

## TDC Call Center

## Medarbejderfunktioner

The screenshot shows the TDC Call Center interface with the following components:

- Opkaldspanel:** Contains a search bar for 'Indtast nummer' and a 'Genopkald' button. Below it, it displays 'Ingen forekomster'. A 'Konference opkald' section is also visible with 'Ingen forekomster'.
- Kontaktpersoner:** A list of contact categories including 'Søg', 'Virksomhed', 'Fælles telefonliste', 'Personlig', 'Supervisorer', 'Kortnummer', 'Køer', 'Brugerdefineret: AA filial', 'Brugerdefineret: AB Filial', and 'Telefonlister'. A dropdown menu for 'Virksomhed' is shown.
- Kø status:** A table showing queue status for different groups.
 

Gruppens navn			
Aktuelle kald i kø	0/30	Længst ventende kald	00:00
EWT	00:00	AHT	00:00
ASA	00:00	Bemandet	2/3

## TDC Call Center - Brugerflade

Call center hoved-brugerfladen indeholder følgende elementer:

- **Globalt meddelelsesområde** – vises til højre for Call center navnet. Det indeholder meddelelser til brugeren.
- **Opkaldskonsol** – findes i venstre side af hovedsiden Call center. Her er det muligt at håndtere aktuelle opkald. I hovedområdet i "Opkaldskonsol" vises dine aktuelle opkald, og det er muligt at administrere dem.




Derudover indeholder "Opkaldskonsol" følgende paneler:

- **Opkaldsstyring** – bruges til indtastning af vilkårlige numre
- **Konference opkald** – bruges til styring af telefon-konference
- **Ruden Kontaktpersoner** – findes i midten af hovedsiden Call center. Her kan du foretage opkald til kontaktpersoner og håndtere telefonlister med kontaktpersoner. Det indeholder følgende områder:
  - **Telefonlister med kontaktpersoner** – giver adgang til styring af kontaktpersoner.
  - **Søg** – bruges til at søge efter kontaktpersoner
  - **Telefonliste** – samler kontaktpersoner fra forskellige telefonlister.

- **Ruden Kø Status** – Findes i højre side af hovedsiden Call center. Her kan du se aktuelle oplysninger omkring de køer du bemande så som "Aktuelle Kald i kø" og "Bemandet".
- **Links til andre vinduer:**
  - **Rapportering** – giver adgang til rapportering for Call center
  - **Indstillinger** – giver adgang til klientens konfigurationssider
  - **Hjælp** – åbner brugervejledningen
  - **Log af** – logger dig ud af call centret, og giver dig mulighed for at gemme arbejdsområdet

## ACD-status (Automatic Call Distribution)

Du kan have følgende ACD-status:

-  **Ledig** – du er klar til at modtage opkald
-  **Optaget** – du er ikke klar til at modtage opkald
-  **Efterbehandling** – du er ved at færdiggøre et opkald og kan ikke modtage opkald i øjeblikket

## Konfigurer din ACD-status efter sign-in

1. Klik på linket **indstillinger** på hovedsiden.
2. Klik på fanen **program** på siden **indstillinger**
3. Angiv din "ACD-status efter login" og "ACD-status efter opkald"
4. Hvis du indstiller din "ACD-status efter opkald" til "Efterbehandling", skal du markere boksen "Indstil efterbehandlingstimer" og derefter vælge, hvor længe der skal gå efter et opkald, før status skal ændres til "Tilgængelig"

## Skift ACD-status

Klik på **ACD-status** i øverste højre hjørne af hovedvinduet, og vælg derefter din nye status fra rullelisten.

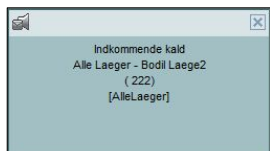


## Se oplysninger om indgående opkald

Hvis funktionen "Meddelelse" er aktiveret, vises der et meddelelsesvindue oven over systembakken, når du modtager et opkald, som viser navnet og nummeret på den, der ringer.


Ved opkald fra opkaldskøer vises:

- Opkaldsnavn og telefonnummer, som opkaldet er modtaget på
- Call center eller navn
- Ventetid på opkald
- Antal opkald i kø
- Oplysninger om viderestilling, hvis det er relevant




## Åbn URL

Du kan åbne en URL-side i din browser for at få flere oplysninger om det indgående opkald. Denne side indeholder oplysninger om den, der ringer op, som er indkodet i URL-adressen.


Klik på **web pop-URL**  i pop op-vinduet "Opkaldsmeddelelse" vises, når du modtager et opkald.

