



Linha 123
CLIP
(Intelligent WorkStation – IWS)

Negócios Pessoais

Portugal Telecom – Direcção Geral de Negócios Pessoais

Este documento pretende descrever os passos necessários à instalação do produto Easyphone na estação padrão da PT.

Tipo Especificação	Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho	Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

Índice

1	Introdução.....	3
2	EASYmonitor	3
2.1	Tarefas Pendentes	17
2.1.1	Funcionamento para um agente regular	17
2.1.2	Funcionamento para um supervisor	17
2.2	Agendamentos pendentes	17
2.2.1	Funcionamento para um agente regular	17
2.2.2	Funcionamento para um supervisor	18
3	Script de FrontOffice, BackOffice e GEA	19
3.1	Ecrã de pendentes	19
3.1.1	Funcionamento para um agente regular	19
3.1.2	Funcionamento para um supervisor	19
3.2	Lista de tarefas do cliente	19
3.3	Lista de agendamentos do cliente	19
3.4	Ecrã de detalhe de tarefa.....	20
3.5	Ecrã de detalhe do agendamento	20

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

1 Introdução

O objectivo deste documento é apresentar o estudo de análise de implementação de uma solução integrada e global envolvendo as aplicações que compõem a Estação de Trabalho CLIP (Intelligent WorkStation – IWS) e a aplicação de gestão de actividades de Call Center da DGNP.

Em termos de arquitectura de SI o objectivo é utilizar os conceitos e mecanismos implementados pelo CLIP e que já foram estendidos à integração com outras aplicações da PT como o SAP/SD, o SIREL, o CORE, o SINTRA, etc. A estrutura é assente na aplicação de gestão Clientes CIMS (BD única nacional de clientes da PT), em software de WorkFlow, em Interfaces inter-aplicacionais modulares (API e bibliotecas de funções), na utilização do middleware TUXEDO e na gestão centralizada de utilizadores e acessos às aplicações. A arquitectura é apresentada em maior detalhe em secções posteriores do documento onde estes conceitos serão clarificados e aprofundados.

Sob o ponto de vista de Negócio e utilizador final, o objectivo será o de proceder a uma integração inter-aplicacional que permita uma maior racionalização e optimização dos procedimentos a efectuar nas funções de negócio inerentes aos postos de trabalho do Call Center. O fluxo de informação entre aplicações, a eliminação da necessidade de vários “logins”, a consistência de dados entre aplicações e a actualização em tempo real de BD são algumas das características inerentes à solução aqui apresentada.

Quanto à implementação da solução são apresentadas várias etapas que poderão ser coordenadas de forma integrada ou de forma isolada e progressiva, sendo que a 2ª alternativa requer um estudo mais aprofundado da sequência mais adequada. Estarão envolvidas na implementação várias entidades (DSI, CGI e Easyphone) e são apresentadas algumas alternativas no sentido de reduzir custos.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

2 Situação Actual

As aplicações Call Center e CLIP interagem, presentemente, sem qualquer tipo de automatismo ou sincronismo de dados.

Identificação do Cliente

A operadora do Call Center, ao receber um telefonema de um presumível cliente Portugal Telecom pertencente ao universo CLIP, começa por obter, por parte deste, informação que o identifique univocamente. Esta informação pode ser o seu Número de Serviço (número de telefone), N°. de Facturação, Número de Identificação de Cliente ou Número de Conta de Cliente.

Criação/Actualização Cliente na Aplicação de Call Center

Para que se possa concluir sobre a veracidade ou não dos dados transmitidos pelo cliente, é necessário aceder à aplicação CIMS. Se a operadora não tiver inicializado a aplicação CIMS na sua estação de trabalho, nesta fase terá que se autenticar perante o Security Server, responsável pela gestão de segurança da aplicação CLIP.

Caso o cliente exista na Base de Dados CIMS, a operadora copia todos os dados relevantes do cliente da aplicação CIMS para a aplicação Call Center. Esta cópia é realizada, manualmente, utilizando os comandos Copiar/Colar do Windows. A cópia destina-se à inserção na Base de Dados do Call Center de informação referente a este cliente.

