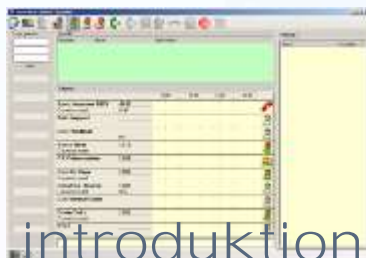




# TeamView® Unified Operator

[Get Started](#)



Denne introduktion er opdelt i 3 afsnit

### Daglig brug

Giver brugeren et overblik over funktionstaster, søgefelter, ikoner og agent håndtering, 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 indsætning af beskeder på medarbejdere, 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, oprettelse af ringe-grupper samt fraværs beskeder (ikoner).



# Daglig brug

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

# Funktioner – genvejstaster (1/2)

The diagram shows a grid of keyboard shortcuts for various functions. At the top left is the ESC key for 'Slet søge tekst'. At the top right is a left-pointing arrow key for 'Ophæv filter ved blank søgefelt'. Below these are seven columns of shortcuts:

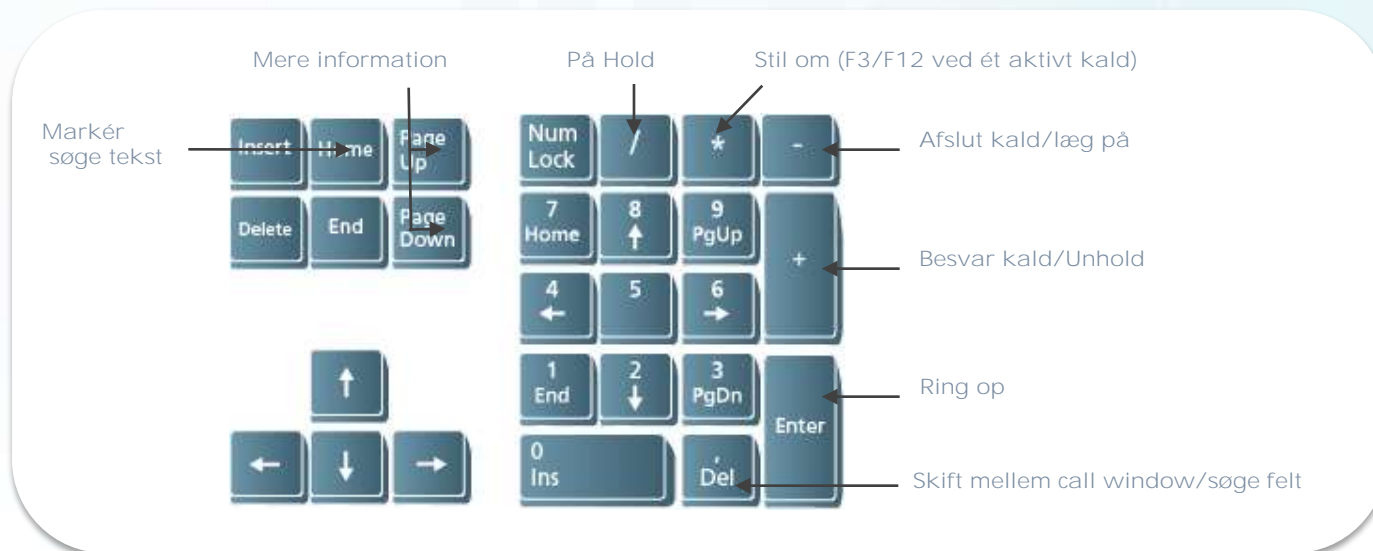
Stil om/ På vent*	Konsult. til mobil	Send e-mail	Filter titel	Filter afdeling	Cursor til kolleger	Stil om/ På vent*
F3	F4	F5	F6	F7	F10	F12
shift F3	CTRL F4	CTRL F5	CTRL F6	CTRL F7	CTRL F10	CTRL F12
Stil om til alt. nr.	Direkte til mobil	Send SMS				

\* Forudsætter HangOn Server

Opdaterer tillige status på viste medarbejdere

CTRL-I = Agent Login  
CTRL-O = Agent Logout  
CTRL-Q = Agent Ready  
CTRL-A = After Call Work  
CTRL-Z = Agent AUX

