

A decorative background featuring a blue and green butterfly perched on a stream of water with bubbles. The scene is set against a light blue background with faint, stylized green leaves and vines.

Office Manager

Kom igang

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

TeamView® Office Manager - Kom igang



Allan Anderson 14942 (4942) - TeamView Office Manager

Agent

2 1 2

4941 Clarissa Clarkson Agent 14942 <-- Clarissa 10:00:52 0:22

4902 Bobby Bell Agent 14942 <-- 4902 10:01:07 0:02

Colleagues

Departments

- <Unknown>
- GB
 - Allshare
 - Administration
 - Logistics
- US
 - Allshare
 - Accounting
 - Sale

Favorites

Current Searches

Contacts

Skill Groups

History

Personal

9:00 11:00 13:00 15:00 17:00 19:00

Accounting (Group) Group, Accounting	4946	215 717 7346							
Allan Anderson (AA) Controller, Accounting	4942	215 717 4942 215 717 7345							
Bobby Bell (BB) Assisten controller, Accounting	4902	215 717 4902 215 717 7346							
Frances Fullham (FF) Invoice controller, Accounting	4914	215 717 4914 215 717 7346							
Grace Gunson (GG) Debet controller, Accounting	1307	215 717 1307 215 717 7346							

Calendar Info
14.00-16.00 Meeting
2012-07-17 13.00-15.00 Mee
2012-07-18 11.00-12.00 Con

21 colleagues

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

The screenshot displays the TeamView Office Manager interface. At the top, the title bar reads "Allan Anderson 14942 (4942) - TeamView Office Manager". Below the title bar is a toolbar with various icons for navigation and actions. The main interface is divided into several sections:

- Agent Status:** A table showing active agents with columns for ID, Name, Agent ID, and Time. Two agents are listed: Clarissa Clarkson (Agent 14942) and Bobby Bell (Agent 14942).
- Departments:** A tree view on the left showing a hierarchy of departments: <Unknown>, GB (with sub-departments Allshare, Administration, Logistics), and US (with sub-departments Allshare, Accounting, Sale). A "Favorites" section is also visible.
- Call Log:** A table showing call history with columns for Agent ID, Name, and Time. Calls are listed for Bobby Bell (4902) and Frances Fullham (4914).
- Calendar:** A calendar view at the bottom right showing a meeting scheduled for 14:00-16:00 on 2012-07-17.

Dagligt brug

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

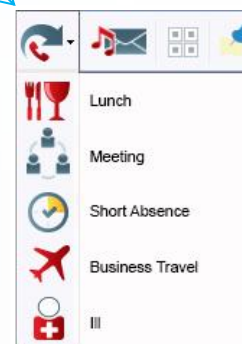
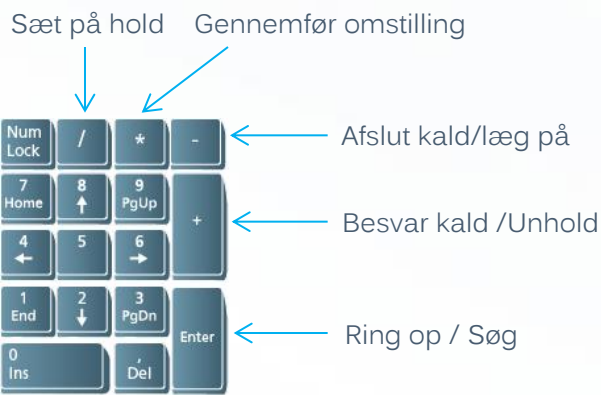
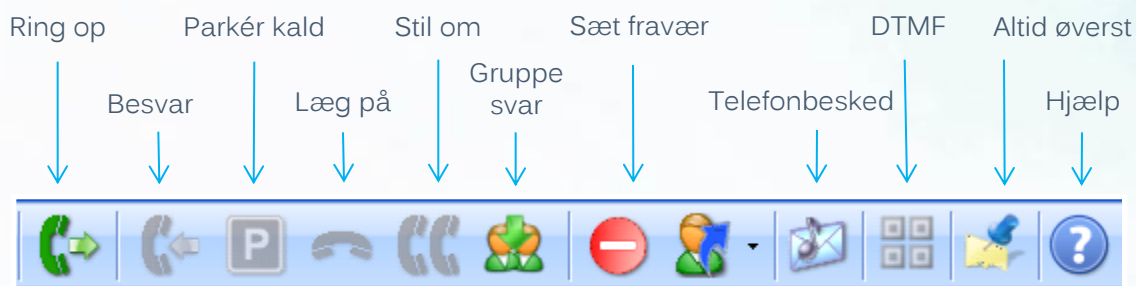
The screenshot displays the TeamView Office Manager interface. At the top, the title bar reads "Allan Anderson 14942 (4942) - TeamView Office Manager". Below the title bar is a toolbar with various icons for call management. The main window is divided into several sections:

- Call Log:** A table showing active calls. The first row shows a call to Clarissa Clarkson (Agent 14942) at 10:00:52. The second row shows a call to Bobby Bell (Agent 14942) at 10:01:07.
- Calendar:** A calendar view showing time slots from 9:00 to 19:00. It lists several agents and their roles, with colored bars indicating their availability or call status. The agents listed are:
 - Accounting (Group) - 4946
 - Allan Anderson (AA) - 4942
 - Bobby Bell (BB) - 4902
 - Frances Fullham (FF) - 4914
 - Grace Gunson (GG) - 1307
- Navigation Panel:** A sidebar on the left with a tree view for "Departments" (including GB, US, and Favorites) and a "Contacts" section.

At the bottom right, a "Calendar Info" popup shows meeting details for 2012-07-17 and 2012-07-18. The bottom status bar indicates "21 colleagues".