## Gem vCard

Når Outlook kører, kan du gemme telefonnummer og personlige oplysninger om den, der ringer op, som et vCard i Outlook.

Klik på **tilføj vCard**  i pop op-vinduet "Opkaldsmeddelelse" vises, når du modtager et opkald.

## Ring op til vilkårligt nummer

Indtast i "Opkaldsstyring" på det nummer, du vil ringe til, og klik på **tast** 

## Ring til kontaktperson


1. Klik i ruden **kontaktpersoner** og på den kontaktperson, du vil ringe til.
2. Klik derefter på **ring op** for denne kontaktperson.
3. Klik på **loknr.** for at ringe til kontaktpersonens lokalnr., eller klik på **mobnr.** for at ringe til kontaktpersonens mobilnr.

## Genopkald til nummer

Der kan vælges op til 10 tidligere kaldte numre.

1. Klik i **opkaldsstyring** på knappen **genopkald**
2. Vælg derefter et nr. fra listen.

## Ring op fra opkaldshistorik

1. Klik på  **opkaldshistorik** i "Opkaldskonsol"
2. Vælg **mistede opkald**, **indgående opkald** eller **foretaget opkald** i dialogboksen "Opkaldshistorik"
3. Klik på en **opkaldslog** for at udvide den, og klik derefter på **ring op** for denne log

## Ring op direkte fra "Søg"

1. Foretag en søgning med funktionen "Søg"
2. Klik på målkontaktpersonen
3. Klik derefter på **ring op** for denne kontaktperson

## Besvar opkald

Opkald kan besvares automatisk eller manuelt.

### Automatisk besvarelse af opkald:

Klik på **autosvar**  i "Opkaldskonsol"

Bemærk, at denne funktion kun fungerer, hvis din telefon understøtter Advanced Call Control (ACC). Hvis "Autosvar" er aktiveret på serveren, må du **ikke** aktivere "Autosvar" i klienten.

### Manuel besvarelse af opkald:

Hold musen over det **indgående opkald**, og klik på **Besvar**.

## Blind omstilling af opkald

Opkald kan stilles blindt om, når de er aktive, på hold eller ringer (ind)

1. Indtast nummeret i **opkaldsstyring**
2. Klik derefter på **omstil** for at overføre opkaldet til et vilkårligt nr.
3. Klik på en **kontaktperson** i en af kontaktpersonens telefonlister for at viderestille opkaldet til en kontaktperson
4. Klik derefter på **omstil** for den pågældende kontaktperson

## Omstilling af opkald med forespørgsel

Opkald kan viderestilles, når de er aktive eller sat på hold.

1. Indtast det **nummer** eller den **kontaktperson**, som opkaldet skal viderestilles til.
2. Tal med vedkommende, der ringer op, når opkaldet besvares.
3. Vælg det oprindelige **opkald** i "opkaldskonsol"
4. Hold musen over det **nye opkald**, og klik på **omstil**.

## Omstilling til kø

1. Vælg det **opkald** i "opkaldskonsol", der skal omstilles
2. Udvid panelet **køer** i ruden "Kontaktpersoner"
3. Klik på en **kø** for at udvide den, og klik derefter på **omstil** for denne kø.

## Sæt opkald på hold


1. Klik på **parkér** for et aktivt opkald i "Opkaldskonsol"

## Genoptag opkald

Denne funktion kan ikke anvendes fra et fjernkontor.

1. Klik på **besvar** for et opkald på hold i "Opkaldskonsol"

## Afslut opkald

1. Hold musen over et **opkald** i "Opkaldskonsol"
2. Klik på 

## Start trepartskonference

1. Vælg et af de to **opkald** som du ser i "Opkaldskonsol"
2. Hold musen over det andet **opkald**
3. Klik på **Konf.**

Opkaldene flyttes til panelet "Konference opkald".

## Tilføj deltager til konference

1. Hold musen over et **opkald** i "Opkaldskonsol"
2. Klik på **Konf.**

## Forlad konference

1. Klik på **Afslut** i panelet "Konference opkald"

De andre parter fortsætter samtalen, og opkaldene fjernes fra panelet "Konference opkald".

## Fjern opkald fra konference

2. Vælg et opkald i panelet "Konference opkald"
3. Klik derefter på 


## Sæt konferencedeltager på hold

1. Hold musen over **målopkaldet** i panelet "Konference opkald"
2. Klik derefter på **parkér**.

## Genoptag konferencedeltager

1. Hold musen over **målopkaldet** i panelet "Konference opkald"
2. Klik derefter på **besvar**


## Afslut konference

1. Klik på  i titellinjen "Konference opkald".

Alle opkald frigives.

