

A decorative background featuring a blue and green butterfly perched on a water droplet, with flowing water and green grass blades against a light blue sky.

Office Manager

Kom igang

Presented by
Scantalk ApS
+45 70 22 20 80
sales@scantalk.com

TeamView® Office Manager - Kom igang



TeamView Office Manager - Allan Aron Anderson (4905)

Support 0 7 3

Kollegaer

- Afdelinger
 - Ukendt Afdeling
 - Accounting
 - Administration
 - Logistics
 - Sale
- Favoritter
- Historik

Kontakter

Skill Grupper

Historik

Personlig

	6:00	8:00	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00	22:00	24:00	2:00
Allan Aron Anderson (AA) Spot pricer, Accounting											
Bobby bb. Bell (BB) Cand. Merc. Aud., Accounting											
Clarissa cc. Clarkson (CC) Cost Analyser, Accounting											
Dan dd. Downing (dd) Business sale, Sale											
Ellie ee. Edward (ee) Private sale, Sale											
Frances ff. Fullham (ff) GEO, Administration											
Grace gg. Gunson (gg) Debet controller, Logistics											
Holly hh. Handsome (hh) Business sale controller, Sale											
Ivan ii. Independable (ii) Planner, Logistics											
James jj. Jackson (jj) CEO, Administration											

10 kollegaer

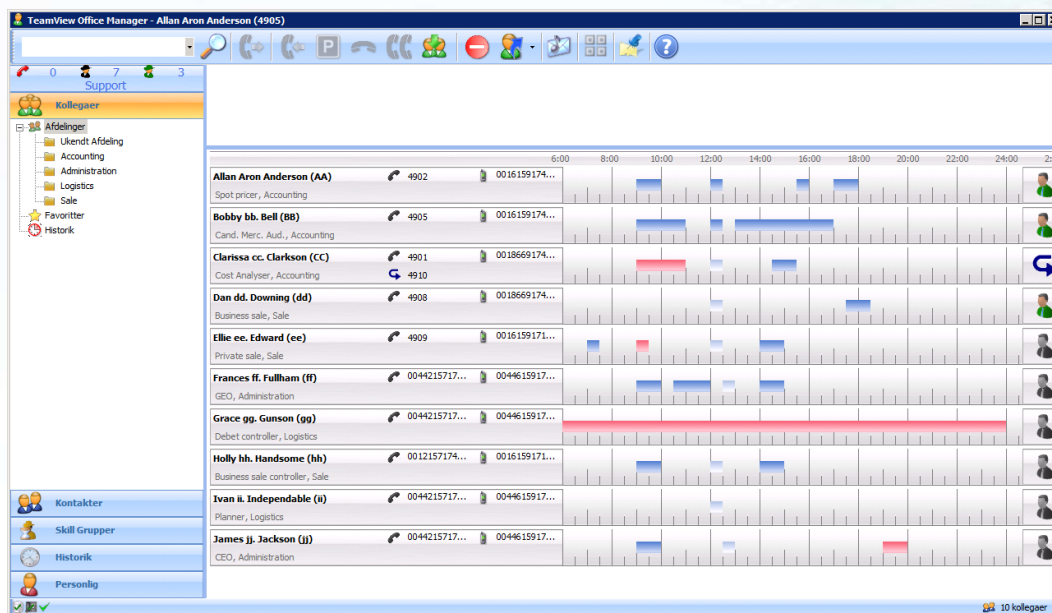
Denne introduktion er opdelt i 2 sektioner

Dagligt brug

- Telefoni- og agent funktioner
- Kollegaer
- Kalds vindue og kalds historik
- Praktiske eksempler
- Kø/bar og -notificering
- Integration
- Kontakter