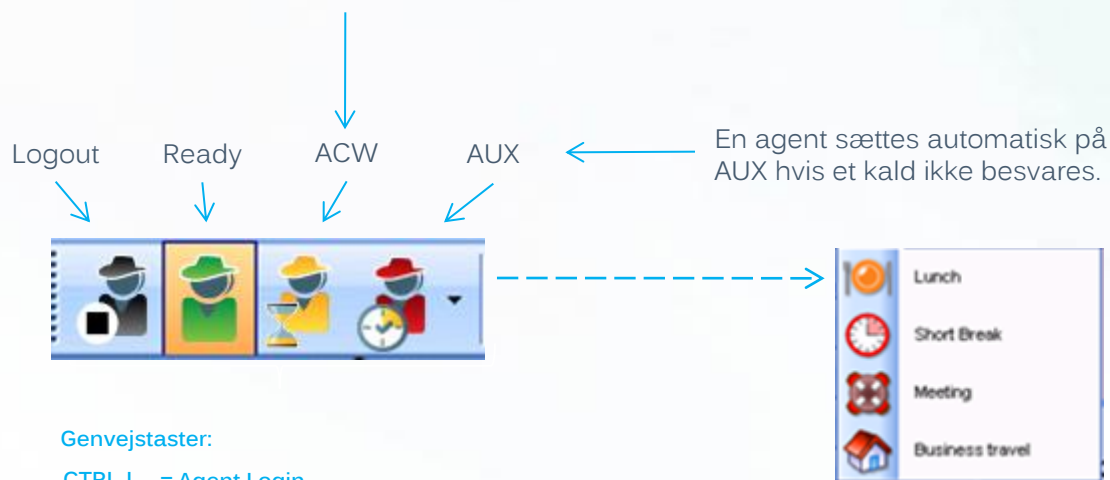
Telefoni funktioner

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



Agent funktioner

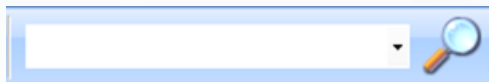
ACW varighed kan alternativt konfigureres på Avaya centralen. Det medfører at alle agenter opererer med fast ACW varighed.



Logout, AUX og ACW kan sættes under samtale. Når samtale afsluttes udføres funktionen automatisk.

Kollegaer - søgning

Søgning på kollega finder ofte sted på denne måde.



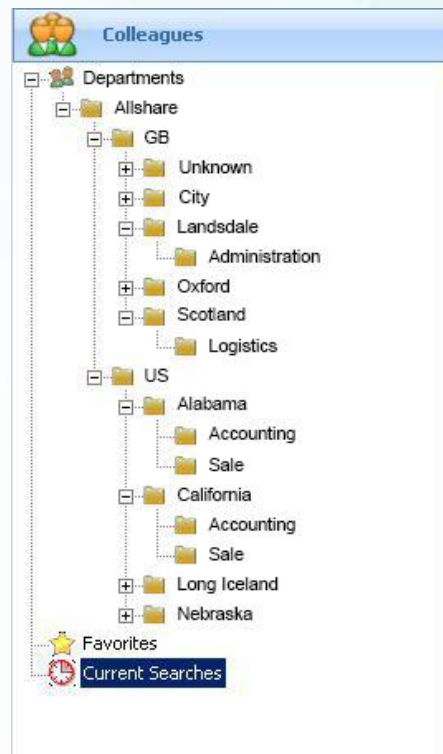
Søgning, som understøttes af fonetik, kan foretages ved brug af delord, fritekst eller ved at kombinere 2 felter – eks. navn,afdeling.

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.

Agent status

The screenshot shows a user profile card for Ole Larsen (OSL), Business Development Manager, Sales. It includes contact information (phone 4903, mobile 20248483), a calendar view with a meeting from 16:00 to 17:00, and agent status icons (a snowman and a person). A tooltip for the meeting shows 'Calendar info' and '16:00 - 17:00 Møde'.

Titel og afdeling
Yderligere information om medarbejdere vises ved højreklik

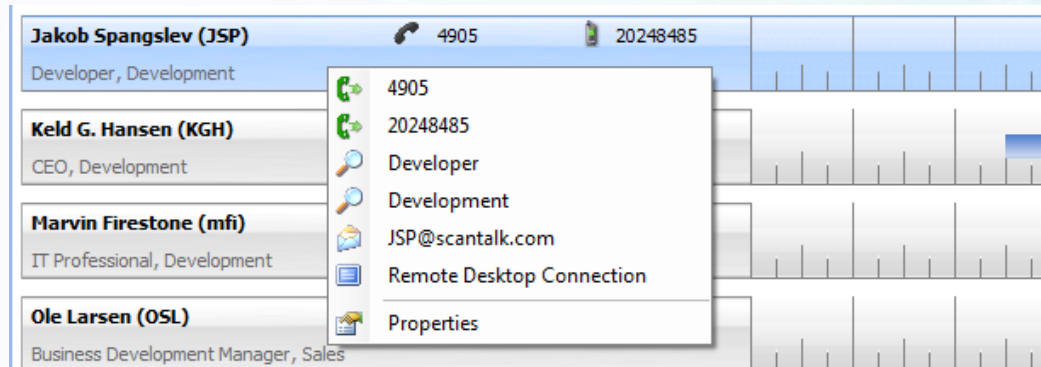
Calender info
16:00 - 17:00 Møde

Mus over aftale viser detaljer

Telefon status/
Fraværs kode

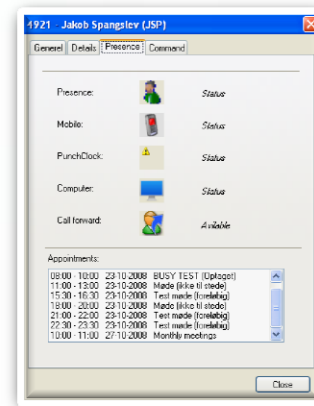
Kollegaer - detaljer

Et komfortabelt overblik over en kollegas kontaktpunkter 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  Free  Busy  Logout  Unknown  Send All Calls  Forwarded  Forwarded VM)  Ext. contact

Fravær  Maternity leave  Vacation  Ill  Meeting  Gone for today  Lunch  Short absence  Other

