

# Mitel MiContact Center Solidus

WEB MANAGER  
用户指南

版本 9.5 SP2



### 注意

Mitel Networks™ Corporation (MITEL®) 认为本文档中包含的信息在各方面准确无误，但不对此做出保证。这些信息如有更改，恕不另行通知，且不应以任何方式解释为 Mitel 或其任何附属机构或子公司做出的承诺。Mitel 及其附属机构和子公司对本文档的任何错误或遗漏不承担任何责任。对本文档的修订或本文档的新版本中可能包含此类更改。

未经 Mitel Networks Corporation 书面许可，不得出于任何目的以任何形式或任何手段（电子或机械方式）复制或传播本文档的任何部分。

### 商标

Mitel 一词及其公司徽标是 Mitel Networks Corporation 的商标。

本文档中提到的其他产品名称可能是其各自公司的商标，特此声明。

Web Manager 用户指南  
版本 9.5 SP2 - October 2021 年 11 月

®,™ 商标归 Mitel Networks Corporation 所有  
© 版权所有 2021 Mitel Networks Corporation  
保留所有权利

## 介绍

本文档介绍如何在 Mitel MiContact Center Solidus 中使用 Web Manager 应用程序。

此 **Web Manager** 应用程序向主管和经理提供有关“座席组”和“服务组”的实时信息，然后主管和经理可调整联络中心的各项参数，例如需要的各项技能。

该应用程序还可用作“壁板显示”，以显示一系列的监控屏幕。

有关如何配置 Web Manager 应用程序和如何从互联网访问该应用程序的更多信息，请参阅“移动和 Web 版应用程序配置指南”。

## 启动应用程序

安装完成后，可通过局域网从下列位置访问 Web Manager Web 版应用程序：

<http://<Solidus Server>/WebApps/ContactCenter>

其中，<Solidus Server> 为托管 Solidus Web 服务的服务器名称或 IP 地址。

视公司 Web 站点配置而定，该应用程序还可以从互联网和通过安全（HTTPS）连接访问。

## 身份验证

### 租户选择

在启动界面的“登录”屏幕上，用户必须首先从顶部列表中选择一名“租户”。（在非租用安装中，无需此步骤。）

若主管或经理已经从相同的 Web 浏览器登录，则先前选中的租户显示为预选中状态。

### 使用 MICC ENTERPRISE 登录

要使用 MiCC Enterprise 进行身份验证，主管或经理必须提供有效的**登录 ID** 和**密码**进行身份验证（按照“配置管理器”或“Web Manager”的设置输入）。

### 使用其他服务登录

如果选中的租户已由外部“身份提供程序”配置，则用户可单击相应的按钮，通过该服务进行身份验证。

首次以这种方式进行用户身份验证时，会出现一个“单次注册”屏幕，用户必须在此提供**登录 ID** 才能通过验证。在后续登录时，用户会被立即识别。

## 覆盖式菜单

完成身份验证后，即可使用右上角的按钮来打开（和关闭）应用程序菜单。

菜单提供对所有可配置对象的访问功能，例如：“服务组”、“用户”、“技能”、“座席组”、“未就绪原因”、“呼叫限定代码”等。

它还可链接至“壁板显示”屏幕的列表和“日程安排程序”应用程序。

已进行身份验证的用户还可使用此菜单注销应用程序。

## 联络中心配置

要配置联络中心的元素和参数，需在整个应用程序当中使用 3 大类屏幕：

- 元素列表，
- 用于创建或修改特定元素的编辑窗体，和
- 定义元素关联的分配屏幕。

### 列表

一张列表按多列视图的形式显示联络中心的若干元素，每个视图显示各项元素的重要属性。每一行开头都有一个复选框，用以选择相应的元素，也可同时选择多行。

列表的顶部是工具栏，包含可对列表或选中元素执行各项操作的按钮。

“创建”操作始终处于启用状态，工具栏上有一些按钮只有在列表中选中一个元素时才可启用（例如“编辑”按钮），其他的一些按钮在当前选中一个或多个元素的情况下处于启用状态（例如“删除”按钮）。