Após esta primeira operação, a operadora inquire o cliente de forma a poder concluir sobre a informação ou serviço que o cliente pretende adquirir.

Acesso às Aplicações Clip a partir da Aplicação Call Center

Na aplicação Call Center existe um mapeamento entre as diversas funcionalidades disponibilizadas e uma aplicação em particular. As aplicações CLIP encontram-se mapeadas em diversas funcionalidades, podendo ser invocadas aplicações como o CIMS, ARICS ou OM.

À medida que o diálogo avança, a operadora pode concluir sobre a funcionalidade pretendida. Caso saiba a aplicação que serve o pedido em questão, pode seleccioná-la directamente no écran de Call Center. Caso contrário, deve seleccionar a funcionalidade, sendo igualmente inicializada a aplicação conveniente.

As aplicações são inicializadas sempre no mesmo ponto, competindo à operadora aceder a um ou mais écrans, de forma a atingir o écran pretendido. Todos os dados que tenham sido transmitidos pelo cliente ao longo do diálogo devem ser copiados para a aplicação invocada e, tal como anteriormente, a cópia é realizada manualmente pela operadora.

Gestão de Agendamentos/Tarefas

Tipo Especificação		Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

Para algumas funcionalidades, o cliente não obtém respostas imediatas aos seus pedidos. Para estas situações, são criados agendamentos onde se encontram descritas as acções que devem ser desempenhadas, as denominadas tarefas.

O cliente, para este tipo de funcionalidades, pode pedir para ser contactado posteriormente, para que possa tomar conhecimento do estado do processo. O CIMS mantém uma lista de contactos de cliente que, caso sejam para utilizar no âmbito do Call Center devem ser copiados pela operadora.