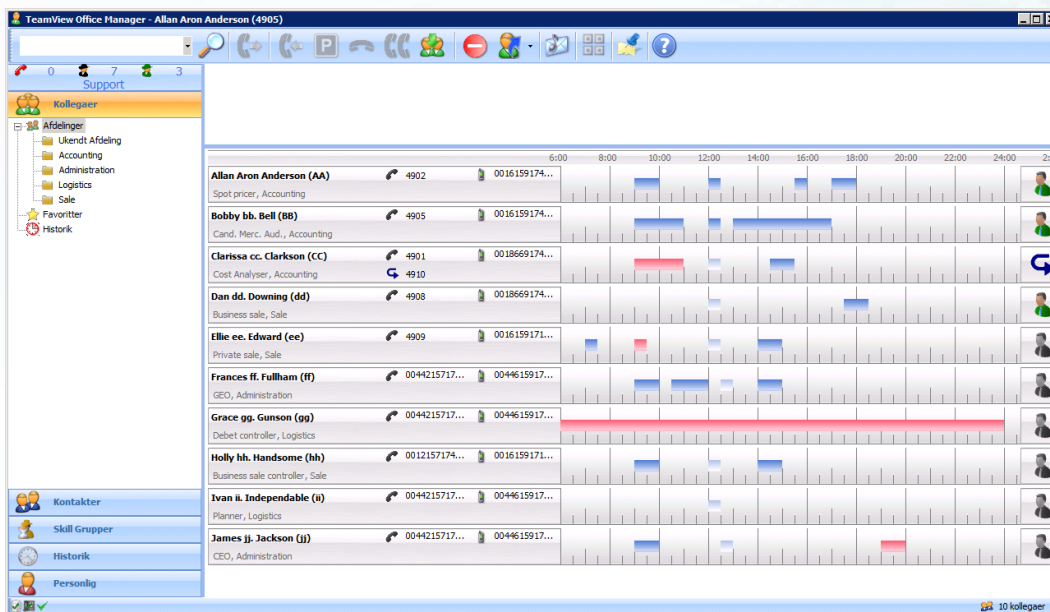
Konfiguration

- Telefon
- Optioner
- Integration
- Agent



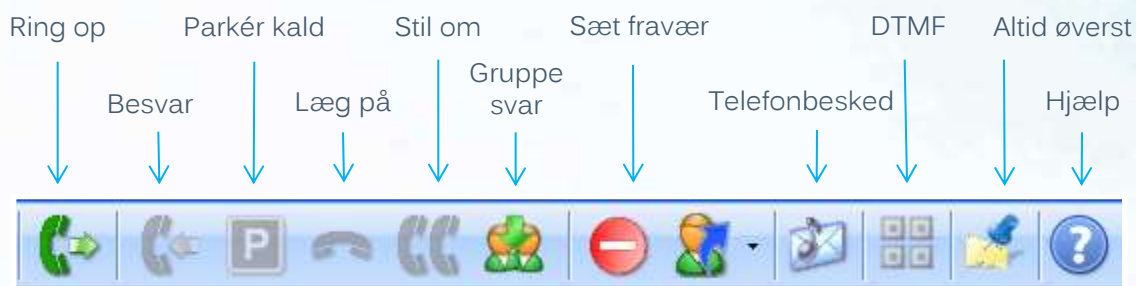
Dagligt brug

- Telefoni- og agent funktioner
- Kollegaer
- Kalds vindue og kalds historik
- Praktiske eksempler
- Kø/bar og -notificering
- Integration
- Kontakter



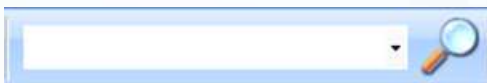
Telefoni funktioner

- Alle funktioner – som normalt udføres på telefonen - er tilgængelige via mus eller tastatur. Kun ikoner som er aktuelt brugbare fremhæves.



Kollegaer - søgning

Søgning på kollega finder ofte sted på denne måde.



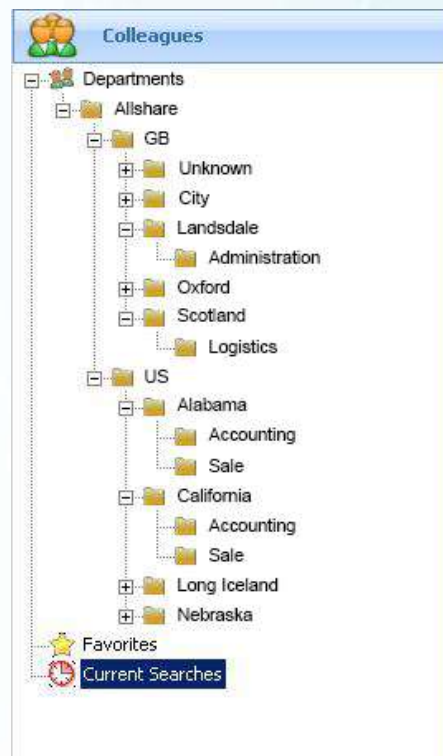
Søgning, som understøttes af fonetik, kan foretages ved brug af delord, fritext eller ved at kombinere 2 felter – eks. navn,afdeling.

Søgbare data

Organisatoriske

Kontakt relaterede

Alternativt identificeres kolleger under fanebladet Kollegaer, hvor de præsenteres med baggrund i den centralt definerede organisatoriske struktur.



Kollegaer - præsentation

- Kollegaerne præsenteres i den rækkefølge det er defineret under konfiguration (beskrives senere).

Dagens kalender aftale(r). Reflekterer farver fra Exchange/Notes.

Titel og afdeling
Yderligere information om medarbejdere vises ved højreklik

Calender info
16:00 - 17:00 Møde

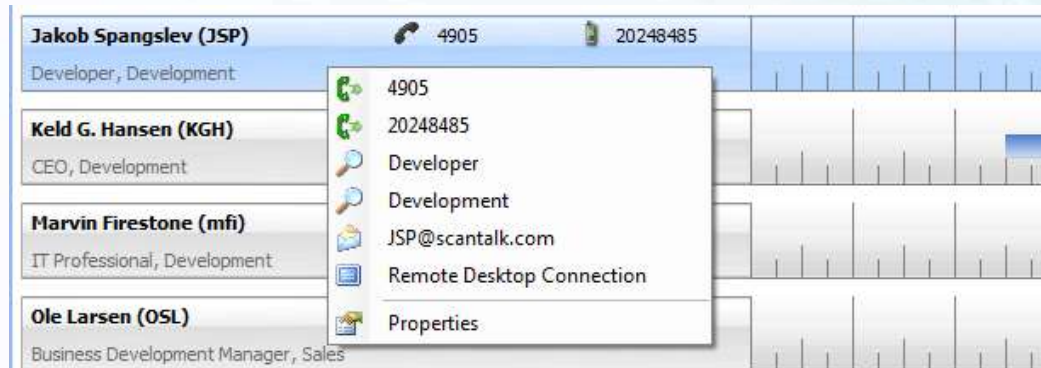
Mus over aftale viser detaljer

Agent status

Telefon status/
Fraværs kode

Kollegaer - detaljer

Et komfortabelt overblik over en kollegas kontakt punkter og organisatoriske tilhørsforhold vises ved højre-klik på denne. Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber.



Du kan ringe til en kollega ved at klikke på nummer (lokal eller mobil).
Send e-mail ved klik på e-mail adresse.

Egenskaber







Status ikoner

- Ikon bruttoliste som kan repræsentere status på medarbejdere/kontakter i det totale TeamView miljø. Tilgængelige ikoner afhænger af hvilke TeamView applikationer der anvendes på den individuelle installation.

Telefon  Ledig  Optaget  Logget ud  Ukendt  Send All Calls  Viderstillet  Viderstil VM)  Ekst. Kontakt

