


## TDC Call Center

## Supervisorfunktioner






## Overvåg agent

Du kan overvåge agenter ved hjælp af panelet "Agenter" i ruden "Kontaktpersoner". Her vises status i realtid for de agenter, som du fører tilsyn med, og du kan ændre en agents status.

### Sådan vælges de agenter, der skal overvåges:

1. Klik på knappen **Rediger**  i panelet "Agenter"
2. Markér i den viste dialogboks de agenter, der skal overvåges
3. Klik på **Gem**

Den kombinerede telefon- og ACD-status for de valgte agenter vises på følgende måde:

-  Tilgængelig
-  Optaget, Ikke tilgængelig eller Log af
-  Ringer eller Efterbehandling
-  Vil ikke forstyrres
-  Viderestilling

Agenter, som ikke overvåges, får status  "Ukendt"

## Skift en Agents ACD-status

1. Klik på **agenten** i panelet "Agenter", og klik derefter på knappen **ACD** for den pågældende agent
2. Vælg en ny status fra listen

## Vis agent-oplysninger

Hvis du klikker på en agent, udvides posten til at vise alle køer, som agenten er tilknyttet, inkl. agentens tilmeldingsstatus i hver kø samt aktuelle opkald.

## Bryd ind i en agents opkald


Agenten skal have præcist ét aktivt opkald.

1. Udvid panelet "Agenter" i ruden "Kontaktpersoner".
2. Klik på den valgte **Agent**, og klik derefter på **bryd ind** for den pågældende agent. Du deltager nu i opkaldet.


## Overvågning af køer

I ruden "Kald sat i kø", vises de valgte call centre, du administrerer. Hvert call center vises i et separat panel.

### Sådan vælges det call center, der skal overvåges:

1. Klik på **Indstillinger**  i øverste højre side af ruden "Kald sat i kø", og vælg **Dialogboks til redigering af køer** fra menuen
2. Markér i den viste dialogboks, det call center der skal overvåges
3. Klik på **Gem**. Det valgte call center vises i ruden "Kald sat i kø"




### Følgende oplysninger om hvert TDC Call center vises:

- Call center navn og telefonnummer
- Ikonet "Besked"  venter (hvis der er nye meddelelser)
- Forholdet mellem opkald i kø, og call centrets opkaldskapacitet

Du kan udvide et call center panel, ved at klikke på knappen **udvid** for det pågældende panel.

Når det er udvidet, vises opkaldene i kø i det pågældende call center.

### Følgende oplysninger vises for hvert opkald:

- Ikonet Opkaldsstatus, som kan være:
  -  Opkaldet venter på at blive besvaret
  -  Meddelelsen afspilles for opkalderen
  -  Opkaldet blev videresendt
- Navnet/telefonnr. på det call center som modtog opkaldet
- Opkaldets samlede varighed, og tiden i den aktuelle kø i parenteser

### Hvis du klikker på et opkald, udvides det, og følgende data vises:

- Opkaldets placering i køen
- Navn
- Nummeret på den, der kalder op

## Besvar et opkald i kø

1. Udvid det ønskede callcenterpanel i ruden **Kald sat i kø**
2. Klik på det ønskede kald, og klik på **hent**
3. Opkaldet vises i "Opkaldspanel", og kan behandles som alle andre opkald

## Omstil opkald fra kø til en agent

1. Vælg det opkald, der skal omstilles, i ruden "Kald sat i kø"
2. Udvid panelet "Agenter" i ruden "Kontaktpersoner"
3. Klik på den ønskede **agent**, og klik derefter på **omstil** for den pågældende agent.

## Omstil opkald fra kø til vilkårligt nummer

1. Vælg det opkald, der skal omstilles, i ruden "Opkald i kø"
2. Indtast nummeret i "Opkaldsstyring", og klik på **omstil**.