EASYPHONE™

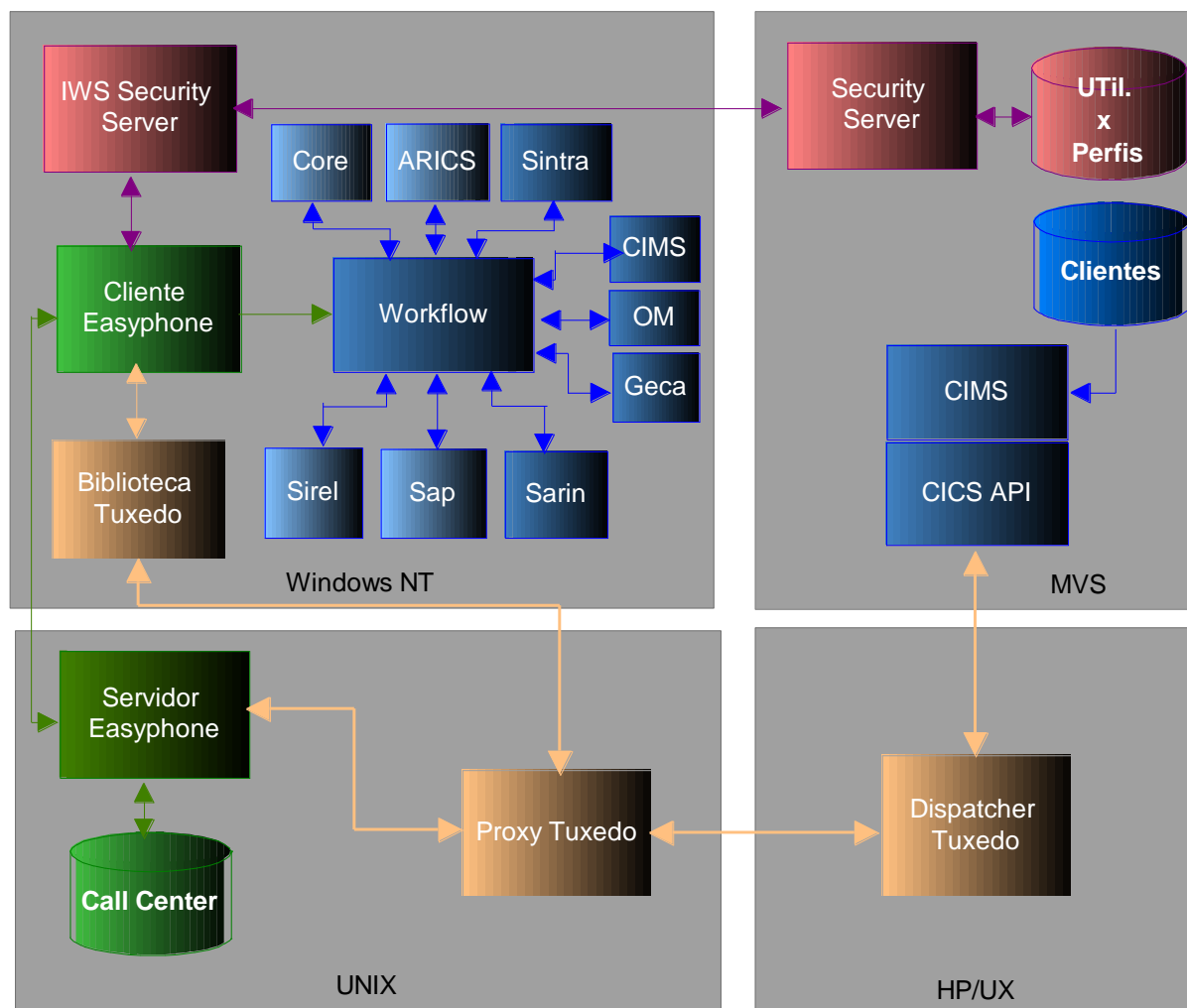
PT- DGNP Call Center

Tipo Especificação		Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

3 Arquitectura da Solução de Integração

1.1 Representação Gráfica



1.2 Descrição

A solução assenta numa arquitectura Cliente-Servidor a três camadas em que a camada cliente utiliza como SO o Windows NT, como middleware é utilizado o TUXEDO e como servidores aplicativos o UNIX/ORACLE (aplicação Call Center) e MVS/DB2 (aplicações CLIP).

O Security Server é o módulo responsável pela gestão de utilizadores e acessos assegurando que através de uma API fornece às aplicações cliente a informação necessária do utilizador que está “logado” evitando dessa forma constantes “logins” às aplicações. O S.S. opera com base nos dados de informação que se encontra numa BD DB2 no MVS/CLIP e que cruza utilizador com perfis e com

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

aplicações. Além disso é necessário também utilizar uma outra API cliente para validar as aplicações perante o S.S.

Toda a gestão de encaminhamentos e fluxos de informação chave ocorre entre as aplicações ao nível cliente. O módulo principal responsável por essa função é o WorkFlow que funciona como um decisor de encaminhamentos e além de gerir a troca de informação (chaves de acesso) entre as aplicações envolvidas num fluxo de negócio.

A troca maciça de informação ocorre quando as aplicações, de posse das chaves que identificam o cliente/serviço/conta, acionam processos on-line que ocorrem entre os servidores aplicativos envolvidos (Call Center e CIMS). Os mecanismos utilizados durante esta fase passam pela disponibilização à aplicação de Call Center de uma API do CIMS que está mapeada com uma biblioteca de funções/serviços TUXEDO. Na máquina UNIX onde está localizada a aplicação de Call Center deverá existir uma PROXY CLIP que permitirá que todos os pedidos de informação sejam geridos da forma mais optimizada e eficaz. Este tipo de solução já é utilizada para todos os interfaces do CIMS com as aplicações de Atendimento UNIX/ORACLE: SIREL, SARIN, GECA.

