

数据表

ORACLE 通用工作队列

11IR10

Oracle 通用工作队列 (Oracle® Universal Work Queue) 为各种各样的企业员工，特别是交互中心的员工，集成了应用程序作业和客户渠道。企业中的每个人都会受益于 UWQ，作为一个媒体支持和集中作业管理的单一访问点，UWQ 满足了他们独特的作业方式。Oracle 通用工作队列是 Oracle 电子商务套件的一部分，后者是为协同工作而设计的应用程序集成套件。

概述

借助 Oracle 通用工作队列 (UWQ)，用户只需点击一次，便可以访问所有的作业。它将媒体队列、经过优先排序的应用程序作业队列、作业项目和消息集中到一个单一访问点。应用程序与 UWQ 集成，支持各种客户渠道以及对应用程序作业项目的集中访问。客户渠道通过 UWQ，将媒体信息（呼入电话、呼出电话、网络回呼、Web 协作请求和电子邮件）传递给应用程序。应用程序生成作业项目（服务请求、销售线索，机会和任务等），并通过任务、队列和作业库将它们分配出去。UWQ 在媒体队列、经过优先排序的作业队列、应用程序作业项目及电子商务应用程序之间提供了统一连接。

前景

随着传统的大容量呼叫中心转变为多渠道交互中心和企业从以流程为中心转变为以客户为中心，新的媒体出现了，座席的工作流程变得更加复杂和难以管理。新的客户渠道必须快速、无缝地集成到现有的应用程序中，媒体服务也必须扩展到以事务处理为中心的应用程序。企业必须应对新的作业类型，采用不同的作业方式，并确保应用程序作业的及时传达、分配、显示、传递和完成。传统的电子商务将作业推给座席，要求他们在以流程为中心的特定应用程序中找到分配的作业。而 Oracle 通用工作队列将作业发送给座席，使座席能够在单一访问点将作业从分配队列中“拉”出来，独立于其源媒体和应用程序，来满足客户需求。

功能概述

Oracle 通用工作队列是一个将客户渠道与电子商务应用程序结合起来的集成框架。它可以用作一个作业平台，使用户能够组织、管理并实施来自各种来源的所有作业。Oracle 通用工作队列包含以下功能和组件：

- 集成各种媒体渠道
- 管理桌面交互
- 交互中心作业控制器
- 应用程序通知与通知控制器
- 作业资料库和队列作业分配

- 座席会话信息
- 座席工作平台和工作面板

集成媒体渠道

UWQ 服务器提供了必要的基础架构，可以确保实时的媒体可用性和以屏幕弹出方式将客户信息送入交互中心应用程序。

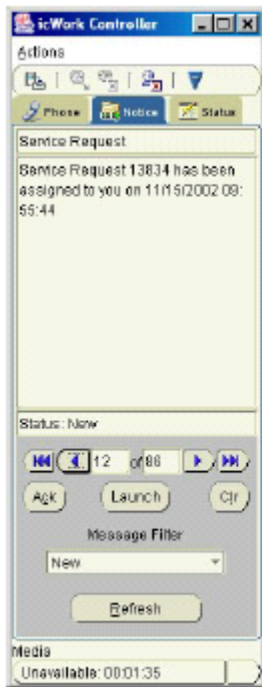
- 通过框架中的插件支持渠道提供方。Oracle 电话管理器、Oracle 高级呼出系统和第三方渠道提供方连接到 UWQ 服务器基础架构中，通过 UWQ 为座席和应用程序提供了媒体数量和媒体项目。
- 管理用户的客户渠道会话。支持客户渠道的座席登录到 UWQ 服务器，该服务器在客户渠道中协调座席的资源（如电话分机）和状态（可用性）。
- 管理服务级别，提高作业效率。借助交互混合模块，UWQ 服务器请求并传递下一优先级的作业项目，以满足实时服务级别的需要。
- 将客户渠道集成到应用程序。服务器将调整媒体事件和媒体信息，并将其提供给交互中心应用程序来启动屏幕弹出。

管理桌面交互

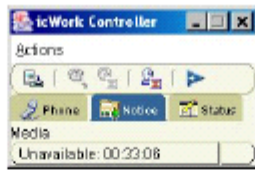
UWQ 管理媒体渠道，以使呼叫流程、呼叫处理和呼叫信息标准化。它将媒体事件和媒体信息传递给交互中心应用程序，将 UWQ 服务器与电子商务套件应用程序捆绑在一起，以实现标准集成，确保在桌面上快速而一致地执行所有媒体操作。

