的**指派詳細資料**區域中，按一下**列出可用的值機員**標題，以搜尋要新增至指派的值機員。
   標題隨即展開，顯示值機員搜尋方塊。

   您可以依據名字、姓氏、部門、註解，或登入 ID 來搜尋值機員。 您也可以依據值機員目前的登入狀態 (「已登入」或「登出」) 進行搜尋。
5. 輸入最多五個不同條件的搜尋詳細資料。
6. 按一下**搜尋**。
   符合您條件的值機員會出現在表格中。

   如果您依據登入狀態來進行搜尋，則僅可依據此條件搜尋。
7. 若要列出伺服器上設定的所有值機員 (您的分割值機員，以及指派給您的報告值機員組合內的任何值機員)，請按一下**全部列出**。
8. 在**可用的值機員**表格中，記下已登入的值機員，然後選取指派中要包含的每位值機員的核取方塊。
9. 按一下**更新表格**。
   目前已指派督導員的值機員會顯示於「指派詳細資料」表格中。
10. 按一下**儲存/排定指派**標題。
11. 在**另存指派**方塊中，鍵入指派的唯一名稱。
12. 選取**建立重設指派**核取方塊以建立重設指派。
13. 按一下**儲存**先儲存重設指派，再改變原始的指派。
14. 按一下**儲存指派**以將指派儲存於「指派」資料夾中。

立即執行指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。
- 建立至少一個專長類別或督導員指派。 請參閱建立值機員/督導員指派 在第 187頁和建立督導員指派 在第 204頁。

執行這項作業的原因和時機

您在「聯絡中心管理」中建立值機員並儲存至專長類別，或儲存至值機員至督導員指派時，您可以使用「立即執行」選項來立即執行它。 您可以使用這個選項來立即執行已儲存的指派或已排定的指派。

若您按一下「立即執行」以立即執行已排定的指派，則排程仍然適用，且指派仍會於排定的時間執行。

若您對指派做任何變更，在按一下「立即執行」之前必須先按一下「儲存指派」。 若您沒有按一下「儲存指派」，就會執行沒有經過您變更的指派。

程序

1. 在「聯絡中心管理」的功能表中，選擇**檢視/編輯 > 指派**。
2. 在左窗格中，按一下要執行的指派所在的伺服器。
3. 選取要執行的已儲存或已排定指派所在的資料夾。
4. 若您在執行之前，不要檢閱指派的詳細資料，而且您確定指派的名稱為何，請在左窗格中的指派名稱上按右鍵，然後按一下**立即執行**。
   指派將立即執行。

   或者

   按一下指派。

   指派詳細資料將出現在右窗格中。
5. 請檢閱指派表格中的指派詳細資料，並在必要時做任何變更。
6. 若您對已儲存或已排定的指派進行任何變更，或您排定指派，請按一下**儲存指派**。
7. 按一下**立即執行**。
   指派將立即執行。

指派值機員至專長類別

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您具有存取所需專長類別的權限。 如果不確定，請聯絡管理員。

重要

您可以指派給值機員的專長類別數量上限為 100。

執行這項作業的原因和時機

您將一個或多個值機員立即指派給專長類別而不排定指派時，就建立了特別指派。 在能將值機員指派給專長類別之前，伺服器上必須有值機員設定檔。 如需更多有關新增值機員的資訊，請參閱新增值機員 在第 172頁。

程序

1 在「聯絡中心管理」中的功能表中，選擇**檢視/編輯 > 專長類別**。
2 在左窗格中，按一下要在其中使用值機員與專長類別的伺服器。
3 選取專長類別。
指派給專長類別的值機員清單會出現在右窗格中。
4 在**優先等級**清單中，選取新的優先等級。
5 若要從值機員中移除專長類別，請選取**未指派**。
6 若要針對這個專長類別，將值機員置於「待命」模式，請選取**待命**。
7 按一下**指定值機員**標題，將新值機員指派給這個專長類別。
搜尋功能隨即出現。
8 若要列出目前選定伺服器上設定的所有值機員 (只有您分割內的值機員，以及您的報告值機員)，請按一下**全部列示**。
9 在搜尋清單中，選取搜尋條件。
您可以依據名字、姓氏、部門、註解、登入 ID，或任何這些條件的組合來搜尋。 您也能依據目前的登入狀態 (已登入或已登出) 來搜尋。
10 按一下**搜尋**以在表格中傳回符合條件的值機員。
只會傳回對選定專長類別具有正確聯絡類型的值機員。
11 在**優先等級**清單中，爲指派給此專長類別的每位值機員選取優先等級。
12 若要一次將多個值機員指派給相同的專長類別優先等級，請在**將所有專長類別設定爲優先等級**清單中選擇優先等級，然後按一下**套用**。
13 按一下**提交**，將值機員指派給專長類別。
值機員將出現在「指派的值機員」表格中。

指派值機員至督導員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

若要在督導員休息或休假時重新指派值機員，您可立即將值機員指派給新督導員。 在「聯絡中心管理」中使用特別 (未排定) 的值機員至督導員指派時，您有三種選擇：

- 您可使用「督導員」視窗將多個值機員立即指派給督導員。
- 您可使用「督導員」檢視中的拖放功能，將值機員立即重新指派給督導員。
- 您可使用「值機員詳細資料」視窗，立即指派值機員給督導員 (一次指派一個值機員)。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 督導員**。
2. 在左窗格中，按一下要在其中使用督導員與值機員的伺服器。
3. 按一下目前值機員被指派的督導員。
   督導員圖示隨即展開，顯示所有指派的值機員。
4. 在值機員清單中，以滑鼠左鍵按一下要重新指派給其他督導員的值機員，然後不放開滑鼠按鈕，將值機員圖示拖到新督導員圖示之上，直到督導員圖示變更色彩。
5. 放開滑鼠左鍵來將值機員重新指派給新的督導員。

複製指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。
- 請確保您瞭解「重設指派」。 請參閱建立重設指派 在第 203頁。

執行這項作業的原因和時機

若要複製已在「指派」資料夾中建立與儲存的現有指派，您必須鍵入新指派名稱，然後儲存指派。

如果指派已排定，您也必須按一下「排程」來啓用指派的新排程。

程序

1. 在**檢視/編輯**功能表中，選擇**指派**。
2. 在左窗格中，按一下要複製指派所在的伺服器。
3. 選擇**值機員專長類別指派**資料夾。
   或者
   選擇**值機員之督導員指派**資料夾。

指派清單將會出現。

4 按一下要複製的指派。

5 在**儲存/排定指派**區段的**另存指派**方塊中，鍵入指派的新名稱。

重要

該名稱必須是唯一的。

6 若要建立重設指派，請選取**建立重設指派**核取方塊。

7 按一下**儲存指派**以儲存指派。
指派的複本會出現在「指派」資料夾中。 畫面出現訊息，通知您已成功儲存指派。

8 若已排定指派，請按一下**排程**來啓用排定的指派。

刪除指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啓「聯絡中心管理」元件。

重要

在刪除指派時，則系統會刪除相對應的重設指派。 不過，您可以刪除重設指派，並保留原始指派。 指派在刪除後就無法擷取。 因此，您必須再次建立指派。

執行這項作業的原因和時機

您可以刪除值機員至專長類別指派，也可刪除值機員至督導員指派。

程序

1 在聯絡中心管理視窗的功能表上，選擇**檢視/編輯** > **指派**。

2 在左窗格中，按一下要刪除指派所在的伺服器。

3 選擇**值機員專長類別指派**資料夾。
或者
選擇**值機員之督導員指派**資料夾。
指派清單將會出現。

4 在左窗格中，對要刪除的指派按右鍵，然後按一下**刪除指派**。

5 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。
系統會刪除指派與相對應的重設指派。

檢視排定的指派

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 進行管理 在第 156頁。
- 開啟「聯絡中心管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

依據您具有的指派存取類別，以及已設定您的存取類別的伺服器，您可以在這個視窗中，檢視所有使用者在網路所有伺服器上已建立與儲存的「值機員至專長類別」指派及「值機員至督導員」指派的排程。 您也可以檢視關於已排定指派的詳細資料，例如名稱、類型、執行指派的伺服器，以及關於排程時間的詳細資料。

您必須具有「值機員至專長類別」指派及「值機員至督導員」指派的「檢視指派」存取權限，才能在這個視窗中看到這兩種類型的指派。 如果您只具有其中一類指派的存取權限，則您只能看到該類型指派的排程。 同理，您只能在設定您存取類別的伺服器上，看到其中所排定的指派。

若您具有「排程指派」存取權限，則也能使用這個視窗來刪除列出之指派的排程，在伺服器上完整保留指派。 但是，若您只有「檢視指派」存取權限或更低的權限，則不能刪除排程，而只能檢視指派。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 指派**。
2. 在左窗格中，按一下**排定事件**資料夾。
   排定事件視窗開啟，列出在您存取類別包含的伺服器上，您已獲得存取權限的所有排定指派。

第 38 章: 存取與分割管理

- 存取與分割管理基礎 在第 213頁
- 存取與分割管理組態 在第 215頁
- 存取類別 在第 217頁
- 報表群組 在第 225頁
- 標準分割與報告值機員 在第 229頁
- 使用者定義的分割 在第 239頁
- Contact Center Manager Administration 使用者 在第 247頁

第 39 章: 存取與分割管理基礎

您可以使用「存取與分割管理」元件建立 Contact Center Manager Administration 使用者，以及將適當的系統存取權限指派給使用者。 Contact Center Manager Administration 使用者可登入至 Contact Center Manager Administration 伺服器，並可以使用擁有存取權的 Contact Center Manager Administration 元件。您可以指派「啓動台」選項、存取類別及分割 (包括報告值機員組合)，來控制使用者存取權限。

您可以用「存取與分割管理」來新增、編輯、檢視或刪除：

- 存取類別
- 報表群組 (您無法編輯報表群組)
- 標準分割
- 使用者定義的分割
- Contact Center Manager Administration 使用者

如果您移除，然後將先前設定的 Contact Center Manager Server 移至您的 Contact Center Manager Administration，則您必須執行額外步驟，確保您在新增伺服器後所有的是設定資料皆可用。

- 將 Contact Center Manager Server 的主機名稱新增至 Contact Center Manager Administration 伺服器的主機檔案。
- 在**使用者詳細資料** > **分割** > **標準與報告值機員**，針對新增的 Contact Center Manager Server，選擇「設定」。 按一下**提交**新增使用者詳細資料。

第 40 章: 存取與分割管理

您可以使用「存取與分割管理」元件建立 Contact Center Manager Administration 使用者，以及將適當的系統存取權限指派給使用者。

存取與分割管理程序的先決條件

- 以管理員身分或以具足夠存取權限層級 (存取類別) 的使用者身分登入至 Contact Center Manager Administration，以使用「存取與分割管理」元件。
- 請確保您完全瞭解「存取與分割管理」。

瀏覽

登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁

登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理

必讀

- 安裝 Contact Center Manager Administration 伺服器。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 交付 Contact Center Manager Administration，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。
- 請確保您具有「聯絡中心管理」的存取權限。

執行這項作業的原因和時機

登入 Contact Center Manager Administration 以設定與管理 Contact Center Manager Server。

完成此程序，以存取「存取與分割」管理元件。

程序

1 啓動 Internet Explorer。

2 在**位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL。 預設 URL 爲 `http://<server name>`；*<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱。

如果您的站台未使用「網際網路資訊服務」(IIS) 的預設連接埠，則 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL 爲 `http://<server_name>:<port>`；*<port>* 爲 IIS 中 Contact Center Manager Administration 站台的連接埠 (例如，`http://ccma:81`)。

重要

請勿在「位址」方塊鍵入 IP 位址。 使用 IP 位址會造成描述語言、歷史報表、組態、聯絡中心管理以及存取與分割管理出現問題。

3 在**使用者 ID** 方塊中，鍵入您的使用者 ID。

4 在**密碼**方塊中，鍵入您的密碼。

5 按一下**登入**。

6 按一下**存取與分割管理**。

第 41 章: 存取類別

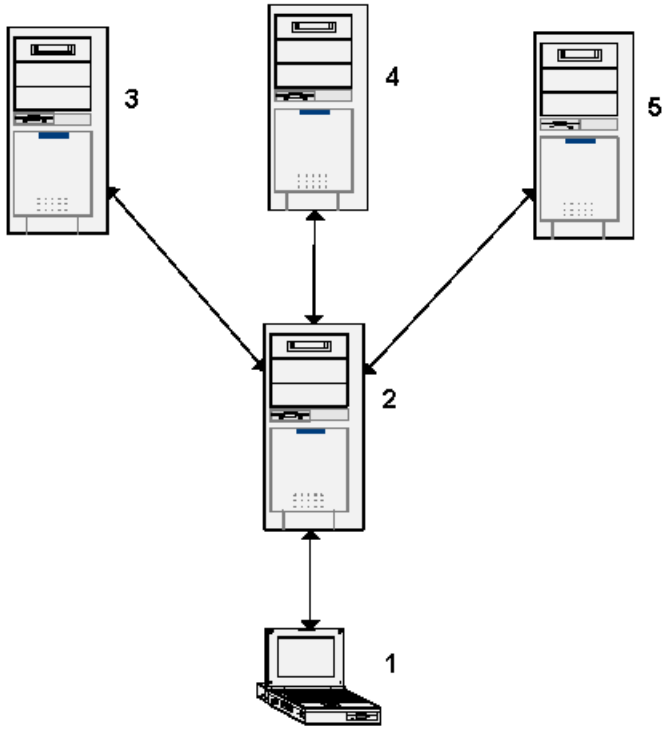
您可以使用存取類別，控制使用者可以在「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」、「組態」、「描述語言」及「存取與分割管理」元件中執行的動作。

若使用者要使用任何其他的元件，不需存取權限；只需要「啓動台」選項。

存取類別與伺服器

若您在有多個 Contact Center Manager Server 的環境中工作，所建立的每個存取類別皆會涵蓋多部伺服器。 然而，若要設定及管理存取類別，您必須僅登入一台伺服器，也就是儲存存取類別的 Contact Center Manager Administration 伺服器。

下列圖表顯示簡單的 Contact Center Manager Administration 網路組態。 當您從用戶端工作站登入 Contact Center Manager Administration 伺服器時，可以使用「存取與分割管理」元件，設定 Contact Center Manager Server 及 Network Control Center (NCC) 伺服器的存取類別。



圖表 1: 網路組態

1	用戶端工作站
2	Contact Center Manager Administration 伺服器
3	Network Control Center 伺服器
4	Contact Center Manager Server
5	Contact Center Manager Server

您所建立的每個存取類別皆會涵蓋網路中的所有伺服器，即使您未在特定伺服器上選擇存取類別元素。 例如，在前面的網路情境中，您在 NCC 伺服器上建立僅含「組態」存取元素的存取類別，且將其指派給使用者。 若您未在網路中任何其他伺服器上指定存取元素，可限制使用者在所有伺服器上的動作，而不只是在 NCC 伺服器上的動作。 此使用者無法存取 Contact Center Manager Server 中任何伺服器上的任何「組態」元素；使用者只能執行存取類別中所含的動作來設定 NCC 伺服器。

若使用者需要設定 Contact Center Manager Server 中的任一伺服器，您必須編輯使用者的存取類別來包含其他伺服器上的存取權限。

當您授予使用者涵蓋多個伺服器的存取權限時，該使用者只需登入一個伺服器，也就是應用程式伺服器，就可存取該存取類別中所含的所有伺服器。 使用者不再需要登入每一台該使用者擁有存取權限的伺服器。

瀏覽

- 建立存取類別 在第 219頁
- 編輯存取類別 在第 220頁
- 指派存取類別給使用者 在第 221頁
- 檢視指派至存取類別的使用者 在第 222頁
- 刪除存取類別 在第 223頁

建立存取類別

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 請確保您知道要指派給使用者的存取權限層級。

執行這項作業的原因和時機

建立存取類別，以控制使用者在下列 Contact Center Manager Administration 元件中執行的動作。

- 聯絡中心管理
- 組態
- 歷史報表
- 即時報表
- 描述語言
- 存取與分割管理 (在預設「管理」伺服器下)
- 通話記錄與品質監控

存取類別不適用於「稽核追蹤」或「去電」元件。 若要執行這些元件中的功能，使用者只需要對這些元件具有「啟動台」選項的權限。

程序

1. 在功能表中，選擇**新增 > 新存取類別**。
2. 在新存取類別視窗的**新存取類別名稱**方塊中，鍵入新存取類別的名稱。

使用描述性的名稱，說明具有此存取權限層級的使用者類型，或是此存取權限層級中可使用的權限類型。

3 按一下**提交**。

4 在左窗格中，按一下新存取類別。
名稱隨即展開，顯示您網路內伺服器的清單。

5 按一下要建立存取類別的伺服器。
伺服器的存取類別元素將出現在「存取類別內容」視窗中。

您可建立一個存取類別，適用於網路中的所有伺服器 (如果在網路中工作)，但您必須先在一台伺服器中選擇存取類別內容，然後才能選擇下一台伺服器。

6 在存取類別元素清單中，為要用於此存取類別的元素選取存取權限層級。

7 按一下**提交**，將您的選擇儲存在目前伺服器上。

8 對您要此存取類別包含的每個伺服器，重複步驟 5 在第 220頁至步驟 7 在第 220頁。

9 按一下**提交**以儲存新的存取類別。

編輯存取類別

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立存取類別。 請參閱建立存取類別 在第 219頁。

執行這項作業的原因和時機

編輯存取類別可變更任何設定的存取類別內容，但不含存取類別名稱。 若要變更存取類別名稱，您必須刪除存取類別，然後使用新名稱建立新的存取類別。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 存取類別**。

2 在左窗格中，按一下要編輯的存取類別。
存取類別名稱隨即展開，顯示您網路中的伺服器。

3 在左窗格中，展開要在其中編輯存取類別的伺服器。

按一下系統樹狀圖中的伺服器，然後選擇每個元素的存取權限層級，即可將伺服器新增至現有存取類別。 您可以在多台伺服器上建立存取類別，但必須先在一台伺服器上選擇存取類別內容，然後再選取下一台伺服器上的元素。

4 在右窗格的存取類別元素清單中，為要用於此存取類別的元素選擇存取權限層級。

5 接著為要加入此存取類別的每台伺服器與每個層級，重複步驟 3 在第 220頁 到步驟 4 在第 220頁。

6 按一下**提交**以儲存變更。

指派存取類別給使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立存取類別。
- 建立 Contact Center Manager Administration 使用者。

執行這項作業的原因和時機

對於存取類別所控制的每一個元件，您至少必須將一個存取權限指派給使用者，否則使用者在元件內將看不到任何內容。

如果使用者已具有「聯絡中心管理」的基本存取權限，您必須在至少一台伺服器上，將包含「CCM」存取權限、「專長類別指派」存取權限或「督導員指派」存取權限的存取類別指派給使用者。 如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何內容。

如果使用者已具有「歷史報表」的基本存取權限，您必須將包含「執行並匯入」存取權限或「建立報表」存取權限的存取類別指派給使用者。 若您指派給使用者的存取類別中，不含這些存取權限層級的其中一種，使用者將無法使用「歷史報表」。

如果使用者已具有「即時報表」的基本存取權限，您必須將列表或圖形顯示 (或兩者) 的「啟動」存取權限、「建立個人報表」存取權限或「建立公共報表」存取權限的存取類別指派給使用者。 若您沒有將至少一個存取權限層級的存取類別指派給使用者，使用者將無法使用「即時報表」。

如果使用者已具有「組態」的基本存取權限，您必須將至少包含一個「組態」存取類別元素 (如專長類別或 DNIS) 的存取類別指派給使用者。 如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「組態」中將看不到任何內容。

如果使用者已具有「描述語言」的基本存取權限，您必須將包含下列至少一個「描述語言」元件存取權限的存取類別，指派給使用者：描述語言、描述語言變數或應用程式臨界值。

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「描述語言」中將看不到任何內容。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。
2 選取要爲其指派存取類別的使用者。
3 按一下**存取類別**標題。
設定的存取類別清單將會出現。
4 選取每個要指派給使用者之存取類別的核取方塊。
5 若要指派所有存取類別，請選擇**全選**核取方塊。
6 若要移除給使用者的所有存取類別，請清除**全選**核取方塊。
7 按一下**提交**以儲存變更。

檢視指派至存取類別的使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啓「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

檢視指派至存取類別的使用者，可查看指派至存取類別的 Contact Center Manager Administration 使用者清單，以及每個使用者的存取權限與分割詳細資料。

這是唯讀資訊；您無法在此視窗中指派或取消指派存取類別。 如需有關指派和取消指派存取類別的資訊，請參閱指派存取類別給使用者 在第 221頁。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 存取類別**。
2 在左窗格中，選擇存取類別以檢視已指派的使用者清單。
3 在存取類別成員視窗中，按一下**成員**標題。
目前指派給存取類別的使用者清單將出現在表格中。
4 若要依字母順序排序存取類別成員清單，請按一下**成員名稱**標題。
5 若要檢視使用者的存取權限與分割詳細資料，請按一下使用者。

刪除存取類別

必讀

- 請確保存取類別內沒有成員，或該存取類別的現有成員已不再需要其存取權限。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

刪除存取類別，以將其自 Contact Center Manager Administration 移除。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯** > **存取類別**。
2. 在左窗格中，對要刪除的存取類別按右鍵，然後按一下**刪除**。
3. 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。

第 42 章: 報表群組

「歷史報表」中有兩種可用的報表群組類別：

- 公共報表群組—這些報表群組包含標準公共報表範本。 九種公共報表群組爲：
  - 值機員效能
  - 每通來電
  - 組態
  - 聯絡摘要
  - 多媒體
  - 測試去電
  - 網路
  - 去電
  - 其他
  - NCC (僅限於在 NCC 上)

  重要

  可用報表依您的功能集而定。

- 使用者定義的報表群組—這些報表群組包含的報表範本，是由屬於該群組的使用者自訂，且要與分享給報表群組的其他成員。 您在此視窗中建立的使用者定義報表群組適用於「歷史報表」。 您可將任何唯一的名稱指派給這些群組。

公共報表群組與使用者定義的報表群組

與包含所有標準範本的公共報表群組不同的是，使用者定義的報表群組不含任何標準範本。 您在「存取與分割管理」中建立的使用者定義報表群組，是可供屬於同一群組之「歷史報表」使用者用來共用自訂報表的資料夾。 使用者可以自訂標準範本並將其儲存在其群組資料夾中，這樣可讓其他群組成員使用相同的自訂報表。

您可以建立代表聯絡中心各個部門的使用者定義報表群組，例如「業務群組」或「行銷群組」。 如果是設定共用的聯絡中心，亦可爲共用聯絡中心的各家公司建立個別的群組，例如「BestAir 群組」與「Econo Air 群組」。 如此一來，您就可以在同一聯絡中心內，將包含公司資訊的自訂報表與其他公司分開。

每一份報表中顯示的資料，是以指派給使用者的分割以及使用者套用至報表之選擇條件爲依據。

您可以使用報表群組，限制使用者只能存取極少數報表。 例如，如果不想讓使用者存取任何標準報表範本，可以建立使用者定義的報表群組，並將其新增至指派給使用者的分割。 使用者開啓「歷史報表」時就僅能看到使用者定義的報表群組資料夾，且看得到群組其他成員在群組資料夾中儲存的報表。

建立報表群組後，可以將其新增至在與報表群組相同伺服器中建立的分割。 接著可將此分割指派給屬於該報表群組的使用者。 當這些使用者登入 Contact Center Manager Administration 時，就會在建立該群組的伺服器「歷史報表」中看到報表群組名稱。

可使用與指派標準分割相同的方式，將標準報表群組指派給使用者。 建立和維護使用者定義的分割時並無任何要求。「所有使用者定義的報表群組」標準分割也可以依伺服器指派給使用者。 使用者便能存取任何建立於該伺服器上之使用者定義的報表群組。

瀏覽

- 建立報表群組 在第 226頁
- 刪除報表群組 在第 227頁

建立報表群組

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啓「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

建立報表群組以建立自訂群組，反映聯絡中心中的特定部門，如「業務群組」或「行銷群組」。 您亦可爲共用聯絡中心的各家公司建立個別的群組。 如此一來，包含公司資訊的自訂報表，就可與相同聯絡中心內的其他公司分開。

您可以使用報表群組，限制使用者只能存取少數報表。 例如，如果您不想讓使用者存取任何標準報表範本，可以建立自訂報表群組，並將其新增至指派給使用者的分割。 如此一來，使用者在開啓「歷史報告」時就僅能看到自訂報表群組資料夾。 使用者只看得到群組其他成員在報表群組資料夾中儲存的報表。