# Funktioner – genvejstaster (2/2)



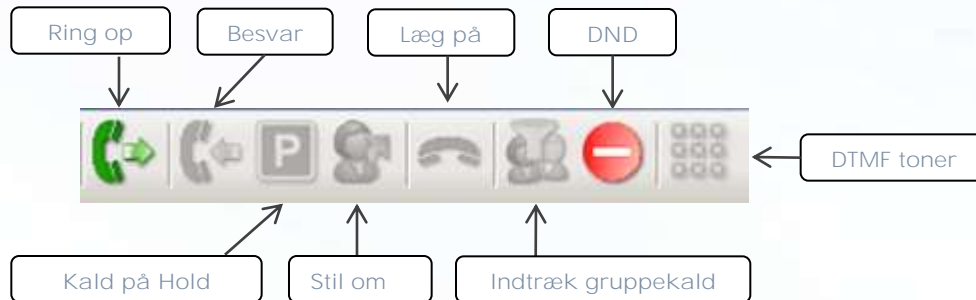
## Andre genveje

CTRL-S = Aktivér alternativ søgning

CTRL-Enter = Træk kald

# Funktioner – Mus

Alle telefoni funktioner er tilgængelige via tastatur (genvejstaster), men kan også betjenes ved hjælp af mus. Kun ikoner som er aktuelt brugbare fremhæves.



# Agent håndtering

**Det kan anbefales arbejde som "agent" op imod centralen, idet man som agent har mulighed for at styre hele forløbet omkring samtaler.**

Tilgængelige genvejs-taster for styring af agent-adfærd

CTRL-I = Agent Login  
CTRL-O = Agent Logout  
CTRL-Q = Agent Ready  
CTRL-A = After Call Work  
CTRL-Z = Agent AUX

## Genvejs-tasternes funktions-beskrivelse

CRRL-I	Login	Agent Login
CTRL-O	Logout	Agent Logout
CRRL-Q	Ready	Klarmelding efter AUX eller ACW
CTRL-A	ACW	Efterbehandling, relateret til afsluttet samtale
CTRL-Z	AUX	Pause

## Bemærkninger

Såvel Logout, AUX og ACW kan sættes under en samtale, hvorefter funktionen automatisk udføres når samtale afsluttes.

Når det drejer sig om pause, giver AUX og Logout umiddelbart samme resultat. Hvilken funktion der vælges afgøres ofte med baggrund i statistiske hensyn.

# PS

ACW funktionen kan erstattes af automatisk styring på centralen (via ACD-gruppe). Valg af automatisk styring forudsætter en rimelig ensartet efterbehandlingstid.

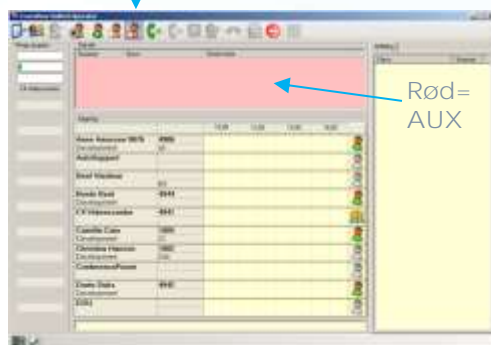
# Visning af agent status i kaldsvindue

Man kan til enhver tid umiddelbart se sin aktuelle agent status, idet denne udtrykkes med varierede farver i kaldsvindue.

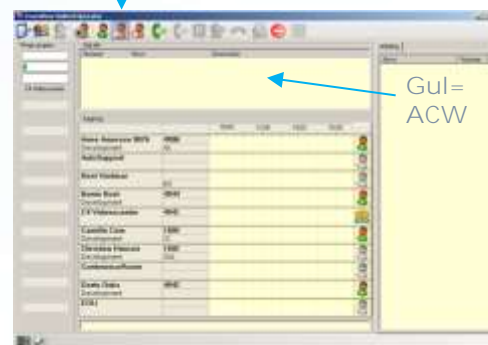
Operatør melder sig klar



Operatør sætter sig på AUX (pause)



Operatør sætter sig på ACW





# Søgning

## Organisatoriske data

● Søgbart felt + **filter**

Firma

Kontor/lokation

● Afdeling

Business Unit

Funktion

Kontor adresse

● Titel

● Færdigheder

Chef

Sekretær

## Kontaktrelaterede data

● Søgbart felt

● Navn

● Initialer

● Lokal nr.