Agent  Free  After Call Work  Pause /AUX  Logout

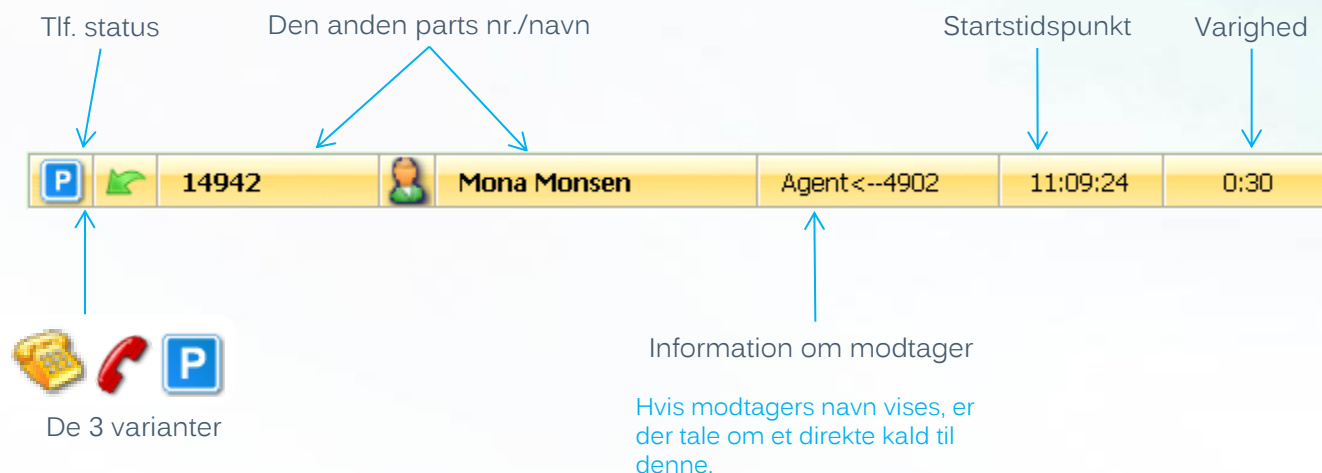
Mobil  Free  Busy  Logout  Unknown

In/Out  Present  Not present  Not attached

PC  Logon  Screen save  Logout  Not attached

Kalds vindue

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



Alternativt kan det enten være en kollegas navn (den der oprindeligt er ringet til), eller navn på en ringegruppe som modtager er medlem af.

Kalds log

Michael Fynbo Jensen 14943 (4941) - TeamView Office Manager

Agent

Scantalk ApS

Sales (AVAYA, CISCO)

Colleagues

Contacts

Skill Groups

History

All

Inbound

Outbound

Missed

Personal

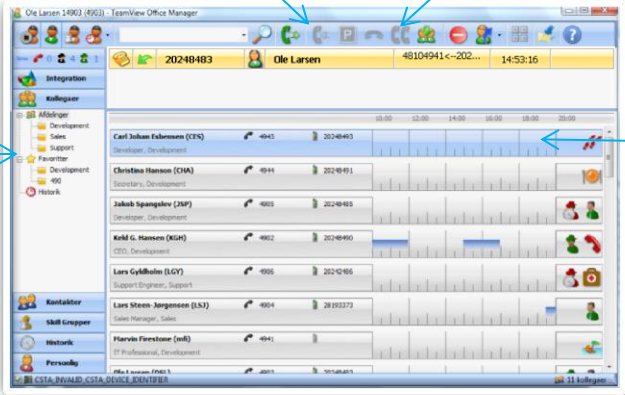
Date Time	From	To	Via	Duration	Description
X 2010-11-10 15:54:19	4941	4902		0:04	Agent-->4902
X 2010-11-10 13:57:53	***	4902		0:06	?(MFJ)>KGH
X 2010-11-10 13:55:56	***	4910		2:03	?(Sales)>CTI Huset
X 2010-11-10 13:55:38	4905			0:05	
X 2010-11-10 13:55:37	***	4911		0:01	
X 2010-11-10 13:50:53	***			0:00	
X 2010-11-10 13:50:53	4905			0:01	
X 2010-11-10 13:40:23	***			0:00	
X 2010-11-10 13:40:18	63159190	4910		0:03	63159190(Sales)>CTI
X 2010-11-10 13:10:23	4905			0:04	
X 2010-11-10 13:10:12	4905			0:01	
X 2010-11-10 12:57:32	29277660	4999		0:10	29277660>CTI Huset
X 2010-11-10 12:27:57	44882957	4911		0:11	44882957>Support
X 2010-11-10 11:50:07	26997791	4903		0:33	26997791(MFJ)>OSL
X 2010-11-10 11:49:15	***			0:00	
X 2010-11-10 11:01:48	4905			0:00	
X 2010-11-10 11:01:26	4905			0:00	
X 2010-11-10 10:40:58	44517610	4911		0:04	44517610>Support
X 2010-11-10 10:26:04	44500256	4911		0:11	44500256>Support
X 2010-11-10 10:15:44	0046515761206	4910		0:05	0046515761206(Sales
X 2010-11-10 09:38:13	4905			0:02	
X 2010-11-09 15:13:45	44517610	4911		7:55	44517610>Support
X 2010-11-09 14:49:46	4905			0:04	
X 2010-11-09 14:19:44	79420122	4905		0:07	79420122>MFJ
X 2010-11-09 13:00:16	4905	4906		0:04	
X 2010-11-09 12:24:32	44517610	4911		1:03	44517610>Support
X 2010-11-09 12:08:51	4905	70302020		10:16	
X 2010-11-09 12:06:37	***			0:00	

301 objects

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

Praktiske eksempler

- Konfereret viderstilling til kollega

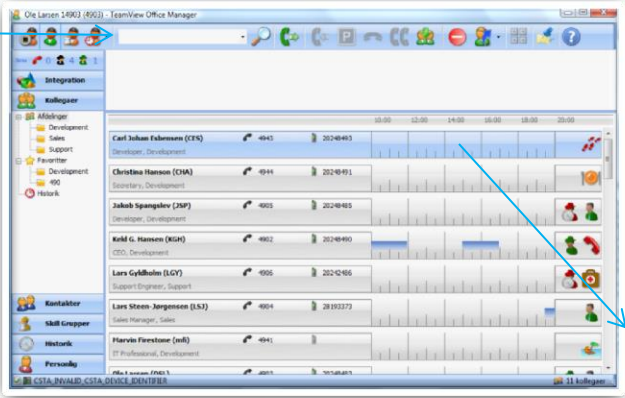


Besvar kald 1 4 Gennemfør

Søg 2

3 Dobbeltklik på medarbejder

The screenshot shows the TeamView Office Manager interface. A mouse cursor is positioned over the search bar (labeled '2'). The interface displays a list of employees with their names, roles, and phone numbers. A call log is visible at the top, showing a call from 'Ole Larsen' (48104941) at 14:53:16. The call log is annotated with '1' and '4'. A double-click on the employee 'Carl Johan Ebbensen (CTS)' is annotated with '3'.