建立報表群組後，必須將其新增至報表群組建立之伺服器內的分割。 接著必須將此分割指派給屬於該報表群組的使用者。 當這些使用者登入 Contact Center Manager Administration 時，就會在建立該報表群組之伺服器的「歷史報表」中，看到報表群組名稱。 如果在伺服器中建立了某個報表群組，但卻將該報表群組包含在其他伺服器所建立的分割中，則使用者將無法在「歷史報表」中看到該報表群組。

程序

1 在功能表上，選擇**新增 > 新報表群組**。

2 在報表群組內容視窗的**報表群組名稱**方塊中，鍵入新報表群組的名稱。

請使用描述性的唯一名稱，說明指派給此群組或公司的使用者類型，或群組所代表的部門。

3 從**在伺服器下建立群組**清單中，選取要在其上建立報表群組的伺服器。

重要

當您將報表群組新增至分割時，必須在建立報表群組的相同伺服器上設定該分割。若未在相同伺服器上設定分割，就無法在 Contact Center Manager Administration 中看到報表群組。

4 按一下**提交**以儲存報表群組。

5 將報表群組新增至分割。

刪除報表群組

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

刪除報表群組，以從 Contact Center Manager Administration 移除自訂報表群組。 您無法刪除 Contact Center Manager Administration 包含的任何標準報表群組。 但您可以刪除在「存取與分割管理」中所建立的自訂報表群組。

程序

1 在功能表上，選擇**檢視/編輯 > 報表群組**。

重要

刪除報表群組的同時，也會刪除使用者儲存在其中的所有報表。 因此，在刪除自訂報表群組前，請確保屬於該群組的使用者不再需要其之前在群組資料夾中所儲存的任何自訂報表。

2 在左窗格中，按一下要刪除自訂報表群組所在的伺服器。

報表群組清單將會出現。

3 按一下要刪除的報表群組。

4 在報表群組內容視窗中，按一下**刪除**。

5 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。
即會刪除報表群組和所有儲存的報表。

第 43 章: 標準分割與報告值機員

分割會限制使用者能在下列四個 Contact Center Manager Administration 元件中檢視的資料：

- 歷史報表
- 即時報表
- 聯絡中心管理
- 描述語言

管理員可以使用下列方式來分割使用者可看見的資料：

- 所有伺服器中的完整資料 — 管理員最初建立使用者時，依預設會將「所有伺服器中的完整資料」選項指派給使用者，讓使用者可檢視在所有伺服器上的所有資料。 若新增伺服器至系統，具有此資料存取層級的使用者也能看到該伺服器上的所有資料。
- 伺服器權限 — 管理員可指派使用者在特定伺服器上，能存取所有資料，或不得存取任何資料。 若要設定特定伺服器上的標準分割和報告值機員，管理員必須在該伺服器上指派「設定」選項。

標準分割 (包括報表群組) — 「標準」分割包含在特定伺服器上，某一特定類型內的所有資料。 管理員可在每一元件上指派所有資料 (僅限於使用者已獲得基本存取權限的元件)。 例如，管理員可選擇僅將 Toronto 伺服器的「聯絡中心管理」與「即時報表」內所有值機員與專長類別的存取權限，賦予使用者。 管理員可從下列項目選擇：

- 所有值機員與督導員
- 所有專長類別
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有使用者定義的報表群組
- 選定伺服器和選定元件上的軟體所隨附的所有標準報表。

標準分割是動態的，因此無論何時，只要有新資料元素加入系統時，就會自動供給 Contact Center Manager Administration 使用者使用。 在這方面，「標準」分割與「報告值機員」類似。 標準分割可依元件來指派。 例如，管理員只能將「所有專長類別」分割指派至「即時報表」元件。

若要將 Contact Center Manager Server 上的「標準」分割指派至使用者，請依序選擇「標準與報告值機員」標題、選擇「標準」標籤，然後選擇伺服器的「設定」選項，接著從「設定伺服器」清單中選擇伺服器。

您可以依元件來指派標準分割：

- CCM — 聯絡中心管理
- RTR — 即時報表
- HR — 歷史報表
- 描述語言 — 描述語言元件

在前述範例中，所有值機員和督導員及所有專長類別，都會指派至「聯絡中心管理」與「即時報表」元件，但所有的 CDN (路由點) 只會被指派至「歷史報表」元件。

報告值機員

使用「報告值機員」功能，可將督導員和其所有報告值機員動態連結至一或多名 Contact Center Manager Administration 使用者，因此使用者便能檢視如「即時」和「歷史報表」及「聯絡中心管理」等 Contact Center Manager Administration 元件中的值機員。 在「存取與分割管理」的「使用者內容」視窗中，您可以使用「標準與報告值機員」區段內的「報告值機員」標籤，將督導員/報告值機員組合指派給 Contact Center Manager Administration 使用者。

使用者類型

瞭解 Contact Center Manager Server 使用者與 Contact Center Manager Administration 使用者的差異，是很重要的。

使用者類型	使用者定義	建立位置
Contact Center Manager Server 使用者	值機員、督導員、督導員/值機員	聯絡中心管理或組態
Contact Center Manager Administration 使用者	登入 Contact Center Manager Administration 伺服器的任何人，並使用 Contact Center Manager Administration 監控 Contact Center Manager Server 的效能與活動；此使用者可以是督導員或管理員	存取與分割管理

在「聯絡中心管理」 (或「組態工具」) 中建立督導員的 Contact Center Manager Server 使用者設定檔之後，若要讓該督導員登入 Contact Center Manager Administration 伺服器並使用 Contact Center Manager Administration，您還必須爲此督導員設定 Contact Center Manager Administration 使用者設定檔。

使用者

不需使用 Contact Center Manager Administration 的督導員便不需要 Contact Center Manager Administration 使用者設定檔；這些督導員只需一個 Contact Center Manager Server 使用者設定檔。

設定督導員的 Contact Center Manager Administration 使用者設定檔時，您可在「存取與分割管理」中「分割」區段的「標準與報告值機員」區域內，使用「督導員」標籤建立兩個使用者設定檔間的連結 (Contact Center Manager Administration 使用者設定檔和督導員的 Contact Center Manager Server 使用者設定檔)。「督導員」標籤上的每個名稱都代表一名督導員和其依伺服器列出的所有報告值機員。 因此，將督導員的名稱與 Contact Center Manager Administration 使用者連結時，該使用者便自動能看見此督導員所有的報告值機員。

這是動態的關聯，因此每當指派新值機員至督導員時，此值機員就會自動關聯至該督導員的 Contact Center Manager Administration 使用者設定檔。

使用此功能可設定督導員，讓他們能檢視其所有的報告值機員，或您可以讓一名督導員看見其他督導員的所有報告值機員。 以下示範如何在「存取與分割管理」中設定報告值機員。

報告值機員與標準分割範例

Best Air 公司有兩個業務部門，分別在歐洲與加拿大。 這兩個部門的督導員分別是安德魯與麗姿。 管理員爲這兩位督導員建立了兩名新的 Contact Center Manager Administration 使用者，並在同一個 Contact Center Manager Server 上指派了下列標準分割給他們：

- 聯絡中心管理 — 所有專長類別
- 即時報表 — 所有專長類別
- 歷史報表— 所有標準報表群組、所有 CDN (路由點)，以及所有 DNIS

管理員對所有可用的元件皆指派了此報告值機員組態：聯絡中心管理、即時報表及歷史報表。 此外，每個「使用者」設定檔都會作爲督導員/報告值機員加以指派。

即時報表的結果

在「即時報表」(包括「篩選」) 中，安德魯可使用所有的專長類別，因爲此元件的「所有專長類別」標準分割已指派給他。 他也可以查看任何向他報告的值機員，因爲他在所有元件中皆設定爲督導員「安德魯」。

歷史報表中的結果

在「歷史報表」中，安德魯可使用所有的 CDN (路由點) 和 DNIS，因爲這些標準分割皆指派至他的使用者內容。 他也可以使用所有向他報告的值機員。 這對選擇條件和篩選均適用。

安德魯也可以查看所有的標準報表群組，因爲皆包括在他的「標準分割」組態中。

聯絡中心管理中的結果

安德魯可存取所有專長類別，並只能存取指派給他的值機員。 在「督導員」檢視中，只會顯示一名督導員 (他自己)。

安德魯若要檢視麗姿的所有報告值機員，需在安德魯的使用者設定檔中 (位於「報告值機員」標籤)，將「麗姿」包含在內。 管理員也能指定可供值機員使用的元件。 如果只需要這些值機員的子集，您可以建立使用者定義的分割，並將其指派至安德魯的內容。 下一節將說明指派使用者定義的分割。

瀏覽

- 指派標準分割給使用者 在第 232頁
- 檢視指派至分割的使用者 在第 234頁
- 編輯使用者內容 在第 235頁
- 移除使用者的分割 在第 237頁

指派標準分割給使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啓「存取與分割管理」元件。
- 建立 Contact Center Manager Administration 使用者。

執行這項作業的原因和時機

您可以使用分割，限制使用者能夠在即時顯示、歷史報表、「聯絡中心管理」及「描述語言」中檢視的資料。 您可以將標準及使用者定義的分割指派給 Contact Center Manager Administration 中的使用者。 選擇最適合您組織的類型，或選擇兩種類型的組合。

您可以使用標準分割，將特定伺服器上特定類型的所有資料，指派給每一個元件的使用者。 例如，您可僅將 Toronto 伺服器的「聯絡中心管理」與「即時報表」內所有值機員與專長類別的存取權限，授予使用者。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。

2 在左窗格中，選擇要將「標準分割」指派給哪個使用者。

3 在右窗格中，按一下**分割**標題，將分割指派給使用者。
標題隨即展開，顯示一系列選擇。

4 清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

5 按一下**標準與報告值機員**標題。

6 在**標準與報告值機員**區域中，為每個伺服器選擇下列其中一個選項：

- 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。
- 所有資料 — 如果您要讓使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

7 在**設定伺服器**清單中，選擇要設定的第一台伺服器。

8 選取**標準**標籤。

9 在**標準**頁面上，選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)

- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

  只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

  若其中一個元件標題下的標準分割核取方塊爲停用，即表示此分割不適用於這個元件。 例如，應用程式不適用於「聯絡中心管理」，所以此元件的「所有應用程式」標準分割即爲停用。

10 按一下**提交**以儲存變更。

檢視指派至分割的使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啓「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

檢視指派至分割的使用者，可查看指派至目前所選分割的 Contact Center Manager Administration 使用者清單。

這是唯讀資訊；您無法在此視窗中指派或移除分割。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 分割**。

2 在左窗格中，選擇要檢視已指派使用者清單的分割。

3 在分割成員視窗中，按一下**成員**標題。
目前指派給分割的使用者清單將出現在表格中。

4 若要依字母順序排序分割成員清單，請在表格標題中，按一下藍色箭頭。

編輯使用者內容

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

編輯使用者內容可讓您在將使用者新增至資料庫後，變更如密碼、姓氏及名字等內容。

無法變更使用者名稱。 您必須刪除該使用者，然後使用新的使用者名稱建立新使用者。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。
   將會出現設定的使用者清單。
2. 在左窗格中，按一下要編輯其內容的使用者。
3. 在使用者內容視窗的適當方塊中，編輯該使用者的下列資訊：
   - 密碼
   - 姓氏
   - 名字
   - 使用者類型

   重要
   無法變更使用者名稱。 若要變更使用者類型，您必須以管理員身分登入。
4. 按一下**存取類別標題**，檢查指派給使用者的存取類別。
5. 若要變更使用者的「啟動台選項」，請選擇或移除下列任何存取權限：
   - 存取與分割管理存取權限
   - 即時報表存取權限
   - 歷史報表存取權限
   - 組態存取權限
   - 聯絡中心管理存取權限
   - 描述語言存取權限
   - 緊急協助存取權限
   - 稽核追蹤存取權限

- 去電存取權限
- 多媒體
- 通話記錄與品質監控

6 按一下**分割**標題，以檢閱目前指派給使用者的分割。 標題隨即展開，顯示一系列選擇。

7 若要將所有伺服器上所有資料的完整存取權限授予使用者，請勾選**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

或者

若要修改使用者能看到的資料，請清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊，然後繼續執行下一個步驟。

8 若要檢查指派給使用者的標準分割與督導員/報告值機員組合，請按一下**標準與報告值機員**標題。

或者

若您不要在這個區域中做任何變更，請直接從步驟 16 開始。

9 第一個表格中有 3 種選擇。 您可以選擇這全部 3 種的組合。 選擇表格頂端的選項，對所有列出的伺服器做相同選擇。

10 針對您不要使用者看到任何資料的每台伺服器，選取**無資料**選項。

11 針對您要使用者看到所有已設定資料的每台伺服器，選擇**所有資料**選項。

12 針對您要指定使用者能看到資料的每台伺服器，選取**設定**選項，然後繼續下一個步驟。

13 若選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇要設定的伺服器。

14 若要選擇目前伺服器上的標準分割，請選擇要使用者在適用的 Contact Center Manager Administration 元件中看到的每個項目的核取方塊。 可選擇的標準分割包括：

- 所有值機員與督導員
- 所有專長類別
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有自訂報表
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)

- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

15 若要檢視目前指派給使用者的督導員/報告值機員，請按一下**報告值機員**標籤。
表格列出在目前選定伺服器上設定的所有督導員。

每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

16 若要將選定元件中督導員的報告值機員存取權限授予目前的使用者，請選取每位督導員的核取方塊。

或者

若要選擇特定元件的所有督導員，請選擇該元件的核取方塊。

17 若要指派另一台伺服器上的標準分割與報告值機員，請從清單中選取下一台伺服器，然後重覆步驟 10 到 12。

18 若要檢查指派給使用者之使用者定義的分割，請按一下**使用者定義**標題。
標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義分割清單。

19 在適用的元件下，選擇要指派給使用者的每個分割的核取方塊。

或者

若要選擇元件的所有分割，請選擇該元件的核取方塊。

20 按一下**提交**以儲存變更。

移除使用者的分割

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啓「存取與分割管理」元件。
- 在您移除分割前，請確保使用者不需要存取任何分割內容。

執行這項作業的原因和時機

移除使用者的分割後，使用者就無法再檢視即時顯示、歷史報表或「聯絡中心管理」中的分割資料。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。

2 在左窗格中，選擇要編輯其內容的使用者。

3 在使用者內容視窗中，按一下**分割**標題。

4 若要移除使用者的標準分割，請按一下**標準與報告值機員**標題。

5 在**標準**標籤上，查找要取消指派的分割，然後清除核取方塊。

   您可以根據元件 (「聯絡中心管理」、「歷史報表」、「即時報表」及「描述語言」) 來指派或移除標準分割。

6 若要移除「使用者定義」的分割，請按一下**使用者定義**標題。

7 查找要取消指派的「使用者定義」的分割，然後清除核取方塊。

   您可以根據元件 (「聯絡中心管理」、「歷史報表」、「即時報表」及「描述語言」) 來指派或移除「使用者定義」的分割。

8 按一下**提交**以儲存變更。

第 44 章: 使用者定義的分割

使用者定義的分割適合限制使用者對特定資料清單的存取權限。 使用者定義的分割可搭配標準分割和報告值機員使用。

重要

爲了改善效能，Avaya 建議您使用標準分割和報告值機員，而非使用使用者定義的分割。

若您建立使用者定義的分割以包含特定元素的全部內容，例如，某一部伺服器的所有值機員或所有 CDN (路由點)，請改爲使用標準分割。 您可以在使用者內容視窗中設定標準分割。 當您將新元素新增至 Contact Center Manager Server 時，不需要維護標準分割。 請僅在使用者必須有特定資料集合的情況下，再使用使用者定義的分割。

若要讓使用者可在網路中多部伺服器上存取資料，您可以建立涵蓋多部伺服器的分割。 但請注意，使用這種做法時，您必須在每一部伺服器上選擇分割內容，使用者才可在這些伺服器上看見資料。 例如，爲了讓使用者能看見在兩部伺服器上設定的值機員，當您設定分割時，必須分別在每一部伺服器上選擇此值機員。 若您爲該分割選擇了一部伺服器上的元素，則指派至該分割的使用者便只能看見該伺服器上的資料。

編輯使用者定義的分割時，請留意，指派至您所編輯之分割的使用者人數越多，效能劣化的程度就越嚴重，特別是如果這些使用者設定了「即時報表」篩選條件。

Avaya 建議您：

- 盡可能讓每個分割中的資料量維持在最少狀態，因爲小的分割能讓應用程式回應時間具有更高效率。
- 依據貴公司內部部門組織來設定並指派分割，讓使用者僅能存取經常需要查看的資料。
- 盡可能使用標準分割，包括可爲任何已設定伺服器設定的伺服器權限選項，例如，Toronto 伺服器的「所有資料」。 標準分割不需進行維護，因此相較於可能含有大量資料的使用者定義的分割，使用標準分割的效率會更高。

分割內容

建立分割時，您可以指定以下資料類型：

- 值機員
- 專長類別
- 報表群組
- 應用程式
- CDN (路由點)

- DNIS
- 描述語言變數

將包含所有七種資料類型的分割指派給使用者時，依據分割指派的元件而定，該名使用者可看見分割中所有的資料類型或看見部分資料類型。 每個 Contact Center Manager Administration 元件都經過設計，因此使用者能使用特定的資料類型。 例如，「聯絡中心管理」僅限用來設定和管理聯絡中心督導員和值機員，以及將值機員指派至專長類別；因此，「聯絡中心管理」中唯一顯示的分割元素就是值機員與專長類別。 若您為使用者設定一個包含使用者定義的分割、標準分割及報告值機員的組合，則使用者在使用「Contact Center Manager Administration」元件時就會看到此資料的合併內容。

若您未在使用者的分割中包含某些資料類型，使用者就不會看見該資料。 例如若您未在使用者的分割中包含 CDN (路由點) 和 DNIS，使用者在「歷史報表」中就不會看見 CDN (路由點) 或 DNIS。

如果您將含所有七種元素的分割指派給一名使用者，該使用者就能看見每個 Contact Center Manager Administration 應用程式中的後續元素。

分割可以包含六種元素的任意組合，但無須包含所有元素。 例如，它可以只包含專長類別與值機員，而不包含 CDN (路由點)、DNIS、應用程式或報表群組。

建立分割後，您可以在「分割」區段的「使用者定義」區域中，從使用者內容視窗選擇此分割。

分割與您的聯絡中心

當相互競爭的公司共用同一聯絡中心時，使用者定義的分割就特別有用。 在下面的例子中，共用聯絡中心的兩間公司是 Best Air 與 Econo Air。

要授予使用者權限來存取僅與其公司相關的資料，管理員可以在聯絡中心內建立分割，並將其指派給不同的使用者，藉此限制每位使用者可以檢視的聯絡中心資料。

例如在多倫多的聯絡中心有 18 個專長類別。 其中 10 個專長類別套用至負責應答 Best Air 來電的值機員，其餘 8 個則套用至負責應答 Econo Air 來電的值機員。 為區分聯絡中心，讓督導員只看到與其公司相關的聯絡人活動，聯絡中心管理員在多倫多站台建立了下列兩個分割：

- 第一個類別管理包含 10 個 Best Air 專長類別與接聽來電的值機員。
- 第二個類別管理包含 8 個 Econo Air 專長類別與接聽來電的值機員。

聯絡中心管理員在建立這些分割後，便將其指派至適當的督導員。 當督導員檢視「即時報表」畫面或歷史報表時，只能看到其所屬分割的元素。

分割一次只能限制一項元素。 例如當使用者執行「專長類別 - 依值機員效能區分」報表時，使用者可在其分割組態選擇要檢視的值機員。 然而有時使用者分割組態中的某位值機員，可能是指派至不屬於該使用者分割組態的專長類別。 若某位聯絡人被路由至的值機員，並不屬於該使用者分割組態內的專長類別，那麼在「專長類別 - 依值機員效能區分」報表中就會出現來電統計 (可能也會出現專長類別詳細資料)。

若要在同一公司內依不同部門來區分聯絡中心時，分割也很有用。 例如，管理員可以為業務與行銷部門分別建立分割，並將每個分割指派給在各部門工作的督導員。

建立和指派使用者定義的分割時，請注意當您指派分割的使用者連接到 Contact Center Manager Administration 時，下列因素將增加效能劣化的程度：

- 您在分割中包括的資料量越多，效能劣化的程度就越嚴重。
- 指派給使用者越多的分割，效能劣化的程度就越嚴重。

因此 Avaya 建議，請依據貴公司內部部門組織來設定並指派分割，讓使用者僅能存取經常需要查看的資料。 此外，Avaya 建議盡可能使用標準分割。

瀏覽

- 建立使用者定義的分割 在第 241頁
- 編輯使用者定義的分割 在第 244頁
- 將使用者定義的分割指派給使用者 在第 244頁
- 刪除使用者定義的分割 在第 245頁

建立使用者定義的分割

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立報表群組。

執行這項作業的原因和時機

使用者定義的分割與 Contact Center Manager Administration 提供的標準分割不同，因為您可以在特定的伺服器上指定特定類型的資料。 例如，您可以在 Toronto 伺服器上指定七位值機員與兩個專長類別。 但是，標準類別管理包含特定元件內特定伺服器上某類型的所有資料。 例如，在「即時報表」與「歷史報表」內，Toronto 與 Montreal 伺服器上的所有值機員與督導員，以及所有專長類別。

程序

1. 在功能表上，選擇**新增** > **新的使用者定義的分割**。
2. 在新分割視窗的**新分割名稱**方塊中，鍵入新分割的名稱。
3. 按一下**提交**。
   使用者定義的分割將出現在左窗格中。
4. 在左窗格中，選擇新的使用者定義的分割。

分割名稱隨即展開，顯示您網路內伺服器的清單。

5 按一下含有要新增至分割之資料的伺服器。
伺服器的分割元素將出現在分割內容視窗中，並顯示爲一系列標籤。

重要

若「分割內容」視窗內的任何分割元素頁面已停用，則目前選定的伺服器就不會包含這類資料。 例如，若停用「專長類別」標籤，則此伺服器就不會包含任何專長類別。

6 同一個分割中可包含多個伺服器。 選取第一台伺服器上的項目，然後以您要包含在類別管理的其餘伺服器來重複執行程序。

重要

將自訂的報表群組新增到分割時，必須在建立報表群組的相同伺服器下設定該分割。 若未在相同伺服器上設定分割，就無法在 Contact Center Manager Administration 中看到報表群組。

7 若要新增值機員至分割，按一下**值機員**標籤。

重要

若在伺服器上設定大量值機員，則在按一下「值機員」標籤後，您可能要稍微等候系統擷取值機員資料。

8 在值機員頁面上，按一下**指派值機員**標題。 您可依據名稱、督導員或專長類別搜尋值機員。

9 若要列出所有值機員，按一下**全部列出**。

10 選取每個要新增至分割之值機員的核取方塊。

11 若要新增專長類別，按一下**專長類別**標籤。

12 在專長類別頁面上，按一下**指派專長類別**標題。

13 選取每個要新增至分割之專長類別的核取方塊。

14 若要新增報表群組，按一下**報表群組**標籤。

15 在報表群組頁面上，選取每個要新增至分割之報表群組的核取方塊。

16 若要新增應用程式，按一下**應用程式**標籤。

17 在應用程式頁面上，選取每個要新增至分割之應用程式的核取方塊。

18 若要新增 CDN (路由點)，按一下 **CDN (路由點)** 標籤。

19 在 CDN (路由點) 頁面上，選取每個要新增至分割之 CDN (路由點) 的核取方塊。

20 若要新增 DNIS，按一下 **DNIS** 標籤。

21 在 DNIS 頁面上，選取每個要新增至分割之 DNIS 的核取方塊。

22 若要新增描述語言變數至分割，按一下**描述語言變數**標籤。

23 在描述語言變數頁面上，按一下**指派描述語言變數**標題。 您可依據名稱或類型搜尋描述語言變數。

24 若要列出所有描述語言變數，按一下**全部列出**。

25 選取每個要新增至分割之描述語言變數的核取方塊。

26 按一下**提交**，將您的變更儲存在選定伺服器上。

27 若要從其他伺服器將元素新增至分割，請按一下該伺服器名稱，然後重覆步驟 5 在第 242頁 到步驟 26 在第 243頁。

變數定義

變數	定義
值機員標籤	按一下此標籤便會出現兩個區段。 第一個區段顯示分割所包含的值機員，在第二個區段中則可搜尋要新增到分割的值機員。 選擇要包含之值機員旁邊的核取方塊；清除不要包含之值機員旁邊的核取方塊。
專長類別標籤	按一下此標籤便會出現兩個區段。 第一個區段顯示分割所包含的專長類別，第二個區段則顯示要新增到分割的可用專長類別。 在可用的專長類別表格中，選取要新增至分割之專長類別旁邊的核取方塊，或選取「全選」核取方塊，以便將所有專長類別新增到分割中。 若要移除分割目前的專長類別，請清除專長類別旁邊的核取方塊，然後按一下「提交」。
報表群組、CDN (路由點)、DNIS、應用程式標籤	按一下這些標籤時會出現表格，您可以從中選擇項目旁邊的核取方塊，將該項目新增到分割中。 您可以在任一個表格中，選取「全選」核取方塊來選取該表格的所有項目。 若要移除分割目前的任何項目，請清除項目旁邊的核取方塊，然後按一下「提交」。
描述語言變數標籤	按一下此標籤便會出現兩個區段。「指派的」區段會顯示指派給此分割的所有描述語言變數。 在「指派」區段中，您可以依名稱或類型搜尋描述語言變數。 您也可以列出所有描述語言變數。 使用核取方塊來決定要包含的變數。