## Omstil opkald mellem køer

1. Vælg det opkald, der skal omstilles, i ruden "Opkald i kø"
2. Udvid panelet "Køer i ruden Kontaktpersoner"
3. Klik på **mål-køen**, og klik derefter på **omstil** for denne kø



## Se medarbejder- og køstatistik

Du kan se statistik i realtid for de overvågede call centre og agenter, du er ansvarlig for. De overvågede call centre findes i vinduet "Kontrolpanel".

- Kø-oversigt indeholder nøgletal for hvert call center
- Agent-oversigt indeholder nøgletal for de agenter, du er ansvarlig for

TDC Call Center											Maximer Luk	Aske Løkken
Køstatus											Skjul agenter som er logget ud: <input type="checkbox"/>	
Køer		Aktuel			Gennemsnit			Agenter				
Navn ^	Status	Kald i kø	Ventetid	Ventetid	Ekspeditionstid	Svartid	Bemandet	Ledig	Ikke tilgængelig	Vis agenter		
AlleLæger		0/3	00:00	00:00	00:00	00:00	4/6	4	0	<input checked="" type="checkbox"/>		
KunDavid		0/2	00:00	00:00	00:00	00:00	1/1	1	0	<input checked="" type="checkbox"/>		
KunHabit		0/1	00:00	00:00	00:00	00:00	1/1	1	0	<input type="checkbox"/>		
KunHussein		0/1	00:00	00:00	00:00	00:00	1/1	1	0	<input type="checkbox"/>		
KunChristina		0/1	00:00	00:00	00:00	00:00	2/4	2	0	<input type="checkbox"/>		

Agenter		Medlemskaber		Aktuel		Gennemsnit				
Status	Navn ^	Køer(Total)	Login-tid	Login-varighed	Kaldsstatus (Tid)	Agentstatus (Tid)	% Tilgængelig	Indkommende	Udgående	Efterbehandling
	Læge1 David	2	10:00:33	29:04:11	Ledig	Tilgængelig (29:04:11)	100%	00:00	00:00	00:00
	Læge2 Habit	2	15:07:23	1536:57:21	Ledig	Tilgængelig (1536:57:2)	100%	00:00	00:00	00:00

### Sådan vises agentstatistik for et call center:

1. Markér boksen **vis agenter** i rækken for det pågældende call center i Kø-oversigt.

### Bemærk:

Statistikker for agenter som standard ikke vises.

## Rapportering

TDC Call Center indeholder et sæt rapporter med statistik for hvert call center og agenter.



### Kør rapport

1. Klik på linket **Rapportering** på hovedsiden "call center"
2. Vælg den ønskede rapporttype i vinduet "Rapport"
3. Indtast de nødvendige oplysninger i den viste dialogboks
4. Klik på **Kør rapport**.  
Rapporten vises i vinduet "Rapport"

### Planlagt rapport

1. Klik på linket **Rapportering** på hovedsiden "call center"
2. Vælg den ønskede rapporttype i vinduet "Rapport"
3. "Rapport"
4. Indtast de nødvendige oplysninger i den viste dialogboks:
  - a) Vælg **Planlagt for Type**
  - b) Angiv rapportens **navn og beskrivelse**
  - c) Angiv rapportens **gentagelsesmønster og tidsramme**
  - d) Indtast **e-mailadresserne** på modtagerne af rapporten.
  - e) Indtast de **resterende parametre**
5. Klik på **Planlæg rapport**.  
Rapporten er nu planlagt og den vil køre på de angivne tidspunkter, og sendes til de modtagere, der er konfigureret i rapportplanen.

## Håndter planlagte rapporter

1. Klik på linket **Rapportering** på hovedsiden "Call Center"
2. Vælg **Planlagte rapporter** fra rullelisten. Dialogboksen viser de rapporter, der er planlagt.
3. Klik på **Indlæs**  i rækken for rapporten for at redigere en rapport, og rediger derefter rapporten efter behov.
4. Klik på **Slet**  i rækken ud for rapporten for at slette en rapport.