



# TeamView<sup>®</sup> Unified Operator

[Get Started](#)

# TeamView® Unified Operator - Kom igang



0 1 0  
Hovednummer

0 4 3  
Sales

| Nummer   | Navn                   | Beskrivelse                         | Afdeling |
|----------|------------------------|-------------------------------------|----------|
| 20460045 | Allan Demosen - Demo 2 | Hovednummer--Allan Demosen - Demo 2 |          |

|                               |         | 10:00 | 12:00 | 14:00 | 16:00 |   |
|-------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|---|
| <b>Allan Demosen - Demo 2</b> | 5112    |       |       |       |       | ↻ |
| Scantalk ApS                  | DKCR2   |       |       |       |       |   |
| <b>Camilla Cam</b>            | 4907    |       |       |       |       | ☎ |
| <b>Claus Rud</b>              | 4919    |       |       |       |       | 👤 |
| OnApplications                | RUD     |       |       |       |       |   |
| <b>Hovednummer</b>            | 5002    |       |       |       |       | 👤 |
| <b>IPO5001</b>                | 5001    |       |       |       |       | 👤 |
| <b>Joan Bosø</b>              |         |       |       |       |       | 👤 |
| TeachU                        |         |       |       |       |       |   |
| <b>John Doe - omstilling</b>  | 5110    |       |       |       |       | ☎ |
| Scantalk ApS                  | JOHNDOE |       |       |       |       |   |
| <b>Kantine</b>                | 4908    |       |       |       |       | 👤 |
| Scantalk ApS                  | KANTINE |       |       |       |       |   |
| <b>Keld G. Hansen</b>         | 4902    |       |       | ■     |       | 👤 |
| Scantalk ApS                  | KGH     |       |       |       |       |   |
| <b>Klaus Martin Duckfeldt</b> | 4904    |       |       |       |       | 👤 |
| Scantalk ApS                  | KMD     |       |       |       |       |   |
| <b>Marlene Hansen</b>         | 4906    |       |       |       |       | 👤 |
| Scantalk ApS                  | MHA     |       |       |       |       |   |
| <b>Michael Fynbo Jensen</b>   | 4905    |       |       |       |       | 👤 |
| Scantalk ApS                  | MFJ     |       |       |       |       |   |

Navn Nummer

# Denne introduktion er opdelt i 3 sektioner

## Dagligt brug

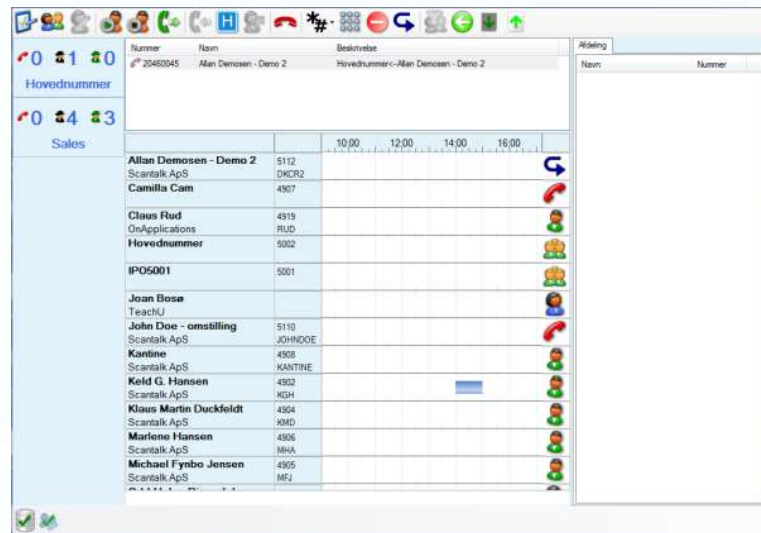
- Giver brugeren et overblik over funktionstaster, søgefelter,
- ikoner og koder, som disse anvendes og præsenteres ved daglig
- brug. Desuden praktiske eksempler samt hints til optimal udnyttelse

## En gang imellem

- Beskriver funktioner som anvendes periodisk efter behov, herunder oprettelse af nye kontakter samt ændring af data.

## Før ibrugtagning

- Præsenterer et udsnit af de muligheder og variationer programmet
- tilbyder den individuelle bruger såvel som alle, før ibrugtagning.
- Omhandler blandt andet søgning, program-  
adfærd, regler, optimeringer samt oprettelse af ringe-grupper.