編輯使用者定義的分割

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立使用者定義的分割。 請參閱建立使用者定義的分割 在第 241頁。

執行這項作業的原因和時機

編輯使用者定義的分割可將新元素新增至該分割、從該分割中移除元素，或將新伺服器新增至該分割。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者定義的分割**。
2. 在左窗格中，按一下要編輯的分割。
   分割名稱隨即展開，顯示您網路內伺服器的清單。
3. 按一下包含要新增至分割或從分割中移除之元素所在的伺服器。
4. 在分割內容視窗中，按一下包含要新增至分割或從分割中移除之元素所在的標籤。
5. 若要新增元素，請在相關頁面上選擇該元素的核取方塊。
6. 若要移除元素，請在相關頁面上清除該元素的核取方塊。
7. 若要從其他伺服器將元素新增至分割，請按一下該伺服器名稱，然後重覆步驟 3 在第 244頁 到步驟 7 在第 244頁。
8. 按一下**提交**以儲存變更。

將使用者定義的分割指派給使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立至少一個使用者定義的分割。
- 建立至少一個 Contact Center Manager Administration 使用者。

執行這項作業的原因和時機

您可以使用分割，限制使用者能夠在即時顯示、歷史報表及「聯絡中心管理」中檢視的資料。您可以將標準及使用者定義的分割指派給 Contact Center Manager Administration 中的使用者。選擇最適合您組織的類型，或選擇兩種類型的組合。

使用者定義的分割與 Contact Center Manager Administration 提供的標準分割不同，因為您可以在特定的伺服器上指定特定類型的資料。 例如，您可以在 Toronto 伺服器上指定七位值機員與兩個專長類別。 但是，標準類別管理包含特定元件內特定伺服器上某類型的所有資料。 例如，在「即時報表」與「歷史報表」內，Toronto 與 Montreal 伺服器上的「所有值機員與督導員」，以及「所有專長類別」。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者**。
2. 在左窗格中，選擇要將使用者定義的分割指派給哪個使用者。
3. 在使用者內容視窗中，按一下**分割**標題。
4. 清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。
5. 按一下**使用者定義**標題。
   標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義的分割清單。
6. 對於每個元件，選擇要指派給使用者的每個分割。

   或者

   若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有使用者定義的分割，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。
7. 若要列出指派給此分割的所有目前成員，按一下分割名稱。
8. 按一下**提交**以儲存變更。

刪除使用者定義的分割

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 刪除使用者定義的分割前，請確認未將其指派給需要檢視分割資料的使用者。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序，以刪除使用者定義的分割。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者定義的分割**。
2 在左窗格中，對使用者定義的分割按右鍵，然後按一下**刪除**。
3 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**是**。

第 45 章: Contact Center Manager Administration 使用者

這些是登入 Contact Center Manager Administration 伺服器以使用 Contact Center Manager Administration 的使用者。

定義 Contact Center Manager Administration 使用者時，您會將以下項目指派給他們：

- 應用程式中的角色，「管理員」或「標準」。
- 在 Contact Center Manager Administration 的「啓動台選項」區段中，對其中適當元件的基本存取權。
- 控制他們在這些元件中可執行之動作的存取類別。 您可以在「存取類別」區段中檢視您所建立的「存取類別」。
- 分割與督導員/報告值機員的組合；這些組合可控制他們在這些元件中可看見的資料。 在「分割」區段的「標準與報告值機員」區域中，您可以檢視標準分割，以及您網路中每部伺服器上所設定的所有督導員清單。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。 在「分割」區段的「使用者定義」區域中，可以檢視您建立的分割。

經設定具備「啓動台選項」至「存取與分割管理」存取權限的使用者，也需要具備對每個「存取與分割管理」檢視設定權限的存取類別。 在「存取與分割管理」中具有完整存取權限的使用者，可執行幾乎所有的管理功能。 可用的使用者類型有兩種 (「標準」和「管理員」)。 但是，只有管理員才能存取與使用「組態工具」試算表來上載與下載組態資料，以及在「組態」中新增、編輯、刪除及重新整理伺服器。

瀏覽

- 建立 Contact Center Manager Administration 使用者 在第 248頁
- 將本地 UCM 帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 在第 253頁
- 將外部帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 在第 256頁
- 複製現有 Contact Center Manager Administration 使用者的內容 在第 260頁
- 刪除 Contact Center Manager Administration 使用者 在第 260頁
- 取消指派使用者 在第 261頁
- 將督導員/報告值機員組合指派給使用者 在第 261頁
- 設定督導員或督導員/值機員 在第 263頁

建立 Contact Center Manager Administration 使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立存取類別。 請參閱建立存取類別 在第 219頁。
- 建立使用者定義的分割 (選用)。 請參閱建立使用者定義的分割 在第 241頁。
- 如果使用者已具有聯絡中心管理的基本存取權限，您必須在至少一台伺服器上，將包含「CCM」存取權限、「專長類別指派」存取權限或「督導員指派」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「歷史報表」的基本存取權限，您必須將包含「執行並匯入」存取權限或「建立報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  若您指派給使用者的存取類別中不含這些存取權限層級的其中一種，使用者將無法使用「歷史報表」。

- 如果使用者已具有「即時報表」的基本存取權限，您必須將列表或圖形顯示 (或兩者) 的「啟動」存取權限、「建立個人報表」存取權限或「建立公共報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  若您沒有將至少一個存取權限層級的存取類別指派給使用者，使用者將無法使用「即時報表」。

- 如果使用者已具有「組態」的基本存取權限，您必須將至少包含一個「組態」存取類別元素 (如專長類別或 DNIS) 的存取類別指派給使用者。

  重要

  如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「組態」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「描述語言」的基本存取權限，您必須將包含下列至少一個「描述語言」元件的存取權限所屬的存取類別，指派給使用者：描述語言、描述語言變數或應用程式臨界值。

重要

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「描述語言」中將看不到任何內容。

執行這項作業的原因和時機

建立 Contact Center Manager Administration 使用者，賦予使用者對 Contact Center Manager Administration 中適當元件的存取權限。 將存取類別指派給使用者，以控制使用者可執行的動作；並可將督導員/報告值機員組合與分割指派給使用者，以控制使用者可以看到的資料。

您可以在「存取與分割管理」中建立兩種使用者類型：

- 管理員 — 這類型的使用者對系統所有方面均有完整的存取權限，其身分等同於預設的 webadmin 帳戶。 若將使用者設定爲管理員，所有其他的選項 (例如「存取類別」、「分割」或「啓動台」) 均會停用。

  管理員也可以存取與使用組態試算表來上載組態資料，以及新增、編輯及刪除「組態」元件中的伺服器。

- 標準 — 這類型的使用者必須要有存取權限和待定義的分割設定檔，才能登入並使用 Contact Center Manager Administration。

如果啓用 Avaya Security Framework，您必須將 Unified Communications Management 帳戶或外部帳戶對應至 Contact Center Manager Administration 帳戶，而非建立 Contact Center Manager Administration 使用者。 參閱將本地 UCM 帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 在第 253頁以及將外部帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯 在第 256頁。

程序

1. 在功能表中，選擇**新增** > **新使用者**。
2. 在使用者內容視窗的**使用者詳細資料**區段中，在以下方塊鍵入有關使用者的相關資訊：
   - 名字
   - 姓氏
   - 使用者名稱
   - 密碼

   重要

   新增使用者後，就無法再修改使用者名稱。 您必須刪除使用者，然後使用新的名稱建立新使用者。
3. 在**使用者類型**清單中，選擇下列其中一種使用者類型：
   - 管理員
   - 標準
4. 針對標準使用者，在**啓動台選項**區段中，選取下列使用者可以存取的各個元件的核取方塊：
   - 存取與分割管理

- 即時報表
- 歷史報表
- 組態
- 聯絡中心管理
- 描述語言
- 緊急協助
- 稽核追蹤記錄
- 去電
- 多媒體
- 通話記錄與品質監控

5 在**存取類別**區段中，選取每個要指派給使用者之存取類別的核取方塊。

6 按一下**分割**標題，將分割指派給使用者。

7 若要將所有伺服器上所有資料的完整存取權限授予使用者，請選擇**所有伺服器中的完整資料**核取方塊，然後執行步驟 18 在第 251頁。

8 若要修改使用者能看到的資料，請清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

9 若要在特定伺服器上指派使用者對資料、標準分割，或督導員/報告值機員組合的存取權限，請按一下**標準與報告值機員**標題。

10 在**標準與報告值機員**區域中，為每個伺服器選擇下列其中一個選項：

- 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。
- 所有資料 — 如果您要使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

11 若您已為至少一台伺服器選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇伺服器。

12 在標準頁面上，針對每個元件選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表

- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

13 若要授予報告值機員的存取權限，或授予其他督導員之報告值機員的存取權限，請按一下**報告值機員**標籤。

「報告值機員」頁面會列出選定伺服器上設定的所有督導員。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

14 在報告值機員頁面上，請在每個元件下，選擇要將哪些督導員的存取權限授予使用者。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」或「歷史報表」的所有督導員，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

15 若要指派另一台伺服器上的標準分割與報告值機員，請從**設定伺服器**清單中選擇下一台伺服器，然後重覆步驟 12 在第 250頁 到步驟 14 在第 251頁。

16 若要將使用者定義的分割指派給使用者，請按一下**使用者定義**標題。
標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義的分割清單。

17 對於每個元件，選擇要指派給使用者的每個分割。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有使用者定義的分割，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

18 按一下**提交**以儲存所作的變更。

變數定義

變數	定義
名字	Contact Center Manager Administration (CCMA) 使用者的名字。

變數	定義
姓氏	CCMA 使用者的姓氏。
使用者名稱	使用者登入 CCMA 時鍵入的名稱。 **重要** 請勿在使用者名稱中使用 & 符號。
使用者類型	選擇「管理員」或「標準」。 只有管理員能夠爲其他使用者修改此欄位。
帳戶類型	此欄位會在啓用 Security Framework 時自動填入。
密碼	使用者用以存取 CCMA 伺服器的密碼。
關聯使用者帳戶	如果啓用 Avaya Security Framework，您必須將 Unified Communications Management 帳戶或外部帳戶對應至 Contact Center Manager Administration 帳戶，而非建立 Contact Center Manager Administration 使用者。 可使用此區段的欄位來設定關聯使用者帳戶。
提交	儲存資訊。
建立複本	若要根據現有使用者的內容建立新的 CCMA 使用者，請按一下「建立複本」。 按下此按鈕後，系統會複製下列欄位以外的所有使用者內容： • 名字 • 姓氏 • 使用者名稱 • 密碼 鍵入新使用者的使用者詳細資料，變更使用者任何的存取權限與分割資訊 (若有需要)，然後按一下「提交」以儲存新的 CCMA 使用者。
刪除	刪除目前使用者。
取消指派使用者	如果啓用 Avaya Security Framework，請按一下此選項以取消指派關聯使用者帳戶。

將本地 UCM 帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯

必讀

- 在 UCM 中建立帳戶。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 伺服器管理* (NN44400-610)。
- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立存取類別。 請參閱建立存取類別 在第 219頁。
- 建立使用者定義的分割 (選用)。 請參閱建立使用者定義的分割 在第 241頁。
- 如果使用者已具有「聯絡中心管理」的基本存取權限，您必須在至少一台伺服器上，將包含「CCM」存取權限、「專長類別指派」存取權限或「督導員指派」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「歷史報表」的基本存取權限，您必須將包含「執行並匯入」存取權限或「建立報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  若您指派給使用者的存取類別中不含這些存取權限層級的其中一種，使用者將無法使用「歷史報表」。

- 如果使用者已具有「即時報表」的基本存取權限，您必須將列表或圖形顯示 (或兩者) 的「啟動」存取權限、「建立個人報表」存取權限或「建立公共報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  若您沒有將至少一個存取權限層級的存取類別指派給使用者，使用者將無法使用「即時報表」。

- 如果使用者已具有「組態」的基本存取權限，您必須將至少包含一個「組態」存取類別元素 (如專長類別或 DNIS) 的存取類別指派給使用者。

重要

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「組態」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「描述語言」的基本存取權限，您必須將包含下列至少一個「描述語言」元件的存取權限所屬的存取類別，指派給使用者：描述語言、描述語言變數或應用程式臨界值。

重要

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「描述語言」中將看不到任何內容。

執行這項作業的原因和時機

將本地 Unified Communications Manager (UCM) 帳戶與現有 Contact Center Manager Administration (CCMA) 帳戶關聯以設定存取權限，並允許使用者登入 CCMA 用戶端。

此程序僅在啟用 Avaya Security Framework 時適用。

程序

1. 在功能表中，選擇**新增** > **新使用者**。
2. 在使用者內容視窗中，於**使用者詳細資料**區段中按一下**關聯使用者帳戶**。
3. 選擇**搜尋本地安全性伺服器**。
4. 選擇搜尋條件以尋找您要對應的使用者帳戶，或按一下**全部列示**以列出所有帳戶。
5. 選擇要與 Contact Center Manager Administration 帳戶關聯的使用者帳戶。
   使用者的詳細資料將填入「使用者詳細資料」區段。
6. 在**啟動台選項**區段中，選取下列使用者可以存取的各個元件的核取方塊：
   - 存取與分割管理
   - 即時報表
   - 歷史報表
   - 組態
   - 聯絡中心管理
   - 描述語言
   - 緊急協助
   - 稽核追蹤
   - 去電
   - 多媒體
   - 通話記錄與品質監控
7. 在**存取類別**區段中，選取每個要指派給使用者之存取類別的核取方塊。

8 按一下**分割**標題。

9 若要將所有伺服器上所有資料的完整存取權限授予使用者，請選擇**所有伺服器中的完整資料**核取方塊，然後執行步驟 20 在第 256頁。

10 若要修改使用者能看到的資料，請清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

11 若要在特定伺服器上指派使用者對資料、標準分割，或督導員/報告值機員組合的存取權限，請按一下**標準與報告值機員**標題。

12 在**標準與報告值機員**區域中，為每個伺服器選擇下列其中一個選項：

- 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。
- 所有資料 — 如果您要讓使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

13 若您已為至少一台伺服器選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇伺服器。

14 在標準頁面上，針對每個元件選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

15 若要授予報告值機員的存取權限，或授予其他督導員之報告值機員的存取權限，請按一下**報告值機員**標籤。

「報告值機員」頁面會列出選定伺服器上設定的所有督導員。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

16 在報告值機員頁面上，請在每個元件下，選擇要將哪些督導員的存取權限授予使用者。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」或「歷史報表」的所有督導員，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

17 若要指派另一台伺服器上的標準分割與報告值機員，請從**設定伺服器**清單中選擇下一台伺服器，然後重覆步驟 14 在第 255頁 到步驟 16 在第 256頁。

18 若要將使用者定義的分割指派給使用者，請按一下**使用者定義**標題。
標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義的分割清單。

19 對於每個元件，選擇要指派給使用者的每個分割。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有使用者定義的分割，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

20 按一下**提交**以儲存所作的變更。

將外部帳戶與現有 CCMA 帳戶關聯

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立存取類別。 請參閱建立存取類別 在第 219頁。
- 建立使用者定義的分割 (選用)。 請參閱建立使用者定義的分割 在第 241頁。
- 如果使用者已具有「聯絡中心管理」的基本存取權限，您必須在至少一台伺服器上，將包含「CCM」存取權限、「專長類別指派」存取權限或「督導員指派」存取權限的存取類別指派給使用者。

  重要

  如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「歷史報表」的基本存取權限，您必須將包含「執行並匯入」存取權限或「建立報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

重要

若您指派給使用者的存取類別中不含這些存取權限層級的其中一種，使用者將無法使用「歷史報表」。

- 如果使用者已具有「即時報表」的基本存取權限，您必須將列表或圖形顯示 (或兩者) 的「啓動」存取權限、「建立個人報表」存取權限或「建立公共報表」存取權限的存取類別指派給使用者。

重要

若您沒有將至少一個存取權限層級的存取類別指派給使用者，使用者將無法使用「即時報表」。

- 如果使用者已具有「組態」的基本存取權限，您必須將至少包含一個「組態」存取類別元素 (如專長類別或 DNIS) 的存取類別指派給使用者。

重要

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「組態」中將看不到任何內容。

- 如果使用者已具有「描述語言」的基本存取權限，您必須將包含下列至少一個「描述語言」元件的存取權限所屬的存取類別，指派給使用者：描述語言、描述語言變數或應用程式臨界值。

重要

如果沒有在至少一台伺服器上，將具有至少其中一種權限的存取類別指派給該使用者，該使用者在「描述語言」中將看不到任何內容。

執行這項作業的原因和時機

將外部帳戶與現有 Contact Center Manager Administration 帳戶關聯以設定存取權限，並允許使用者登入 Contact Center Manager Administration 用戶端。

此程序僅在啓用 Avaya Security Framework 時適用。

程序

1. 在功能表中，選擇**新增 > 新使用者**。
2. 在使用者內容視窗中，於**使用者詳細資料**區段中按一下**關聯使用者帳戶**。
3. 選擇**搜尋網域使用者**。
4. 在**網域詳細資料**區段中，於**網域伺服器 FQDN** 方塊中輸入網域伺服器的完全網域名稱。
5. 選擇**指定網域帳戶**。
6. 在**網域帳戶**區段中，於**使用者 ID (網域\使用者 ID)** 方塊中輸入使用者 ID 以登入網域伺服器。
7. 在**密碼**方塊中輸入密碼以登入網域伺服器。
8. 選擇搜尋條件以尋找您要對應的使用者帳戶，或按一下**全部列示**以列出所有帳戶。

9 選擇要與 Contact Center Manager Administration 帳戶關聯的使用者帳戶。使用者的詳細資料將填入「使用者詳細資料」區段。

10 在**啓動台選項**區段中，選取下列使用者可以存取的各個元件的核取方塊：

- 存取與分割管理
- 即時報表
- 歷史報表
- 組態
- 聯絡中心管理
- 描述語言
- 緊急協助
- 稽核追蹤
- 去電
- 多媒體
- 通話記錄與品質監控

11 在**存取類別**區段中，選取每個要指派給使用者之存取類別的核取方塊。

12 按一下**分割**標題。

13 若要將所有伺服器上所有資料的完整存取權限授予使用者，請選擇**所有伺服器中的完整資料**核取方塊，然後執行步驟 24 在第 259頁。

14 若要修改使用者能看到的資料，請清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

15 若要在特定伺服器上指派使用者對資料、標準分割，或督導員/報告值機員組合的存取權限，請按一下**標準與報告值機員**標題。

16 在**標準與報告值機員**區域中，爲每個伺服器選擇下列其中一個選項：

- 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。
- 所有資料 — 如果您要讓使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

17 若您已爲至少一台伺服器選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇伺服器。

18 在標準頁面上，針對每個元件選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS

- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

19 若要授予報告值機員的存取權限，或授予其他督導員之報告值機員的存取權限，請按一下**報告值機員**標籤。

「報告值機員」頁面會列出選定伺服器上設定的所有督導員。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

20 在報告值機員頁面上，請在每個元件下，選擇要將哪些督導員的存取權限授予使用者。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」或「歷史報表」的所有督導員，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

21 若要指派另一台伺服器上的標準分割與報告值機員，請從**設定伺服器**清單中選擇下一台伺服器，然後重覆步驟 18 在第 258頁 到步驟 20 在第 259頁。

22 若要將使用者定義的分割指派給使用者，請按一下**使用者定義**標題。
標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義的分割清單。

23 對於每個元件，選擇要指派給使用者的每個分割。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有使用者定義的分割，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

24 按一下**提交**以儲存所作的變更。

複製現有 Contact Center Manager Administration 使用者的內容

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

複製現有 Contact Center Manager Administration 使用者的內容，以根據現有使用者的內容來建立新使用者。

程序

1. 選擇要複製的使用者。
   如此可複製選定使用者的所有基本存取權限、存取類別，以及分割資訊。
2. 按一下**建立複本**。
3. 鍵入新使用者的詳細資料，變更任何分割或存取權限資訊。
4. 按一下**提交**以儲存新使用者。

刪除 Contact Center Manager Administration 使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

刪除 Contact Center Manager Administration 使用者，以移除不再需要的使用者。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。
2 在左窗格中，對要刪除的使用者按右鍵，然後按一下**刪除**。
3 接著出現要求您確認選項的訊息方塊，在該方塊中按一下**確定**。

取消指派使用者

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。

執行這項作業的原因和時機

如果啟用 Avaya Security Framework，您可以將 Unified Communications Management 帳戶或外部帳戶與 Contact Center Manager Administration 帳戶之間的關聯移除。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。
2 在左窗格中，對您要移除其關聯的值機員按右鍵，然後選擇**取消指派使用者**。
3 在訊息方塊中，按一下**確定**。

將督導員/報告值機員組合指派給使用者

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 至少建立一個 Contact Center Manager Administration 使用者。

執行這項作業的原因和時機

設定 Contact Center Manager Administration 使用者時，您可以將一或多個督導員/報告值機員組合指派給使用者，讓使用者可以在歷史報表、即時顯示及「聯絡中心管理」中看到所有相對應的值機員。「使用者內容」視窗內「報告值機員」標籤上的每個名稱，均代表每台伺服器上

的督導員及其所有的報告值機員。 因此，將督導員的名稱與 Contact Center Manager Administration 使用者連結時，即可自動讓該使用者看到此督導員的所有報告值機員。

程序

1 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理員**。

2 在左窗格中，按一下要爲其指派督導員/報告值機員組合的使用者。

3 在使用者內容視窗中，按一下**分割**標題。

4 清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。

5 按一下**標準與報告值機員**標題。

6 在**標準與報告值機員**區域中，爲每個伺服器選擇下列其中一個選項：

- 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。
- 所有資料 — 如果您要讓使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

7 若您已爲至少一台伺服器選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇伺服器。

8 在標準頁面上，針對每個元件選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

9 若要授予報告值機員的存取權限，或授予其他督導員之報告值機員的存取權限，請按一下**報告值機員**標籤。

「報告值機員」頁面會列出選定伺服器上設定的所有督導員。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

10 在報告值機員頁面上，請在每個元件下，選擇要將哪些督導員的存取權限授予使用者。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有督導員，請分別選取 **CCM**、**RTR**、**HR** 或**描述語言**核取方塊。

11 按一下**提交**以儲存變更

設定督導員或督導員/值機員

必讀

- 登入 CCMA。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 存取與分割管理 在第 215頁。
- 開啟「存取與分割管理」元件。
- 建立任何所需的存取類別。 請參閱建立存取類別 在第 219頁。
- 建立任何所需的使用者定義的分割。 請參閱建立使用者定義的分割 在第 241頁。
- 如果您賦予督導員/值機員對於「聯絡中心管理」的基本存取權限，您還必須指派一個存取類別給使用者，且其中至少包含下列其中之一：CCM、專長類別指派，或值機員至督導員指派之存取權限。 如果未將此種存取類別指派給該使用者，則該使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何內容。 若使用者的分割不包含任何值機員或專長類別，則使用者在「聯絡中心管理」中將看不到任何資料。

執行這項作業的原因和時機

在「聯絡中心管理」中建立督導員以及督導員/值機員，並爲其提供 Contact Center Manager Administration 使用者 ID 與密碼以使用 Contact Center Manager Administration 時，他們的使用者設定檔會自動出現在「存取與分割管理」的「使用者」資料夾中。 (除了是聯絡中心使用者之外，也是 Contact Center Manager Administration 使用者。) 若要正確設定這些使用者，您必須開啟其設定檔，並爲其提供基本存取權限，讓他們能存取需要使用的 Contact Center Manager Administration 元件。

設定這些 Contact Center Manager Administration 使用者時，您可以將下列項目指派給他們：

- 督導員/報告值機員組合 — 可讓使用者自動看到所有報告值機員，或其他督導員的所有報告值機員。 在「使用者內容」視窗的「報告值機員」標籤上，按一下在適當的督導員名稱旁邊的核取方塊。
- 存取類別 — 您必須設定使用者在「聯絡中心管理」中工作所需的存取類別，並將其指派給使用者。
- 分割—在「使用者內容」視窗中，將包含使用者需要看到之資料的適當分割，指派給使用者。 您可以指派標準分割、使用者定義的分割，或完整資料存取權限的組合。