- 将媒体事件传递给应用程序。
- 通过以一种可访问的格式提供媒体信息，实现了应用程序的屏幕弹出功能。
- 通过 UWQ 服务器传送应用程序和渠道命令（如挂起、请求下一条记录和终止交互等）。
- 以一种可配置的方式处理直接呼入电话的屏幕弹出来限制中断：使座席能够无中断地拒绝呼叫、以屏幕弹出方式提供答案或者在完成其他作业后执行屏幕弹出功能。
- 根据座席的职责和任意媒体渠道和分类，或应用程序作业项目类型和任务关系，通过运用规则启动可配置的应用程序表单，执行灵活的屏幕弹出。

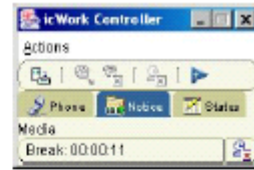
交互中心作业控制器“icWork”



icWork 控制器作业/通知控制



icWork 控制器崩溃



icWork 控制器中断

icWork 控制器是一个通用的多功能远程作业控制器。它从不会在桌面上消失，它很简洁，并且以一种通用的方式，将诸如软电话控制器、通知控制器和状态控制器等渠道控制器结合起来。

- 一种面向渠道特性的标准框架和图形化用户界面，提供了联系人信息和座席状态。
- 弹出关于重要作业事件和任务的通知。
- 弹出渠道事件，使用户能够查看联系人信息并控制交互。
- 包含一个作业访问工具栏，座席可以使用它来请求作业，部署当前作业，停止从客户渠道和作业队列不断传递作业，以及请求中断并记录中断原因。

应用程序通知和通知控制器

应用程序通知为座席提供了即时更新应用程序事件和作业任务的功能。应用程序通知组件包括：

- 一种通知传递机制，可以接收应用程序生成的通知，并将这些通知存储在一个集中地点。
- 通知控制器，是一个 UWQ icWork 组件，它可以弹出以提醒用户，并让用户能够查看通知，阅读、告知收到和清除通知。
- 座席可以从通知直接将作业项目发布到应用程序表单。

作业资料库

UWQ 现在通过作业资料库支持队列作业分配（和传递）。作业资料库维护一个单一的集中参考工具来预订作业项目。该参考工具包含重要的状态和行动信息，如作业分配状态、优先次序及完成计划等。

通过访问这些信息并运用作业规则，UWQ 汇集了来自运用复杂分配规则的作业源的可配置队列。这些分配规则包括能够跨相关作业项目（如某个服务请求及其服务请求任务之间的父子关系）强行实施的规则。

与媒体队列操作一样，座席可以请求并启动屏幕弹出来传递下一优先级的作业项目。他们还可以从其配置好的队列中，请求分配一个或多个作业项目，以便通过座席工作平台对它们进行访问。重要的队列分配特性包括：

- 对分配给用户的或用户拥有的所有作业进行标准的优先排序。
- 不断传递区分优先次序的作业。以队列方式请求、接收和打开作业项目。
- 稍后重新安排作业项目。
- 根据请求分配一个或多个作业项目。