## Overvåg supervisors telefonstatus

Det kan være hensigtsmæssigt at vide, hvilke supervisorer der kan modtage opkald ved eskalering af et opkald, eller nødopkald.

1. Klik på **rediger**  i panelet "Supervisorer".
2. Vælg i den viste dialogboks de supervisorer, der skal overvåges.
3. Klik på **gem**


De valgte supervisors telefonstatus vises.

## Telefonstatus

Følgende telefonstatus er mulig:


-  Tilgængelig
-  I opkald
-  Ringer
-  Vil ikke forstyrres
-  Viderestilling
-  Ukendt

## Foretag nødopkald til supervisor


Klik på **nødstilfælde**  i panelet "Supervisorer", mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor.

Eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **nødstilfælde** for den pågældende supervisor.


## Foretag blind eskalering af opkald til supervisor

1. Klik på **eskalér**  i panelet "Supervisorer", mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor.
2. Eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **eskalér** for den pågældende supervisor. Det nye opkald vises i panelet "Opkaldskonsol"
3. Vælg det oprindelige **opkald** i "Opkaldskonsol"
4. Hold musen over **opkaldet** til supervisoren uden at vente på, at supervisoren svarer, og klik derefter på **omstil**

## Eskalér opkald med forespørgsel


1. Klik på **eskalér**  i panelet "Supervisorer", mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor
2. Eller klik på en **tilgængelig supervisor**
3. Klik derefter på **eskalér** for den pågældende supervisor.
4. Konsultér supervisoren, når opkaldet besvares
5. Vælg det **oprindelige opkald** i "Opkaldskonsol"
6. Hold musen over det **nye opkald**, og klik derefter på **omstil**

## Eskalér opkald med konference eller overførsel

1. Klik på **eskalér**  i panelet "Supervisorer", mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor
2. Eller klik på en **tilgængelig supervisor**
3. Klik derefter på **eskalér** for den pågældende supervisor
4. Konsultér supervisoren, når opkaldet besvares
5. Vælg det **oprindelige opkald** i "Opkaldskonsol".
6. Hold musen over **opkaldet** til supervisoren
7. Klik på **Konf.** Opkaldet vises i panelet "Opkaldskonsol"
8. Klik på **afslut** i panelet "Konference opkald" for at overlade opkaldet til supervisoren

Kunden og supervisoren fortsætter herefter deres samtale.

## Eskalér opkald, og sæt deltagere på hold undervejs

1. Klik på **eskalér**  i panelet "Supervisorer", mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor
2. Eller klik på en **tilgængelig supervisor**
3. Klik derefter på **eskalér** for den pågældende supervisor
4. Konsultér supervisoren, når opkaldet besvares
5. Vælg det **oprindelige opkald** i "Opkaldskonsol"
6. Hold musen over **opkaldet** til supervisoren
7. Klik derefter på **Konf.**
8. Klik på **parkér** i paneloverskriften "Konference opkald" for at sætte konferencen på hold. De øvrige parter fortsætter herefter deres samtale. Opkaldene bliver stående i panelet "Konference opkald".


## Parkér optaget kontaktperson

1. Vælg det **opkald** i "Opkaldskonsol", der skal parkeres.
2. Hold musen over en **kontaktperson**, som ringer eller er optaget, i telefonlisten "Supervisorer"
3. Klik derefter på **parkér**. Opkaldet parkeres og fjernes fra "Opkaldskonsol".

Hvis opkaldstimeren udløber, inden opkaldet besvares, tilbagekaldes opkaldet til din enhed og vises igen i "Opkaldskonsol".

## Vis opkaldshistorik

I "Opkaldshistorik" vises udgående, indgående og ubesvarede opkald.

1. Klik på **opkaldshistorik**  i "Opkaldskonsol".
2. Vælg en **gruppe** i rullelisten "Vis" for at få vist kaldslog i en gruppe.

## Vis eller skjul kontaktpersoner


1. Klik på **indstillinger**  øverst i ruden "Kontaktpersoner"
2. Vælg "Vis"
3. Vælg herefter "telefonlister" og **markér** de telefonlister, der skal vises
4. **Fjern** markeringen af de telefonlister, som skal skjules
5. Klik på **Udvid**  eller **Skjul** i "Telefonbogspanelet" for at få vist, eller skjule indholdet af specifikke telefonlister
6. Vælg **telefonbogen** fra rullelisten for at få vist en telefonbog i panelet "Telefonlister"
7. Vælg "Show all" for at få vist alle telefonlister
8. Hvis der skal vises en telefonbog under "Opkaldskonsol", skal du vælge "Vis alle" i panelet "Telefonlister" og klikke på knappen **find telefonbog**  for telefonbogen.