Fravær  Barsel  Ferie  Syg  Møde  Gået for idag  Frokost  Kort fravær  Andet

Agent  Ledig  After Call Work  Kort fravær /AUX  Logget ud

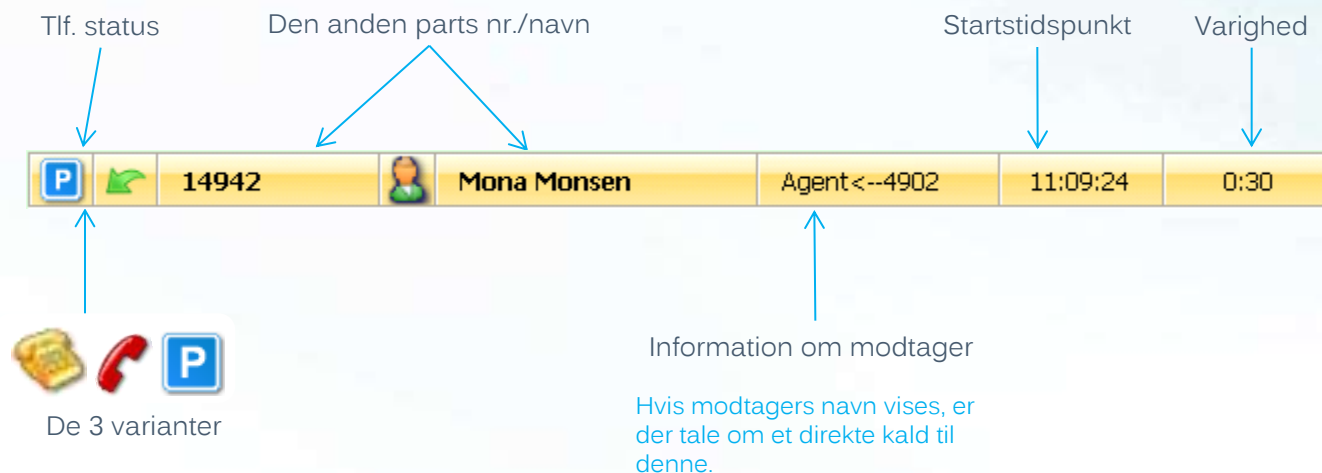
Mobil  Ledig  Optaget  Logget ud  Ikke tilknyttet

In/Out  Til stede  Ikke Til stede  Ikke tilknyttet

PC  Logget på  Screen save  Logget ud  Ikke tilknyttet

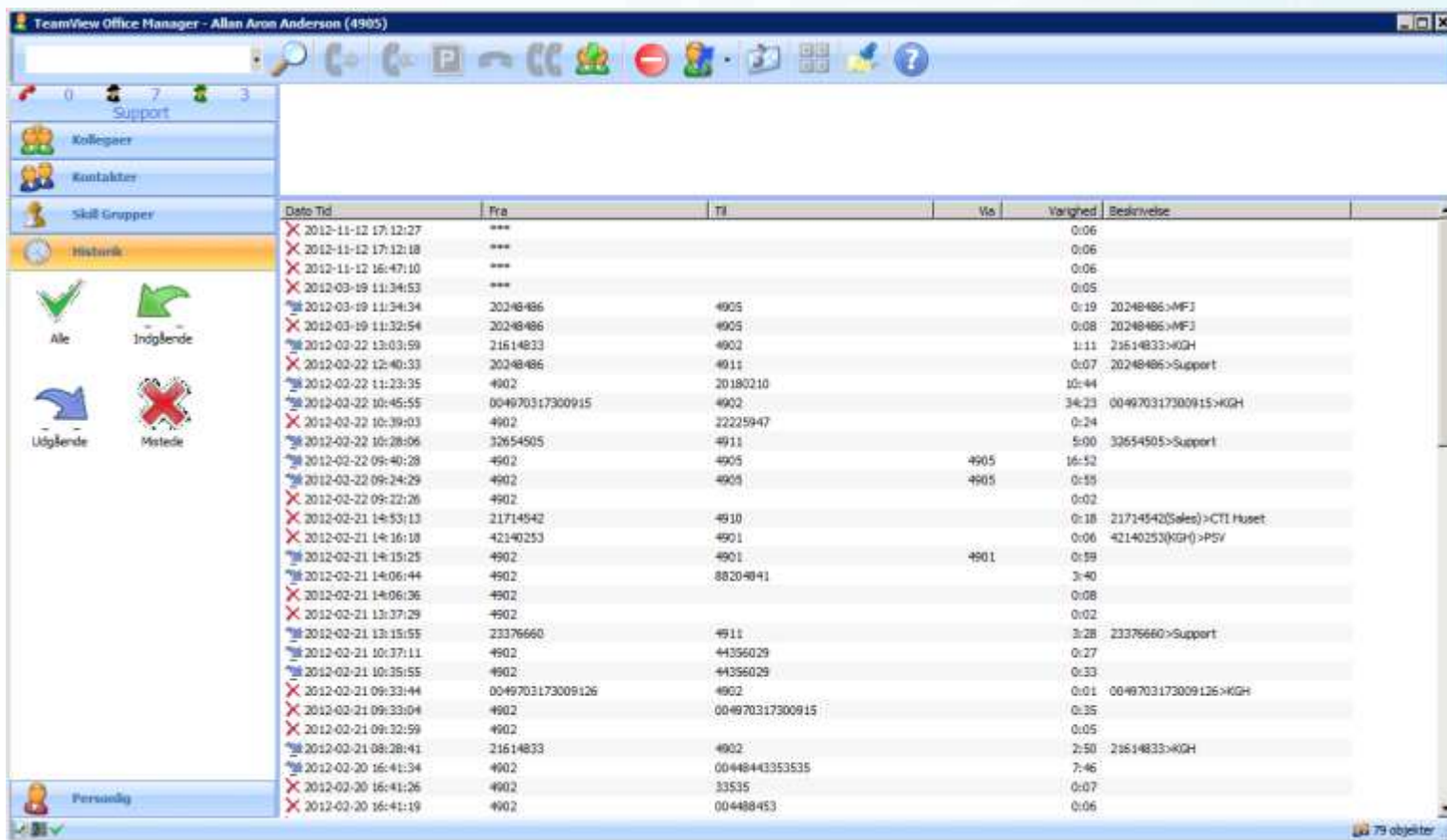
Kalds vindue

- Hvis den anden parts navn ikke kendes af systemet, vises kun dennes nummer.
- Det maksimale antal kaldslinier er 6.



Kalds log

- Alle kald til/fra en medarbejder logges lokalt - sorteret i indgående, udgående og tabte kald.