程序

1. 在功能表中，選擇**檢視/編輯 > 使用者管理**。
2. 在左窗格中，選擇要在聯絡中心管理中建立的使用者。
3. 在使用者內容視窗中，按一下**啓動台選項**標題。標題隨即展開，顯示應用程式清單。
4. 在**啓動台選項**區段中，選取下列使用者可以存取之各個元件的核取方塊：
   - 存取與分割管理
   - 即時報表
   - 歷史報表
   - 組態
   - 聯絡中心管理
   - 描述語言
   - 緊急協助
   - 稽核追蹤
   - 去電
   - 多媒體
   - 通話記錄與品質監控
5. 在**存取類別**區段中，選取每個要指派給使用者之存取類別的核取方塊。
6. 按一下**分割**標題，將分割指派給使用者。
7. 若要將所有伺服器上所有資料的完整存取權限授予使用者，請選取**所有伺服器中的完整資料**核取方塊，然後直接執行步驟 18 在第 266頁。
8. 若要修改使用者能看到的資料，請清除**所有伺服器中的完整資料**核取方塊。
9. 若要在特定伺服器上指派使用者對資料、標準分割，或督導員/報告值機員組合的存取權限，請按一下**標準與報告值機員**標題，然後執行步驟 10 在第 264頁。
10. 若要指派使用者定義的分割，請按一下**使用者定義**標題，然後繼續。
11. 在**標準與報告值機員**區域中，爲每個伺服器選擇下列其中一個選項：
    - 無資料 — 如果您不要讓使用者看到此伺服器上的任何資料，請選擇此選項。

- 所有資料 — 如果您要使用者看到此伺服器上所有的已設定資料，請選擇此選項。
- 設定 — 如果您要指定使用者可以看到的資料，請選擇此選項，然後繼續下一個步驟。

12 若您已為至少一台伺服器選擇**設定**選項，請在**設定伺服器**清單中，選擇伺服器。

13 在標準頁面上，針對每個元件選擇下列一或多個標準分割：

- 所有值機員與督導員
- 所有應用程式
- 所有 CDN (路由點)
- 所有使用者定義的報表群組
- 所有 DNIS
- 所有描述語言變數
- 所有專長類別
- 標準值機員效能報表
- 標準每通來電報表
- 標準組態報表
- 標準聯絡摘要報表 (若適用於伺服器)
- 標準網路報表 (若適用於伺服器)
- 標準其他報表
- 標準去電報表
- 標準多媒體報表
- 標準預測報表 (若適用於伺服器)

重要

只有「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」和「描述語言」適用於分割。

14 若要授予報告值機員的存取權限，或授予其他督導員之報告值機員的存取權限，請按一下**報告值機員**標籤。

「報告值機員」頁面會列出選定伺服器上設定的所有督導員。 每個督導員名稱代表督導員及其所有報告值機員。

15 在報告值機員頁面上，請在每個元件下，選擇要將哪些督導員的存取權限授予使用者。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」、「歷史報表」或「描述語言」的所有督導員，請分別選取 **CCM**、**RTR** 或 **HR** 核取方塊。

16 若要指派另一台伺服器上的標準分割與報告值機員，請重覆步驟 12 在第 265頁 到步驟 15 在第 265頁。

17 若要將使用者定義的分割指派給使用者，請按一下**使用者定義**標題。
標題隨即展開，顯示在所有伺服器上設定的使用者定義的分割清單。

18 對於每個元件，選擇要指派給使用者的每個分割。

或者

若要選擇「聯絡中心管理」、「即時報表」或「歷史報表」的所有使用者定義的分割，請分別選取 **CCM**、**RTR** 或 **HR** 核取方塊。

19 按一下**提交**以儲存變更。

第 46 章: 緊急協助

使用「緊急協助」來監控伺服器上設定的值機員是否需要您的協助。 您可以就能夠存取的每台伺服器，同時開啓「緊急協助」顯示。 顯示可在桌面上保持開啓狀態，也可最小化，方便您繼續在 Contact Center Manager Administration 中作業。 值機員按下「緊急」鍵時，桌面上會自動開啓對應伺服器的最小化「緊急協助」顯示。

按下「緊急」鍵的每位值機員都會在「緊急協助」顯示中以一行資料出現。 此行將顯示值機員的資訊，包括值機員名稱、位置及值機員按下「緊急」鍵的時間。

值機員需要督導員的協助時 (例如來電者口出惡言)，可以按下「緊急」鍵。

瀏覽

- 啓動緊急協助顯示 在第 267頁
- 列印緊急協助顯示 在第 268頁
- 匯出緊急協助顯示 在第 268頁
- 檢視匯出的緊急協助顯示 在第 269頁
- 刪除匯出的緊急協助顯示 在第 269頁

啓動緊急協助顯示

必讀

請確保您有 Contact Center Manager Administration 使用者名稱和密碼及「緊急協助」的存取權限。

執行這項作業的原因和時機

啓動所選伺服器的「緊急協助」顯示，監控伺服器上設定的值機員是否需要您的協助。 您可以就能夠存取的每台伺服器，同時開啓「緊急協助」顯示。 顯示可在桌面上保持開啓狀態，也可最小化，方便您繼續在 Contact Center Manager Administration 中作業。 值機員按下「緊急」鍵時，桌面上會自動開啓對應伺服器的最小化「緊急協助」顯示。

程序

1 登入 Contact Center Manager Administration。
2 在「啓動台」上，按一下**緊急協助**。
3 在左窗格中，選擇要在其中監控值機員的伺服器。
隨即出現「緊急協助」顯示。

列印緊急協助顯示

必讀

登入「緊急協助」。 請參閱啓動緊急協助顯示 在第 267頁。

執行這項作業的原因和時機

完成此程序以列印「緊急協助」顯示。

程序

在**緊急協助**顯示中，按一下**列印**。

匯出緊急協助顯示

必讀

登入「緊急協助」。 請參閱啓動緊急協助顯示 在第 267頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以將「緊急協助」顯示的快照匯出至應用程式伺服器，方便將來參考。 系統會將快照資料以 HTML 檔案儲存，檔名將包含使用者名稱、與要匯出顯示類型相關的前置字元以及匯出資料的日期與時間。

程序

1 在**緊急協助**顯示中，按一下**匯出**。
接著出現訊息方塊，通知您已匯出的 HTML 檔案名稱。
2 若要檢視匯出的顯示，請按一下**檢視**。

檢視匯出的緊急協助顯示

必讀

登入「緊急協助」。 請參閱啓動緊急協助顯示 在第 267頁。

執行這項作業的原因和時機

檢視匯出的「緊急協助」顯示，可檢視以 HTML 檔案匯出至 Contact Center Manager Administration 伺服器之「緊急協助」顯示快照。

程序

1 在**緊急協助**顯示的功能表中，選擇**顯示** > **管理匯出顯示**。
2 在匯出顯示對話方塊的 HTML 檔案清單中，按一下要檢視的檔案。
「緊急協助」顯示的快照就會在新的 Internet Explorer 視窗中出現。

刪除匯出的緊急協助顯示

必讀

登入「緊急協助」。 請參閱啓動緊急協助顯示 在第 267頁。

執行這項作業的原因和時機

您可從 Contact Center Manager Administration 伺服器刪除已匯出爲 HTML 檔案的緊急協助顯示。

程序

1 在功能表上，選擇**顯示** > **管理匯出顯示**。
2 在**匯出顯示**區段的 HTML 檔案清單中，選取每個要刪除之檔案的核取方塊。
3 按一下**刪除**，以從 Contact Center Manager Administration 伺服器移除選定檔案。

第 47 章: 去電組態

使用 Outbound Campaign Management Tool 可建立、修改及監控去電項目。 您最多可以設定 500 個去電項目，每個項目中可有 20000 名聯絡人。 您最多可有 100 個作用中的項目。

Avaya 建議，所有項目中的聯絡人總數應以 1000000 人為限。

去電程序先決條件

- 在 Contact Center Manager Administration 的「組態」元件中設定 Contact Center Multimedia 伺服器。 如需更多資訊，請參閱新增伺服器 在第 21頁。
- 在您用以設定去電項目的電腦上安裝 Microsoft .Net Framework 3.5 版。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 使用 Contact Center Manager Administration，將使用者基本存取權指派給「存取與分割管理」中的「去電」元件。 如需更多資訊，請參閱建立 Contact Center Manager Administration 使用者 在第 248頁。

瀏覽

- 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁
- 定義項目設定 在第 273頁
- 新增時區 在第 280頁
- 更新時區 在第 281頁
- 刪除時區 在第 282頁
- 從文字檔案中匯入通話資料 在第 282頁
- 從 ODBC 資料庫中匯入通話資料 在第 284頁
- 從現有項目中匯入通話資料 在第 285頁
- 手動新增通話資料 在第 286頁
- 驗證電話號碼或代碼 在第 287頁
- 插入文字 在第 287頁
- 移除文字 在第 289頁

- 取代文字 在第 290頁
- 分割電話號碼 在第 291頁
- 新增區碼和國際代碼 在第 292頁
- 檢查欄位長度 在第 292頁
- 檢查英文字元 在第 293頁
- 檢查重複通話資料 在第 295頁
- 檢查客戶比對 在第 296頁
- 與「請勿來電」清單比較通話資料 在第 297頁
- 列印新項目的摘要 在第 299頁
- 啟用項目 在第 299頁
- 將通話資料新增至現有項目 在第 300頁
- 變更項目設定 在第 301頁
- 暫停項目 在第 302頁
- 取消項目 在第 303頁
- 重新啟動項目 在第 303頁
- 列印現有項目的摘要 在第 305頁
- 監控項目進度與結果 在第 304頁
- 建立新值機員描述語言 在第 305頁
- 利用現有描述語言建立值機員描述語言 在第 307頁
- 新增配置代碼 在第 308頁
- 更新配置代碼 在第 310頁
- 刪除配置代碼 在第 310頁
- 將 UTF-8 字元納入匯出的資料中 在第 311頁
- 手動匯出輸入的通話資料 在第 311頁
- 匯出項目摘要資料 在第 313頁
- 匯出項目通話資料 在第 314頁

登入 Contact Center Manager Administration 處理去電

必讀

- 安裝 Contact Center Manager Administration 伺服器。 請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 安裝* (NN44400-311)。
- 交付 Contact Center Manager Administration，請參閱 *Avaya Aura® Contact Center 交付* (NN44400-312)。

- 請確保您的聯絡中心已獲得去電項目的授權。
- 請確保您具有 Contact Center Manager Administration 使用者名稱和密碼。

執行這項作業的原因和時機

在 Contact Center Manager Administration 中開啓 Outbound Campaign Management Tool 以設定、監控和維護去電聯絡人項目。

程序

1 啓動 Internet Explorer。

2 在**位址**方塊中，鍵入 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL。 預設 URL 爲 `http://<server name>`；*<server name>* 爲 CCMA 伺服器的電腦名稱。

如果您的站台未使用「網際網路資訊服務」(IIS) 的預設連接埠，則 Contact Center Manager Administration 伺服器的 URL 爲 `http://<server_name>:<port>`；*<port>* 爲 IIS 中 Contact Center Manager Administration 站台的連接埠 (例如，`http://ccma:81`)。

重要

請勿在「位址」方塊鍵入 IP 位址。 使用 IP 位址會造成描述語言、歷史報表、組態、聯絡中心管理以及存取與分割管理出現問題。

3 在**使用者 ID** 方塊中，鍵入您的使用者 ID。

4 在**密碼**方塊中，鍵入您的密碼。

5 按一下**登入**。

6 按一下**去電**。

7 在左窗格中，選擇 Contact Center Multimedia 伺服器。

定義項目設定

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

將項目設定定義爲建立去電項目的第一個步驟。 您必須定義下列設定：

- 項目名稱
- 項目開始日期和時間

- 來電優先順序
- 每日開始與結束時間 (如果需要遵守當地法律)
- 配置代碼

下列設定爲選擇性：

- 項目描述
- 值機員描述語言
- 撥號程式設定
- 自訂欄位
- 項目結束日期和時間
- 通話佇列率

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 在**項目設定**標籤中，按一下**開始設定新項目**。
3. 選擇**建立新項目**。
4. 在**項目詳細資料**下，輸入項目的名稱與描述 (選擇性)。
5. 在**項目開始日期與時間**下，選擇**立即開始**或**開始於**。

   重要

   項目排程器間隔會影響項目的實際開始日期與時間。 例如，如果項目從上午 9:00 開始並且項目排程器的間隔爲一分鐘，則第一個聯絡人可能在上午 9:01 之後才會佇列到 Contact Center Manager Server。

6. 如果您選擇**開始於**以在稍後日期開始項目，請選擇開始日期與時間 。
7. 在**來電優先順序**清單中，選擇從 1 到 6 的優先等級，其中 1 爲最高的優先等級。

   在選擇去電項目的優先等級時，要考慮您來電的優先等級。 在大多數聯絡中心中，語音來電的優先等級通常比去電通話更高。

8. 在**值機員桌面描述語言**下，選擇描述語言。 如果您選擇**無**，處理此項目中之去電通話的值機員將沒有可用的描述語言。

   如果您要儲存項目的值機員描述語言結果，則必須使用「儲存值機員描述語言」選項「是」來建立配置代碼，並且必須指示值機員使用這個可在關閉聯絡人時儲存值機員描述語言答案的配置代碼。

   系統配置代碼「已完成」可儲存值機員描述語言答案。

9. 要顯示選項欄位，請按一下**其他選項**。 要再次隱藏選項欄位，請再按一下**其他選項**。
10. 選擇撥號程式選項：
    - 如果您要讓值機員撥號，請選擇**值機員手動撥號 (預覽)**。
    - 如果您要爲值機員自動撥打電話，請選擇**立即自動撥號 (漸進)**。

- 如果您要在值機員檢查聯絡人詳細資料之後撥打電話，請選擇**自動撥號等待時間 (秒)**，然後指定允許值機員檢查資訊的秒數。

11 按一下**啓用最短撥號時間**。 如果您啓用「最短撥號逾時」，電話將在指定時間響鈴。 您可以將時間設定爲在 1 到 180 秒之間。

「最短撥號時間」設定可防止值機員撥打電話後立即掛斷電話。

12 如果值機員需要撥號以存取去電通話的外部線路，請在**中繼線存取碼**方塊中，輸入數字或 ASCII 字元。

13 或者，也可以新增自訂欄位。 使用自訂欄位以對應匯入通話資料中無法對應至標準欄位的資訊，或在值機員桌面上提供可編輯的欄位，讓可以在其中收集客戶的其他資訊 (例如，客戶的生日)。

若要新增自訂欄位，請在**自訂欄位**區段中按一下**新增**。

在插入自訂欄位對話方塊中，輸入自訂欄位名稱，然後按一下**插入**。

14 若要指定項目的結束日期，請按一下**啓用**，然後選擇日期與時間。

15 若要指定項目撥號時間，可選擇**隨時**、**本地 - 僅目前時區**或**使用客戶時區**。 如果您要考慮所有客戶的時間，請選擇**使用客戶時區**。

如需更多有關「使用客戶時區」選項的資訊，請參閱使用使用時區範例 在第 276頁。

16 從可用的**配置代碼**清單中，選擇通話結束時值機員可用於此項目的代碼。

程序工作輔助：使用時區

在項目中選擇「使用客戶時區」選項後，「時區」標籤就會出現在「通話設定」區段裡。 在「時區」標籤上勾選「使用時區」核取方塊，您便可以查看通話連結至哪一時區。 有三種可能的結果：

- 相符
- 部分相符
- 找不到相符項目

當您的時區清單中具有國際代碼和區碼時，就會出現「相符」。

當您的時區清單中具有國際代碼但無區碼時，就會出現「部分符合」。 例如，愛爾蘭的國際代碼爲 353，都柏林的區碼爲 1。 若您要建立撥打到愛爾蘭的去電項目，但不想加入每個可能的區碼，則對 353 的「部分符合」會將聯絡人放入最先找到的區碼時區內。

當找不到國際代碼和區碼時，就會出現「找不到相符項目」。 這時會以 Contact Center Multimedia 伺服器時區來撥打給聯絡人。

任何結果爲「部分符合」或「找不到符合項目」的聯絡人，都會在方格上以反白顯示。 您仍可以建立具有這些警告的項目。

使用時區範例

執行這項作業的原因和時機

此範例透過從文字檔案匯入聯絡人，建立針對時區設定的項目。

程序

1 登入 Contact Center Manager Administration，並啓動「Outbound Campaign Management Tool」。

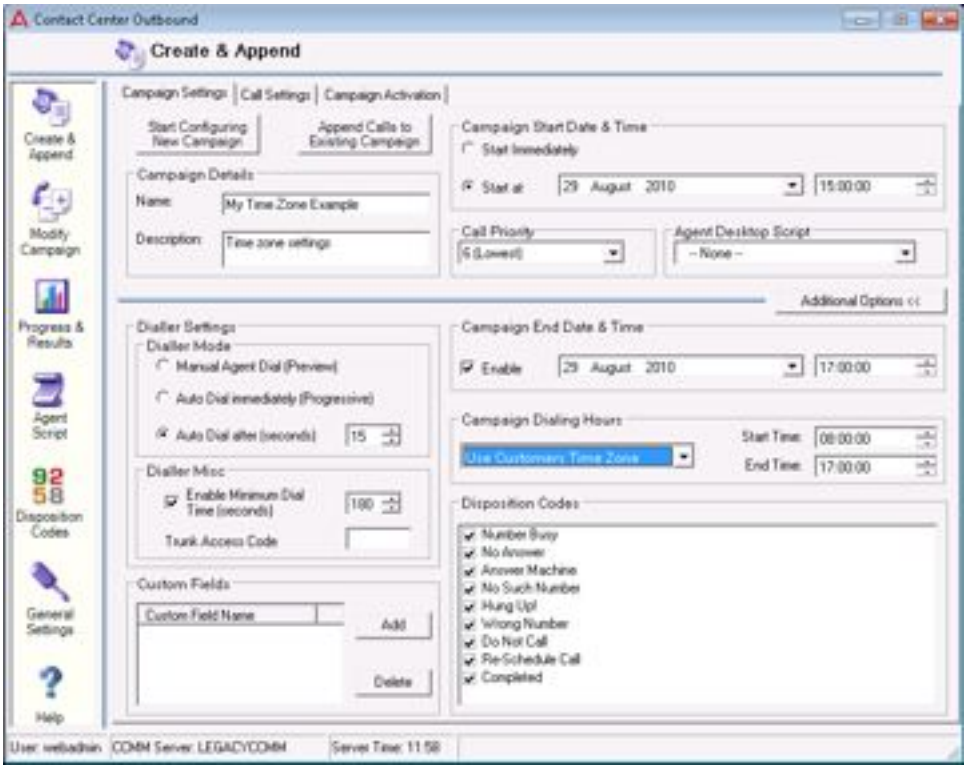
2 按一下**建立與附加**。

3 在**名稱**方塊中，鍵入項目的唯一名稱 (例如「My_Time_Zone_Camp」)。

4 按一下**其他選項**。

5 在**項目撥號時間**區段中，從清單選擇**使用客戶時區**。

完成步驟 2 至步驟 5 後，Outbound Campaign Management Tool 會以類似下列圖表的樣式顯示。



6 根據需要設定剩餘的項目設定，然後按一下**通話設定**標籤。

7 在**通話資料匯入**標籤中，按一下**匯入通話資料**。

8 在**選擇匯入類型**對話方塊中，選擇**從文字檔案匯入**。

9 按一下**下一個**。

10 按一下**瀏覽**，然後瀏覽至您的聯絡人清單文字檔案。
我們在此範例中使用下列聯絡人資料：

Steve	Smyth	17895555555
John	Doe	12105555555
Gary	lo	19075555555
Eddy	Walsh	19175555555
Mary	More	16045555555
Brian	Bush	15205555555

11 按一下**下一個**。

12 在**欄位分隔符號**區段中，選擇 **Tab**。

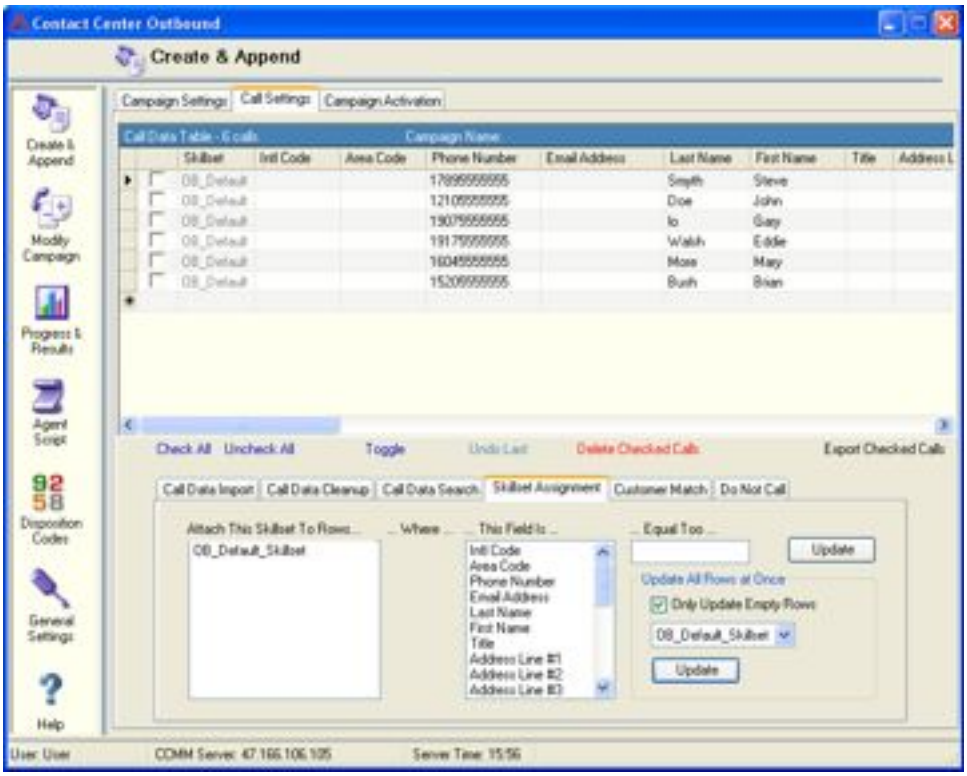
13 按一下**下一個**。

14 把「欄位 1」拖曳至「名字」左側的空格，讓**欄位 1** 能對應至**名字**。

15 將**欄位 2** 對應至**姓氏**。

16 將**欄位 3** 對應至**電話號碼**。

17 按一下**完成**。
完成步驟 17 後，Outbound Campaign Management Tool 會以類似下列圖表的樣式顯示。



18 若要將電話號碼分割爲國際代碼與區碼，請按一下**通話資料清除**標籤。

19 按一下**分割電話號碼**標籤。

20 在**分割欄位爲**的旁邊，選擇**國際 代碼**。

21 在**要分割的位數**清單中，選擇 **1**。

22 按一下**分割電話號碼**。

23 在 **OCMT 通話清除**訊息方塊中，按一下**繼續**。
國際代碼會從「電話號碼」欄位移除，出現在「國際代碼」欄位中。

24 在**分割欄位爲**的旁邊，選擇**區碼**。

25 在**要分割的位數**清單中，選擇 **3**。

26 按一下**分割電話號碼**。

27 在 **OCMT 通話清除**訊息方塊中，按一下**繼續**。
區碼會從「電話號碼」欄位移除，出現在「區碼」欄位中。

28 按一下**專長類別指派**標籤。

29 在**將此專長類別附加至列**清單中，選擇 **OB_Default_Skillset**。

30 在 **..此欄位是..** 清單中，選擇**國際代碼**。

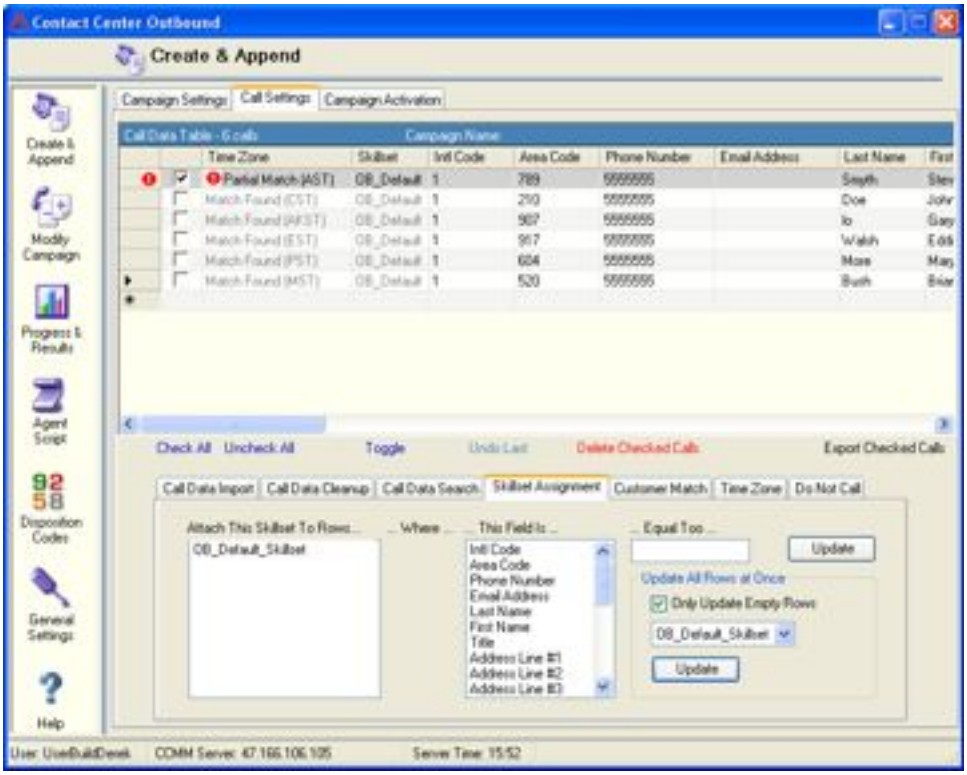
31 在 **..至..** 欄位中，輸入 **1**。

32 按一下**更新**。

33 按一下**時區**標籤。

34 選擇**使用時區**核取方塊。
接著會出現訊息方塊，表示有一通來電處於警告狀態。 此警告將在「通話資料表格」中反白顯示爲「部分符合」。 您可以爲此區碼新增時區，或接受該部分符合。在此範例中，我們接受部分符合。