# Genvejs taster

**ESC** Slet søgetekst

Ophæv filter ved blank søgefelt 

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

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| Markér søgetekst   | Flere kalender-<br>informationer  | Sæt på hold   | Gennemfør omstil. (=F3/F12 ved ét aktivt kald)                                       |   |
|  |   |   |   |   |
|  |   |   |  |   |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |   |  |   |  |
|  |   |  |   |  |
|  |   |  |  |   |

Afslut kald/læg på

Besvar kald/Unhold

Ring op

Skift mellem opkaldsfelt og søgefelt

**CTRL 1-8: Parkering af kald 1-8**  
**ALT 1-8: Tag parkeret kald 1-8**

# Informationer fra Active Directory, AD

## Organizatoriske data

- Søgbart felt + filter

- 
- 
- 
- 
- 
- 




























## Kontakt relaterede data

- Searchable field

- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

# Status ikoner (brutto-liste)

Ikke alle nedenstående ikoner er standard i Unified Operator. Det kan kræve tilkøb af f.eks Teamview Precense Manager og mobil status for at opnå nogle af fraværsmarkeringerne.

|                |   |   |  |   |  |  |   |   |
|----------------|---|---|--|---|--|--|---|---|
| <b>Telefon</b> |  Ledig       |  Optaget         |  Logget ud        |  Ukendt            |  Send All Calls |  Viderstillet |  Viderstil VM) |  Ekst. Kontakt |
| <b>Fravær</b>  |  Barsel      |  Ferie           |  Syg              |  Møde              |  Gået for idag  |  Frokost      |  Kort fravær   |  Andet         |
| <b>Mobil</b>   |  Ledig       |  Optaget         |  Logget ud        |  Ikke tilknyttet   |  |  |   |   |
| <b>In/Out</b>  |  Til stede  |  Ikke Til stede |  Ikke tilknyttet |   |  |  |   |   |
| <b>PC</b>      |  Logget på |  Screen save   |  Logget ud      |  Ikke tilknyttet |  |  |   |   |

# Genvejstaster – praktiske eksempler

Konfereret viderestilling



2 Søg



4 Gennemfør omstilling (F3 og F12)

1 Besvar

3 Ring op

Direkte gennemstilling



2 Søg



3 Gennemfør omstilling (F3 og F12)

1 Besvar

Tag omstillet kald tilbage



2 Søg



4 Afslut kald

1 Besvar

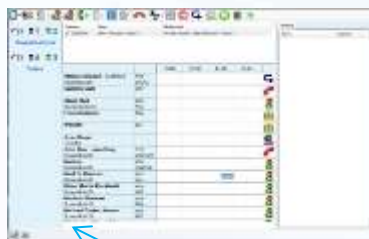
5 Besvar

3 Ring op



# Genvejstaster – praktiske eksempler

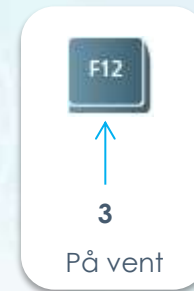
Kald på vent mod optaget medarbejder



2 Søg



1 Besvar



3 På vent

Sæt kald på Hold (+ Unhold)



2 På Hold

1 Besvar

3 Unhold

Konsulteret viderestilling til mobil



2 Søg



4 Gennemfør omstilling (F3 og F12)

1 Besvar



3 Ring op

# Genvejstaster – praktiske eksempler

Direkte gennemstilling til mobil



2 Søg



1 Besvar

Omstilling

3



Send e-mail under igangværende kald



1

Send e-mail

Send e-mail spontant



1 Søg

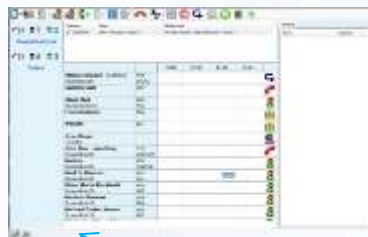


2

Send e-mail

# Genvejstaster – praktiske eksempler

Filter på afdeling



1 Søg



2

Scet filter

Markér søgetekst for overskrivning



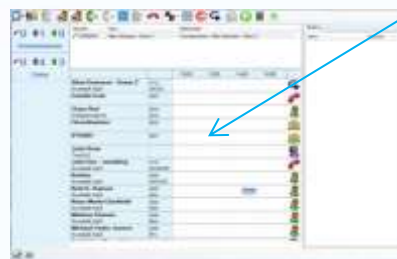
1

Markér

# Gode hints vedrørende søgning

Udvælg én af viste medarbejdere

Hvis en søgning giver mere end ét resultat, og den søgte medarbejder vises i listen, kan denne vælges ved at klikke med musen på området med: navn/lokalnr./initialer.



Optimeret søgning

Hvis en organisation rummer mange (del)navnesammenfald i fornavne respektive efternavne, er det muligt at optimere søgningen ved at splitte søgekriteriet i to dele.

"ha mar" kan resultere i eks. Hans Markussen, hvorimod andre med fornavne som Hans, Hanne, Hasse og Harald, med efternavne som Madsen, Maltesen, Mathiesen og Malling udelukkes.

# Andre gode hits

\* Information om hvorfor/hvordan et kald fra organisationen lander her, eks.:

FWB: Paul Day<-Ole Larsen eller hvis navn på ANI er ukendt  
FWB: Paul Day<-48104906 fortæller at Ole Larsen eller hvis navn på ANI er ukendt  
48104906 har ringet til Paul Day som er optaget, hvorfor kaldet (ifølge PD's parametre) viderestilles hertil.

Forkortelser\* på kald som lander fra organisationen

FWU Forwarded unconditional  
FWB Forward on busy  
FNA Forward on no answer

Paul Day er samtidig slået op, således at yderligere information om ham umiddelbart kan aflæses.

Hvis AVAYA VM PRO anvendes vises medarbejderens navn ikke (Paul Day).

Kalds linie - information

Nummer på den kaldende (ANI)

The screenshot shows a call center software interface. At the top, there is a toolbar with various icons. Below the toolbar, there is a call log table with columns for Nummer, Navn, Beskrivelse, and Afdeling. The selected call is from number 20460045, caller Allan Demosen - Demo 2, with description 'Hovednummer--Allan Demosen - Demo 2'. Below the call log, there is a detailed view for 'Keld G. Hansen' (4902, KGH) with fields for Lokal, Mobil, Videreledning, Initialer, Fax, Alternativ, E-Mail, Beskrivelse, and Note. A photo of Keld G. Hansen is visible. On the right side, there is a list of employees with their names and numbers. A blue arrow points from the text 'Nummer på den kaldende (ANI)' to the number 20460045 in the call log. Another blue arrow points from the text 'Navn på den kaldende, hvis dette er kendt i systemet.' to the name 'Allan Demosen - Demo 2' in the call log.

| Nummer   | Navn                   | Beskrivelse                         | Afdeling |
|----------|------------------------|-------------------------------------|----------|
| 20460045 | Allan Demosen - Demo 2 | Hovednummer--Allan Demosen - Demo 2 |          |

| Navn                    | Nummer |
|-------------------------|--------|
| Allan Demosen - Dem...  | 5112   |
| John Doe - omstilling   | 5110   |
| Karinne                 | 4908   |
| Keld G. Hansen          | 4902   |
| Klaus Martin Dudd...    | 4904   |
| Mariene Hansen          | 4906   |
| Michael Fyrbo Jensen    | 4905   |
| Peter Testesen - Dem... | 5111   |
| Freben Jensen           | 4901   |
| Sales                   | 4910   |
| SoundStation            | 4907   |
| Support                 | 4911   |
| Wilbet Zapata Melen...  | 4918   |

Navn på den kaldende, hvis dette er kendt i systemet.

I de tilfælde hvor navn vises, vil der ofte være tale om interne kald. Dog kan det også være eksterne kald, hvis den kaldende er oprettet i databasen (manuelt).

# En gang imellem

- Beskriver funktioner som anvendes periodisk efter behov, herunder oprettelse af nye kontakter samt ændring af data.

The screenshot displays a CRM application interface. At the top, there is a toolbar with various icons for navigation and actions. Below the toolbar, the main window is divided into several sections:

- Left Panel:** Contains navigation icons and labels for 'Hovednummer' (Main Number) and 'Sales'.
- Top Section:** A header area with columns for 'Nummer', 'Navn', and 'Beskrivelse'. Below this is a search bar and a table with columns for 'Navn' and 'Nummer' under the heading 'Afdeling'.
- Calendar View:** A grid showing time slots (10:00, 12:00, 14:00, 16:00) and contact names. The contacts listed include:
  - Allan Demosen - Demo 2 (5112, DKCR2)
  - Camilla Cam (4907)
  - Claus Rud (4919, RUD)
  - Hovednummer (5002)
  - IPO5001 (5001)
  - Joan Bosø (TeachU)
  - John Doe - omstilling (5110, JOHNDOE)
  - Kantine (4908, KANTINE)
  - Keld G. Hansen (4902, KGH)
  - Klaus Martin Duckfeldt (4904, KMD)
  - Marlene Hansen (4906, MHA)
  - Michael Fynbo Jensen (4905, MFJ)

# Oprettelse af Medarbejder/kontakt/gruppe

Der kan opstå ønske om - eller behov for – at supplere den eksisterende data-portefølge af medarbejdere/grupper/eksterne kontakter (som hentes fra Active Directory), med nye emner. Det kan skyldes at emnet ikke er en del af windows-netværket (eks. mødelokale), eller at emnet ikke ønskes oprettet i AD (eks. eksterne kontakter). Grupper oprettes kun her .