2 Søg

5 Gennemfør

1 Besvar kald

3

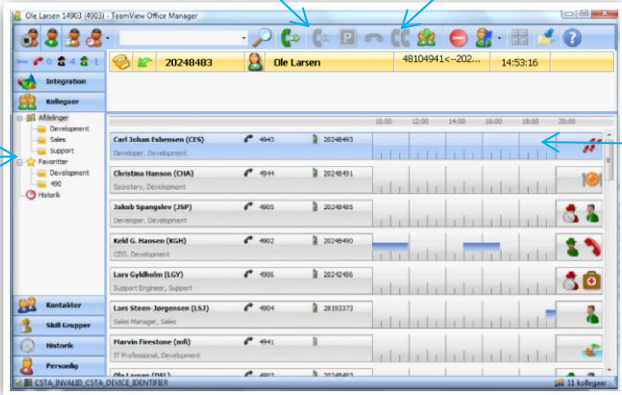
4 Ring op

Flyt fokus til medarbejder

The screenshot shows the same TeamView Office Manager interface as above. A keyboard is shown below the interface. The 'Search' button (labeled '2') is highlighted. The 'Enter' key (labeled '4') is highlighted. The '*' key (labeled '5') is highlighted. The 'Up' arrow key (labeled '3') is highlighted. The '+' key (labeled '1') is highlighted. The text 'Flyt fokus til medarbejder' is written below the keyboard.

Praktiske eksempler

- Direkte viderstilling til kollega



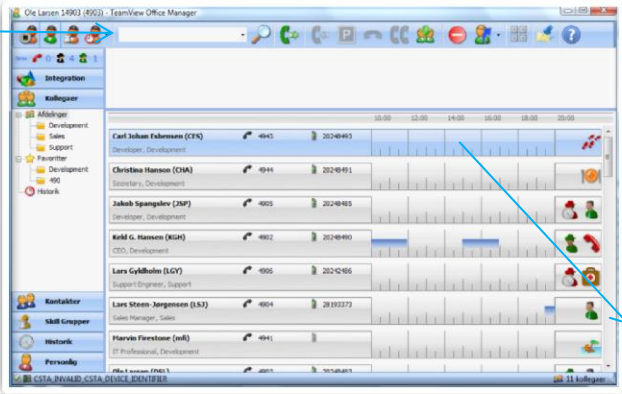
Besvar kald 1

4 Gennemfør

Søg 2

3 Klik på medarbejder

The screenshot shows the TeamView Office Manager interface. A mouse cursor is positioned over the search icon in the top toolbar, labeled '2'. A red callout box labeled '1' points to the 'Besvar kald' (Answer call) button. Another red callout box labeled '4' points to the 'Gennemfør' (End) button. A third red callout box labeled '3' points to a specific employee's activity bar in the main list.



2

Søg

4 Gennemfør

1 Besvar kald

3

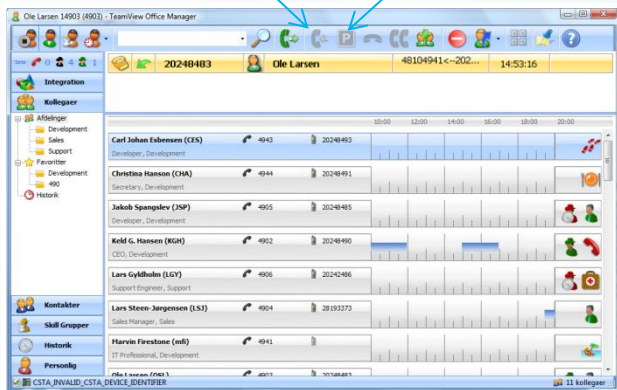
Flyt fokus til medarbejder

The screenshot shows the same TeamView Office Manager interface. A keyboard icon is shown to the left. A red callout box labeled '2' points to the search icon in the top toolbar. A red callout box labeled '1' points to the '+' button on the numeric keypad, labeled 'Besvar kald'. A red callout box labeled '4' points to the '*' button on the numeric keypad, labeled 'Gennemfør'. A red callout box labeled '3' points to the down arrow key on the numeric keypad, labeled 'Flyt fokus til medarbejder'.

Praktiske eksempler

- Parkér kald / unpark

Besvar kald/unpark 1 ← 2 Parkér kald



2 Parkér kald
1 Besvar kald /unpark

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



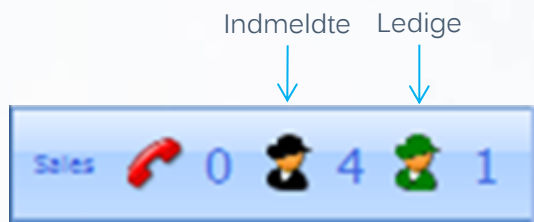
Søg 1

3 Højreklik på medarbejder

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

2 Flyt fokus til medarbejder

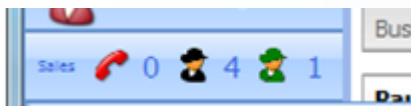
Kø/bar & kø notifikering



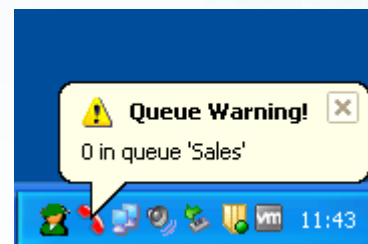
Kald i kø

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.