Outbound Campaign Management Tool 會以類似下列圖表的樣式顯示。



若您的聯絡人清單沒有國際代碼，則您可以使用「時區」標籤上的「國際代碼」功能，快速填寫整個資料方格。

35 按一下**項目啓用**標籤。

36 在「項目摘要」中，請確保**時區**設定爲**啓用**。

37 按一下**建立項目**。
訊息方塊將會出現，表示尚未爲該項目設定值機員描述語言。

38 按一下**是**。
訊息方塊將會出現，說明項目已成功建立。

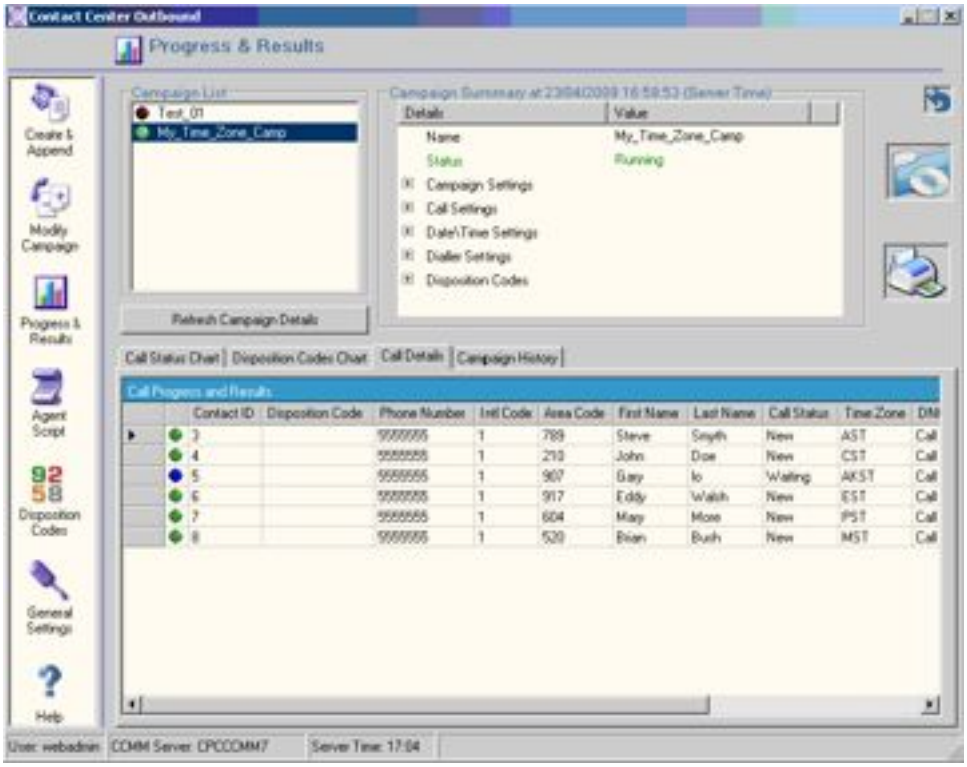
39 按一下**確定**。

40 若要檢查您的項目，請按一下**進度與結果**。

41 在**項目清單**區段中，選擇 **My_Time_Zone_Camp**。

42 按一下**通話詳細資料**標籤。
您注意到並非所有的聯絡人都在執行中。 目前處於等待狀態的聯絡人，代表他們不在其時區的每日開始與結束時間 (9:00 至 18:00) 內。 您也可以在「時區」欄下確認每個聯絡人的時區。

Outbound Campaign Management Tool 會以類似下列圖表的樣式顯示。



新增時區

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

時區清單預設在 Outbound Campaign Management Tool 中設定，但預設時區涵蓋了主要國家。您可以在時區清單中建立自己的項目，以確保在各個時區的適當時間完成去電通話。

重要

如果您在一個位置中擁有多個「區碼」，則必須在「時區」清單中為每個區碼建立新項目。

程序

1 在 OCMT 工具列中，按一下**一般設定**。

2 按一下**時區**標籤。

3 檢查預先定義設定的清單，以查看是否存在需要的時區。 預設時區設定包括適用於歐洲和北美洲的設定。
4 如果未設定時區，請按一下**插入**。
5 在**位置名稱**方塊中，輸入您時區的城鎮名稱。
6 在**國際代碼**方塊中，輸入用於從該國撥出電話的號碼。
7 在**區碼**方塊中，輸入您所在位置的電話號碼的區碼。
8 在**時區**方塊中，選擇位置的時區。 將游標置於可能的時區清單上時，縮寫會展開。
9 按一下**插入**。

更新時區

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

更新時區以變更位置名稱、國際代碼、區碼或時區。

程序

1 在 OCMT 工具列中，按一下**一般設定**。
2 按一下**時區**標籤。
3 在表格中，選擇要更新的「時區」。
4 按一下**更新**。
5 在**更新時區**對話方塊中，進行所需的變更。
6 按一下**更新**。

刪除時區

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的時區，即可將其從系統移除。

程序

1 在 OCMT 工具列中，按一下**一般設定**。
2 按一下**時區**標籤。
3 在表格中，選擇要刪除的「時區」。
4 按一下**刪除**。
5 在訊息方塊中，確認刪除並按一下**是**。

從文字檔案中匯入通話資料

必讀

- 準備文字檔案中的通話資料。

  重要
  確保準備匯入的資料不包含違反法律規定的資訊，例如登錄國內或國際「請勿來電」的號碼。

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。

執行這項作業的原因和時機

將通話資料從文字檔案資料庫匯入至新的去電項目，以節省時間，並防止資料輸入錯誤。 您也可以手動新增通話資料。

您也可以從下列來源之一匯入通話資料：

- ODBC 資料庫 (Open Database Connectivity) — 資料庫可以是使用者或系統 DSN，或來自儲存檔案 DSN 的目錄中的檔案 DSN。 註記：可以要求提供使用者名稱和密碼。 請參閱從 ODBC 資料庫中匯入通話資料 在第 284頁。
- 現有項目 — 可以從任何現有項目匯入通話資料。 請參閱從現有項目中匯入通話資料 在第 285頁。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在**通話設定**頁面的底部，按一下**通話資料匯入**標籤。
4. 按一下**匯入通話資料**。
   如果通話資料表格已經包含資料，則會顯示一則確認訊息。
5. 選擇**以新客戶資料覆寫現有客戶資料**選項，取代多媒體資料庫中的資訊。
6. 在選擇匯入類型視窗中，選擇**從文字檔案匯入**選項。
7. 按一下**下一個**。
8. 按一下**瀏覽**以瀏覽至適當的目錄。
9. 選擇檔案，然後按一下**開啓**。
10. 按一下**下一個**。
11. 要選擇欄位在您來源檔案中的分隔方式，請按一下「Tab」、「空格」或「字元」。 預設字元是逗點。
12. 若只想匯入來源檔案中選擇的記錄，請選擇**啓用記錄選擇**核取方塊，然後選擇要匯入的記錄範圍的開始與結束。
13. 如果來源檔案的第一列包含欄標題，請選擇此核取方塊。
14. 按一下**下一個**。
15. 在**檔案來源欄位**方塊中，按一下第一個欄位名稱。
16. 將名稱拖曳至「OCMT 欄位」表格相應行中的**對應**欄。
17. 若要查看欄位 #1 中包含的資料，請參閱**對應結果**表格。
18. 檢查所有「檔案來源欄位」的對應。

    重要

    如果來源檔案中的電話號碼，與區碼和/或國際代碼與電話號碼在相同欄位內，請將該欄位對應至「OCMT 欄位」中的電話號碼。 您可以在「通話設定」視窗中將號碼分割爲國際代碼、區碼和電話號碼。
19. 檢查**對應結果**表格。

20 若要移除對應，請選擇 **OCMT 欄位**表格中的對應欄並按一下**清除對應**。

21 如果您對對應滿意，請按一下**完成**。

從 ODBC 資料庫中匯入通話資料

必讀

- 準備 ODBC 資料庫中的通話資料。

  重要
  確保準備匯入的資料不包含違反法律規定的資訊，例如登錄國內或國際「請勿來電」的號碼。

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。

執行這項作業的原因和時機

將通話資料從 ODBC 資料庫匯入新的去電項目，以節省時間，並防止資料輸入錯誤。 您也可以手動新增通話資料，或在您匯入通話資料後新增通話資料。

您也可以從下列來源之一匯入通話資料：

- 文字檔案 — 文字檔案內的資料欄位可以採用任何順序；但是順序和分隔符號必須在整個檔案中保持一致。 請參閱從文字檔案中匯入通話資料 在第 282頁。
- 現有項目 — 可以從任何現有項目匯入通話資料。 請參閱從現有項目中匯入通話資料 在第 285頁。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。

2 按一下**通話設定**標籤。

3 在通話設定頁面的底部，按一下**通話資料匯入**標籤。

4 按一下**匯入通話資料**。
如果通話資料表格已經包含資料，則會顯示一則確認訊息。

5 選擇**以新客戶資料覆寫現有客戶資料**選項以取代多媒體資料庫中的資訊。

6 在選擇匯入類型視窗中，選擇**從 ODBC 匯入**選項。

7 按一下**下一個**。

8 若要選擇 **ODBC 系統 DSN**，請在清單中選擇「ODBC 系統 DSN」。

9 若要選擇 **ODBC 使用者 DSN**，請在清單中選擇「ODBC 使用者 DSN」。
10 若要選擇 **ODBC 檔案 DSN**，請按一下**瀏覽**，然後瀏覽至 DSN 檔案的位置。
11 選擇 DSN 檔案並按一下**儲存**。
12 如果 ODBC 來源需要登入 ID，請在**登入資訊**區段中鍵入使用者名稱和密碼。
13 按一下**下一個**。
14 按一下作爲匯入來源的表格名稱或檢視名稱。
15 按一下**下一個**。
16 在**資料來源表格欄**方塊中，按一下第一欄名稱。
17 將欄名稱拖曳至 **OCMT 欄位**表格相應行中的**對應**欄。
18 檢查所有**資料來源表格欄**的「資料來源表格欄」對應。
19 如果來源資料庫表格中的電話號碼，與區碼和/或國際代碼與電話號碼在相同欄位內，請將該欄位對應至欄位中的**電話號碼**。

   您可以使用「通話設定」視窗將號碼分割爲國際代碼、區碼和電話號碼。
20 若要移除對應，請選擇 **OCMT 欄位**表格中的對應欄並按一下**清除對應**。
21 若只想匯入來源檔案中選擇的記錄，請按一下**選擇範圍**核取方塊，然後選擇要匯入的記錄範圍的開始與結束。

   如果開始記錄與結束記錄相同，將匯入該記錄 (至少一個) 中的資料。
22 如果您對對應滿意，請按一下**完成**。

從現有項目中匯入通話資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。

執行這項作業的原因和時機

將通話資料從現有項目匯入新的去電項目，以節省時間，並防止資料輸入錯誤。 您也可以手動新增通話資料。 請參閱手動新增通話資料 在第 286頁。

Avaya 建議您確保新項目與從其中匯入通話資料的項目，皆使用相同的自訂欄位。 若要確保達成前述動作，請按一下「開始設定新項目」，並使用之前的項目設定來選擇「建立」， 選擇之前的項目。 可用的項目清單將會出現。 選擇要從其中匯入聯絡人的項目，並按一下「確定」。

程序

1. 按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在通話設定頁面的底部，按一下**通話資料匯入**標籤。
4. 按一下**匯入通話資料**。
   如果通話資料表格已經包含資料，則會顯示一則確認訊息。
5. 選擇以新客戶資料覆寫現有客戶資料選項以取代多媒體資料庫中的資訊。
6. 在選擇匯入類型視窗中，選擇**從現有項目建立**選項。
7. 按一下**下一個**。
8. 在清單中，選擇相應的項目。
9. 按一下**下一個**。
10. 若要匯入所有通話，請選擇**匯入所有通話**選項。
11. 若要篩選匯入的通話，請選擇**篩選通話**選項。
12. 在**通話篩選**清單中，針對每個決定要匯入通話之「配置代碼」，選取其核取方塊。
13. 按一下**完成**。

手動新增通話資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。

執行這項作業的原因和時機

若您沒有可匯入的資料，能用來新增資訊至通話記錄，以供去電項目使用，請手動新增通話資料。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。

3 按一下**通話資料表格**的第一個空白列。

4 在相應欄位中輸入客戶資訊。

驗證電話號碼或代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 使用匯入或手動新增通話資料的方式來新增通話資料。

執行這項作業的原因和時機

驗證電話號碼或代碼，以確保「電話號碼」、「區碼」及「國際代碼」欄都只包含數字和空格。請務必確保沒有非數字的字元，例如連字號或括弧。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。

2 按一下**通話設定**標籤。

3 按一下**通話資料清除**。

4 在**通話資料清除**頁面中，按一下**驗證通話資料**。
「通話驗證」視窗會報告有多少筆通話未通過驗證，並提供可讓您刪除或檢查這些通話的選項。

5 若要檢查和更正資料，請按一下**檢查**。
無效的通話將會在表格中反白顯示。

6 若要刪除所有無效的通話，請按一下**刪除**。

插入文字

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

將文字插入通話資料，以取代或變更去電項目的客戶資料。 您可以附加、前加或取代現有文字。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 按一下**通話資料清除**。
4. 按一下**插入文字**標籤。
5. 選擇下列文字變更選項之一：覆寫、前加或附加。
6. 在**要新增的文字**方塊中，鍵入您要在欄位中附加、前加或取代的文字。
7. 在**選擇欄位**清單中，選擇要變更或取代文字的欄。
8. 若要在表格的所有列中搜尋並取代文字，請按一下**所有通話**。
9. 若只要在表格的選定列中搜尋並取代文字，請選擇特定列，然後按一下**選定通話**。
10. 按一下**插入文字**。
11. 按一下**繼續**以確定您要新增選定文字。
12. 按一下**確定**。

程序工作輔助

值	變數
覆寫	取代欄位的目前內容。
前加	將文字新增至欄位中目前文字的開頭。
附加	將文字新增至欄位中目前文字的結尾。
要新增的文字	鍵入您希望出現的文字。

移除文字

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

從「通話資料」表格中移除不再有效的文字。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在通話設定頁面上，按一下**通話資料清除**。
4. 按一下**移除文字**標籤。
5. 在**要移除的文字**方塊中，輸入您要搜尋並移除的文字
6. 若要移除選定欄中的所有文字，按一下**移除所有文字**。
7. 在**選擇欄位**清單中，選擇您要從其中搜尋並移除文字的欄。
8. 在**出現**清單中，選擇描述您要移除之選項。
9. 要在表格的所有列中搜尋並移除文字，請按一下**所有通話**。
10. 若只要在表格的選定列中搜尋並移除文字，請選擇特定列，然後按一下**選定通話**。
11. 按一下**移除文字**。
12. 按一下**繼續**以確定您要刪除選定文字。
13. 按一下**確定**。

取代文字

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

在「通話資料」表格中，以正確的資訊取代一處或多處文字。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 按一下**通話資料清除**。
4. 按一下**取代文字**標籤。
5. 在**要取代的文字**方塊中，輸入您要搜尋並取代的現有文字。
6. 在**要取代成的新文字**方塊中，輸入您要用來取代的新文字。
7. 在**選擇欄位**清單中，選擇您要從其中搜尋並取代文字的欄。
8. 要在表格的所有列中搜尋並取代文字，請按一下**所有通話**。
9. 若只要在表格的選定列中搜尋並取代文字，請選擇特定列，然後按一下**選定通話**。
10. 按一下**取代文字**。
11. 按一下**繼續**以確認您要取代選定文字。
12. 按一下**確定**。

分割電話號碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

如果匯入資料中的國際代碼或區碼與電話號碼連在一起，請分割您「通話資料」表格中的電話號碼。 您必須確定通話資料表格中的電話號碼有效，方法是移除「電話號碼」開頭的指定位數，並將這些數字新增至選擇的國際代碼或區碼欄。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 按一下**通話資料清除**。
4. 按一下**分割電話號碼**標籤。
5. 在**分割欄位爲**清單中，選擇**國際代碼**或**區碼**。
6. 在**要分割的位數**中，鍵入或選擇要從**電話號碼**中移除的位數並新增至選定**代碼**欄。
7. 若要分割表格所有列中的電話號碼，請按一下**所有通話**。
8. 若只要分割表格的選定列中的電話號碼，請選擇特定列，然後按一下**選定通話**。
9. 按一下**分割電話號碼**。
10. 按一下**繼續**以分割該電話號碼。
11. 按一下**確定**。

新增區碼和國際代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

如果您的匯入資料未包含區碼和/或國際代碼，請新增區碼和國際代碼，以確保您的「通話資料」完整。 您可以同時將同一代碼新增至多列。

此操作會覆寫選定欄和列中的現有資料。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在**通話設定**標籤的底部，按一下**通話資料清除**。
4. 按一下**插入文字**標籤。
5. 選擇**覆寫**。
6. 在**要新增的文字**方塊中，鍵入要新增的國際代碼或區碼。
7. 在**選擇欄位**中，選擇要在其中新增代碼的**國際代碼**或**區碼**。
8. 若要在表格的所有列中新增代碼，請按一下**所有通話**。
9. 若只要在表格的選定列中新增代碼，請選擇特定列，然後按一下**選定通話**。
10. 按一下**插入文字**。

檢查欄位長度

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

檢查「通話資料」表格的欄位長度，以決定客戶記錄欄位的有效性。 例如，您可以查看哪些記錄含有不正確位數的電話號碼。 出現搜尋結果時，您可以更正欄位內容或刪除記錄。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在「通話設定」標籤上，按一下**通話資料搜尋**。
4. 按一下**長度搜尋**標籤。
5. 在**選擇欄位**清單中，選擇要搜尋長度的欄。
6. 在**運算**方塊中，選擇可套用至搜尋的數學運算：
   - 大於
   - 等於
   - 小於
7. 在**位數**方塊中，鍵入或選擇欄中每個項目必須包含的位數。
8. 如果您要讓長度檢查忽略空格，請選取**忽略空格**核取方塊。
9. 若要在表格的特定列檢查長度，請選擇列，然後按一下**選定通話**。
10. 按一下**搜尋**。
    與您條件相符的通話資料將會反白顯示，並且移至「通話資料表格」的頂部。
11. 變更資料。
12. 若要刪除列，請按一下**刪除已檢查的通話**。

檢查英文字元

必讀

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

檢查欄位是否有特定的英文字元或符號，以更正資料，或刪除去電項目中「通話資料」表格的整個記錄。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 按一下**通話設定**標籤。
3 在通話設定頁面上，按一下**通話資料搜尋**。
4 按一下**數字搜尋**標籤。
5 在**選擇欄位**清單中，選擇要執行數字檢查的欄。
6 若要在表格的特定列執行數字檢查，請選擇列，然後按一下**選定通話**。
7 按一下**搜尋**。
選定欄中包含非數字字元的列將會反白顯示，並且移至表格的頂部。
8 變更資料。
9 若要刪除列，請按一下**刪除已檢查的通話**。

檢查值

必讀

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

在「通話資料」表格中檢查含有特定值的欄位 (例如，尋找具有特定區碼的記錄)，以確保所有記錄皆有效。 例如，您可以搜尋電話號碼不在您所在地區內的記錄。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 按一下**通話設定**標籤。
3 在通話設定頁面上，按一下**通話資料搜尋**。
4 按一下**值搜尋**標籤。
5 在**選擇欄位**清單中，選擇要執行值搜尋的欄。
6 在**運算**方塊中，選擇所需條件的運算方式：
   - 等於
   - 不等於
   - 包含

- 不包含

7 在**選擇值**方塊中，鍵入對應於運算和要查找之選定欄位的資訊。

8 若要在表格的特定列執行長度檢查，請選擇列，然後按一下**選定通話**。

9 按一下**搜尋**。
與您條件相符的通話資料將會反白顯示，並且移至通話資料表格的頂部。

10 變更資料。

11 若要刪除列，請按一下**刪除已檢查的通話**。

檢查重複通話資料

必讀

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

檢查「通話資料」表格中的選定欄位內是否有重複的記錄。 您可以選擇刪除所有重複記錄，或在變更或刪除之前先行檢查。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。

2 按一下**通話設定**標籤。

3 在通話設定頁面的底部，按一下**通話資料清除**。

4 按一下**重複通話**。

5 在**選擇欄位：**清單中，選擇要搜尋重複資訊的欄位。

6 按一下**選擇重複通話**。
如果找到重複記錄，Outbound Campaign Management Tool 的「重複通話」對話方塊會詢問您是否要刪除或檢查重複項目。

重要
找尋重複時，只會在「重複欄位搜尋」所選的記錄上找尋。 若您未選擇所有欄位，可能不會看到唯一的記錄。

7 按一下**檢查**以檢查重複通話。

重複通話會出現在表格的頂部，每組重複通話中的第二個 (以及第三個或更多) 記錄將會反白顯示。

8 按一下**刪除**，以保留每個記錄的單一副本，並刪除重複的記錄。

檢查客戶比對

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

檢查客戶比對可確定客戶是否在通話資料表格相符中呈現，或者是否與 Contact Center Multimedia 資料庫中的客戶記錄完全相符。 客戶比對功能會指示與多媒體資料庫中現有客戶完全相符的項目，從而使建立去電項目的管理員可以確定通話資料表格中的資訊是否爲新客戶 (您必需爲其建立新記錄) 或者是現有客戶。

例如，如果 Mike Smith 091 12345 在多媒體資料庫中呈現，並且通話資料表格中有 Michael Smith 091 12345，則在您執行客戶比對時，將向「管理員」顯示相似點。

如果選擇「啓用部分相符」，將根據電話號碼的部分相符之處，顯示通話資料表格與多媒體資料庫之間的相似點。 例如，如果通話表格包含 Michael Smith 12345，而多媒體資料庫包含 Mike Smith 091 12345，部分相符會反白顯示相似點。 如果未啓用「部分相符」，將會把通話資料表格中的項目視爲新項目。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。

2 按一下**通話設定**標籤。

3 在**通話設定**標籤的底部，按一下**客戶比對**標籤。

4 若要根據部分電話相符來比較資訊，請選擇**啓用部分相符**核取方塊。

5 按一下**檢查客戶關聯**。
具有相符電話號碼、但其他欄位不同的所有通話，會在通話資料表格中反白顯示。每列的「客戶狀態」欄中會出現核取方塊。

6 若要解決通話的衝突資訊，請選取**客戶狀態**欄中的核取方塊。

7 在客戶比對視窗中，比較「現有客戶詳細資料」與「項目客戶詳細資料」。

8 選擇是否要以新客戶來新增此記錄，或使用現有客戶資訊。

9 按一下**確定**。
10 檢查所有衝突通話資料。
11 按一下**確定**。

程序工作輔助

變數	值
部分相符	選擇依部分電話相符來比較資訊。 項目與 Contact Center Multimedia 資料庫中的項目相符，但區碼和國際代碼不相符。 此操作允許更新 Contact Center Multimedia 資料庫或通話資料表格中的資訊。