### 编辑窗体

创建或修改联络中心元素时（“创建”或“编辑”按钮），则会打开相应的编辑窗体。在此屏幕下可定义已配置元素的基本属性。

如果在给定的输入字段内输入了无效数值（例如输入了无效字符或超出范围的数字），则会显示适当的消息以帮助改正错误，直至全部条目均为有效值后，窗体才会保存。

### 分配屏幕

#### 概览

某些元素可被分配到其他元素中。可通过按如下所示进行组织的类似分配屏幕执行这些分配。

顶部列表包含用于分配的元素。在此列表中可选择多行。

底部列表包含先前被分配元素的目标元素。通常可选择多个目标元素，但将用户分配至座席组时除外。

在顶部列表和底部列表中进行完所有选择后，即可应用/保存屏幕：所有分配将进一步执行。

在大多数分配屏幕中，在顶部列表中选择的所有元素可分配到底部列表的目标元素，而顶部列表中没有被选择的元素则不会从这些目标元素中分配。但是，技能分配的操作有所不同，详情如下。

#### 预选

在按下“分配”按钮之前，如果一些可分配的元素或目标在初始列表中被选中，则分配屏幕将在顶部列表或底部列表中预选这些元素或目标。

例如：从“用户”列表中选择 5 位“用户”，然后单击“分配至座席组”按钮，则会显示“将座席分配至座席组”屏幕，且这 5 位用户在顶部列表中处于被预选状态。

## 当前分配

在按下“分配”按钮之前，如果某个单独的目标元素在初始列表中被选中，则分配屏幕不仅会在底部列表中预选该目标元素，也会在顶部列表显示当前被分配的元素。

例如：从“座席组”列表选择一个单独的“座席组”，然后按下“分配座席”按钮，则会显示“将座席分配至座席组”屏幕，此“座席组”在底部列表中处于被预选状态，且当前被分配至此“座席组”的所有“用户”在顶部列表中也处于被预选状态。

“用户”、“服务组”或“技能模板”的当前分配技能水平也可通过这种方法查看。

## 技能水平分配

分配技能给“用户”、“服务组”或“技能模板”比较特殊，因为某一特定水平是针对每一项选中的技能而设定的。

在技能分配屏幕中，顶部列表不仅用于选择某些技能，还会用于指定它们的数值水平。与其他分配屏幕相比，有两大主要差别。

- 只有选中的技能（和水平）才能应用到目标元素中。  
在应用分配屏幕时，顶部列表中未选中的行被忽略掉：相应技能的水平在目标元素中不会发生改变。
- 要从目标元素中移除某项特定技能，必须在顶部列表中选中相应的行，而且技能水平要设为 0。

这种设计旨在轻松改变某个单独技能水平的同时保持其他技能水平不变。举例来说，除了能反映出每位座席个人能力的更为传统的技能外，这种机制还可以让经理使用其他技能来代表座席团队，例如语言知识。

## 示例

假定对 3 项技能进行定义，以代表每位座席的法语、英语和瑞典语技能的特定水平。“前台部门”团队由另外的技能代表。定义一个“服务组”，以便选择属于这个团队的座席，即让“前台部门”技能水平大于 0。而其他技能也可用于依据语言知识更精细地选择座席。

在呼叫高峰期，如需快速添加 100 位座席至“前台部门”团队，经理可打开将技能分配至座席屏幕，然后只需选择“前台部门”技能行并将 100 位座席的技能水平设置为 1。所有其他技能水平均保持不变，这是满足要求的，因为这 100 位座席中的每一位都仍旧具有相同的语言水平。