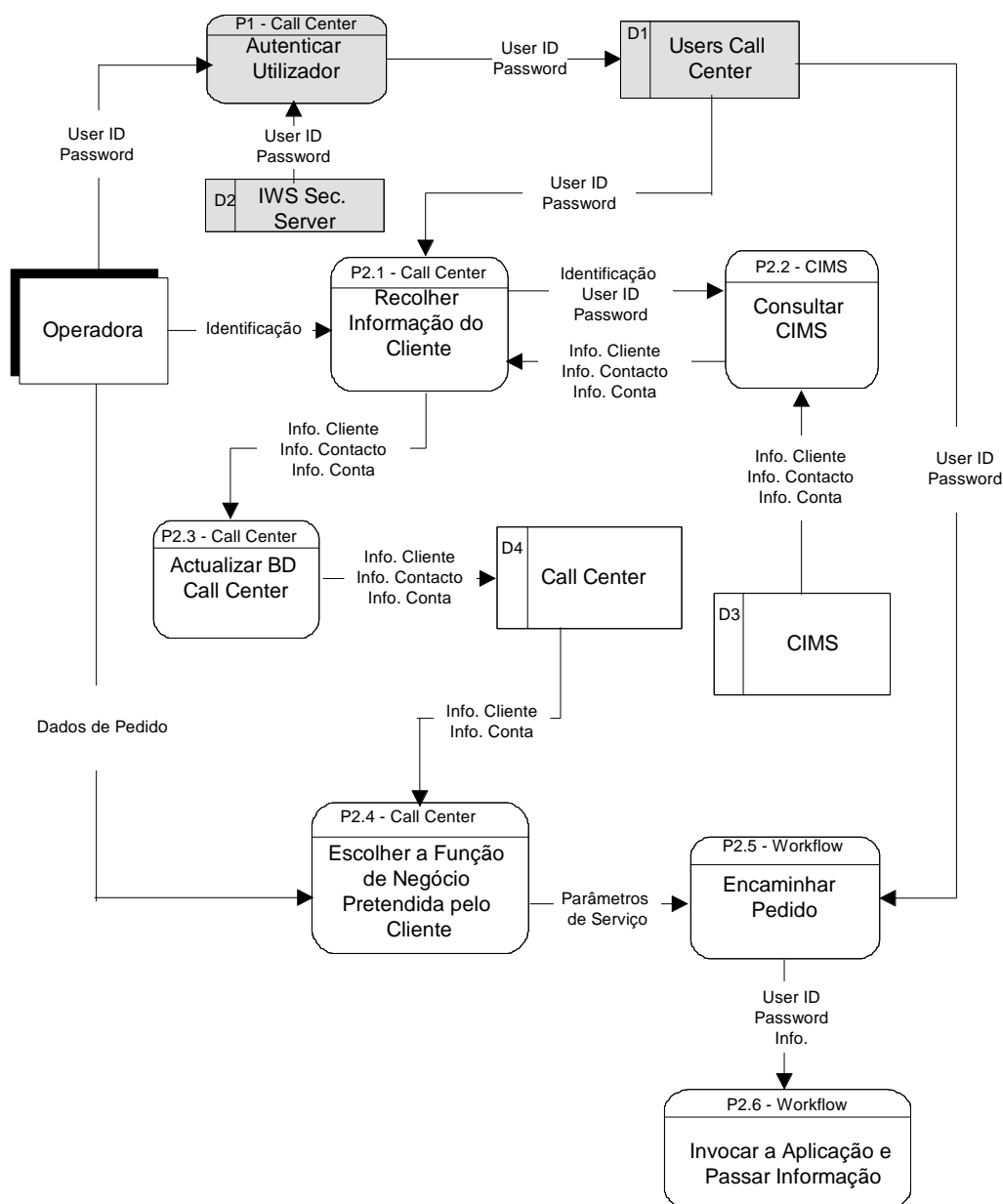
Um facto importante desta solução é que os dados de Cliente que existirão em comum entre o CIMS e a aplicação de Call Center não poderão ser alterados na aplicação de Call Center, pois o CIMS contém a BD Master de Clientes e qualquer alteração ao perfil de cliente, que se queira permanente, terá que ser efectuado no CIMS. Contudo a aplicação de Call Center, para permitir a gestão das suas funções internas terá necessidade de possuir informação própria de Clientes, Agendamentos e Tarefas.

EASYPHONE™

PT- DGNP Call Center

Tipo Especificação		Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo Especificação	Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento Nº PTP/99-10	Revisão



4 Fluxo da Solução de Integração

1.3 Representação Gráfica

1.4 Descrição

P1 – Autenticação do utilizador perante o Easyphone

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

Actualmente, no início de uma sessão de trabalho CLIP o utilizador passa por uma fase de autenticação que será validada por uma aplicação que tem como finalidade gerir os acessos associados ao perfil do utilizador. Toda a informação do utilizador fica registada por forma a evitar que durante essa mesma sessão de trabalho tenha constantemente que efectuar a tarefa de “login”.