Dato Tid	Fra	Til	Ve	Varghed	Beskrivelse
X 2012-11-12 17:12:27	***			0:06	
X 2012-11-12 17:12:18	***			0:06	
X 2012-11-12 16:47:10	***			0:06	
X 2012-03-19 11:34:53	***			0:05	
2012-03-19 11:34:34	20248486	4905		0:19	20248486>MFJ
X 2012-03-19 11:32:54	20248486	4905		0:08	20248486>MFJ
2012-02-22 13:03:59	21614833	4902		1:11	21614833>KGH
X 2012-02-22 12:40:33	20248486	4911		0:07	20248486>Support
2012-02-22 11:23:35	4902	20180210		10:44	
2012-02-22 10:45:55	004970317300915	4902		34:23	004970317300915>KGH
X 2012-02-22 10:39:03	4902	22225947		0:24	
2012-02-22 10:28:06	32654505	4911		5:00	32654505>Support
2012-02-22 09:40:28	4902	4905	4905	16:52	
2012-02-22 09:24:29	4902	4905	4905	0:55	
X 2012-02-22 09:22:26	4902			0:02	
X 2012-02-21 14:53:13	21714542	4910		0:18	21714542(Sales)>CTI Huset
X 2012-02-21 14:16:18	42140253	4901		0:06	42140253(KGH)>PSV
2012-02-21 14:15:25	4902	4901	4901	0:59	
2012-02-21 14:06:44	4902	88204041		3:40	
X 2012-02-21 14:06:36	4902			0:08	
X 2012-02-21 13:37:29	4902			0:02	
2012-02-21 13:15:55	23376660	4911		3:28	23376660>Support
2012-02-21 10:37:11	4902	44356029		0:27	
2012-02-21 10:35:55	4902	44356029		0:33	
X 2012-02-21 09:33:44	0049703173009126	4902		0:01	0049703173009126>KGH
X 2012-02-21 09:33:04	4902	004970317300915		0:35	
X 2012-02-21 09:32:59	4902			0:05	
2012-02-21 08:28:41	21614833	4902		2:50	21614833>KGH
2012-02-20 16:41:34	4902	00448443353535		7:46	
X 2012-02-20 16:41:26	4902	33535		0:07	
X 2012-02-20 16:41:19	4902	004488453		0:06	

Praktiske eksempler

- Konfereret viderstilling til kollega



Besvar kald 1 4 Gennemfør

Søg 2

3 Dobbeltklik på medarbejder



2

Søg

3

5 Gennemfør

1 Besvar kald

4 Ring op

Flyt fokus til medarbejder

Praktiske eksempler

- Direkte viderstilling til kollega



Besvar kald

1 Gennemfør

Søg

2

3 Klik på medarbejder

The screenshot shows a call center software interface. A search bar on the left is labeled 'Søg' with a '2' in a box. The main area displays a list of employees. A blue arrow labeled '3' points to a name in the list, with the text 'Klik på medarbejder'. At the top of the interface, there are icons for 'Besvar kald' and 'Gennemfør', with a '1' in a box pointing to the 'Gennemfør' icon.



2

Søg

3

4 Gennemfør

1 Besvar kald

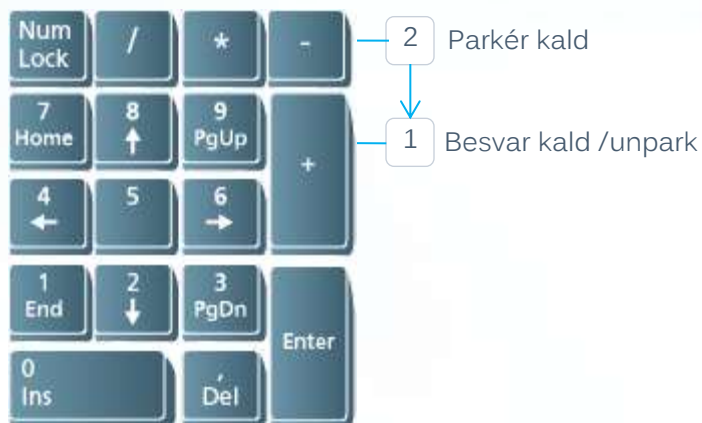
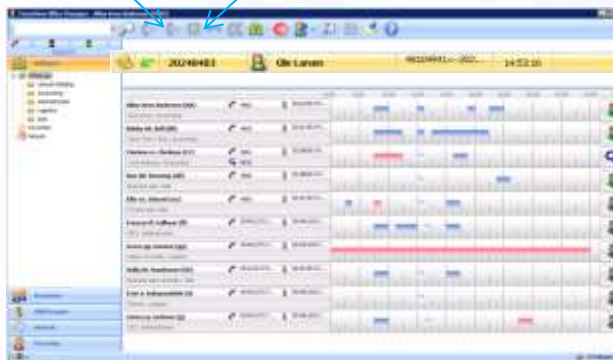
Flyt fokus til medarbejder

The screenshot shows the same call center software interface as above. A search bar on the left is labeled 'Søg' with a '2' in a box. A blue arrow labeled '3' points to a name in the list, with the text 'Flyt fokus til medarbejder'. To the right, a numeric keypad is shown with annotations: a '4' in a box points to the '*' key with the text 'Gennemfør', and a '1' in a box points to the '+' key with the text 'Besvar kald'. The up and down arrow keys are also shown.

Praktiske eksempler

- Parkér kald / unpark

Besvar kald/unpark 1 ← 2 Parkér kald



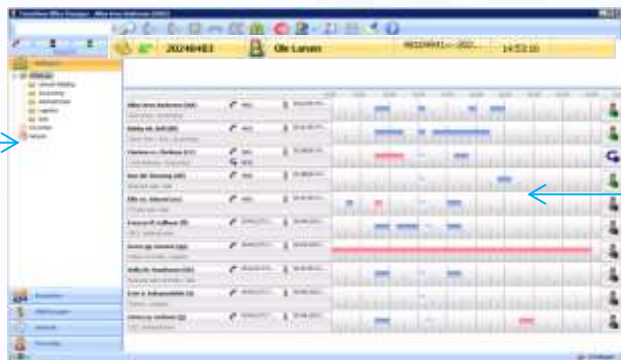
Praktiske eksempler

- Ring, skriv til eller se detaljer på kollega/kontakt

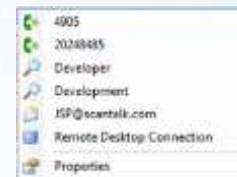


Søg

1



2



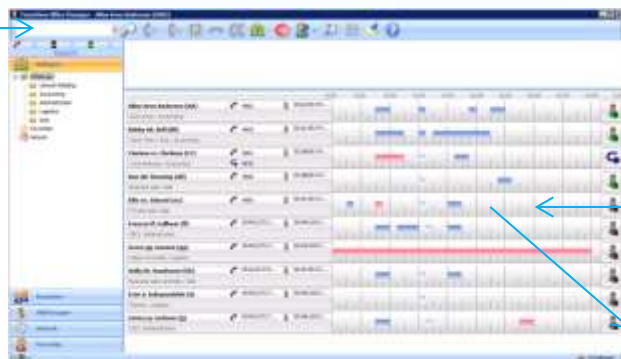
Højreklik på medarbejder

Klik på ønskede funktion (nr./e-mail).
Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber

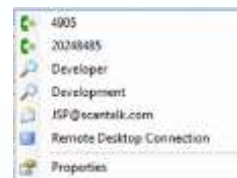


1

Søg



3



Højreklik på medarbejder

Klik på ønskede funktion (nr./e-mail).
Ønskes flere detaljer vælges Egenskaber.

2 Flyt fokus til medarbejder

Genvejstaster

ESC Slet søgetekst

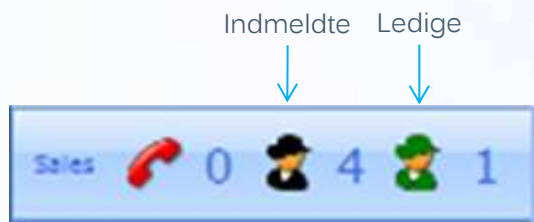
Ophæv filter ved blank søgefelt 

Stil om/ på vent	Konsult. til mobil	Send e-mail	Filter stilling	Filter afdeling	Send DTMF	Kolleger	Linier	Stil om/ på vent
F3	F4	F5	F6	F7	F8	F10	F11	F12
Stil om til VM	Direkte til mobil	Send SMS						Stil om til VM
CTRL F3	CTRL F4	CTRL F5	CTRL F6	CTRL F7	CTRL F8	CTRL F10	CTRL F11	CTRL F12
Stil om til alt. nr.								
shift F3								

Markér søgetekst	Flere informationer	Sæt på hold	Gennemfør omstil. (=F3/F12 ved ét aktivt kald)	
Insert	Home	Num Lock	/ *	-
Delete	End	7 Home	8 ↑	9 PgUp
		4 ←	5	6 →
	↑	1 End	2 ↓	3 PgDn
←	↓	0 Ins	Del	Enter

← Afslut kald/læg på
 ← Besvar kald/Unhold
 ← Ring op
 ← Skift mellem opkaldsfelt og søgefelt

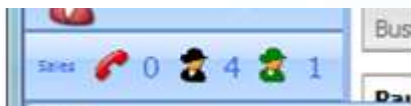
Kø/bar & kø notifikering



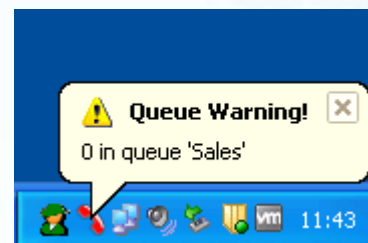
Kald i kø

Hvis man deltager i flere ringe-grupper, kan man frit vælge hvilken gruppe der skal vises "på forside". Øvrige grupper vises under fanen Skill Grupper.

Du kan frit placere Kø/baren i toppen eller i bunden



Der kan indsættes grænseværdier(2) for antal kald i kø. Når en grænse overskrides alarmeres bruger.



I taskbar nederst til højre vises ligeledes ikon for Office Manager. Ikonet indikerer aktuel agent status. Man behøver derfor ikke aktivere Office Manager for at se aktuel status.

Integration

Systemet understøtter automatisk popup og manuel aktivering. Når det drejer sig om manuel aktivering, er du på forhånd informeret om hvilket system der skal aktiveres i en given situation, og hvad der evt. skal indtastes efter aktivering (f.eks. police nummer).

Alle tilgængelige "systemer" (til manuel aktivering) er samlet i en favorit liste, placeret under fanebladet Integration. Du skal bare klikke på ikonet som repræsenterer det relevante system.

Ref. Konfiguration/Integration.