## 在分配期间创建一项技能

可以在“技能”分配屏幕，创建一项新的技能，应用于目标元素。

这需要输入一个名称并且按下“创建技能”按钮。新的技能随即创建并添加至顶部列表中，且技能水平设置为 1。其他选中的技能行和相关联的水平不会被修改。

此时仍可修改技能水平，当按下“保存”按钮时，才执行真正的分配。

## 在分配期间应用技能模板

在“技能”分配屏幕中，从下拉式列表中选择一个“技能模板”，按下“应用模板”按钮，将此模板与顶部列表合并。

尚未选中的或水平较低的技能将被更改，以匹配模板中的技能水平。选中的、但不属于模板的技能以及已经选中的、具有比模板中技能更高水平的技能，都不会被修改。

此时仍可修改技能水平，当按下“保存”按钮时，才执行真正的分配。

## 搜索筛选器

在某些列表和分配屏幕中，可应用搜索筛选器，以便让列表只包括那些匹配筛选器的项目。

### 匹配给定技能和水平的座席

此筛选器可限制“用户”（座席）列表仅显示某一特定技能的技能水平大于或等于给定值的用户（座席）。

### 匹配服务组技能的座席

此筛选器可限制“用户”列表仅显示那些具有足够技能水平、可为特定“服务组”提供服务的用户。

可以依据“服务组”的第一、第二和/或第三技能选择来筛选“用户”。

### 属于某一座席组的座席

此筛选器可限制“用户”列表仅包括某一给定“座席组”的成员。

### 匹配座席技能的服务组

此筛选器可限制“服务组”列表仅显示那些只有某位特定用户（座席）具有足够技能来提供服务的服务组。

可以依据第一、第二和/或第三技能选择来筛选“服务组”。

## 预定的配置

大多数分配屏幕允许立即应用修改或针对未来应用进行预定。那些更改也可定期重复。

## 配置的可计划性更改

### 将技能分配至座席

此预定的更改主要在于，将具有某一关联水平的“技能”列表分配到某一座席（“用户”）列表中。

将某一技能的水平值选择为等于 0（零），即可从座席中移除此项技能。

### 部分技能分配或全部技能重置

在给定的预定更改期间可以分配任何数量的技能：不会强制要求为系统（或租户）中定义的所有“技能”设置新的水平。当应用预定的更改时，未被选中的技能将保持其当前水平。

相反，也可以预定将所有“技能”和水平完全重置为预定义的值。为此，当定义预定的更改时，必须选中系统（或租户）中定义的所有“技能”，且要指定相应的水平（设置为 0 可移除“技能”）。

### 将技能分配至服务组

此预定的更改主要在于，将具有某一关联水平的“技能”列表分配到某一“服务组”列表中。

也可计划添加或移除某项第二或第三技能选择。预定的更改允许在一次操作中修改第一、第二和第三技能选择。

将某一技能的水平值选择为等于 0（零），即可从“服务组”中移除此项技能。

### 部分技能分配或全部技能重置

此处同样可在给定的预定更改期间分配任何数量的技能。当应用预定的更改时，未被选中的技能（和技能选择）保持其当前值。

也可以预定将所有“技能”和水平完全重置为预定义的值。为此，当定义预定的更改时，必须选中系统（或租户）中定义的所有“技能”（如果选中了多项技能选择，则要针对每一项选择选中所有“技能”），且要指定相应的水平（设置为 0 可移除“技能”）。

### 将座席分配至座席组

此预定的更改主要在于，将某一座席列表分配到某一特定的“服务组”中。

从某一“座席组”中取消一些座席的分配，必须通过将这些座席分配到另外的“座席组”来实现。（此项功能并非只针对配置的日程安排。）

## 触发

### 每天日程安排

每天日程安排每 N 天触发一次，其中，N 可在 [0, 366] 的区间范围内选择。

N 的默认值是 0（无重复）：因此，这样的日程安排相当于只进行一次计划的配置更改。

### 每周日程安排

每周日程安排每 N 周触发一次，其中，N 在 [1, 53] 的区间范围内。N 的默认值是 1（每周）。

可任意选择一个或多个工作日来指示，在这周内的什么时间触发更改。如果选择多个工作日，则在此周内将触发多次更改。

## 触发时间和有效间隔

不论选择的频率是什么，都可以为预定的更改指定一个激活日期和时间，以及一个可选择设置的终止日期和时间。

默认的激活日期是定义预定更改的日期。还可指定激活触发时间，默认情况下设置为当前时间起一个小时后激活。

如果不指定终止日期和时间，则预定的更改一直有效（直至手动删除为止）。

## 启用和禁用触发

一个用来控制启用（活动的）或禁用给定触发的选项。

默认情况下，当预定一项新的配置更改时，即启用相应的触发。

## 预定更改的管理

任何时候，都可以从覆盖式菜单查看所有的预定配置更改列表。

当然也可以编辑特定条目，修改相关联的配置更改（例如目标座席或技能水平）或重新定义触发选项（例如频率）。

从列表中选择一个或多个条目后，也可以在一次操作中启用（激活）、禁用或删除它们。

## 实时监控

监控数据可在多个屏幕中实时显示和更新，以帮助用户对联络中心的日常管理作出决策。

## 用户列表

“用户”列表中的每一行都显示下列实时监控数据。

- 座席状态：“注销”、“服务中”、“空闲”、“未就绪”、“传入”等。
- 各类媒体的就绪或未就绪状态：语音、电子邮件和 SMS、开放媒体、聊天。



## 服务组列表

“服务组”列表中的每一行都显示下列实时监控数据。

- “服务水平”百分比，当低于目标时颜色从绿色变为红色。
- 队列中的会话/呼叫数量
- 最长等待时间
- 空闲座席占已登录座席的比例

## 单独的服务组

单击“服务组”列表下的某一“服务组”名称可以打开单独的监控屏幕，该屏幕分割为多个面板。

一些面板显示在绩效数据显示间隔计算的数据（用  符号表示）而其他数据则代表瞬时值（用  符号表示）。绩效数据显示间隔持续时间在屏幕下方显示。

左上角的计量器显示服务水平配置的阈值（在标题中）。指针位置对应（当前绩效数据显示间隔内的）服务水平值，视**服务水平目标**而定，显示在红色或绿色区域。

顶部中间位置的计量器指针显示（当前绩效数据显示间隔内的）放弃率。如果为此“服务组”定义了**放弃率大于**的阈值，则计量器划分为相应的绿色和红色区域。

右上角的饼图包含了在当前绩效数据显示间隔期间接收到的会话的汇总。应答的、放弃的和溢出的会话数量，由不同的部分表示，会话总数在面板标题中指示。

左下方饼图显示了在当前已登录座席中，处于空闲、占线、占线（其他）和不可用状态座席的再划分比例。已登录座席的总数在面板标题中指示。

右下方的次级面板显示有关当前等待会话的数据。

- 等待会话的总数（在标题中）。
- 最长等待时间。
- 所有已配置的技能选择以及当前活动的技能选择的预计等待时间。

超过配置管理器中为此“服务组”配置的阈值的数量（分别为**队列中的呼叫数量**、**实际等待时间**和**预计等待时间**）将突出显示。

## 直接访问屏幕

所有显示实时监控数据的屏幕均设计为可直接访问。因此，可在 Web 浏览器中对其分别添加书签或使其分别显示在“Solidus Agent”选项卡中。

要隐藏不需要的顶部区域和工具栏，下列查询字符串可附加在这类屏幕的 URL 中：

[?hideTop=true&readOnly=true](#)

例如，“用户”列表屏幕可直接通过下列 URL 访问。

[Error! Hyperlink reference not valid.](#)  
 Server>/WebApps/ContactCenter/tenants/1/Users?hideTop=true&readOnly=true

为了创建直接访问链接，相同的查询字符串参数可添加至“服务组”列表的 URL 或单独“服务组”监控屏幕的 URL 中。

## “壁板显示”模式

除正常显示模式外，还提供了“壁板显示”模式，此模式可显示对实时监控屏幕的选择。

为了使屏幕空间最大化显示有用信息，顶部区域和工具栏在此模式下隐藏。

## 配置

在每一个显示实时信息的屏幕上，都可按下一个按钮，将选中的元素添加作为新的“壁板显示”屏幕。

“壁板显示”屏幕列表（可通过菜单访问）可用于更改屏幕排序和删除这些屏幕。

按下“开始显示”按钮，将应用程序切换至“壁板显示”模式：然后，列表中的所有屏幕会自动地逐一显示。

按下 Esc 键，将应用程序切换回正常模式。

## 屏幕调整

当在“壁板显示”模式下使用时，应用程序通常是在计算机上运行，而不是在移动设备上运行。因此，Web 浏览器内容应当占据全屏，这就需要进行手动操作（F11）。

切换至“壁板显示”模式后，必须手动调整缩放比例至特定的屏幕尺寸和分辨率。可以通过浏览器菜单来完成或最好使用 **Ctrl +** 或 **Ctrl** ~~鼠标滚轮~~ 组合来实现。

这些建议以信息弹出窗口的形式提醒用户。

## 退出应用程序

作为一类 Web 应用程序，Web Manager 将在浏览器窗口关闭或浏览其他 URL 时终止运行。