As aplicações às quais o perfil de utilizador tem acesso ficam disponíveis numa “toolbar”, na qual será integrada a aplicação de Call Center.

Desta forma, a aplicação de Call Center passará a efectuar o login automaticamente, sem mais intervenção do utilizador, obtendo para esse efeito os dados necessários (user id e password) através de uma função de biblioteca que lhe será disponibilizada.

P2 – Atendimento ao cliente a partir de um Call Center

P2.1 – Recolher informação de cliente

Durante esta fase a operadora preencherá, no écran respectivo da aplicação de C.C., os dados do Cliente que se identificou ao telefone. Esta identificação pode ser feita através de um N° de BI, cartão de contribuinte, BI militar, passaporte, N° de um Serviço, N° de Conta ou N° de Cliente.

P2.2 – Consultar CIMS

Utilizando a chave fornecida pelo cliente, é feita uma consulta ao CIMS, através da invocação de uma função de biblioteca, semelhante às já existentes na API de acesso das aplicações Oracle ao Tuxedo. Esta chamada permite à aplicação do Call Center recolher os restantes dados sobre o cliente, contas e contactos do cliente (tal como existem no CIMS), para poder passá-los à aplicação que irá tratar do pedido a seguir.

P2.3 – Actualizar BD do Call Center

A aplicação de Call Center pode nesta altura registar na sua base de dados a informação que entender, a partir dos dados obtidos do CIMS e do restante contexto da chamada telefónica e do seu processamento. As seguintes regras aplicam-se:

- A informação de cliente, conta e contactos existe no CIMS e não deve ser duplicada, na medida do possível, noutras aplicações, de forma a evitar incoerências, redundâncias e necessidade de sincronismo;
- Qualquer informação proveniente do CIMS de cliente, conta e contactos que a aplicação de Call Center queira *replicar* na sua base de dados só pode ser alterada a partir do CIMS, funcionando sempre o CIMS como *master* e a aplicação de Call Center como *réplica*.
- Naturalmente que a aplicação de Call Center usará dados que se cruzam com os do CIMS, na medida em que precisar deles para as funcionalidades específicas da aplicação, guardando *referências* (chaves) para a informação do CIMS e *dados adicionais* (por exemplo, contactos ocasionais do cliente para uso num agendamento), conforme as suas necessidades.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

P2.4 – Escolher a função de negócio pretendida pelo cliente

Nesta altura a operadora deverá obter do cliente a descrição do pedido que este pretende ver satisfeito, indicando no écran do Call Center a função de negócio adequada, e despoletando de seguida uma acção de lançamento de aplicação, que provocará o envio de informação para o módulo de Workflow.

P2.5 – Encaminhamento do pedido

O Workflow encarrega-se de seleccionar a aplicação adequada ao tratamento da função de negócio, a partir dos parâmetros indicados para o serviço (tipo de serviço, localidade, etc.). Para este efeito é consultada uma tabela de encaminhamento, que garante a facilidade de configuração deste processo.

P2.6 – Invocar a aplicação e passar informação

O Workflow lança a aplicação seleccionada, (se necessário) navega para o écran indicado para o recebimento da informação de pedido, e preenche os campos respectivos com os dados provenientes da aplicação de Call Center.

O processo continua, na sua sequência normal, no âmbito da aplicação de atendimento, até à conclusão do pedido.

EASYPHONE™

PT- DGNP Call Center

Tipo

Especificação

Assunto

Funcionamento de tarefas e agendamentos

Autor(es)

Fernando Miguel Carvalho

Data

20-02-99

Documento N°

PTP/99-10

Revisão

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

5 Implementação

Nesta secção procuraremos descrever os desenvolvimentos necessários à consecução dos fluxos de atendimento integrado descritos anteriormente. Uma vez que este documento se centra na integração Call Center / CLIP, é dada maior atenção à descrição dos sub-processos que envolvem *interfaces* entre os dois sistemas.

Cada parte do processo é aqui comentada no que diz respeito à sua implementação.

P1 – Autenticação do utilizador perante o Easyphone.