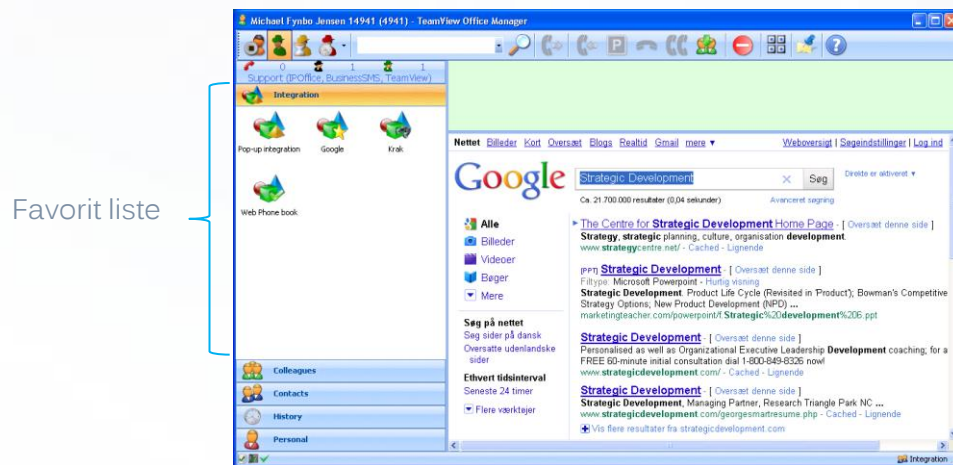
I taskbar nederst til højre vises ligeledes ikon for Office Manager. Ikonet indikerer aktuel agent status. Man behøver derfor ikke aktivere Office Manager for at se aktuel status.

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.

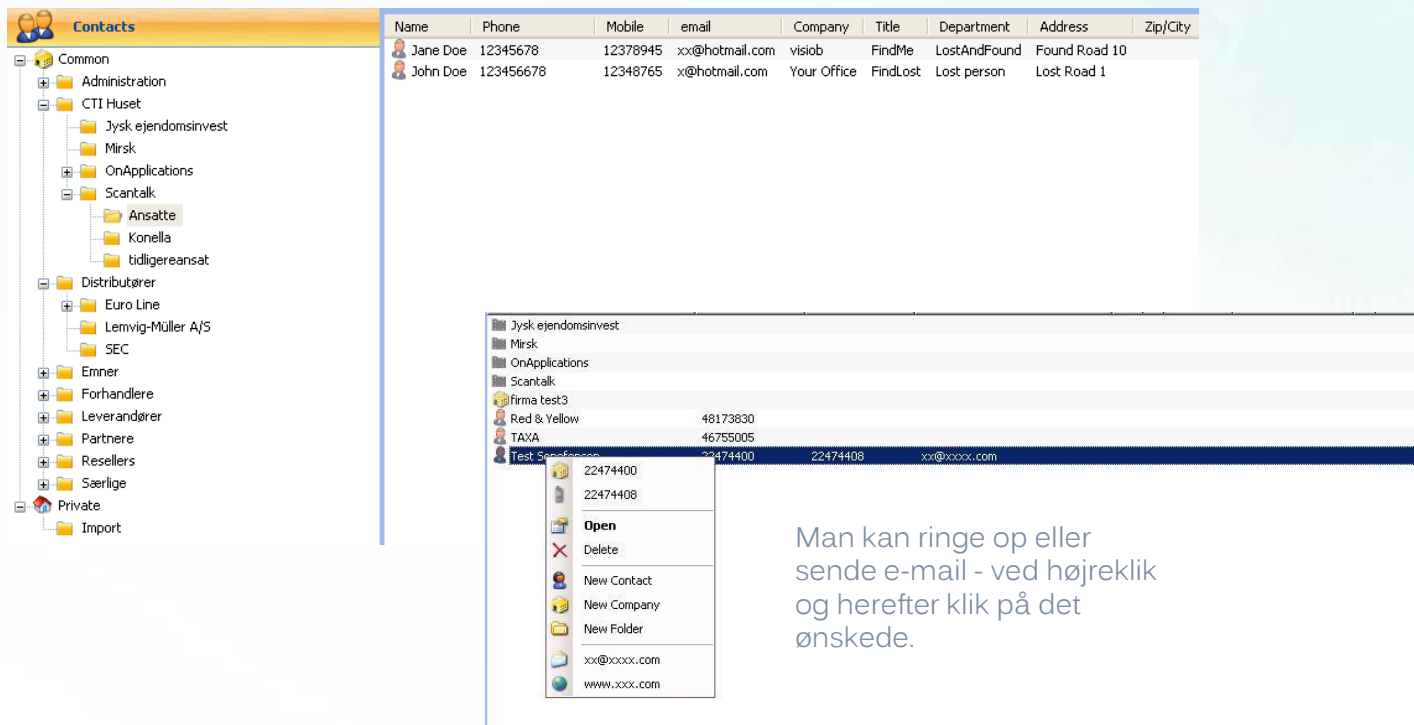
Ref. Konfiguration/Integration.



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.