Hjemme nr.

● Mobil nr.

Pager nr.

Fax nr.

E-mail

Firma adresse

Fonetisk søgning er standard

# 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.



Mus over status ikon viser status i tekst

Som standard præsenteres Afdelings kolleger i denne sektion. Under installation er det muligt at ændre *Afdeling* til *Funktion*, således at det er kolleger med samme funktion der vises her.

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.

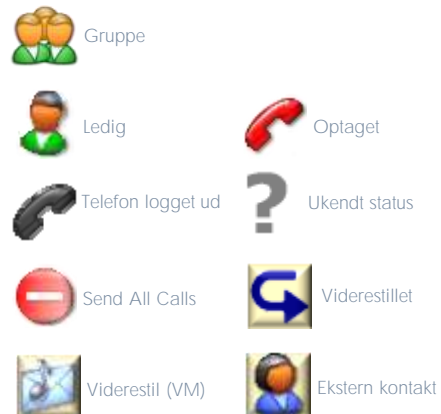
Komma separeret søgning

Hvis man eksempelvis skal finde en Thomas i teknisk afdeling, kan det gøres på følgende måde: tek,tho

Skal man på samme vis finde en Sørensen skrives: tek, sør (space efter komma fortæller systemet at der skal søges på efternavne).

# Status ikoner

## Telefon status



## Øvrige stati (bruttoliste)

### Fravær



### Mobil



### In/Out



### PC



# Valgt medarbejder (1/2)

TeamView Unified Operator

Ringe grupper

Opkald

Nummer	Navn	Beskrivelse
--------	------	-------------

Søgning

		10:00	12:00	14:00	16:00
<b>Anne Annesen 9876</b>	<b>4906</b>				
Development	8490				

Lokal  Stilling

Mobil  Afdeling

Viderestilling

Initialer  Funktion

Fax

Alternativ  Sekretær

E-Mail

Beskrivelse

Note

anne

Afdeling

Navn	Nummer
Anne Annesen 9876	4906
Bente Bent	1010
Camilla Cam	1005
Christina Hanson	1002
Dorte Duks	4942
Eriks Eriksen	1004
Freja Freis	1009
Gerda Gert	1006
Iris Irene Irvinsen	1008
Julle Juleesen	1009
Karen Kent	1012
Lotte Lise	600000...
Matogi	4946
Mona Monsen	600000...
Nina Niels	600000...
Oda Olsen	1004
Pernille Pels	4925
Teamview	

# Valgt medarbejder (2/2)

TeamView Unified Operator

Ringe grupper

Opkald

Nummer	Navn	Beskrivelse
--------	------	-------------

Søgning

**Keld G. Hansen** 4902  
Scantalk ApS KGH

Adresse: CTI Huset  
Postnr / By: 3450 Allerød  
Stat / Land: DK  
Kontor: Bygning 1A  
Direkte: 048104902 Hjemme:   
Chef: [Mobiltelefon](#)

Aftaler

Dato	Overskrift
28-01-2011 09:00 - 09:30	Morgenmad
28-01-2011 10:00 - 11:00	Tjekke betalinger
28-01-2011 13:00 - 14:00	Telefon møde - Gert Jensen
29-01-2011 09:30 - 11:00	BodyBike Energy (Spinning) - Fitnessworld Hillerød