A aplicação de Call Center deverá utilizar uma função já disponível numa DLL na Workstation NT para obter o user e a password do utilizador autenticado na sessão CLIP. Para que isto seja possível é necessário configurar o CLIP de forma a reconhecer a aplicação de Call Center como uma aplicação registada.

A Easyphone tem que desenvolver a possibilidade de efectuar o login automaticamente, uma vez dispondo da informação necessária.

P2 – Atendimento ao cliente a partir de um Call Center

P2.1 – Recolher informação de cliente.

Este processo realiza-se a partir de um *script* Easyphone.

P2.2 – Consultar CIMS

É necessário o desenvolvimento de uma API, semelhante às já existentes para as aplicações Oracle da PT e para o SAP/SD. Estas funções seriam disponibilizadas ao Easyphone para acesso de leitura aos dados do CIMS, no que toca a clientes, contas e contactos de clientes.

A escolha da arquitectura mais apropriada para este interface fica pendente de futuras discussões entre as equipas do Easyphone e da equipa CLIP/Gestão de Clientes, podendo variar o ponto de acesso à API (a partir do cliente NT ou a partir do servidor Unix) e a forma de retorno dos dados (na própria chamada à função ou através de escrita na base de dados usando *stored procedures* despoletadas pelo *proxy* Tuxedo). De qualquer maneira, tratar-se-á sempre de uma adaptação de arquitecturas já usadas em produção.

Será necessário desenvolver uma extensão à API existente, de forma a possibilitar o acesso a dados de contactos dos clientes, e eventualmente também acrescentar novas possibilidades de pesquisa na obtenção de dados de cliente, conta e serviços. Este desenvolvimento envolve o fornecimento de transações MVS pela CGI e a extensão do *proxy* Tuxedo e respectiva biblioteca de acesso pela equipa CLIP/Gestão de Clientes.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

P2.3 – Actualizar BD do Call Center

Este processo realiza-se no âmbito da aplicação de Call Center. Neste momento a informação de contactos não está integrada de forma alguma com a informação do CIMS. A Easyphone terá que adaptar a aplicação de forma a utilizar a informação obtida através da API para o CIMS.

P2.4 – Escolher a função de negócio pretendida pelo cliente.

No final deste processo dá-se a passagem de dados ao Workflow. Para este efeito, o Easyphone deverá chamar uma função de uma DLL já disponível na Workstation CLIP, passando como parâmetros toda a informação pertinente recolhida pela operadora.

P2.5 – Encaminhamento do pedido

O encaminhamento é feito pelo Workflow utilizando o sistema actualmente desenvolvido. Será necessário uma re-parametrização da tabela de encaminhamento, por parte da equipa CLIP/Gestão de Clientes.

P2.6 – Invocar a aplicação e passar informação

Recorde-se que actualmente o Workflow só é usado para a recolha de pedidos de novos serviços ou de alterações, sendo o CIMS a aplicação responsável por iniciar todos os fluxos. Tem interfaces com o CORE, SIREL, SARIN, GECA, e SAP.

Na integração com o Call Center, será necessário alargar o leque de aplicações integradas com o Workflow, de forma a incluir o CIMS (como receptor de fluxos), o OM, o Sintra e o Arics, bem como outras que possam vir a ser consideradas.

Propomo-nos, assim, fazer um estudo de análise de integração com os sistemas que neste momento ainda não são abrangidos pelo Workflow. Haverá que seleccionar e aplicar, em conjunto com as equipas ligadas a cada um dos sistemas, técnicas de integração apropriadas, baseadas no *know-how* já adquirido nos desenvolvimentos anteriores para o Workflow.

Idealmente, a entrada directa para écrans específicos de uma aplicação (CIMS, por exemplo) envolveria alterações, ainda que muito simples, na aplicação em questão. No entanto, nos casos em que os custos dessas alterações sejam demasiado elevados, pode-se estudar uma solução feita a partir do Workflow, através da manipulação automática do interface gráfico das aplicações, através do envio de mensagens de activação de opções de menu, botões, etc.