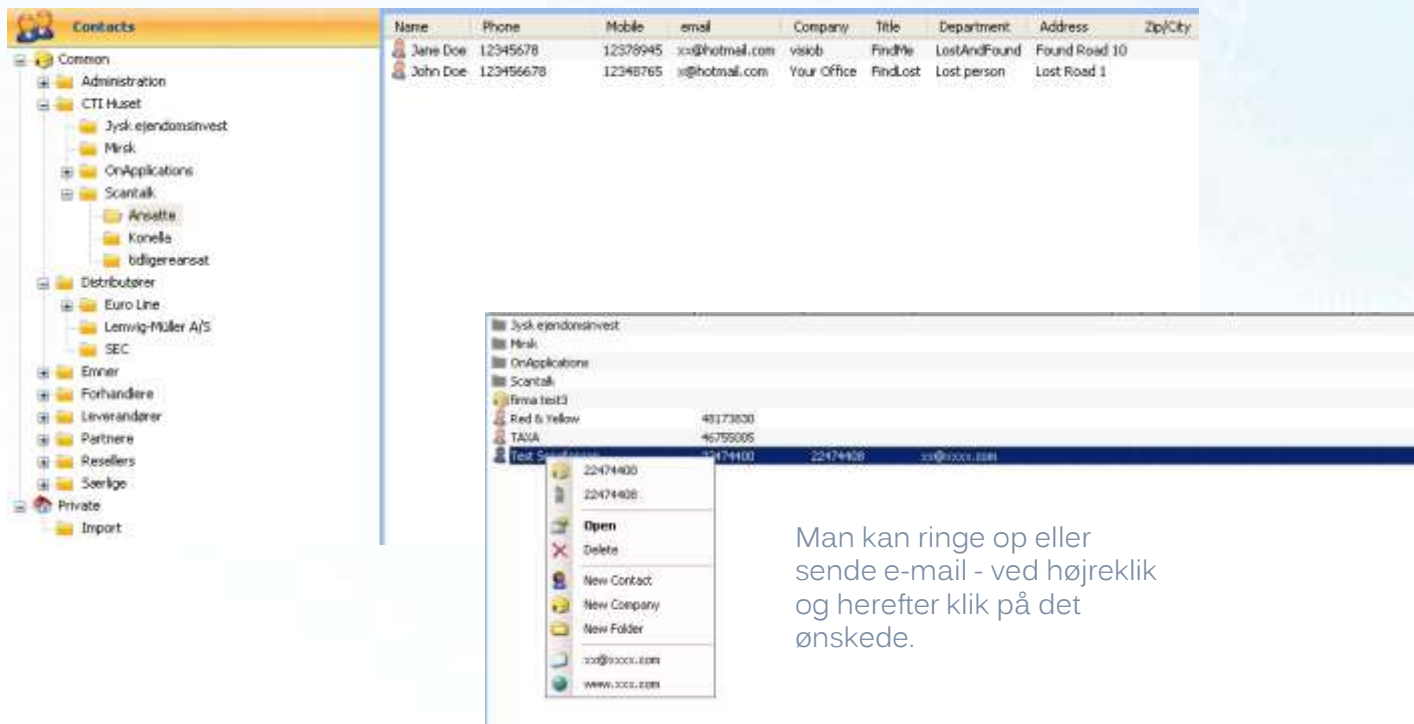
Favorit liste



Kontakter

Kontakter (fælles og private) kan registreres i traditionel mappe-struktur, som brugere selv har ansvar for.

Kontakter kan importeres fra Outlook, og de registreres i privat mappe. Herefter kan udvalgte kontakter flyttes til fælles mappe med drag & drop.

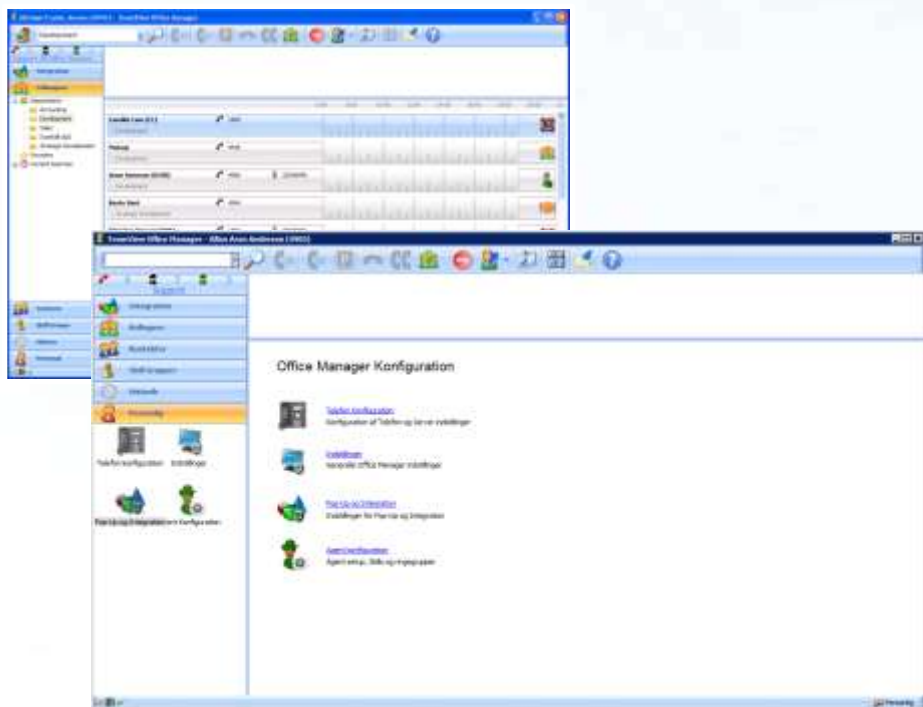


The screenshot shows the Outlook Contacts interface. On the left is a folder tree with categories like 'Common', 'Administration', 'CTI Huset', 'Jysk ejendomsinvest', 'Minsk', 'OnApplications', 'Scantalk', 'Distributører', 'Euro Line', 'Lemvig-Müller A/S', 'SEC', 'Erinner', 'Forhandlere', 'Leverandører', 'Partnere', 'Resellers', 'Særlige', 'Private', and 'Import'. The main pane shows a list of contacts with columns for Name, Phone, Mobile, email, Company, Title, Department, Address, and Zip/City. Two contacts are visible: 'Jane Doe' and 'John Doe'. A context menu is open over a contact, showing options: '22474400', '22474408', 'Open', 'Delete', 'New Contact', 'New Company', 'New Folder', 'cc@xxxx.com', and 'www.xccc.com'. A text box next to the menu contains the text: 'Man kan ringe op eller sende e-mail - ved højreklik og herefter klik på det ønskede.'

Name	Phone	Mobile	email	Company	Title	Department	Address	Zip/City
Jane Doe	12345678	12378945	xx@hotmail.com	vslob	FindMe	LostAndFound	Found Road 10	
John Doe	12345678	12345678	xx@hotmail.com	Your Office	FindLost	Lost person	Lost Road 1	

Identifikation og vedligeholdelse af kontakter foregår i store træk på samme måde som kollegaer. Imidlertid kan kontakter kun søges på navn og telefon numre (fastnet og mobil).

Personlig konfiguration

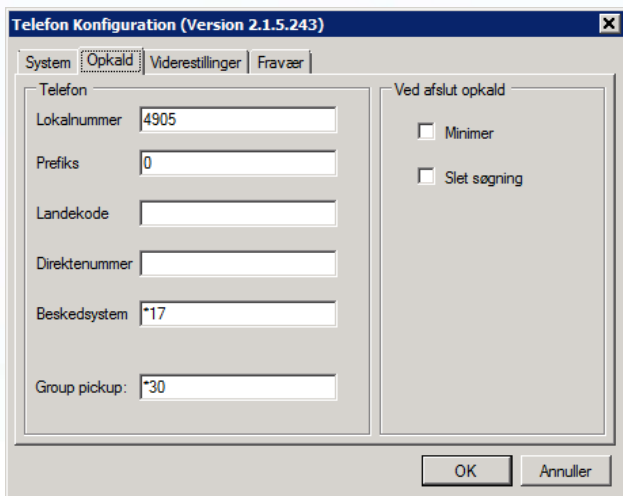


Denne sektion berører kun emner som den individuelle bruger har indflydelse på.