座席会话信息

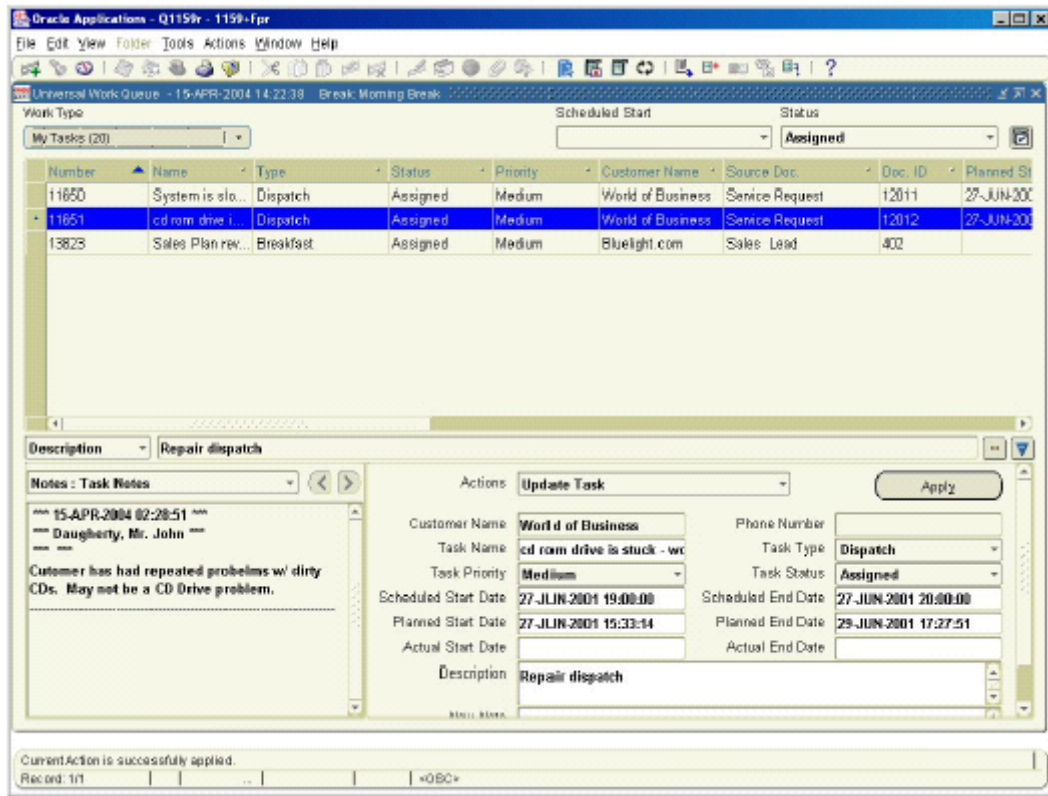
座席会话信息记录座席的活动，用于生产率报告，并增加交互历史，这利用了 UWQ 作为用户活动平台的独特性以及座席工作绩效信息。作为客户会话的一部分来跟踪的信息包括：

- 从登录到退出的用户会话长度。
- 用户中断时间和原因。
- 所有作业和客户渠道请求，用以跟踪用户有效的工作时间、等待时间和活动。

座席工作平台与工作面板

座席工作平台提供了对作业和作业信息的访问功能。按照作业项目类型，信息被以节点的方式组织起来。座席可以查看关于分配的和相关的作业项目的摘要信息。座席还可以通过分类、快速过滤器和个性化功能，进一步组织信息，以将重点放在特定类别的作业上。工作台特性包括：

- 作业选择器，用户可以将其作为导航树或级联菜单。
- 作业量信息，作业计数。
- 工作摘要面板，在一个网格中显示了每个合格作业项目的摘要信息。
- 作业访问控制器：获取下一个作业项目，清除并设置过滤器缺省值，触发作业选择器显示，在媒体渠道中设置作业的可用或不可用状态，请求下一个队列作业项目，并请求作业分配。
- 快速过滤器，可以控制作业选择和显示。
- 工作面板，用于实施已选择的作业项目。



带有快速过滤器（顶部）、工作摘要面板（中部）和工作面板（底部）的座席工作平台

通过提供对关于某个作业项目或该作业项目摘要信息以外的其他信息的访问功能，并通过使用户能够根据某个单一作业项目或多个选定的作业项目快速采取行动，提高了用户的效率。管理员可以逐个节点地配置对工作面板组件的访问功能。如同所有 UWQ 特性一样，每个应用程序都必须为其作业项目提供此功能。在 11.5.10 中，销售线索、机会、任务和营销列表都提供了工作面板特性。

- 特别指示面板提供了说明、作业项目来源或其他详细信息。
- 注释（扩展的细节）面板提供了有关作业项目的额外细节，这些细节在摘要行中没有提供。通常，这是由很多来源的信息结合而成的复合信息，如针对某个客户或销售线索的所有注释。
- 行动面板使用户能够在不打开应用程序表单的情况下，选择并实施作业项目。
- 根据用户的职责，在各个节点中，限制或显示行动、特别指示和扩展的细节。
- 执行多个作业项目。有些行动允许用户选择两个或两个以上的作业项目来执行。