EASYPHONE™

PT- DGNP Call Center

Tipo Especificação		Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

6 EASYmonitor

6.1 Tarefas Pendentes

6.1.1 Funcionamento para um agente regular

- O agente vê o subconjunto das tarefas não liquidadas para o qual tem perfil e em que ele ou é o próximo agente ou sem próximo agente definido.
- Se a *checkbox* "Só com agente" estiver seleccionada só serão visualizadas as tarefas em que o agente está definido como próximo agente.
- Se na *combobox* do "Grupo" estiver seleccionado um grupo as tarefas visualizadas serão restringidas às pertencentes a esse grupo.
- As tarefas reservadas são apresentadas a azul e as que se encontram em processamento a vermelho.

6.1.2 Funcionamento para um supervisor

- Um supervisor vê todas as tarefas não liquidadas de todos os grupos nos quais tem um perfil verde.
- Se a *checkbox* "Equipa" estiver seleccionada, as tarefas visualizadas são restringidas aquelas em que um membro da sua equipa é o próximo agente.
- Se a *checkbox* "Só com agente" estiver seleccionada só serão visualizadas as tarefas com o próximo agente definido.
- Se na *combobox* do "Grupo" estiver seleccionado um grupo as tarefas visualizadas serão restringidas às pertencentes a esse grupo.
- As tarefas reservadas são apresentadas a azul e as que se encontram em processamento a vermelho. Para além disso, as tarefas do próprio supervisor são apresentadas a **bold** independentemente da sua cor.

6.1.3 Processamento

- Apenas serão apresentadas as Tarefas por Liquidar com Data de Disponibilidade inferior à actual;
- Ordenadas por Prioridade descendente (primeiro) e Data (*Tas_Date_Available*) ascendente (depois).

6.2 Agendamentos pendentes

6.2.1 Funcionamento para um agente regular

- O agente vê todos os agendamentos não cancelados ou terminados em que ele é o agente ou sem agente definido.
- Se a *checkbox* "Só com agente" estiver seleccionada só serão visualizadas os agendamentos em que existir próximo agente definido.
- Se na *combobox* do "Grupo" estiver seleccionado um grupo os agendamentos visualizados serão restringidos aos pertencentes a esse grupo.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center		Tipo Especificação	Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho			Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

- Os agendamentos reservados são apresentados a azul e os que se encontram em processamento a vermelho.

6.2.2 Funcionamento para um supervisor

- Um supervisor vê todos os agendamentos não cancelados ou terminados nos grupos em que tem um perfil verde.
- Se a *checkbox* "Equipa" estiver seleccionada, estes agendamentos são restringidos aqueles em que um membro da sua equipa é o agente a tratar do agendamento.
- Se a *checkbox* "Só com agente" estiver seleccionada só serão visualizadas os agendamentos em que existir próximo agente definido.
- Se na *combobox* do "Grupo" estiver seleccionada um grupo os agendamentos visualizados serão restringidos aos pertencentes a esse grupo.
- Os agendamentos reservados são apresentados a azul e os que se encontram em processamento a vermelho. Independentemente da sua cor, os agendamentos para o próprio supervisor são apresentados em *bold*.

6.2.3 Processamento

- Apenas serão apresentados os Agendamentos Pendentes com Data inferior à actual;
- Ordenados por Data (*Boo_Date_Launch*).
- Possibilidade de activar/desactivar o processamento automático dos agendamentos. Esta alteração também é parameterizável a nível do ficheiro de configuração do Easyphone - EASY.ini - estando ambas sincronizadas.
- Quando o processamento automático está activado só é feito um *SendData* do *EASYmonitor* para o *EASYtalk*, se o Agente não tiver nenhuma sessão aberta.
- No processamento automático será seleccionada o Agendamento pendente com a data mais antiga, inferior à actual. Os Agendamentos reservados têm prioridade sobre os restantes.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center	Tipo	Assunto		
	Especificação	Funcionamento de tarefas e agendamentos		
Autor(es)		Data	Documento N°	Revisão
Fernando Miguel Carvalho		20-02-99	PTP/99-10	

7 *Script* de FrontOffice, BackOffice e GEA

Devido à complexidade deste *script* vamos definir o funcionamento ecrã a ecrã.