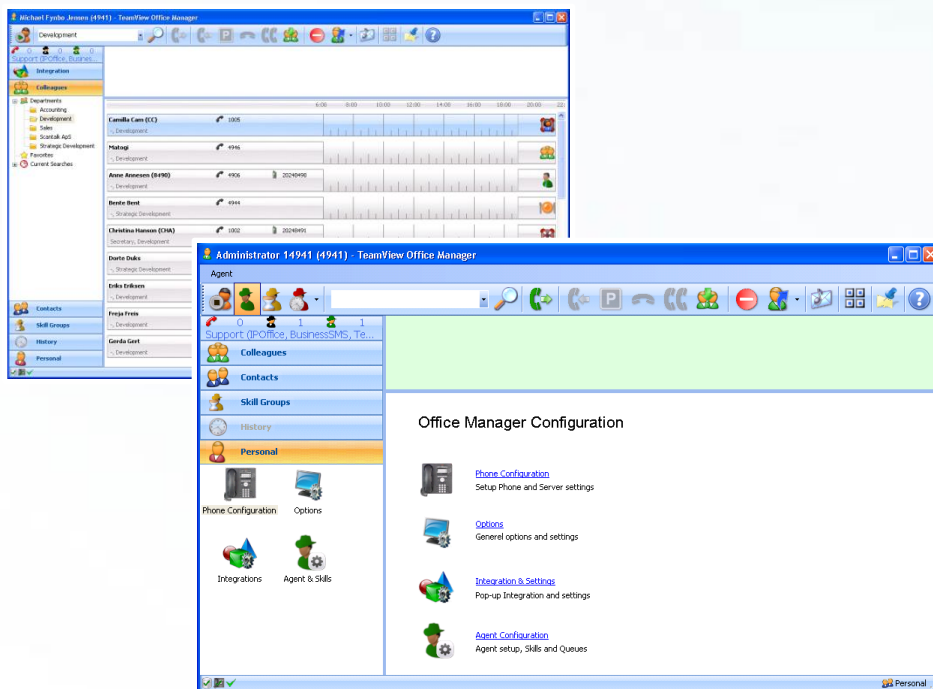
The screenshot shows the Outlook Contacts interface. On the left is a folder tree with categories like 'Common', 'Administration', 'CTI Huset', 'Distributører', 'Emner', 'Leverandører', 'Partnere', 'Resellers', 'Særlige', and 'Private'. The main pane shows a list of contacts with columns for Name, Phone, 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', 'xx@xxxx.com', and 'www.xxxx.com'. A text box on the right explains that users can ring or send email by clicking on these fields.

Name	Phone	Mobile	email	Company	Title	Department	Address	Zip/City
Jane Doe	12345678	12378945	xx@hotmail.com	visiob	FindMe	LostAndFound	Found Road 10	
John Doe	123456678	12348765	x@hotmail.com	Your Office	FindLost	Lost person	Lost Road 1	

Man kan ringe op eller sende e-mail - ved højreklik og herefter klik på det ønskede.

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

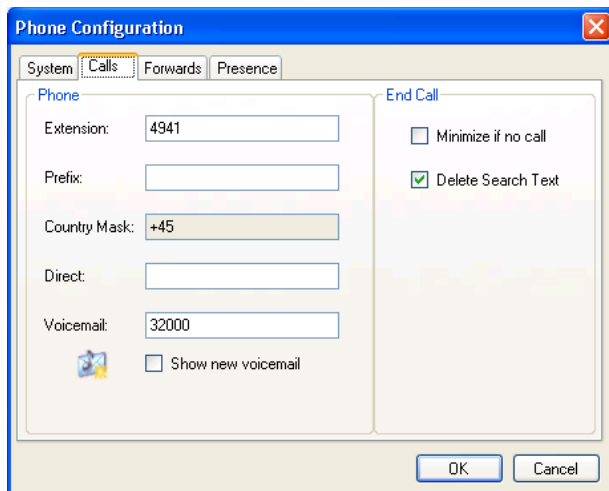


Denne sektion berører kun emner som den individuelle bruger har indflydelse på.

Alle andre emner håndteres centralt.

- Telefon
- Optioner
- Integration
- Agent

Telefon (opkald og viderstilling)



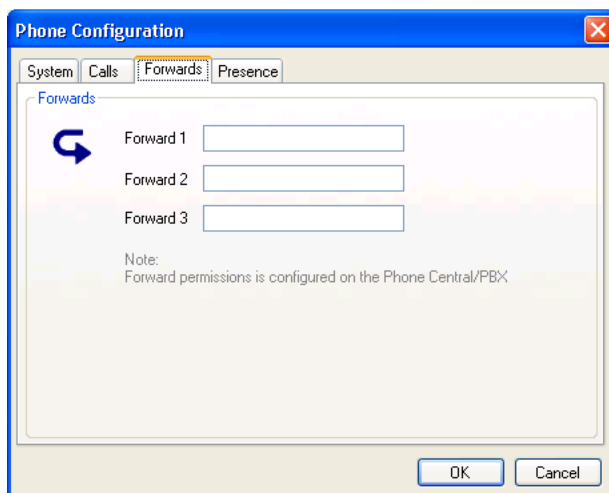
The 'Phone Configuration' dialog box is shown with the 'Phone' tab selected. It contains the following fields and options:

- Extension: 4941
- Prefix: (empty)
- Country Mask: +45
- Direct: (empty)
- Voicemail: 32000
- Show new voicemail:
- End Call section: Minimize if no call, Delete Search Text

Buttons: OK, Cancel



- 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



The 'Phone Configuration' dialog box is shown with the 'Forwards' tab selected. It contains the following fields and options:

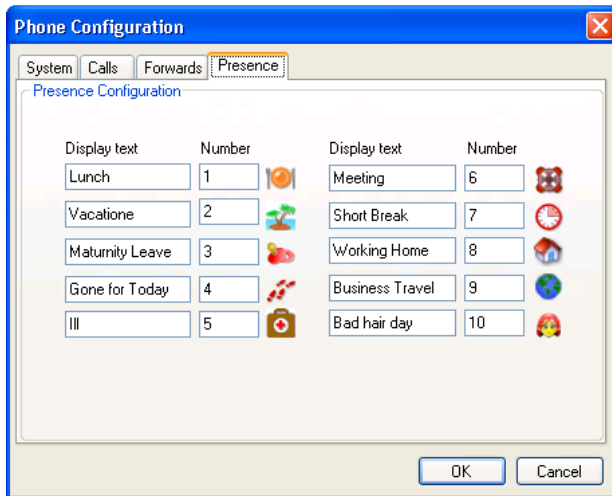
- Forward 1: (empty)
- Forward 2: (empty)
- Forward 3: (empty)
- Note: Forward permissions is configured on the Phone Central/PBX

Buttons: OK, Cancel



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)



Phone Configuration

System Calls Forwards Presence

Presence Configuration

Display text	Number	Icon	Display text	Number	Icon
Lunch	1		Meeting	6	
Vacatione	2		Short Break	7	
Maternity Leave	3		Working Home	8	
Gone for Today	4		Business Travel	9	
Ill	5		Bad hair day	10	