Ændring af data foregår her.  
Dobbeltklik på en kontakt



Opret fælles kontakt

Opret medarbejder

Opret fælles gruppe

| Name              | Ext.     | Mobile   | EMail              | Department  |
|-------------------|----------|----------|--------------------|-------------|
| Jakob Spangselev  | 4914     | 20248485 | Jakob@scantalk.com | Development |
| Keld G. Hansen    | 4924     | 20248490 | keldi@scantalk.com | Development |
| Kolding           | 16585    |          |                    |             |
| Lars Steen-Jørgen | 4923     | 28193373 | lara@scantalk.com  | Sales       |
| Marlene Hansen    | 4915     |          |                    | sales       |
| Ole D. Damkjær    | 4913     |          | OOD@scantalk.com   | Development |
| Ole S. Larsen     | 4921     | 20248483 | Ole@scantalk.com   | Sales       |
| Paul Day          | 4922     | 20248481 | Paul@scantalk.com  | Consulting  |
| Preben Madsen     | 1055     |          |                    |             |
| Sales             | 1020     | 12345678 | grp@scantalk.com   | Sales       |
| Reception         | 4917     |          |                    |             |
| Gruppe 1          | 4565     |          |                    |             |
| Support           | 1052     |          |                    | Development |
| TAXI              | 34542665 | 48104902 |                    |             |
| Test brugeren     |          | 12345678 |                    |             |

OK Cancel





# Program adfærd, regler og optimeringer

Et varieret udvalg af parametre som tilgodeser individuelle krav og ønsker

**Konfiguration - Version 1.0.25.174** (System tab)

Indstilling | Opkald | Parkering | Grupper | **System** | Andet

Kortkode funktioner  
Samle op: \*32\*N#  
Vente på: \*33\*N#  
 Kø til gruppe

Søgning  
 Adv. Søgning

Funktioner  
 vis Parkering  
 vis Linier  
 Akt. DND ved opstart  
 Opdater detalje status

Import  
 Medtag kontakter uden nr

Kontakter | Grupper | OK | Annuller

Fritekst søgning →

Hvis man ønsker at anvende parkering af kald

Vis aktive linier (i højre sektion)

Opdater detalje billede (refresh) hvert 2. sekund

**Konfiguration - Version 1.0.25.174** (Opkald tab)

Indstilling | **Opkald** | Parkering | Grupper | System | Andet

Ved nyt opkald  
 Afvent  
 Popup  
 Altid Øverst  
 Automatisk besvarelse  
 Slet søgefaldt

Ved afslutning af opkald  
 Minimer ved ingen opkald

Ved Omstilling  
 Direkteomstilling til ukendt  
 Byt F4 og CTRL-F4

Kontakter | Grupper | OK | Annuller

Her kan man angive om omstilling til ukendte (ikke kolleger) altid skal foregå ved direkte gennemstilling

Her kan man bytte om på F4 og CTRL F4, hvis omstilling til mobil altid foregår Ved direkte gennemstilling

Her kan man angive applikationens "adfærd" ved indkommende kald

**Konfiguration - Version 1.0.25.174** (Andet tab)

Indstilling | Opkald | Parkering | Grupper | System | **Andet**

Kalender  
 Fast start kl. 09  
 Vis tidslinie

Keyboard  
 Omstil med F12

Kontakter | Grupper | OK | Annuller

Her kan man angive om kalendervisning skal følge dagen, eller om visning altid skal starte på samme tidspunkt, og i givet fald hvornår

# Opret ringe-gruppe til overvågning

- Der kan etableres – og dermed overvåges - op til 10 ringe-grupper.
- Det er kun en service-funktion, som alene har til formål at orientere brugeren om den øjeblikkelige belastning på de viste grupper - i form af antal ventende kald Således kan en kaldende, som ønsker omstilling til en given gruppe, orienteres om eks. potentiel lang ventetid.
- Kun søgegrupper kan indgå i overvågning.



Under forudsætning af at en ringe-gruppe er oprettet i databasen via knappen ACD , klikkes på den position (1-10) som gruppen ønskes etableret på.



Herefter præsenteres alle oprettede ringe-grupper i et vindue. Klik på den ønskede ringe-gruppe.