與「請勿來電」清單比較通話資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

將通話資料與 Contact Center Multimedia「請勿來電」清單做比較，確保您未違法或誤撥至緊急號碼等電話號碼。

Contact Center Multimedia 有一份內部的「請勿來電」號碼清單。 這份清單包含聯絡中心值機員過去與客戶聯絡後，將其配置爲「請勿來電」的號碼。 匯入新項目時，必須根據內部「請勿來電」清單來檢查項目號碼，以移除項目中「請勿來電」的號碼。

重要

內部「請勿來電」清單與法定登錄的請勿來電號碼不同 – 您必須先對照外部登錄來檢查通話資料之後，再將其匯入聯絡中心。

如果您不手動執行此檢查，或者不刪除反白顯示的通話，通話將在 Contact Center Multimedia 中建立。 但是通話會立即關閉並將配置代碼設定爲「請勿來電」，確保通話不會被呈現給值機員。

任何配置爲「請勿來電」的客戶號碼，在 Contact Center Multimedia「請勿來電」清單中都會標上「請勿來電」(DNC) 號碼的標籤。 若要設定或清除任何所需號碼的封鎖狀態，可使用 Avaya Aura® Agent Desktop 編輯與相關客戶記錄關聯的電話號碼。 您可用 Avaya Aura® Agent

Desktop 來清除「請勿來電」清單中的號碼或已封鎖狀態。 如需更多資訊，請參閱 *Avaya Aura® 值機員桌面使用手冊* (NN44400-114)。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在通話設定頁面上，按一下**請勿來電**標籤。
4. 按一下**選擇「請勿來電」號碼**。 每筆通話的狀態顯示在通話資料表格中，任何具有「不允許通話」狀態的通話均會反白顯示。
5. 檢查反白顯示的通話，需要時可從通話資料表格中刪除它們。

將專長類別指派給去電項目通話

必讀

- 定義項目設定。 請參閱定義項目設定 在第 273頁。
- 請確保您具有「通話資料」表格中的資料。

執行這項作業的原因和時機

將專長類別指派給去電項目通話，可決定在項目上工作的值機員群組。 您可以依據從去電通話資料中指定的欄位值，來建立指派。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2. 按一下**通話設定**標籤。
3. 在通話設定頁面上，按一下**專長類別指派**標籤。
4. 在**將此專長類別附加至列**清單中，選擇要在此項目中將通話指派至哪個專長類別。
5. 在 **..此欄位是..** 清單中，選擇要當作條件的欄位，用其將項目通話指派至專長類別。
6. 在 **..至..** 欄位中，輸入您想要項目通話在指定欄位內符合的值，以將其指派至專長類別。
7. 按一下**更新**。
8. 按一下**繼續**。
9. 按一下**確定**。

列印新項目的摘要

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 完成去電項目。

執行這項作業的原因和時機

當您結束定義項目設定後，可列印新項目的摘要，以記錄目前項目的所有設定時。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 按一下**項目啟用**標籤。
3 按一下**列印項目摘要**。

啟用項目

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 完成去電項目設定。

執行這項作業的原因和時機

啟用項目以將通話資料及項目設定載入至 Contact Center Multimedia 資料庫內，讓項目可從選定的日期開始。

在 Outbound Campaign Management Tool 對項目進行驗證之前，您無法啟用項目。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 按一下**項目啟用**標籤。
3 按一下**建立項目**。

出現確認已成功建立項目的訊息。

4 按一下**確定**。

程序工作輔助

Outbound Campaign Management Tool 會對通話資料表格進行驗證。 通話資料必須符合下列要求：

- 項目大小不得超過 20,000 個聯絡人。
- 任何客戶在每個項目僅可接受一通來電。
- 不允許出現電子郵件完全相符或具有完全相同名字和姓氏以及電話號碼 (國際代碼、區碼和電話號碼) 的重複客戶。
- 必填的電話號碼欄位只能包含數字值和空格，並且不得超過 32 個字元。
- 區碼只能包含數字值和空格，並且不得超過 10 個字元。
- 國際代碼欄位只能包含數字值和空格，並且不得超過 10 個字元。
- 名字欄位不得超過 50 個字元。
- 姓氏欄位不得超過 100 個字元。
- 如果包含了電子郵件地址，則需要有 @ 符號，並且地址不得超過 128 個字元。
- 所有其他通話資料表格不得超過 128 個字元。

將通話資料新增至現有項目

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 瞭解如何手動新增通話資料，或從外部來源匯入通話資料。
- 瞭解如何在去電項目中編輯通話資料。
- 瞭解如何啓用項目。 請參閱啓用項目 在第 299頁。

執行這項作業的原因和時機

將通話資料新增至現有項目，以將新客戶新增至正在進行中的項目。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 在**項目設定**標籤中，按一下**將通話附加至現有項目**。
3 在**現有項目**方塊中，從清單中選擇項目。
4 按一下**確定**。
5 在**通話設定**標籤中，新增或匯入通話資料。
6 在您的項目中編輯新的通話資料。
7 啓用已變更的項目。

變更項目設定

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 瞭解如何手動新增通話資料，或從外部來源匯入通話資料。
- 瞭解如何在去電項目中編輯通話資料。
- 瞭解如何啓用項目。 請參閱啓用項目 在第 299頁。

執行這項作業的原因和時機

變更項目設定 (如開始與結束日期和時間、每日開始與結束時間、撥號程式設定、通話率、值機員描述語言及配置代碼)，以修改現有項目。

您無法在項目中變更如值機員專長類別等其他設定。

如果項目已經開始，您無法變更開始日期和時間，或值機員描述語言。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**修改項目**。
2 在**項目清單**方塊中，選擇要修改的項目。
3 若要變更項目的日期與時間資訊，請按一下**日期/時間設定**標籤，然後選擇新的項目開始日期與時間、新的項目結束日期與時間，或新的每日開始與結束時間。
4 按一下**修改日期/時間設定**，以儲存變更。
5 若要變更項目的撥號程式設定，請按一下**撥號程式設定**標籤，然後指定新的撥號程式模式設定和新的撥號程式雜項設定。

6 按一下**修改撥號程式設定**，以儲存變更。

7 若要變更項目的值機員描述語言，請按一下**值機員描述語言**標籤，然後指定新的值機員描述語言。

8 按一下**套用選定的值機員描述語言**，以儲存變更。

9 若要變更項目的配置代碼，請按一下**配置代碼**標籤，然後選擇其他配置代碼，並清除您不需要之配置代碼旁的核取方塊。

10 按一下**套用選定的配置代碼**，以儲存變更。

暫停項目

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 請確保您的去電項目正在執行中。

執行這項作業的原因和時機

暫停項目，以停止目前的去電項目。 此動作會將 Contact Center Manager Server 和 Contact Center Multimedia 資料庫中選定項目裡的聯絡人狀態變更爲等待。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**修改項目**。

2 在**項目清單**方塊中，選擇您要暫停的項目。

3 按一下**項目狀態**標籤。

4 按一下**暫停項目**。

5 按一下**確定**以確認暫停項目。

取消項目

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 請確保您已設定去電項目。

執行這項作業的原因和時機

取消項目，可永久停止路由項目的去電通話。 取消項目，可在 Contact Center Manager Server 中刪除選定項目的聯絡人。 他們的狀態在 Contact Center Multimedia 資料庫中設定爲關閉，並且聯絡人已被指派項目已取消配置代碼。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**修改狀態**。
2. 在**項目清單**方塊中，選擇您要取消的項目。
3. 按一下**項目狀態**標籤。
4. 按一下**取消項目**。
5. 按一下**確定**以確認取消項目。

重新啟動項目

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

重新啟動您暫停或取消的項目，以繼續將去電電話路由至客戶。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**修改項目**。
2. 在**項目清單**方塊中，選擇您要重新啟動的項目。
3. 按一下**項目狀態**標籤。

4 按一下**重新啓動項目**。

5 按一下**確定**以確認重新啓動項目。

監控項目進度與結果

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啓「去電」元件。
- 請確保去電項目正在執行，或已完成。

執行這項作業的原因和時機

監控去電項目進度和結果，以查看去電項目的處理狀況，以及值機員接收的回應類型。 您可以監控任何項目的進度與結果。 每個項目皆具有摘要和詳細資訊。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 工具列上，按一下**進度與結果**。

2 在**選擇項目**方塊中，選擇您要監控的項目。
項目設定的摘要與進度在「項目摘要」方塊中顯示。

3 若要檢視選定項目中所有聯絡人的聯絡狀態摘要，請按一下**通話狀態圖表**標籤。

4 若要檢視選定項目中所有關閉聯絡人的配置代碼摘要，請按一下**配置代碼圖表**標籤。

5 若要檢視顯示每筆通話狀態的項目中每筆通話的詳細資訊，以及在項目設定期間定義的客戶資訊，請按一下**通話詳細資料**標籤。

6 若要檢視項目狀態變更的歷史，請按一下**項目歷史**標籤。

7 若要將「通話狀態圖表」和「配置代碼圖表」標籤中的畫面從圓形圖變更爲長條圖或反之，請按一下**顯示圓餅圖**或按一下**顯示橫條圖**。

8 若要重新整理此視窗中顯示的資料，請按一下**重新整理**。

列印現有項目的摘要

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 請確保去電項目已完成。

執行這項作業的原因和時機

列印現有項目的摘要，以列印的格式檢查已完成之項目設定和結果。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**進度與結果**。
2. 在**項目清單**方塊中，選擇您要列印的項目。
   項目設定的摘要與進度在項目要方塊中顯示。
3. 按一下**列印項目詳細資料**按鈕。

建立新值機員描述語言

必讀

- 準備值機員描述語言的 1 到 40 個問題、簡介和結論。
- 若您希望客戶的回應中有特定用字，請為值機員準備可行的回答。
- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

建立新的值機員描述語言，內含值機員需讀出的介紹性和總結性文字，以及值機員可詢問客戶的問題 (最多 40 個)。 項目管理員可以透過指定問題的預設及可行允許答案來自訂描述語言。

儲存值機員描述語言後，就無法進行變更。 Avaya 建議您按一下預覽描述語言，在儲存之前仔細檢查該描述語言。

若要儲存項目的值機員描述語言結果，則必須將儲存值機員描述語言選項設為「是」，以建立配置代碼。

程序

1 在「Outbound Campaign Management Tool」中，按一下**值機員描述語言**。
2 按一下**設定新值機員描述語言**。
3 在**簡介**方塊中，輸入值機員將在通話開始前讀出的文字。
4 在**結論**方塊中，輸入值機員將在通話結束時讀出的文字。
5 在**值機員描述語言問題**下的**問題**方塊中，輸入第一個問題。
6 如果您要指定問題可能的答案，請在**允許的答案**方塊中輸入以逗點分隔的答案；否則將此方塊保留爲空白。
7 在 **GUI 元件**方塊中，選擇值機員錄製回應的格式。
8 若要讓值機員看見問題的預設答案，請在**預設答案**方塊中鍵入適當回應。
9 如果回應需要文字方塊，例如名稱或地址，則在**允許全文**方塊中按一下核取方塊。
10 建立其他問題。
11 按一下**預覽描述語言**。
描述語言問題的格式得到驗證。 如果發現錯誤，將會反白顯示不正確的問題。
12 若發現錯誤，請加以修正，然後再按一次**預覽描述語言**。
13 在**儲存值機員描述語言**方塊中鍵入名稱，再按一下**儲存描述語言**。

變數定義

變數	值
值機員描述語言名稱	值機員描述語言的名稱。 值機員描述語言名稱必須是唯一的。
允許全文	可讓值機員鍵入回應的文字方塊，且該回應無法使用 GUI 元件進行記錄。 如果沒有其他使用者介面元件，則您必須有一個文字方塊。 您也可以包含具有組合方塊或圓形按鈕的文字方塊。 文字方塊允許值機員輸入其他資訊。
允許的答案	依據客戶對每個問題的答案，值機員可輸入的答案。 每個答案必須以逗點分隔。 您可以將此方塊保留爲空白，並允許任何答案。 允許答案的最大數量是 32。

變數	值
結論	值機員為去電通話作結時所讀出的文字。 結論是值機員描述語言的必要部分，且不得超過 1024 個字元。
預設答案	值機員描述語言自動選定的答案。 預設答案必須存在於值機員描述語言問題的允許答案之中。
GUI 元件	若您指定允許的答案，則亦必須指定值機員如何選擇那些答案。 您可以使用下列其中一個選項： • 組合方塊 (清單) • 圓形按鈕 • 核取方塊 • 核取方塊清單 • 文字方塊 如果選擇 GUI 元件，必須確保至少有一個允許的答案。
簡介	值機員為去電通話開場時所讀出的文字。 簡介是值機員描述語言的必要部分，且不得超過 1024 個字元。
問題	值機員在去電通話中詢問來電者的文字。 描述語言包含的問題數量可介於 1 個到 40 個。每個問題不得超過 1024 個字元。

利用現有描述語言建立值機員描述語言

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 準備值機員描述語言的 1 到 40 個問題、簡介和結論。
- 若您希望客戶的回應中有特定用字，請為值機員準備可行的回答。

執行這項作業的原因和時機

從現有描述語言建立值機員描述語言，將其他描述語言的詳細資料複製到新項目，並加以修改。

儲存值機員描述語言後，就無法對其進行變更。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**值機員描述語言**。
2 按一下**從現有值機員描述語言建立**。
3 在**現有值機員描述語言**方塊中，從清單中選擇描述語言。
4 根據需要變更簡介、問題或結論。
5 根據需要變更或新增問題。
6 若要從描述語言刪除問題，請選擇包含要刪除之問題的列，再按一下**刪除選定問題**。
若要一次刪除多個問題，請在選擇包含要刪除之問題的列時，按住 **CTRL** 鍵。
7 若要預覽值機員將會看到的描述語言，請按一下**預覽描述語言**。
描述語言問題的格式得到驗證。 如果發現錯誤，將會反白顯示不正確的問題。
8 如果發現錯誤，請加以修正，然後再按一次**預覽描述語言**。
9 若要儲存描述語言，請在**儲存值機員描述語言**方塊中鍵入名稱，然後按一下**儲存描述語言**。

新增配置代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

執行這項作業的原因和時機

將配置代碼新增至去電項目，以提供機制讓值機員記錄去電通話狀態。 您可以檢視每個項目的配置代碼狀態。

總共提供九個標準的配置代碼，但您可以新增更多的配置代碼。 您最多可以設定 40 個配置代碼。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**配置代碼**。
2 按一下**插入**。
3 在**插入配置代碼**對話方塊的**配置代碼名稱**方塊中，鍵入描述性的名稱。
4 在**重試逾時**方塊中，輸入以分鐘爲單位的時間，聯絡人將在此時間過後再次呈現給值機員。
5 若您不要重試通話，請將此欄位留爲空白。

6 在**重試次數上限**方塊中，輸入在初次向值機員呈現聯絡人後，繼續呈現聯絡人的次數。
7 若要設定是否在聯絡人關閉時儲存值機員描述語言，請選擇**是**或**否**。
8 若要設定是否需進行語音通話才能完成聯絡，請選擇**是**或**否**。
9 按一下**插入**。

變數定義

變數	值
配置代碼名稱	配置代碼的名稱。 此名稱反映了關閉去電聯絡人的目的。 提供以下九個標準配置代碼： • 號碼忙線中 • 無應答 • 答錄機 • 無此類號碼 • 掛斷！ • 號碼錯誤 • 請勿來電 • 重新排定電話 • 已完成
重試逾時	重新將聯絡人呈現給值機員之前的等待時間，以分鐘爲單位。 如果您建立表示通話未完成的配置代碼 (如「重新排定電話」)，您可以設定將聯絡人再次呈現給值機員之前的等待時間。 僅適當的配置代碼 (如「號碼忙線中」) 包含重試逾時。
重試次數上限	重新將聯絡人呈現給值機員的次數。 如果您建立表示通話未完成的配置代碼 (如「重新排定電話」)，您可以設定重試該通話的次數上限。
儲存值機員描述語言	按一下是，以儲存項目的值機員描述語言結果及配置代碼。 指示值機員使用這個可在關閉聯絡人時儲存值機員描述語言答案的配置代碼。

變數	值
	如果您銷售產品，請使用「儲存值機員描述語言」選項「是」來建立配置代碼「完成銷售」，以儲存可供日後行銷使用的客戶答案。
要求語音通話	若要求進行語音通話才能完成聯絡，請按一下是。 如果值機員與客戶所說的語言不同，值機員可以選擇不要求完成語音通話的配置代碼。

更新配置代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱 登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 建立配置代碼。 參閱新增配置代碼 在第 308頁。

執行這項作業的原因和時機

更新配置代碼，可變更值機員用以記錄去電通話結果之代碼的之內容。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**配置代碼**。
2 在表格中，按一下要更新的配置代碼。
3 按一下**更新**。
4 在**更新配置代碼**對話方塊中，根據需要變更**名稱**、**重試逾時**及/和**重試次數上限**。
5 按一下**更新**。

刪除配置代碼

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。

- 請確保配置代碼未用於項目。 若已使用，您必須先使用 Contact Center Multimedia Administration 封存公用程式，從多媒體資料庫封存或清除項目。
- 請確保您要刪除的配置代碼不是九個標準配置代碼之一：號碼忙線中、無應答、答錄機、無此類號碼、掛斷！、號碼錯誤、請勿來電、重新排定電話或已完成。

執行這項作業的原因和時機

僅在沒有項目使用該配置代碼時，才能將其刪除。

程序

1. 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**配置代碼**。
2. 在表格中，按一下要刪除的配置代碼。
3. 按一下**刪除**。
4. 按一下**確定**以確認刪除。

將 UTF-8 字元納入匯出的資料中

執行這項作業的原因和時機

若您要匯出包含 UTF-8 字元 (如中文或日文字元) 的去電項目資料或項目摘要資訊，必須執行下列步驟，以納入中文或日文作業系統的字元，成功在匯出的資料中顯示這些字元。

程序

1. 在 Contact Center Multimedia 伺服器中，查找 **OCMT appsetting.xml** 檔案。
2. 在文字檔案的 `<appsetting>` 與 `</appsetting>` 之間新增下列一行文字：
   `<EnableFileEncodingConfig>true</EnableFileEncodingConfig>`

手動匯出輸入的通話資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 若您在中文或日文的作業系統上工作，請將 UTF-8 字元納入組態檔案。 請參閱將 UTF-8 字元納入匯出的資料中 在第 311頁。

執行這項作業的原因和時機

若您以手動輸入資料，您可能會想將該資料匯出至外部檔案，以便重新匯入未來的項目、建立資料庫，或與不同的部門或應用程式共用「通話資料」表格項目。

程序

1 在 Outbound Campaign Management Tool 中，按一下**建立與附加**。
2 按一下**項目設定**標籤。
3 按一下**將通話附加至現有項目**或**開始設定新項目**。
4 確認或輸入項目設定。
5 按一下**通話設定**。
6 在**通話資料表格**列中，手動輸入其他通話資料。
7 選擇您要匯出之「通話資料表格」中的列。 若要選擇所有資料，請按一下**全部勾選**。
8 按一下**匯出已勾選的通話**。
9 在**通話詳細資料**對話方塊的**通話詳細資料欄位**方塊中，按一下每個要匯出資料之欄位旁邊的核取方塊。

   如果您要選擇多個欄位，請按一下**全部勾選**以勾選每個方塊，然後按一下以清除您不想匯出欄位的方塊。
10 按一下**全部取消勾選**以清除所有核取方塊。
11 要變更欄位的順序，請按一下欄位名稱以反白顯示列，然後按一下向上或向下箭頭。
12 要選擇欄位在匯出檔案中的分隔方式，請按一下 **Tab**、**空格**或**字元**。 預設字元是逗點。 要變更此字元，請在文字方塊中輸入所需的字元。
13 如果您要讓匯出檔案的第一列包含欄標題，請按一下**第一列應包含欄標題**核取方塊。
14 按一下**下一個**。
15 在**預覽**視窗中，按一下**下一步**。
16 在**選擇檔案**視窗中，按一下**瀏覽**以瀏覽至您要儲存匯出資料的目錄。
17 輸入匯出資料檔案的名稱，然後按一下**儲存**。
18 在匯出精靈中，按一下**完成**。

匯出項目摘要資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 若您在中文或日文的作業系統上工作，請將 UTF-8 字元納入組態檔案。 請參閱將 UTF-8 字元納入匯出的資料中 在第 311頁。

執行這項作業的原因和時機

匯出項目摘要資料 (例如所有通話、特定通話範圍，或項目中含某些配置代碼的所有通話)，以便您在其他去電項目中使用該資訊。

程序

1. 在「Outbound Campaign Management Tool」中，選擇**進度與結果**。
2. 在**選擇項目**方塊中，選擇要匯出的項目。
3. 按一下**匯出通話資料**。
4. 在 Outbound Campaign Management Tool 匯出精靈中，選擇**項目摘要**。
5. 按一下**下一個**。
6. 在選擇項目摘要資料視窗的**項目摘要資料**方塊中，選擇每個要匯出資料之欄位的核取方塊。

   若要選擇多個欄位，請按一下**全部勾選**，然後按一下以清除您不想匯出之欄位的方塊。
7. 若要清除所有方塊，請按一下**全部取消勾選**。
8. 要變更欄位的順序，請按一下欄位名稱以反白顯示列，然後按一下向上或向下箭頭。
9. 按一下**下一個**。
10. 在預覽資料視窗中，按一下**下一步**。
11. 在選擇檔案視窗中，按一下**瀏覽**以瀏覽至您要儲存匯出資料的目錄。
12. 輸入匯出資料檔案的名稱，然後按一下**儲存**。
13. 在匯出精靈中，按一下**完成**。

匯出項目通話資料

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 如需更多資訊，請參閱登入 Contact Center Manager Administration 處理去電 在第 272頁。
- 開啟「去電」元件。
- 若您在中文或日文的作業系統上工作，請將 UTF-8 字元納入組態檔案。 請參閱將 UTF-8 字元納入匯出的資料中 在第 311頁。

執行這項作業的原因和時機

您可以將項目摘要或所有通話資料 (包括通話狀態) 匯出至外部檔案。

程序

1. 在「Outbound Campaign Management Tool」中，選擇**進度與結果**。
2. 在**選擇項目**方塊中，選擇要匯出的項目。
3. 按一下**匯出通話資料**。
4. 在 Outbound Campaign Management Tool 匯出精靈中，選擇**項目通話資料**選項。
5. 按一下**下一個**。
6. 若要匯出項目中的所有通話，在選擇要匯出的通話視窗中，請選擇**所有通話**選項 (此為預設選項)。
7. 若要選擇特定通話範圍，請選擇**選擇通話範圍**選項，然後在提供的方塊中輸入開始與結束通話記錄。
8. 若要根據配置代碼篩選項目中的所有通話，請選擇**依據配置代碼篩選通話**選項，然後按一下所需配置代碼旁邊的核取方塊。
   只有與選定配置代碼相符的通話會被選定。
9. 按一下**下一個**。
10. 在選擇通話詳細資料視窗的**通話詳細資料欄位**方塊中，選擇要匯出資料之每個欄位的核取方塊。
11. 若要選擇多個欄位，請按一下**全部勾選**，然後按一下以清除您不想匯出之欄位的方塊。
12. 若要清除所有核取方塊，請按一下**全部取消勾選**。
13. 要變更欄位的順序，請按一下欄位名稱以反白顯示列，然後按一下向上或向下箭頭。
14. 要選擇欄位在匯出檔案中的分隔方式，請按一下 **Tab**、**空格**或**字元**。
    預設字元是逗點。 要變更此字元，請在文字方塊中輸入所需的字元。
15. 如果您要讓匯出檔案的第一列包含欄標題，請按一下核取方塊。
16. 按一下**下一個**。

17 在預覽資料視窗中，按一下**下一步**。

18 在選擇檔案視窗中，按一下**瀏覽**以瀏覽至您要儲存匯出資料的目錄。

19 鍵入匯出資料檔案的名稱，然後按一下**儲存**。

20 在匯出精靈中，按一下**完成**。

第 48 章: 通訊控制工具套件

- 通訊控制工具套件資源基礎 在第 319頁
- 通訊控制工具套件資源組態 在第 321頁
- 通訊控制工具套件使用者 在第 323頁
- 通訊控制工具套件終端機 在第 327頁
- 通訊控制工具套件位址 在第 333頁
- 通訊控制工具套件工作站 在第 337頁
- 通訊控制工具套件網路 IVR 在第 339頁
- 通訊控制工具套件提供商 在第 341頁
- 通訊控制工具套件辦公室輪用 在第 345頁

第 49 章: 通訊控制工具套件資源基礎

通訊控制工具套件資源可用於將語音和多媒體聯絡人對應至終端機，並將其路由至聯絡中心中的值機員。

使用 CCT 網路管理用戶端樹狀圖檢視可新增、編輯、刪除及指派 CCT 資源。 您可以將這些資源指派給其他資源，藉此授予其存取權限或使用其他資源的權限。 您可指派資源，以確保將聯絡人傳送至正確的通訊端點，如此一來，特定工作站上的使用者便能處理該聯絡人。