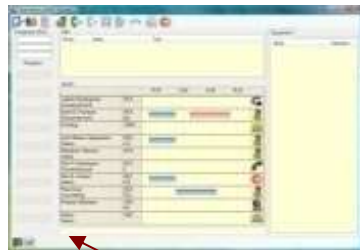
Afdeling

Navn	Nummer
Keld G. Hansen	4902
Lars Steen-Jørgensen	4904
Michael Fynbo Jensen	4905
Ole Larsen	4903

keld

# Genvejstaster – praktiske eksemplarer

Konfereret  
viderestilling

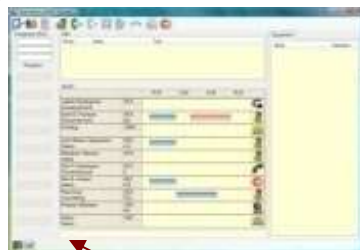


2 Søg



4 Gennemfør  
omstilling  
(F3 og F12)  
1 Besvar  
3 Ring op

Direkte  
gennemstilling

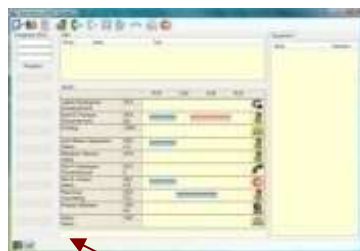


2 Søg



3 Gennemfør  
omstilling  
(F3 og F12)  
1 Besvar

Tag omstillet  
kald tilbage



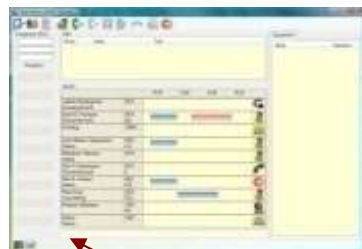
2 Søg



4 Afslut kald  
1 Besvar  
5 Besvar  
3 Ring op

# Genvejstaster – praktiske eksemplarer

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

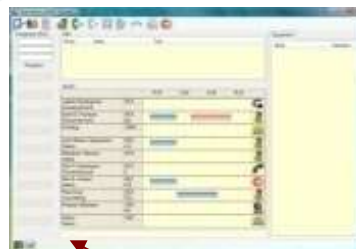


3

Ring op

# Genvejstaster – praktiske eksemplarer

Direkte gennemstilling til mobil



2 Søg



1 Besvar

Omstilling

3



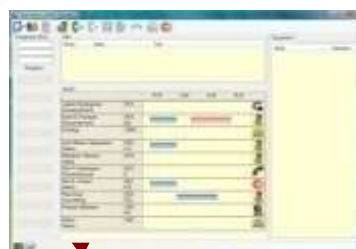
Send e-mail under igangværende kald



1

Send e-mail

Send e-mail spontant



1 Søg



2

Send e-mail



# Genvejstaster – praktiske eksemplarer

Filter på afdeling



1 Søg



2

Sæt filter

Markér søgetekst for overskrivning



1

Markér

Træk omstillet kald tilbage



1



Træk kald

2



Søg (hvis der umiddelbart er stillet om, dvs. der er tale om fortryd, er søgning overflødig.)

# Kald fra organisationen

Forkortelser på kald som lander fra organisationen

FWU	Forwarded unconditional
FWB	Forward on busy
FNA	Forward on no answer
RTF	Return from (HangOn Server)
FWC	Forward on cover

Et kald som returnerer ubesvaret fra venteposition (RTF), lander hos den samme bruger (dvs. den som har sat kaldet på vent (relevant ved flere brugere)).

Kalds linie - information

The screenshot shows the 'Teamview Unified Operator' interface. At the top, there are icons for various call functions. Below that, a table displays call details:

Telefon	Navn	Tekst
48104502	48104502	Paul.PDA-48104502

To the right of this table is a 'Afdeling' (Department) section with a list of users and their phone numbers:

Navn	Lokal
Henriette Seisen	6452
Jesper Nyholm Jacobsen	6515
Jesper Nyholm Jacobsen	6515
Lene Hays Thøgersen	6905
Mari-Eve Crepaut	6725
Norselma Tazil Ejerling	6577
Palle Jarboe	6808
Per-Johan Andersson	6568
Svend B. Hamann	8851
Thor Skytte	6440
Ulrik Eistrup Hansen	8964

Below the call details is a 'Søgning' (Search) section with a time axis (17:00, 19:00, 21:00, 23:00) and a search bar containing 'København Ø'. