

Davos® Forms Client CZ

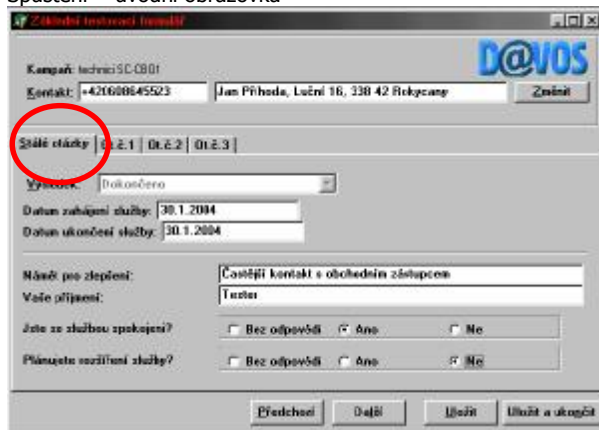
Klientská aplikace pro záznam údajů do standardizovaných formulářů (Forms)

Forms jsou standardizované formuláře, definované pomocí nástroje **Forms Admin**. Klientská aplikace generuje pro každý nový hovor příslušný formulář (podle ID kampaně resp. ACD skupiny) a vyplněný formulář je uložen do databáze jako samostatný řádek. Struktura databází viz. dokument ...DBStructure.

1. Klientská aplikace Forms

Aplikace je spuštěna klientem call centra při události nový hovor (příchozí či odchozí) zcela automaticky. Na základě definice formuláře je vytvořena obrazovka s příslušným počtem otázek (1-10) a základními otázkami (jsou vždy). Údaje o výsledku hovoru jsou přístupné jen pro odchozí hovory.

Spuštění - úvodní obrazovka



Název formuláře

Identifikace volajícího (volaného)

Panel otázek

Standardní otázky

Ovládací prvky

Kampaň:

Název kampaně, pro kterou je formulář vytvořen (viz. CC Setup)

Kontakt:

Číslo volajícího (přích. režim) nebo volaného (odchozí hovor) a details – budou zobrazeny, pokud jsou v příslušném adresáři údaje k dispozici. Pokud není odpovídající záznam nalezen, je zobrazeno pouze vlastní číslo volajícího a stiskem tlačítka „Změnit“ je možné kontakt uložit.

Stálé ot.:

Soubor otázek (2x datum, 2x open a 2x ano/ne), které jsou součástí každého formuláře

Ot.č.1:

Definovaná otázka č. X (1-10) podle definice formuláře (zde 3)

Výsledek:

Pro odchozí hovory lze zadat výsledek (např. číslo neexistuje, obsazeno, atd.). Výsledek pro příchozí hovory je 9 – formulář vyplněn

Předchozí:

Přechod na předchozí záložku

Další:

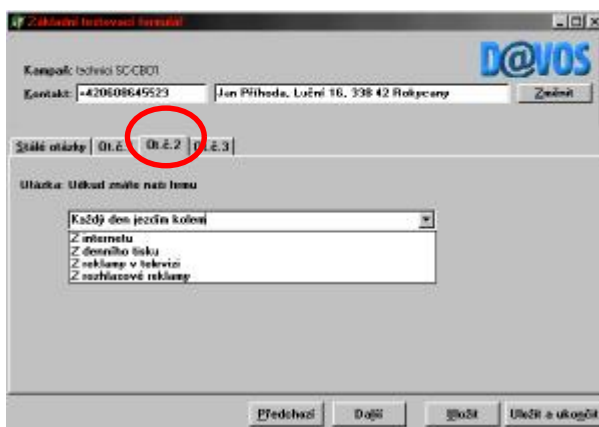
Přechod na následující záložku (otázku)

Uložit:

Uloží dílčí dokument (neukončí aplikaci)

Uložit a ukon.

Uloží údaje a ukončí (uzavře) formulář



Název formuláře

Identifikace volajícího (volaného)

Otázka č.2

Vlastní text otázky

Rolovací menu s možnostmi

- lze vybrat z nabídnutých možností
- lze přímo zadat vlastní text

Ovládací prvky