核心 CCT 通訊資源爲「終端機」、「位址」和「網路 IVR」。 這些通訊資源都是由一個提供商供應。

核心 CCT 使用者資源爲「使用者」和「工作站」。 您可以使用 CCT 網路管理用戶端，將終端機和位址指派給 CCT 使用者，使用者便能控制這些通訊資源。 屆時使用者還可以處理客戶聯絡人。

您也可以用 CCT 網路管理用戶端，將聯絡中心值機員指派給 CCT 使用者。在 Contact Center Manager Administration 中會新增並設定 聯絡中心值機員。 聯絡中心值機員可以代表值機員、值機員督導員或督導員。

瀏覽

- 資源指派 在第 320頁
- 通訊控制工具套件使用者 在第 323頁
- 通訊控制工具套件終端機 在第 327頁
- 通訊控制工具套件位址 在第 333頁
- 通訊控制工具套件工作站 在第 337頁
- 通訊控制工具套件網路 IVR 在第 339頁
- 通訊控制工具套件提供商 在第 341頁
- 通訊控制工具套件辦公室輪用 在第 345頁

資源指派

指派時使用以下原則：

- 當將終端機指派給值機員時，CCT 會自動把與該終端機相關的地址指派給各值機員。 當值機員登入 CCT 時，會檢查值機員的組態變更。 任何指派給該終端機的新地址，都會自動指派給值機員。 同時任何取消指派的地址，都會自動爲值機員取消指派。
- 分配指派時是以群組進行。 若您將一個資源指派給第二個資源，即成爲群組，那麼將第二個資源指派給第三個資源時，第一個資源也會指派給第三個資源。 例如，如果您將兩名使用者指派給一個使用者群組，並將該使用者群組指派給一個地址，這些使用者就會視爲指派給該地址。 或者，若您將使用者指派給使用者群組時，該使用者將沿用該使用者群組的終端機和地址。
- 只有終端機才會被指派給工作站。
- 將終端機指派給使用者時，您必須指派地址。
- 您無法將路由點地址指派給終端機，因爲路由點地址沒有關聯的終端機。
- 資源群組是資源的集合。 例如「使用者」群組是使用者的集合。

表 2: 支援的資源對資源指派

資源	指派
使用者	「終端機」、「地址」、「終端機群組」、「地址群組」及「值機員」均可指派給「使用者」
終端機	「地址」和「工作站」可指派給終端機
地址	不得將資源指派給「地址」
工作站	不得將資源指派給「工作站」

「CCT 網路管理」支援以下資源指派；

- 將使用者指派給使用者群組 在第 325頁
- 將終端機指派給使用者或使用者群組 在第 329頁
- 將終端機指派給終端機群組 在第 330頁
- 將終端機群組指派給使用者或使用者群組 在第 331頁
- 將地址指派給地址群組 在第 335頁
- 將地址指派給終端機 在第 336頁
- 將地址指派給使用者或使用者群組 在第 336頁
- 將工作站指派給終端機 在第 338頁
- 設定辦公室輪用 (值機員漫遊) 在第 345頁

第 50 章: 通訊控制工具套件資源組態

使用通訊控制工具套件網路管理可管理 CCT 資源。 使用 CCT 資源將語音和多媒體聯絡人對應至終端機，並將其路由至聯絡中心中的值機員。

您可以將其中部分資源指派給其他資源，藉此授予其存取權限或使用其他資源的權限。 指派資源可確保將聯絡人傳送至正確的通訊端點，如此一來，特定工作站上的使用者便能處理該聯絡人。

資源管理先決條件

瞭解聯絡中心的已授權功能。 您的授權套件中可能不包括特定的資源或資源類型。

瀏覽

- 使用 CCMA 登入通訊控制工具套件網路管理 在第 321頁
- 登入知識型員工通訊控制工具套件網路管理 在第 322頁

使用 CCMA 登入 通訊控制工具套件 網路管理

必讀

新增通訊控制工具套件伺服器至 Contact Center Manager Administration，並建立與 Contact Center Manager Server 的關聯。

執行這項作業的原因和時機

登入「通訊控制工具套件 網路管理」以管理 CCT 資源。

在已安裝 Contact Center Manager Administration (CCMA) 的聯絡中心環境中，可使用 CCMA 啓動台存取「CCT 網路管理」。

程序

1 登入 Contact Center Manager Administration。

2 在**啓動台**上，按一下**組態**。

3 在左窗格中，展開您要存取管理主控台的通訊控制工具套件伺服器。
伺服器隨即展開，顯示「CCT 管理」資料夾。

4 按一下 **CCT 管理**。

5 按一下**啓動 CCT 網路管理**。
「CCT 網路管理」用戶端將會在新的瀏覽器視窗內開啓。

登入知識型員工通訊控制工具套件網路管理

執行這項作業的原因和時機

登入「通訊控制工具套件網路管理」以管理 CCT 資源。

在未安裝 Contact Center Manager Administration 的知識型員工環境中，會在 CCT 伺服器中存取「CCT 網路管理」。

程序

1 登入通訊控制工具套件伺服器。

2 啓動 Internet Explorer。

3 在 Internet Explorer **位址**方塊中鍵入 `http://<CCT IP address>:8081/WebAdmin`，其中 *<CCT IP address>* 爲 CCT 伺服器的 IP 位址。

4 按下 **Enter**。
「CCT 網路管理」用戶端會在 Internet Explorer 瀏覽器中開啓。

第 51 章: 通訊控制工具套件使用者

在聯絡中心環境中，通訊控制工具套件 (CCT) 使用者是爲了接收佇列的聯絡人，因此登入一或多個通訊終端機的聯絡中心值機員。 在聯絡中心，使用 Contact Center Manager Administration (CCMA) 可將聯絡中心值機員、督導員和值機員督導員 (以上統稱爲值機員) 新增至 CCT。 然後再使用 CCMA，以在 CCT 中將這些值機員指派至 MS Windows 使用者。

在非聯絡中心的環境中，通訊控制工具套件使用者爲知識型員工。

所有通訊控制工具套件使用者都必須設定爲 Windows 使用者。 使用者的電腦必須和通訊控制工具套件伺服器在同一個網域中，或在受信任的網域中。

使用 Microsoft 安全性支援提供商介面 (SSPI) 可驗證與每個連接至通訊控制工具套件伺服器的新連線有關聯的使用者。 雖然這意味著通訊控制工具套件使用者也必須是 Windows 使用者，但這也提供了集中的使用者管理與單一登入 (SSO) 能力的優點。

使用者可以屬於使用者群組。 使用者群組代表一個邏輯使用者群組，例如業務群組或支援群組。

瀏覽

- 新增使用者 在第 323頁
- 刪除使用者 在第 324頁
- 新增使用者群組 在第 324頁
- 刪除使用者群組 在第 325頁
- 將使用者指派給使用者群組 在第 325頁

新增使用者

必讀

知道將新增至 CCT 資料庫的資源名稱、內容及對應。

執行這項作業的原因和時機

新增使用者至 CCT，可將資源指派給使用者，讓使用者可隨後登入和處理客戶聯絡人。

附註

爲了避免錯誤，Avaya 建議您使用「CCT 主控台」匯入使用者。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，在**使用者**上按右鍵。
3 按一下**新增使用者**。
4 按一下**使用者詳細資料**標籤。
5 在**使用者登入名稱**方塊中，鍵入使用者名稱。
「CCT 使用者」詳細資料隨即顯示在詳細資料窗格中。
6 在**名字**方塊中，輸入使用者的名字。
7 在**姓氏**方塊中，輸入使用者的姓氏。
8 按一下**儲存**。

刪除使用者

必讀

確保您正在刪除的使用者已登出。

執行這項作業的原因和時機

刪除 CCT 使用者，讓該使用者無法再登入。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的使用者，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

新增使用者群組

執行這項作業的原因和時機

新增使用者群組，讓您可以管理使用者的邏輯群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中的**群組**下，對**使用者群組**按右鍵。
3 按一下**新使用者群組**。
4 在**名稱**方塊中，鍵入使用者群組名稱。
5 按一下**儲存**。

刪除使用者群組

執行這項作業的原因和時機

當您不再需要該邏輯群組時，刪除 CCT 使用者群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的使用者群組，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

將使用者指派給使用者群組

執行這項作業的原因和時機

將使用者指派給使用者群組，可使使用者成爲該邏輯群組的一部份。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，選擇**群組 > 使用者群組**。
3 在詳細資料窗格中，查找使用者群組，然後按一下使用者群組。
4 展開**使用者指派**區段。
5 選擇要指派給此使用者群組的使用者。

6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用使用者**移至**指派的使用者**。

7 按一下**儲存**。

第 52 章: 通訊控制工具套件終端機

通訊控制工具套件終端機代表一個實體通訊端點 (包括軟體應用程式)，例如 SIP 軟體電話、電子郵件用戶端，或 IVR 線。

通訊控制工具套件提供以下兩種終端機：

- 值機員 — 值機員終端機可登入佇列，且如有描述語言，就能應答路由至該佇列的聯絡人。 值機員終端機也可以進行聯絡
- 知識型員工 — 知識型員工終端機無法登入至佇列，也無法應答路由至佇列的聯絡人。 知識型員工終端機可進行聯絡與應答一般的聯絡人。

通訊控制工具套件也依其通訊控制工具套件提供商 在第 341頁來定義終端機。 通訊控制工具套件終端機群組代表一個邏輯終端機群組，例如本地辦公室、支援辦公室，或業務辦公室。

一名值機員會對應至一或多個終端機。 在 SIP 環境中，語音終端機一律會與值機員關聯。 而在像是 Avaya Communication Server 1000 等其他環境中，則會有一個或多個終端機與值機員關聯。 管理員若取消對應目前值機員正在使用的終端機，該終端機會繼續關聯至值機員，直到值機員登出通訊控制工具套件終端機為止。 由於系統必須等待值機員登出聯絡中心，因此在釋放終端機前，可能會出現延遲。

瀏覽

- 新增終端機 在第 328頁
- 刪除終端機 在第 329頁
- 將終端機指派給使用者或使用者群組 在第 329頁
- 新增終端機群組 在第 330頁
- 刪除終端機群組 在第 330頁
- 將終端機指派給終端機群組 在第 330頁
- 將終端機群組指派給使用者或使用者群組 在第 331頁

新增終端機

必讀

知道將新增至 CCT 資料庫的資源名稱、內容及對應。

執行這項作業的原因和時機

新增終端機，讓 CCT 使用者可用其處理客戶聯絡人。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格的**提供商**下，對**終端機**按右鍵。
3 按一下**新增終端機**。
「終端機」的詳細資料隨即顯示在詳細資料窗格中。
4 在**名稱**方塊中，鍵入終端機的名稱。
5 在**終端機類型**清單中，選擇下列其中一個終端機類型：
值機員—聯絡中心的值機員
知識型員工—在直接連線系統中設定的使用者
6 選取**啓用**核取方塊以啓用此終端機
7 在**提供商特定**區段中，選擇一或多行功能，並選取下列各項之核取方塊：
三方會議 (A03)
六方會議 (A06)
轉接來電 (TRN)
轉接通話 (CFW)
類比集
8 按一下**儲存**。

刪除終端機

必讀

確保您正在刪除的終端機不在使用中。 請注意，當您刪除終端機時，並不會刪除任何對應至該終端機的位址。 您必須使用「CCT 網路管理」用戶端，以手動刪除位址。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的 CCT 終端機。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的終端機，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

將終端機指派給使用者或使用者群組

執行這項作業的原因和時機

將終端機指派給使用者或使用者群組，讓使用者可使用該終端機。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，按一下**使用者**。
3 在詳細資料窗格中，查找使用者，然後按一下使用者。
4 展開**終端機指派**區段。
5 選擇要指派給此使用者的終端機。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用資源**移至**指派的資源**。
7 按一下**儲存**。

新增終端機群組

執行這項作業的原因和時機

新增終端機群組，讓您可以管理終端機的邏輯群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格，**群組**下的右**終端機群組**中。
3 按一下**新增終端機群組**。
4 在**終端機群組名稱**方塊中，鍵入終端機群組的名稱。
5 按一下**儲存**。

刪除終端機群組

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的 CCT 終端機群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的終端機群組，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

將終端機指派給終端機群組

執行這項作業的原因和時機

將終端機指派給終端機群組，可使終端機成爲該邏輯群組的一部份。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，按一下**群組 > 終端機群組**。
3 在詳細資料窗格中，查找終端機群組，然後按一下終端機群組。
4 展開**終端機指派**區段。
5 選擇要指派給此終端機群組的終端機。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用資源**移至**指派的資源**。
7 按一下**儲存**。

將終端機群組指派給使用者或使用者群組

執行這項作業的原因和時機

將終端機群組指派給使用者或使用者群組，讓使用者可使用終端機群組中的終端機。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，按一下**使用者**。
3 在詳細資料窗格中，查找使用者，然後按一下使用者。
4 展開**終端機群組指派**區段。
5 選擇要指派給此使用者的終端機群組。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用群組**移至**指派的群組**。
7 按一下**儲存**。

第 53 章: 通訊控制工具套件位址

通訊控制工具套件位址代表邏輯通訊端點，如電話號碼、電子郵件地址或 SIP 統一資源識別碼 (URI)。

通訊控制工具套件定義下列三種位址的基本類型：

- 值機員 — 值機員位址代表 Avaya Communication Server 1000 交換機的位置 ID (ACD 鍵)，
- 基本 — 基本位址是具有關聯之終端機 (實際端點) 的位址。「通訊控制工具套件」使用者使用基本位址來接聽來電和撥打電話。
- 路由點 — 路由點位址 (或 CDN) 是虛擬位址，可以同時接收多個來電，進行由應用程式控制的轉接。「電話服務提供商」使用路由點位址來接聽來電，或作爲通話的路由點。

通訊控制工具套件位址群組代表位址的邏輯群組，如業務群組、支援群組，或路由點 (或 CDN) 位址群組。

瀏覽

- 新增位址 在第 333頁
- 刪除位址 在第 334頁
- 新增位址群組 在第 334頁
- 刪除位址群組 在第 335頁
- 將地址指派給地址群組 在第 335頁
- 將地址指派給終端機 在第 336頁
- 將地址指派給使用者或使用者群組 在第 336頁

新增位址

必讀

知道將新增至 CCT 資料庫的資源名稱、內容及對應。

執行這項作業的原因和時機

新增位址讓 CCT 使用者用以處理客戶聯絡人。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格的**提供商**下，對**位址**按右鍵。
3 按一下**新增位址**。
「位址」詳細資料將出現在詳細資料窗格中。
4 在**名稱**方塊中，鍵入位址的名稱。
5 在 **URI** 方塊中，鍵入位址的 URI。
6 選取**已啓用**核取方塊以啓用此位址。
7 在**類型**清單中，選擇下列其中一個類型：**基本**、**值機員**或**路由點**。
8 按一下**儲存**。

刪除位址

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的 CCT 位址。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的位址，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

新增位址群組

執行這項作業的原因和時機

新增位址群組，讓您可以管理位址的邏輯群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格的**群組**下，對**位址群組**按右鍵。
3 按一下**新增位址群組**。

4 在**位址群組名稱**方塊中，鍵入位址群組的名稱。
5 按一下**儲存**。

刪除位址群組

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的 CCT 位址群組。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的位址群組，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

將地址指派給地址群組

執行這項作業的原因和時機

將地址指派給地址群組，可使地址成爲該邏輯群組的一部份。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，按一下**群組 > 地址群組**。
3 在詳細資料窗格中，查找地址群組，然後按一下地址群組。
4 展開**地址指派**區段。
5 選擇要指派給此地址群組的地址。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用資源**移至**指派的資源**。
7 按一下**儲存**。

將地址指派給終端機

執行這項作業的原因和時機

將地址指派給終端機，可將邏輯地址關聯至實際終端機或端點。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，按一下**提供商 > 終端機**。
3 在詳細資料窗格中，查找終端機，然後按一下終端機。
4 展開**地址指派**區段。
5 選擇要指派給此終端機的地址。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用資源**移至**指派的資源**。
7 按一下**儲存**。

將地址指派給使用者或使用者群組

執行這項作業的原因和時機

將地址指派給使用者或使用者群組，讓使用者可使用該地址。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，選擇**使用者**。
3 在詳細資料窗格中，查找使用者，然後按一下使用者。
4 展開**地址指派**區段。
5 選擇要指派給此使用者的地址。
6 按一下向右箭頭按鈕，將**可用資源**移至**指派的資源**。
7 按一下**儲存**。

第 54 章: 通訊控制工具套件工作站

通訊控制工具套件工作站代表通訊控制工具套件用戶端應用程式所使用的一台電腦。 通訊控制工具套件工作站必須與通訊控制工具套件伺服器共用網域安全內容。 工作站必須和伺服器在同一個網域中，或在受信任的網域中。

您可將工作站指派給終端機，以啓用辦公室輪用。

瀏覽

- 新增工作站 在第 337頁
- 刪除工作站 在第 338頁
- 將工作站指派給終端機 在第 338頁

新增工作站

執行這項作業的原因和時機

新增工作站，讓 CCT 使用者可用其處理在該位置的客戶聯絡人。

程序

1. 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2. 在樹狀檢視窗格中，對**工作站**上按右鍵。
3. 按一下**新增工作站**。
   工作站詳細資料隨即顯示在詳細資料窗格中。
4. 在**工作站名稱**方塊中，鍵入工作站的名稱。
5. 按一下**儲存**。

刪除工作站

必讀

確保您正在刪除的工作站不在使用中。

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的 CCT 工作站。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的工作站，然後按一下**刪除**。
3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

將工作站指派給終端機

執行這項作業的原因和時機

將 CCT 工作站指派給終端機，以支援辦公室輪用 (值機員漫遊)。

CCT 支援使用者辦公室輪用 (值機員漫遊)。 辦公室輪用讓 CCT 使用者可在任何經設定的工作站登入 CCT，且可存取與該工作站關聯的終端機。 例如，若使用者登入一台電腦，值機員漫遊能確保將其通話指派至該電腦旁桌上的電話。

若要使用辦公室輪用，請將每個允許坐入的終端機指派給使用者。 接著您必須將每個工作站指派給其旁邊桌上的終端機。 如此可讓使用者坐到任何允許的桌前，且具有使用桌上的終端機及工作站的權利。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2 在樹狀檢視窗格中，選擇**提供商 > 終端機**。
3 在詳細資料窗格中，查找終端機，然後按一下終端機。
4 展開**工作站指派**區段。
5 在**工作站**清單中，選擇工作站。
6 按一下**儲存**。

第 55 章: 通訊控制工具套件網路 IVR

CCT 使用網路互動式語音回應 (IVR) 介面以傳輸和收集 IVR 來電附加資料 (CAD)。 CCT 網路 IVR 可用來設定網路 CAD 的 IVR 來電附加資料 (CAD) 介面和 CCT 節點。

Avaya Communication Server 1000 的 CCT 服務通訊控制工具套件提供商 在第 341頁提供了此「網路 IVR」介面。

CCT 網路 IVR：

- 開啓 IVR 聆聽連接埠，讓 IVR 應用程式能夠登錄到 CCT。
- 將此連結在 CCT (CS 1000服務提供商) 和 IVR 應用程式之間保持開啓，讓 IVR 應用程式能夠將來電附加資料傳送至 CCT。

瀏覽

- 新增網路 IVR 在第 339頁
- 刪除網路 IVR 在第 340頁

新增網路 IVR

必讀

知道將新增至資料庫的資源名稱、內容及對應。

程序

1. 展開「CCT 網路管理」用戶端。
2. 在樹狀檢視窗格的**提供商**下，對 **IVR** 按右鍵。
3. 按一下**新增 IVR**。
4. 在 **IP 位址**方塊中，鍵入您目前正在使用之伺服器的 IP 位址。
5. 在 **HLOC** 方塊中，鍵入 IVR 系統 CS 1000 交換機的首頁位置代碼。 此 HLOC 代碼與 Overlay 21 之交換機上所印的 HLOC 相同。

6 在**連接埠位址**方塊中，鍵入其他節點連接的 TCP IP 連接埠。 若「通訊控制工具套件」伺服器與 Contact Center Manager Server 共存，Avaya 建議您使用連接埠 5002。

7 在**描述**方塊中，鍵入描述。

8 按一下**儲存**。

變數定義

變數	值
IP 位址	您目前正在使用之伺服器的 IP 位址。
HLOC	IVR 系統的 Avaya Communication Server 1000 的首頁位置代碼。 此 HLOC 代碼與 Overlay 21 之交換機上所印的 HLOC 相同。
連接埠位址	其他節點所連接的 TCP IP 連接埠。 若「通訊控制工具套件」伺服器與 Contact Center Manager Server 共存，Avaya 建議您使用連接埠 5002。
網路 IVR 描述	網路 IVR 的描述。

刪除網路 IVR

執行這項作業的原因和時機

刪除不再需要的網路 IVR。

程序

1 展開「CCT 網路管理」用戶端。

2 在詳細資料窗格中，查找要刪除的「網路 IVR」，然後按一下**刪除**。

3 在確認刪除對話方塊中，按一下**是**。

第 56 章: 通訊控制工具套件提供商

通訊控制工具套件 (CCT) 是不受媒體影響的通訊中介軟體工具套件。 CCT 軟體開發套件 (SDK) 提供基本電信基礎架構的多個抽象層級。 無關媒體的 CCT SDK 支援語音及多媒體聯絡人。 CCT 提供商是用以連接至基本電信或交換基礎架構的服務提供商。

CCT 支援下列提供商：

- MLS — MLS 至 Contact Center Manager Server (CCMS) 的連線能力。 此聯絡中心服務提供商提供以下通訊資源：
  - 通訊控制工具套件終端機 在第 327頁
  - 通訊控制工具套件位址 在第 333頁
  - 通訊控制工具套件網路 IVR 在第 339頁
- AML — AML 至 Communication Server 1000 (CS 1000) 的連線能力。 此知識型員工服務提供商提供以下通訊資源：
  - 通訊控制工具套件終端機 在第 327頁
  - 通訊控制工具套件位址 在第 333頁
  - 通訊控制工具套件網路 IVR 在第 339頁
- SIP — 工作階段起始通訊協定 (SIP)。 針對啓用 SIP 的聯絡中心之 TR87 語音通話控制，以及搭配 MS Office Communication Server (OCS) 使用的即時傳訊。

每份安裝僅支援一個提供商。

瀏覽

設定 Avaya Communication Server 1000 服務提供商 在第 342頁

設定 Avaya Communication Server 1000 服務提供商

必讀

瞭解交換機的伺服器提供者詳細資料。

執行這項作業的原因和時機

設定 Avaya Communication Server 1000 服務提供商詳細資料，以啓用至 PABX 的連線。 每十秒會傳送一則輪詢訊息，以監控至 PABX 的連線。 在 Avaya Communication Server 1000 服務提供商詳細資料中可設定輪詢間隔詳細資料。 預設輪詢時間是十秒鐘。

程序

1 登入 Contact Center Manager Administration 伺服器。
2 啓動 通訊控制工具套件 網路管理用戶端。
3 在資源功能表中，選擇**提供商**。
隨即出現提供商的詳細資料。
4 在提供商的清單中，選擇**被動**。
5 在**基本提供商資訊**區段的**被動名稱**方塊中，鍵入提供商名稱。

重要
提供商名稱必須是「被動」的。

6 在 **IP 位址**方塊中，鍵入提供商的 IP 位址。
7 在**連接埠**方塊中，鍵入連接埠號碼。
8 在**提供商組態**區段中，選擇**傳輸**類型，TCP。
9 在**客戶號碼**中，鍵入客戶號碼。
10 在 **CS1000 軟體版本**中，選擇正確的版本。
11 在**通話資料時效 (分鐘)** 中，鍵入所需的值，以分鐘爲單位。
12 選取或清除**停用複製通話資料至諮詢通話**核取方塊。
13 在 **CS1000 首頁位置代碼 (HLOC)** 中，鍵入 HLOC 值。
14 在**網路 IVR 埠**中，鍵入埠值。