7.1 *Ecrã de pendentes*

Por omissão são mostrados as tarefas e agendamentos do *site* em que o agente/supervisor está a trabalhar, podendo através de uma lista escolher um outro site do qual visualizar as tarefas e os agendamentos.

7.1.1 *Funcionamento para um agente regular*

- Os agendamentos mostrados são aqueles cujo grupo é aquele no qual o agente se encontra presentemente, que não estejam cancelados ou terminados, e que ou não têm um agente específico atribuído ou que são do próprio agente.
- As tarefas mostradas são aquelas cujo próximo grupo seja o grupo no qual o agente se encontra presentemente, que não estejam liquidadas, em que o próximo agente não está definido ou é o próprio agente e para as quais o agente tem o par perfil/grupo correspondente ao assunto da tarefa definido como verde.

7.1.2 *Funcionamento para um supervisor*

- Os agendamentos mostrados são aqueles cujo grupo é aquele no qual o supervisor se encontra presentemente, que não estejam cancelados ou terminados.
- As tarefas mostradas são aquelas cujo próximo grupo seja o grupo no qual o supervisor se encontra presentemente, que não estejam liquidadas.

7.2 *Lista de tarefas do cliente*

Só se pode aceder a este ecrã após ter escolhido um cliente.

Neste ecrã, por omissão, vêem-se todas as tarefas não liquidadas para o cliente seleccionado, independentemente do seu site e perfil/grupo associado. Se se indicar um ou mais critérios de procura as tarefas visualizadas serão as mencionadas acima que satisfaçam esses critérios. As tarefas liquidadas só serão visualizadas se se escolher explicitamente o estado ser "Liquidado" como critério de procura.

7.3 *Lista de agendamentos do cliente*

Só se pode aceder a este ecrã após ter escolhido um cliente. Além disso se se tiver escolhido um contacto o comportamento é ligeiramente diferente.

Neste ecrã, por omissão, vêem-se todos os agendamentos para o cliente seleccionado, independentemente do site ou grupo, excepto os cancelados ou terminados. Se se indicar um ou mais critérios de pesquisa os agendamentos visualizados serão os mencionados acima que satisfaçam esses critérios. Os agendamentos cancelados ou terminados só se verão se forem explicitamente escolhidos como critério de pesquisa.

Caso se tenha seleccionado um contacto, os agendamentos mostrados serão os aqueles referentes ao cliente e contacto seleccionados.

EASYPHONE™ PT- DGNP Call Center		Tipo Especificação	Assunto Funcionamento de tarefas e agendamentos	
Autor(es) Fernando Miguel Carvalho		Data 20-02-99	Documento N° PTP/99-10	Revisão

7.4 Ecrã de detalhe de tarefa

Este é o ecrã em que se cria ou altera uma tarefa.

- Ao criar uma tarefa só será possível alterar o próximo agente/grupo ou o agente/grupo final após ser escolhido um assunto.
- Os agentes que aparecem para escolher para próximo agente e agente final são aqueles que no grupo escolhido são verdes para o perfil associado ao assunto da tarefa. No caso do agente final aparece sempre o agente que está a criar a tarefa, quer tenha o perfil associado ao assunto da tarefa ou não.
- Se uma tarefa passa ao estado terminada e não tem agente final definido ela passará automaticamente a liquidada.
- Se definido, só o agente final ou um supervisor podem liquidar uma tarefa. Isto inclui o caso em que a liquidação é feita automaticamente.

7.5 Ecrã de detalhe do agendamento

Este é o ecrã em que se cria ou altera um agendamento.

- Os agentes que podem ser escolhidos são aqueles que têm pelo menos um perfil verde no grupo escolhido.
- Ao cancelar um agendamento as tarefas não terminadas a ele associadas são libertadas, ou seja, passam a não estar associadas a nenhum agendamento.
- Ao terminar um agendamento as tarefas terminadas a ele associadas passam automaticamente a liquidadas e as tarefas não terminadas são libertadas, ou seja, passam a não estar associadas a nenhum agendamento.

7.6 Processamento

Junto do botão “Terminar” do Script de Atendimento é disponibilizado um outro com a indicação “Proximo”, que utiliza o mesmo algoritmo de processamento do EASYmonitor, para se posicionar automaticamente no respectivo Agendamento.