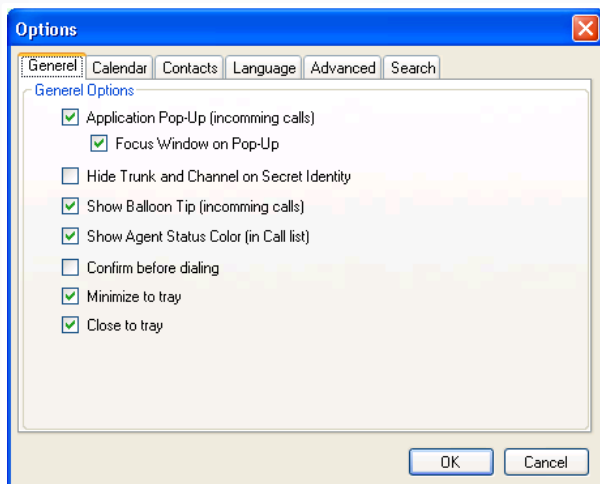
OK Cancel



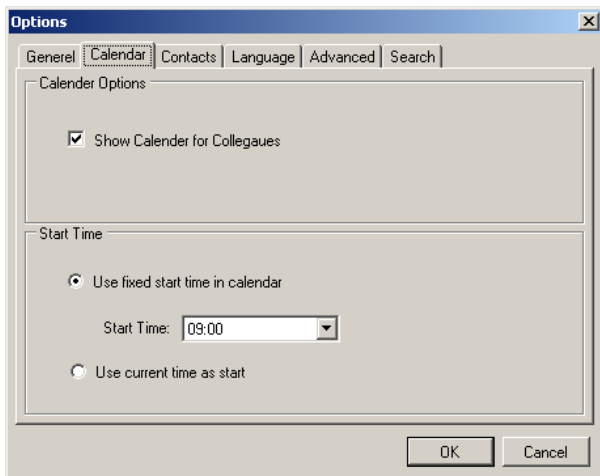
Op til 10 numre (VDN) kan reserveres (centralt) til håndtering af fraværs årsager. Når du viderestiller din telefon til et af disse numre (ved klik på et ikon), vil ikonet vise din telefon status overfor dine kolleger.

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.

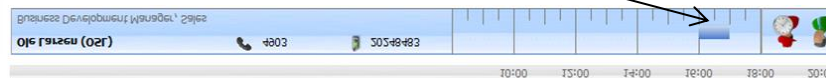
Optioner (Generelle & kalender)



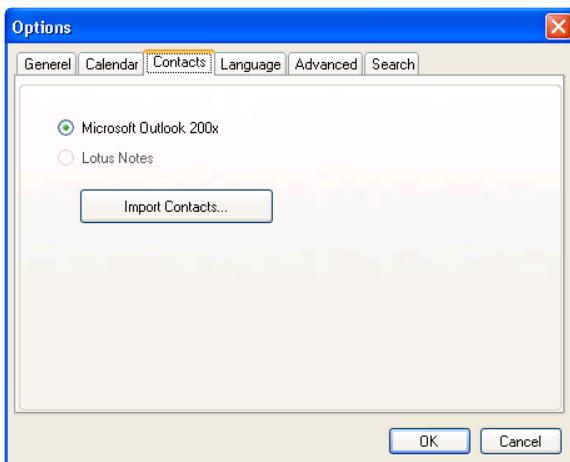
- Popup foran alle applikationer ved indkommende kald
- Skjul irrelevant info. om den kaldende ved hemmeligt nummer
- Vis balloon tip ved indkommende kald (alt. til automatisk popup)
- Vis Agent status farve i kalds vindue (beskrevet tidligere)
- Bekræft udgående kald før opringning
- Minimer til systray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



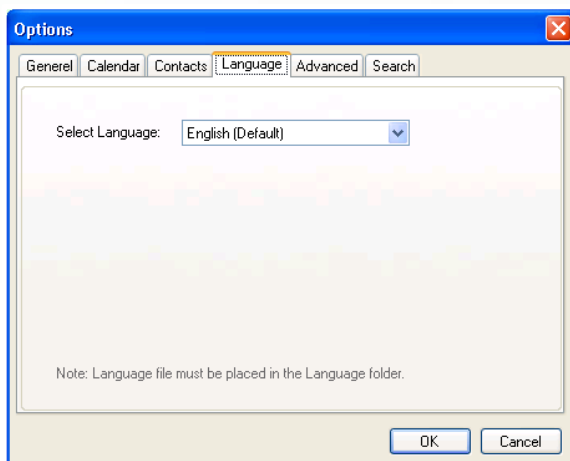
Vis kollegaers kalender aftaler
Brug enten fast eller aktuell tid som start



Optioner (Kontakt & sprog)

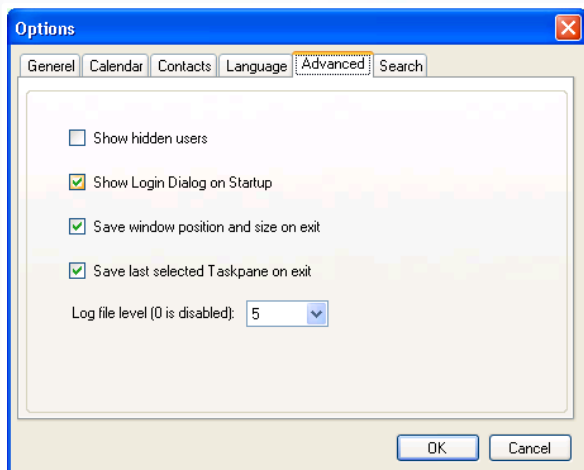


Du kan importere kontakter fra MS Outlook. Kontakterne placeres i din private folder, hvorfra du kan overflytte udvalgte eller alle til fælles folder – med drag & drop.

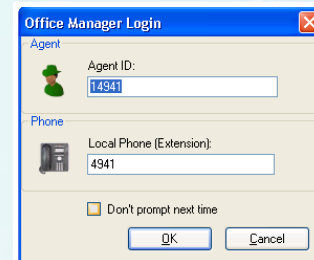


Her har du mulighed for at vælge sprog.