Alle andre emner håndteres centralt.

- Telefon
- Optioner
- Integration
- Agent

Telefon (opkald og viderestilling)



Telefon Konfiguration (Version 2.1.5.243)

System | **Opkald** | Viderestillinger | Fravær

Telefon

Lokalnummer: 4905

Prefiks: 0

Landekode:

Direktenummer:

Beskedsystem: *17

Group pickup: *30

Ved afslut opkald

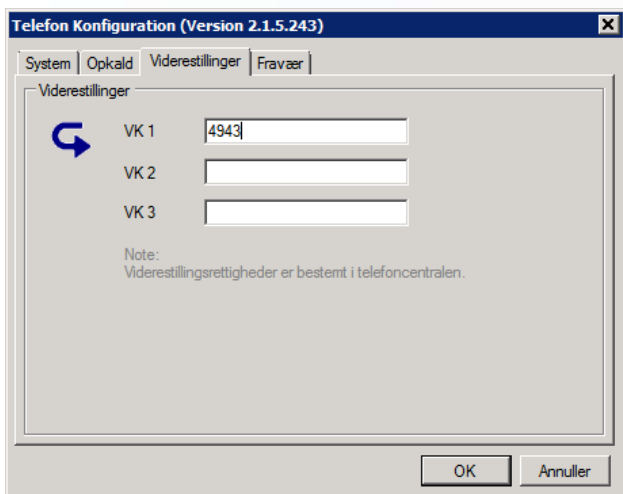
Minimer

Slet søgning

OK Annuller




- indtast dit lokalnummer, landekode (og direkte nummer)
- afkrydsning for vis ny telefonbesked (=fremhæv ikon)
- automatisk minimering af applikationen når kald afsluttes
- slet søgetekst når kald afsluttes



Telefon Konfiguration (Version 2.1.5.243)

System | Opkald | **Viderestillinger** | Fravær

Viderestillinger

 VK 1: 4943

VK 2:

VK 3:

Note:
Viderestillingsrettigheder er bestemt i telefoncentralen.

OK Annuller



Du kan indtaste op til 3 numre som komplementerer fraværs beskeder (se næste side). Numrene præsenteres sammen med fraværs beskederne når viderestillings ikonet aktiveres.

Telefon (fraværsårsager)

Telefon Konfiguration (Version 2.1.5.243)

System | Opkald | Viderestillinger | **Fravær**

Database

Server: DKSRVWMAVA64\SQLEXPRESS

Integreret sikkerhed Bruger: emdb

SQL sikkerhed Password: ****

Status server

Server: 10.0.0.175

Enable Status Server

OK Annuller

Telefon Konfiguration (Version 2.1.5.243)

System | Opkald | Viderestillinger | **Fravær**

Fraværskonfiguration

Beskrivelse	Nummer	Beskrivelse	Nummer
Frokost		Møde	
Ferie		Kort Pause	
Orlov		Arbejder hjemme	
Gået fra i Dag		Forretningsrejse	
Syg		Bad Hair Day	

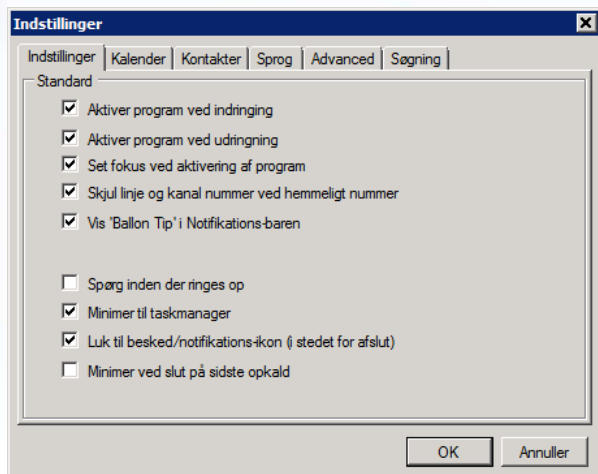
OK Annuller



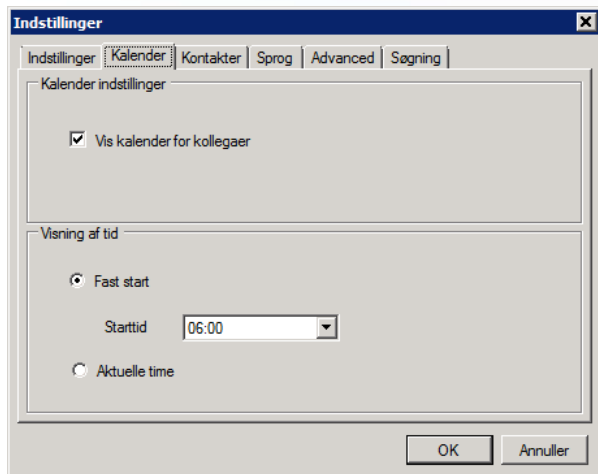
Op til 10 numre (VDN) kan reserveres (centralt) til håndtering af fraværs årsager. Når du viderestiller din telefon til et af disse numre (ved klik på et ikon), vil ikonet vise din telefon status overfor dine kolleger.

PS: Til hver VDN er det muligt at tilknytte en telefon-besked (centralt) – f.eks. en besked som afspilles i forbindelse med interne kald, og en besked som dækker eksterne kald.