## Søg efter kontaktpersoner

1. Vælg de **telefonlister**, du vil søge i fra rullelisten, i panelet "Søg"
2. Markér boksen **begynder med** for at begrænse søgningen til kontaktpersoner, der starter med søgeteksten
3. Indtast **søgeteksten** i tekstboksen "Søg", og tryk på **enter**. Du kan indtaste delvise oplysninger, f.eks. en del af et navn eller et telefonnummer. Teksten matches med alle egenskaber, og søgeresultaterne vises i panelet "Søg"
4. Klik på **nulstil**  for at fjerne søgeresultaterne

Bemærk, at der ikke gøres forskel på små og store bogstaver i søgningen.

## Håndter kortnummervalg og personlige telefonlister

1. Klik på **rediger**  i panelet "Kortnumre" eller "Personlig" - dialogboksen "Rediger kortnumre"/"Rediger personlige kontaktpersoner" vises
2. Klik på **tilføj** for at tilføje en post - der vises en ny række
  - Vælg en **kode**, og indtast **telefonnummer og beskrivelsen** af kontaktpersonen for at oprette et "Kortnummer"
  - Indtast **navn og telefonnummer** for at oprette et "Personlig-nummer"
3. Hvis du vil **slette post**, skal du markere den og trykke på **slet**.
4. Hvis du vil **ændre en kortnumre-post**, skal du dobbeltklikke på **posten**, så den kan redigeres, og **ændre** oplysningerne efter behov

Bemærk, at det ikke er muligt at ændre en "Personlig-post".

## Rapportering

Call center indeholder et sæt rapporter om call center- og medarbejderresultater. Systemadministratoren kan definere yderligere rapporter.

Da det er muligt at konfigurere rapporterne, afhænger de tilgængelige rapporter af systemkonfigurationen. Hvis du vil have flere oplysninger, skal du spørge din administrator.

Bemærk, at en medarbejder kun kan anmode om rapporter om sig selv.

## Kør rapport

1. Klik på linket **rapportering** på hovedsiden "Call center"
2. Vælg den ønskede **rapporttype** i vinduet "Rapport"
3. Indtast de **relevante oplysninger** i den viste dialogboks
4. Klik på **lør rapport**. Rapporten vises i vinduet "Rapport"

## Tastaturgenveje

Hvis du bruger tastaturgenveje, skal du sørge for, at hovedvinduet er i fokus.

Tast	Tilsvarende musehandling
ESC	Klik på knappen <b>luk</b> i en dialogboks
ESC	<b>Annuller</b> ændringerne
/	Klik på <b>tekstboksen "Opkaldsstyring"</b>
?	Klik på tekstboksen <b>søg</b>
PIL NED	Klik på <b>rullepanelet</b> eller det <b>næste punkt</b> på en liste
PIL OP	Klik på <b>rullepanelet</b> eller det <b>forrige punkt</b> på en liste.
PAGE DOWN	Rul en side <b>ned</b>
PAGE UP	Rul en side <b>op</b>
1-9	Vælg et <b>opkald</b> i "Opkaldskonsol"
MELLEMRUMSTAST	Klik på <b>besvar</b> på de markerede indgående opkald i "Opkaldskonsol"
<PUNKTUM>	Klik på <b>afslut</b> på det markerede opkald i "Opkaldskonsol"
ENTER	Klik på <b>opkald</b>
ENTER	Klik på <b>søg</b>
+	Klik på <b>omstil</b> i "Opkaldsstyring"
SHIFT+1-9	Vælg et <b>opkald</b> , og klik på <b>besvar</b>
SHIFT+1-9	Vælg et <b>aktivt opkald</b> , og klik på <b>Hold</b>
SHIFT+1-9	Vælg et <b>opkald på hold</b> , og klik på <b>Hent</b>
S eller s	Klik på linket <b>indstillinger</b>
B eller b	Klik på linket <b>tilbage til program</b>
R eller r	Klik på knappen <b>opkaldshistorik</b>
H eller h	Klik på linket <b>hjælp</b> .
SHIFT+L eller SHIFT+I	Klik på linket <b>log af</b> .
SHIFT+A	Vælg <b>tilgængelig</b>
SHIFT+U	Vælg <b>ikke tilgængelig</b>
SHIFT+W	Vælg <b>efterbehandling</b>