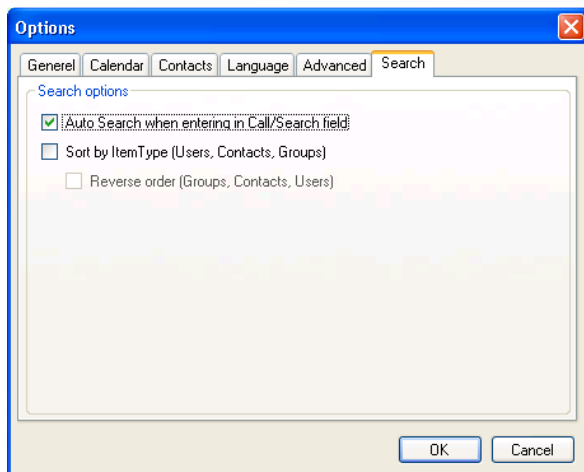
Optioner (Udvidede & søg)



- 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

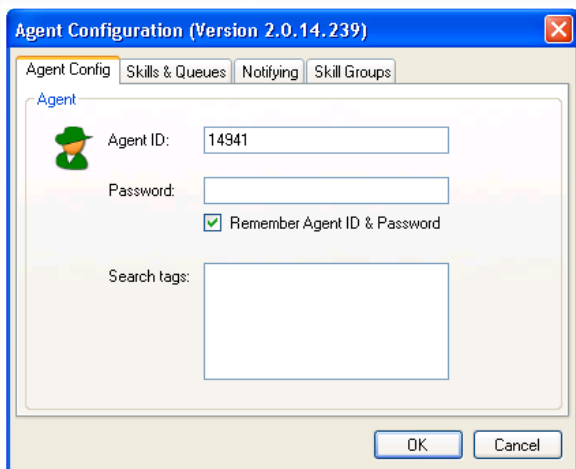
Manuel aktivering af internet/intranet-sider og Windows applikationer er muligt (fra Favorit liste). Hvilket system der skal poppe op i en given situation følger vedtagne organisatoriske retningslinier, og indholdet er baseret på enten A-number, input fra et IVR system eller baseret på manuel input fra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



Agent Configuration (Version 2.0.14.239)

Agent Config Skills & Queues Notifying Skill Groups

Agent

Agent ID: 14941

Password:

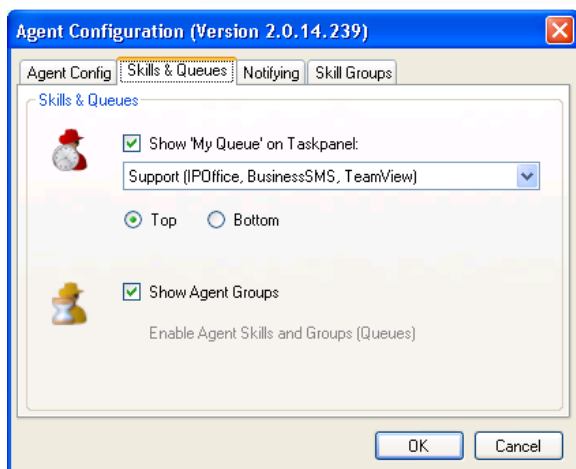
Remember Agent ID & Password

Search tags:

OK Cancel



Indtast din Agent ID (og password)



Agent Configuration (Version 2.0.14.239)

Agent Config Skills & Queues Notifying Skill Groups

Skills & Queues

Show 'My Queue' on Taskpanel:
Support (IPOffice, BusinessSMS, TeamView)

Top Bottom

Show Agent Groups

Enable Agent Skills and Groups (Queues)

OK Cancel



Vis de grupper du er medlem af
Det er centralt defineret hvilke grupper der er relevante (se næste side)

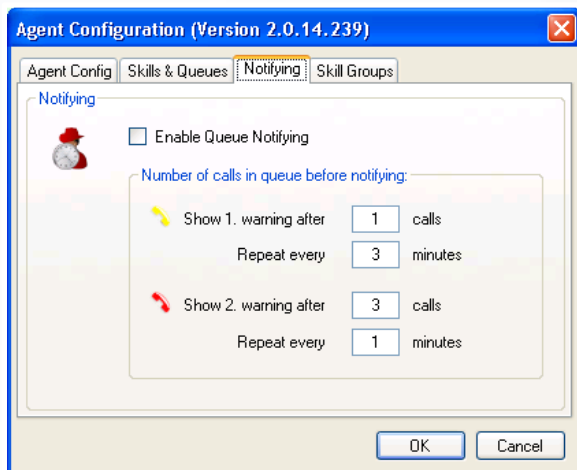


Skill Groups

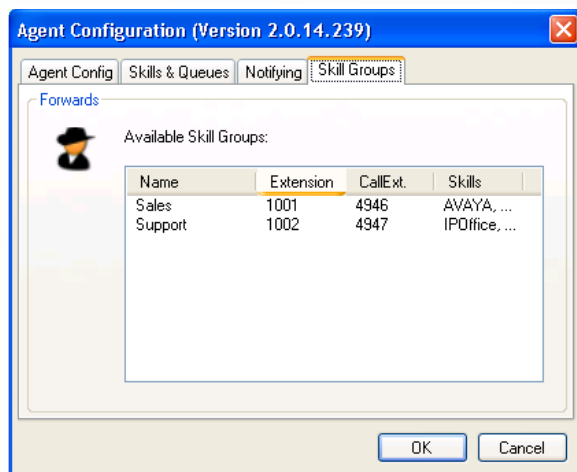
My Skills

			Queue	Logged in	Free
Sales (Group 1)	1001	AVAYA, CISCO	0	3	2
Support (Hunt group 2...	1002	IPOffice, BusinessSMS, ...	0	3	2

Agent (Kø notifikering & skill grupper)



Aktivér kø notifikation (2 niveauer) og indtast grænseværdier



Viser tilgængelige (relevante) skill grupper