管理员可以根据提供的行动创建新的行动，配置行动标签、有效参数及其标签等。

Oracle 电子商务套件——完整集成的解决方案

Oracle 电子商务套件使企业能够有效地管理客户过程、制造产品、按订单发货、接收货款等，所有这一切都是通过构建在一个统一的信息结构上的各个应用程序来完成的。这个信息结构对企业的客户、供应商、员工、产品，即企业的各个方面，提供单一的定义。无论是实施一个模块还是整个套件，Oracle 电子商务套件都使你能够在整个企业范围内共享统一的

信息，从而使你在更好的信息基础上做出更加英明的决策。

主要特性

座席工作平台

- 作业访问
所有作业的单一访问点
作业信息平台显示了所有按作业来源排序的应用程序作业
浏览并选择应用程序作业。
- 作业选择器。
预先划分的作业节点，用于快速访问和浏览作业。
作业计数提供了工作量概况
树形层次结构提供了全面作业概况
级联菜单可用于快速导航并提供更多空间
按设置顺序和显示信息进行个性化访问的功能
- 工作摘要面板
查看并组织作业信息
过滤、分类、显示并隐藏作业项目属性。
- 作业传递
将所有作业（呼叫和作业项目）传递给适当的应用程序。
根据座席的职责、媒体渠道、分类、应用程序作业类型和任务关系，基于规则的可配置屏幕弹出功能。
跨多种作业访问方法的标准传递规则：
队列作业、节点浏览与选择、通知“提醒”
- 工作面板——按作业行动
详细的信息使座席能够按作业行动。
扩展的细节面板提供了复合信息，如作业项目和客户通知等。
行动面板使座席能够在不打开应用程序的情况下采取快速行动，如结束或重新分配作业项目。
通过允许用户执行两个或两个以上作业项目，支持批量更新、重新分配作业和结束作业等操作。

队列作业访问和分配

- 作业资料库

所有作业的集中参考工具

按照小组所有者分类的共享作业
所有者/分配到作业的人
为作业项目维护行动和分配状态。

- 队列作业传递和分配
按照优先次序和计划的完成顺序传递下一个作业。
根据小组成员身份对每个合格作业项目的座席进行虚拟排队
责任——将作业分配给座席。
拉出作业，并按请求传递作业
用户可以配置队列中的作业源
- 队列分配
按请求分配一个或多个作业项目。
按照优先次序和计划的顺序分配作业
根据小组成员身份对每个合格作业项目的座席进行虚拟排队
用户可以配置队列中的作业源

媒体集成

- 基于标准服务器的渠道集成
渠道媒体信息与应用程序事件
渠道媒体信息与媒体控制器（例如：软电话）事件
针对所有客户渠道的单一登录和可用点
- 用于客户渠道集成的框架
高级呼入的主动模式
高级呼入的被动模式
网络回呼
高级呼出——活动管理和预测型、增强型和预览型拨号方式。
- 基于标准将渠道集成到应用程序中
基于媒体渠道与分类（呼叫信息）控制
屏幕弹出应用程序
将呼叫信息提供给应用程序
- 交互混合
跨媒体渠道基于服务级别混合作业
跨媒体分类（呼入和网络回呼）或活动（呼出）基于服务级别混合作业
通过采用首选源的“简单”混合提供对进站

队列的高度响应能力和针对呼出队列采用服务级别混合来支持被动模式。

基于服务计划和指定服务级别的简单而直观的管理。

支持全球服务计划，以提供跨多站点交互中心的单一混合策略。

作为例外，支持区域计划，以在适当的地方支持本地混合策略。

任何定义的计划都可以作为构建未来计划的模板。

交互中心作业控制器——icWork

- 桌面媒体与实时的作业控制器
- 插入式体系结构支持多种控制器类型。
- 用于电话控制的软电话插件

回答（呼入）

拨号呼叫（呼出）

设置呼叫保持/从呼叫保持恢复呼叫

转接/会议电话

快速拨号

- 用于桌面消息传递的通知插件
- 有关关键的应用程序作业项目生命周期事件（如“已分配的作业项目”和“已完成的作业项目”）等的接近实时的警报
- 浏览通知
- 按时限过滤通知以及过滤“新”通知
- 根据通知启动（打开）作业项目
- 查看通知
- 告知收到通知
- 清除（关闭）通知

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

全球咨询：
电话：650.506.7000
传真：650.506.7200
网址：www.oracle.com

Oracle 公司(Nasdaq: ORCL)是世界领先的信息管理软件提供商，是世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2002 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新：2004 年 8 月

ORACLE