15 在**初始化逾時 (秒)** 方塊中，鍵入**初始化逾時**設定，以秒爲單位。

16 在**指令逾時 (秒)** 方塊中，鍵入**指令**逾時設定，以秒爲單位。

17 選擇**儲存**。

變數定義

變數	值
提供商名稱	提供商名稱，被動。
IP 位址	在聯絡中心環境中，CCMS 的 IP 位址。
連接埠	在聯絡中心環境中，預設連接埠值爲 3000。
傳輸	傳輸通訊協定。 預設值爲 TCP。
客戶號碼	交換機的客戶號碼。 如果設定多個客戶，您必須在此方塊中指定一個特定號碼。
CS1000 軟體版本	Avaya Communication Server 1000 軟體的版本號碼。
通話資料	通話資料爲從交換機路由來的來電上所附加之資訊。 「時效」預設值爲 10 分鐘。 此值必須小於再次使用 Avaya Communication Server 1000 撥號 ID 的時間。 使用停用複製通話資料至諮詢通話核取方塊，以避免在諮詢通話期間複製通話資料，但您仍可以在轉接通話或多方通話時複製通話資料。
CS1000 首頁位置代碼 (HLOC)	交換機的 Avaya Communication Server 1000 首頁位置代碼 (HLOC) 是用來指定位置節點的位址數字。
網路 IVR 埠	CCT 網路來電附加資料及 IVR 來電附加資料的連接埠。
逾時 (以秒爲單位)	初始化 — 產生錯誤之前，服務供應商等待與交換機建立通訊的時間。 最小預設值爲 32 秒。 若使用大量的線路，此值也必須隨之增加。 指令 — 產生錯誤之前，服務供應商等待指令回應的時間。 最小預設值爲 5 秒。

第 57 章: 通訊控制工具套件辦公室輪用

通訊控制工具套件支援使用者辦公室輪用 (值機員漫遊)。 辦公室輪用讓通訊控制工具套件使用者可在任何經設定的工作站登入通訊控制工具套件 (CCT)，且可存取與該工作站關聯的終端機。 例如，若使用者登入一台電腦，值機員漫遊能確保將其通話指派至該電腦旁桌上的電話。

若要使用辦公室輪用，請將每個允許坐入的終端機 (及其相關位址) 指派給使用者。 接著您必須將每個工作站指派給其旁邊桌上的終端機。 如此可讓使用者坐到任何允許的桌前，且具有使用桌上的終端機及工作站的權利。

瀏覽

設定辦公室輪用 (值機員漫遊) 在第 345頁

設定辦公室輪用 (值機員漫遊)

必讀

- 在 CCMA 伺服器中建立值機員，並將其關聯至網域使用者。
- 將每個終端機都指派至一個工作站。
- 新增終端機至終端機群組。
- 請確保所有終端機都指派了正確位址。
- 若您在辦公室輪用群組中需要其他終端機 (因此也需要其他位址)，請新增終端機至終端機群組，並且新增位址至位址群組。 依此程序進行，以確保所有漫遊的 CCT 值機員隨時皆有正確的資源可使用。

執行這項作業的原因和時機

在聯絡中心裡，值機員可能沒有固定的辦公桌和電話。 值機員可能會選一個當下無人使用的辦公桌，並登入該位置的電話和工作站。 在這樣的環境中，值機員必須能登入任何一個電話和工作站。 這樣的現象即稱爲辦公室輪用或值機員漫遊，也就是值機員在多個不同辦公桌皆可工作。

在辦公室輪用的環境中，值機員可使用任何經設定的工作站，控制與該工作站關聯的終端機和位址。

若要啓用 CCT 的辦公室輪用，Windows 使用者會被指派給多個終端機；每個終端機都會被指派給其各自的工作站。 使用者的終端機是根據使用者登入的工作站決定，如以下範例中所示。

- Terminal_1 對應至 workstation_1。
- Terminal_2 對應至 workstation_2。

  例如，假設 User _1 被指派至 Terminal_1 和 Terminal_2 與其各自的位址。 User_1 若登入 workstation_2，則此使用者也會登入 Terminal_2。

程序

1. 將辦公室輪用的所有選定終端機放入一終端機群組中。
2. 請確保所有終端機都指派了正確位址。
3. 將與終端機相關的所有位址放入一位址群組中。
4. 將辦公室輪用的所有選定使用者放入一使用者群組中。
5. 將步驟 1 的終端機群組指派給步驟 4 的使用者群組，並清除位址自動對應的核取方塊。
6. 將步驟 3 的位址群組指派給步驟 4 的使用者群組。
7. 將每個終端機都指派至一個工作站。

   重要

   一個終端機只能指派給一個工作站。

第 58 章: 通話記錄與品質監控

使用「通話記錄與品質監控啓動台」選項，可在 Contact Center Manager Administration 客戶端應用程式與網路式 Avaya NES CRQM 管理工具間進行瀏覽。

瀏覽

啓動 CRQM 應用程式 在第 347頁

啓動 CRQM 應用程式

必讀

- 登入 Contact Center Manager Administration。 請確保您具備足夠權限可存取 CRQM 應用程式。
- 設定 CRQM 伺服器的 URL。 請參閱設定聯絡記錄與品質監控 URL 在第 61頁。

執行這項作業的原因和時機

啓動所選伺服器的 CRQM 應用程式，開啓您可存取 CRQM 管理主控台的新瀏覽器視窗。

程序

1. 在**啓動台**上，按一下**通話記錄和品質監控**。
2. 在左窗格中，按一下要爲其存取 CRQM 的伺服器。
   伺服器隨即展開並顯示節點，這些節點代表爲伺服器設定的 CRQM 伺服器類型。
3. 按一下您要啓動相關 CRQM 應用程式的節點。
   隨即出現 CRQM 應用程式的詳細資料頁面。
4. 按一下**啓動**。

索引

A

AAAD 45
about historical statistics 91
ACD-DN 95
ACD-DN 設定 95
ANNC 媒體服務 99
Avaya Aura Experience Portal (AAEP) 97
Avaya Voice Portal (AVP) 97
Avaya 媒體伺服器整合報表 91

B

下載文件 15
下載組態工具試算表 138
大量匯入檔案 183
工作站 337
公共報表群組 225
公共與使用者定義的報表群組 225
分割 213, 229
分割去電項目號碼 291
分割去電項目電話號碼 291
分割項目電話號碼 291
分割號碼 291
分割電話號碼 291
切換路由設定 123
手動新增通話資料 286
手動新增通話資料至去電項目 286
手動新增通話資料至項目 286
手動輸入匯出的通話資料 311
比較通話資料 297
比對去電項目中的客戶 296
去電組態 271
去電項目 UTF-8 字元 311
去電項目中的字元類型 293
去電項目中的客戶比對 296
去電項目中的重複通話資料 295
去電項目中的值 294
去電項目中的國際代碼 292
去電項目中的請勿來電清單 297
去電項目中的欄位長度 292
去電項目比較通話資料 297
去電項目的結果 304
去電項目的進度與結果 304
去電項目的開始與停止時間 273
去電項目客戶比對 296
去電項目英文字元 293
去電項目重複使用值機員描述語言 307
去電項目重複通話資料 295
去電項目值機員描述語言 305
去電項目時區 275
去電項目時區範例 276
去電項目國際代碼 292
去電項目部分相符 297
去電項目匯出項目資料 314
去電項目匯出資料 311
去電項目號碼 291
去電項目資料限制 300
去電項目摘要列印 299, 305
去電項目暫停項目 302
去電項目欄位長度 292
外部帳戶關聯 256
本地 UCM 帳戶關聯 253
立即執行指派 205
交換基礎架構 341
全域交換機設定 87
列印去電項目摘要 299, 305
列印項目摘要 299, 305
列印緊急協助 268
回溯臨界值 133
在 CCT 中指派資源 323, 337
在去電項目中插入文字 287
在組態工具中輸入資料 139
在組態工具中儲存資料 143
在組態工具中驗證資料 140
在組態工具試算表中上載資料 141
在組態工具試算表中更正資料 141
在組態工具試算表中輸入資料 139
在組態工具試算表中儲存資料 143
在組態工具試算表中驗證資料 140
在項目中插入文字 287
在試算表中更正資料 141
在試算表中輸入資料 139
在試算表中儲存資料 143
在試算表中驗證資料 140
在管理中檢視 147
多重技能 105
多重技能呈現等級 105
多重技能來電呈現類別 55, 105
多個工作站位置 345
多媒體範本 42
存取與分割管理 215

存取類別 217
存取權限 213, 217
收集即時統計資料 119
收集歷史統計 92
自訂即時統計計算公式 83
自訂計算公式 83
伺服器文件 15
伺服器關聯 24
刪除 AAAD 設定檔 50
刪除 CCMA 使用者 260
刪除 CCT 工作站 338
刪除 CCT 使用者 324
刪除 CCT 使用者位址 334
刪除 CCT 使用者位址群組 335
刪除 CCT 使用者群組 325
刪除 CCT 終端機 329
刪除 CCT 終端機群組 330
刪除 CCT 網路 IVR 340
刪除 CDN 72
刪除工作站 338
刪除去電項目中的文字 289
刪除去電項目時區 282
刪除去電項目配置代碼 310
刪除多重技能來電呈現類別 58, 108
刪除多媒體範本 45
刪除存取類別 223
刪除伺服器 24
刪除使用者 260
刪除使用者位址 334
刪除使用者位址群組 335
刪除使用者定義的分割 245
刪除使用者群組 325
刪除來電呈現類別 55
刪除指派 209
刪除活動代碼 35
刪除值機員 188
刪除值機員問候語 39
刪除值機員設定檔 50
刪除值機員範本 45
刪除時區 282
刪除配置代碼 310
刪除終端機 329
刪除終端機群組 330
刪除報表群組 227
刪除媒體服務 102
刪除媒體服務的路由 102
刪除媒體服務路由 102
刪除項目時區 282
刪除項目配置代碼 310
刪除督導員 168
刪除路由點 72
刪除緊急協助顯示 269
刪除網路 IVR 340
刪除權限 223
即時統計 83, 119
即時統計資料收集 119
即時報表統計 119
更新去電項目配置代碼 310
更新追蹤 19
更新配置代碼 310
更新項目配置代碼 310
系統的全域交換機設定 87
使用 UTF-8 字元匯出資料 311
使用者 247, 323
使用者存取類別 221
使用者定義內容的分割 239
使用者定義的分割 239
使用者定義的分割內容 239
使用者定義的報表 225
使用者的分割內容 235
使用者的終端機群組 331
使用者的標準分割 232
使用者的邏輯群組 324
取代文字 290
取代去電項目中的文字 290
取代去電項目文字 290
取代項目文字 290
取消 303
取消去電項目 303
取消指派 203
取消指派 CCMA 使用者 261
取消指派使用者 261
取消排定的指派 203
取消項目 303
取得 CDN 63
取得 CDN 著陸台 67
取得 DNIS 79
取得 DNIS 著陸台 81
取得 IVR ACD-DN 95
取得 SIP CDN 69
取得開放佇列 CDN 65
取得路由 123
取得電話 115
取得語音埠 115
定義去電項目設定 273
定義項目設定 273
定義臨界值 134
知識型員工終端機 327
初次啓動應用程式 17
初次登入 17
初次登入 CCMA 17
品質監控 URL 61

品質監控通話 61, 347
建立 CCMA 使用者 248
建立 CS 1000 服務提供商 342
建立 CS1000 服務提供商 342
建立多重技能來電呈現類別 55, 105
建立存取類別 219
建立使用者定義的分割 241
建立來電呈現類別 51
建立服務提供商 342
建立計算公式 83
建立值機員描述語言 305, 307
建立報表群組 226
建立督導員 263
建立督導員指派 204
建立管理員 248
建立標準使用者 248
建立臨界值 134
建立臨界值類別 134
建立權限 219
按需要指派 205
指派外部帳戶至 CCMA 帳戶 256
指派本地 UCM 帳戶至 CCMA 帳戶 253
指派地址給群組 335
指派存取類別 221
指派存取類別給使用者 221
指派伺服器至 CCMS 24
指派使用者定義的分割 244
指派的使用者檢視 234
指派值機員至專長類別 206
指派值機員至督導員 207
指派專長類別 298
指派專長類別給項目 298
指派情境範例 201, 202
指派報告值機員 261
指派資源 323, 337
指派路由至媒體服務 101
指派標準分割給使用者 232
指派檢視 201
指派類別給使用者以存取 221
指派類型 201
指派權限 221
查找去電項目中的值 294
查找值機員 191
活動代碼 33
活動代碼設定 33
爲媒體新增服務 99
英文字元 293
計算公式 83
重新啓動去電項目 303
重新啓動項目 303
重新整理伺服器 25
重複通話資料 295
值機員 171
值機員之督導員指派 187
值機員多重技能呈現等級 55, 105
值機員至專長類別指派範例 202
值機員至督導員指派範例 201
值機員位置 191
值機員活動追蹤 33
值機員桌面登入設定檔 45
值機員問候語 9, 37
值機員問候語的新功能 9
值機員問候語設定 37
值機員問候語概述 9
值機員統計 119
值機員終端機 327
值機員設定檔 41
值機員設定檔，新增 45
值機員登入設定檔 45
值機員電話呈現類別 51
值機員電話的呈現類別 51
值機員漫遊 345
值機員範本 10
值機員範本與設定檔的新功能 10
值機員檢視 171
值機員變更 189
值機員變更的詳細資料 189
原始指派 203
時區 275
時區範例 276
時區變更 281
記錄通話 347
追蹤更新 19
追蹤值機員活動 33
配置代碼變更 310
停止取得 CDN 71
停止取得路由點 71
停止服務專長類別 127
問候語播放 37
國際代碼 292
專長類別 127, 197
專長類別指派 197
專長類別活動代碼 130
專長類別統計 119
專長類別預設活動代碼 131
專長類別選擇範例 129
專長類別聯絡類型 131
將工作站指派給終端機 338
將地址指派給使用者 336
將地址指派給使用者或使用者群組 336
將地址指派給終端機 336
將使用者定義的分割指派給使用者 244

將使用者指派給群組 325
將專長類別指派給去電項目 298
將終端機指派給使用者 329
將終端機指派給終端機群組 330
將終端機群組指派給使用者 331
將通話資料新增至現有項目 300
將報告值機員指派給使用者 261
將資料新增至現有去電項目 300
將資料新增至現有項目 300
從 ODBC 資料庫中匯入去電項目 284
從 ODBC 資料庫中匯入去電項目資料 284
從 ODBC 資料庫中匯入項目資料 284
從 ODBC 資料庫中匯入資料 284
從文字檔案中匯入去電項目 282
從文字檔案中匯入去電項目資料 282
從文字檔案中匯入項目資料 282
從文字檔案中匯入資料 282
從現有項目中匯入去電項目 285
從現有項目中匯入去電項目資料 285
從現有項目中匯入資料 285
從組態工具試算表中上載資料 141
從媒體服務刪除路由 102
排定的指派 210
啓用去電項目 299
啓用項目 299
啓動 CCMA 應用程式 17
啓動 CRQM 應用程式 347
啓動去電項目 303
啓動緊急協助 267
現有值機員描述語言 307
現有項目，新增資料 300
移除 CCT 使用者 324
移除文字 289
移除去電項目中的文字 289
移除去電項目文字 289
移除伺服器 24
移除使用者定義的分割 245
移除使用者的分割 237
移除活動代碼 35
移除報表群組 227
移除項目文字 289
組態工具上載資料 141
組態工具試算表 137
組態新增本地專長類別 131
組態新增媒體伺服器 97
組態新增媒體服務 99
組態新增範本 42
終端機 327
終端機群組 330
處理客戶聯絡人 328, 330, 333
設定 CDN 63
設定 CDN 著陸台 67
設定 CRQM URL 61
設定 DNIS 79
設定 DNIS 著陸台 81
設定 IVR ACD-DN 95
設定 SIP CDN 69
設定去電項目時區 280
設定全域交換機設定 87
設定全域設定 87
設定伺服器 21
設定即時統計資料 119
設定活動代碼 33
設定值機員問候語 37
設定開放佇列 CDN 65
設定路由 123
設定電話 115
設定電話顯示 113
設定語音埠 115
設定歷史統計 92
設定辦公室輪用 345
軟體開發套件 (SDK) 341
通話記錄與品質監控 61, 347
通話通話 61
連線狀態視窗 18
部分相符 297
最近的文件 15
報告值機員 229
報告值機員與標準分割範例 231
報告值機員範例 231
報告值機員檢視 234
報表群組 225
媒體伺服器整合報表 91
媒體服務路由 99
媒體服務關聯 101
尋找去電項目中的值 294
插入文字 287
提供商 341
登入 CCT 網路管理 321
登入去電 272
登入去電項目 272
登入存取與分割 215
登入知識型員工 322
登入組態 31
登入項目 272
登入管理 156
登入網路管理 321
登出 18
結束項目 303
著陸台 CDN 設定 67
著陸台路由點設定 67
開放佇列路由點設定 65

間隔檢視統計 119
項目 UTF-8 字元 311
項目中的值機員描述語言 305, 307
項目比較通話資料 297
項目客戶比對 296
項目英文字元 293
項目重新啓動 303
項目重複使用值機員描述語言 307
項目重複通話資料 295
項目值機員描述語言 305
項目時區 275
項目時區範例 276
項目國際代碼 292
項目設定變更 301
項目部分相符 297
項目匯出字元 311
項目匯出項目資料 314
項目資料限制 300
項目欄位長度 292
傳輸資料至組態工具 143
傳輸資料至組態工具試算表 143
傳輸資料至試算表 143
匯入大量值機員 183
匯出去電項目資料 311
匯出去電項目摘要資料 313
匯出通話資料摘要 313
匯出項目通話資料 311, 314
匯出項目資料 314
匯出項目摘要資料 313
匯出項目摘要資料之資料 313
匯出資料 311
匯出緊急協助 268
搜尋值機員 191
新增 CCT 工作站 337
新增 CCT 伺服器 21
新增 CCT 使用者 323
新增 CCT 使用者位址群組 334
新增 CCT 使用者群組 324
新增 CCT 終端機 328
新增 CCT 終端機群組 330
新增 CCT 網路 IVR 339
新增 Communication Manager 伺服器 21
新增 SIP 媒體伺服器 97
新增大量值機員檔案 183
新增大量督導員檔案 183
新增工作站 337
新增去電項目配置代碼 308
新增本地專長類別 131
新增多名使用者 186
新增多名值機員 186
新增多名督導員 186
新增多媒體伺服器 21
新增伺服器 21
新增使用者 323
新增使用者 CCT 位址 333
新增使用者位址 333
新增使用者位址群組 334
新增使用者群組 324
新增使用者範本 42
新增值機員 172, 177
新增值機員設定檔範例 46
新增時區 280
新增配置代碼 308
新增區碼 292
新增國際代碼 292
新增專長類別 131
新增終端機 328
新增終端機群組 330
新增媒體伺服器 97
新增媒體服務 99
新增測試去電伺服器 21
新增項目時區 280
新增項目配置代碼 308
新增督導員 163
新增督導員/值機員 182
新增網路 IVR 339
新增範本 42
督導員之值機員指派 207
節點統計 119
試算表上載資料 141
話機 115
話機螢幕 113
資源組態 321
路由統計 119
路由設定 123
路由點設定 63
電信 341
電話設定 115
電話顯示設定 113
預設佇列管理 148
預設時區 280
預設媒體服務 99
監控去電項目的進度與結果 304
監控去電項目進度與結果 304
監控更新 19
監控值機員活動 33
監控通話品質 61, 347
監控項目進度 304
管理，刪除值機員 50
管理，新增值機員 45
管理，變更值機員 47
管理刪除督導員 168

管理新增多名 186
管理新增值機員 172, 177
管理新增督導員 163
管理新增督導員-值機員 182
管理變更督導員 168
緊急協助 267
緊急時的協助 267
網路 IVR 339
網路統計 119
網路通訊參數 111
與 DNC 比較通話資料 297
語音埠 115
語音埠設定 115
需要指派 205
撥號設定 79
播放值機人員問候語 37
暫停項目 302
標準分割 229
標準分割範例 231
稽核追蹤 19
範例 XML 檔案 153
範例時區 276
編輯值機員設定檔範例 48
編輯聯絡類型 76
複製 CCMA 使用者內容 260
複製使用者內容 260
複製指派 208
複製值機員 190
複製值機員內容 190
請勿來電清單 297
請勿來電號碼的來電清單 297
請勿來電電話號碼 297
適用於值機員設定檔 41
適用於值機員範本 41
整合報表 91
歷史統計 91
歷史統計設定 92
歷史報表統計 91
辦公室輪用 345
選擇活動代碼 130
選擇值機員 128
選擇值機員閒置時間 128
選擇值機員優先等級 128
選擇專長類別值機員 128
選擇聯絡人 128
選擇聯絡人的優先等級 128
選擇聯絡人專長類別 128
應用程式統計 119
檢查去電項目值 294
檢查伺服器狀態 18
檢查客戶比對 296
檢查英文字元 293
檢查重複通話資料 295
檢查值 294
檢查項目值 294
檢查欄位長度 292
檢視分割使用者 234
檢視存取類別 222
檢視即時統計計算公式 86
檢視指派 201, 210
檢視計算 86
檢視計算公式 86
檢視排定的指派 210
檢視報告值機員 234
檢視匯出的緊急協助顯示 269
檢視緊急協助顯示 269
檢視權限 222
聯絡人選擇範例 129
聯絡中心中的角色 247
聯絡中心組態 31
聯絡中心管理 155
聯絡記錄 URL 61
聯絡記錄與品質監控 URL 61
聯絡類型 75
臨界值類別 133
臨界值顯示 133

C

CCMA 用戶端作業 15
CCMA 使用者 247
CCMA 使用者督導員與督導員值機員 263
CCMA 帳戶與 UCM 關聯 253
CCMA 帳戶與外部帳戶關聯 256
CCMM 整合報表 91
CCMS 伺服器關聯 24
CCT 工作站 337
CCT 中的使用者群組 324
CCT 位址 333
CCT 位址群組 334
CCT 使用者 323
CCT 終端機 327
CCT 提供商 341
CCT 新增使用者位址 333
CCT 資源 319
CCT 資源指派 320
CCT 資源組態 321
CCT 網路 IVR 339
CCT 辦公室輪用 345
CDN SIP 設定 69
CDN 設定 63
CDN 著陸台設定 67

CONF 媒體服務 99

D

DIALOG 媒體服務 99
DNIS 79
DNIS 設定 79
DNIS 著陸台設定 81
關於 ACD-DN 95
關於 CCMA 用戶端 15
關於 CCMA 使用者 247
關於 CCT 資源 319
關於 Controlled Directory Number 63
關於 Directory Number 63
關於 DNIS 79
關於 IVR ACD-DN 95
關於 XML 自動指派 149
關於去電組態 271
關於全域設定 87
關於回溯臨界值 133
關於多重技能 105
關於存取與分割 213
關於存取與分割管理 215
關於存取類別 217
關於即時統計 83, 119
關於使用者定義的分割 239
關於來電呈現類別 51
關於品質監控 61
關於指派 201
關於指派檢視 201
關於活動代碼 33
關於計算公式 83
關於值機員問候語 37
關於值機員設定檔 41
關於值機員範本 10, 41
關於值機員檢視 171
關於專長類別 127
關於專長類別檢視 197
關於組態工具 137
關於設定檔 10
關於通話記錄 61
關於通話記錄與品質監控 347
關於報告值機員 229
關於報表群組 225
關於媒體伺服器 97
關於媒體服務 99
關於督導員 159
關於話機 115
關於話機螢幕 113
關於路由 99, 123
關於路由點 63
關於預設佇列管理 148
關於管理 147
關於緊急協助 267
關於網路通訊參數 111
關於語音埠 115
關於範本 10
關於整合報表 91
關於聯絡中心組態 29, 31
關於聯絡中心管理 147, 155
關於聯絡類型 75
關於臨界值類別 133
關於顯示臨界值 133
關閉 CCMA 18
關聯路由與媒體服務 101
欄位長度 292
變更 AAAD 設定檔 47
變更去電項目中的文字 290
變更去電項目時區 281
變更去電項目設定 301
變更多媒體範本 44
變更存取類別 220
變更伺服器 26
變更伺服器內容 26
變更即時統計計算公式 86
變更使用者內容 235
變更使用者定義的分割 244
變更活動代碼 35
變更計算公式 86
變更值機員 189
變更值機員設定檔 47
變更值機員設定檔範例 48
變更值機員範本 44
變更時區 281
變更配置代碼 310
變更設定 301
變更項目時區 281
變更項目設定 301
變更督導員內容 168
變更標準分割內容 235
變更聯絡類型 76
變更權限 220
顯示臨界值 133
驗證 287
驗證去電項目資料 287
驗證項目資料 287

I

IVR ACD-DN 95
IVR ACD-DN 設定 95
IVR 統計 119

M

management adding supervisors 159
Microsoft 安全性支援提供商介面 (SSPI) 323

S

SIP adding supervisors 159
SIP CDN 設定 69
SIP 新增多名使用者 186
SIP 新增值機員 172
SIP 新增督導員-值機員 182
SIP 路由點設定 69
SIP 預設媒體服務 99
supervisors adding 159

T

TDM 新增多名使用者 186
TDM 新增值機員 177
TDM 新增督導員 163

U

UTF-8 字元 311
UTF-8 的字元 311

X

XDIALOG 媒體服務 99
XML 中的自動指派 149
XML 資料檔案 153
XML 範例 153