Optioner (Generelle & kalender)



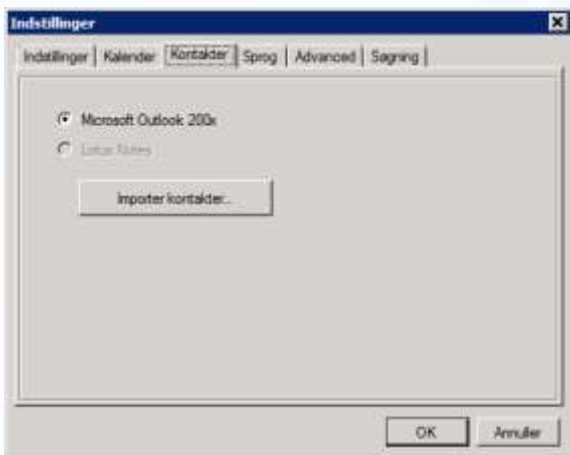
- Popup foran alle applikationer ved indkommende kald
- Skjul irrelevant info. om den kaldende ved hemmeligt nummer
- Vis balloon tip ved indkommende kald (alt. til automatisk popup)
- Vis Agent status farve i kalds vindue (beskrevet tidligere)
- Bekræft udgående kald før opringing
- Minimer til systray (alternativt til taskbar)
- Nedluk til systray (alternativt afslut applikationen)



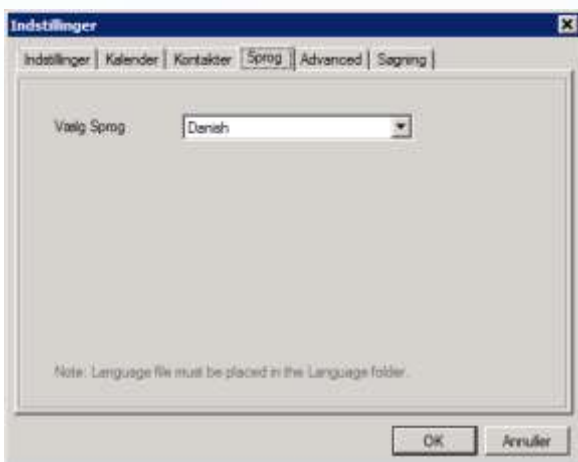
Vis kollegaers kalender aftaler
Brug enten fast eller aktuell tid som start



Optioner (Kontakt & sprog)

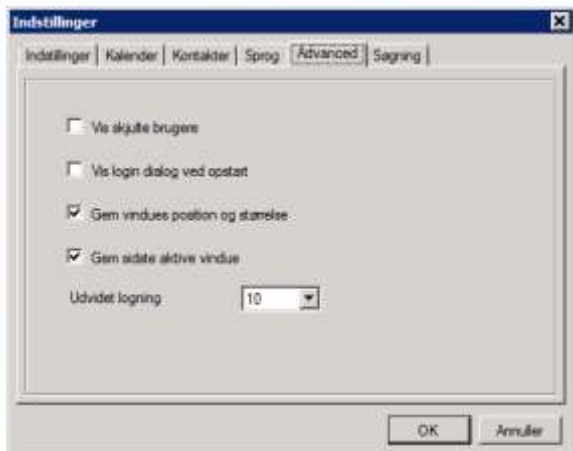


Du kan importere kontakter fra MS Outlook. Kontakterne placeres i din private folder, hvorfra du kan overflytte udvalgte eller alle til fælles folder – med drag & drop.

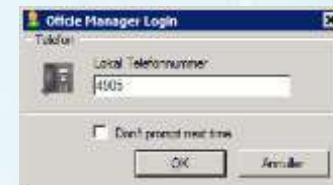


Her har du mulighed for at vælge sprog.

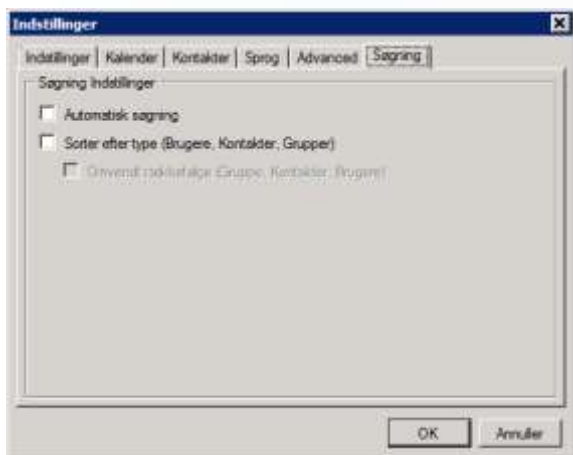
Optioner (Udvidede & søg)



- Vis skjulte brugere (f.eks. slettede)
- Vis login dialog ved opstart
- Gem skærmposition og størrelse ved afslut
- Gem sidst valgte faneblad ved afslut



f.eks. kollegaer



Automatisk søgning understøttes ikke PT (du skal indtaste søge kriterie efterfulgt af Enter).

Sortér efter kontakt type, dvs. den rækkefølge data (kollegaer/kontakter) præsenteres i ved søgning).

Hvis der ikke afkrydses præsenteres data i alfabetisk rækkefølge.

Integration

- **Automatisk popup**

Systemet understøtter automatisk popup af inter-/intranet-sider og Windows applikationer (centralt defineret). Hvilket system der skal poppe op afhænger af hvilket nummer der er ringet til (ringe-gruppe), og indholdet er baseret på enten A-nummer eller input fra et IVR system.

- **Manual aktivering**

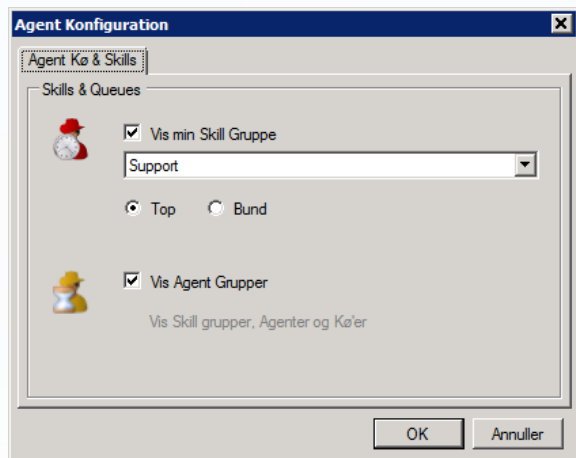
Manuel aktivering af internet/intranet-sider og Windows applikationer er muligt (fra Favorit liste). Hvilket system der skal poppe op i en given situation følger vedtagne organisatoriske retningslinier, og indholdet er baseret på enten A-number, input fra et IVR system eller baseret på manuel input fra brugeren (f.eks. police nummer).



Alle konfigurations parametre som er relateret til integration varetages centralt.

Det er også muligt at ringe op fra Windows applikationer. Funktionen skal dog understøttes i den individuelle applikation.

Agent (Konfiguration, skills & kø)



Vis de grupper du er medlem af
Det er centralt defineret hvilke grupper der er relevante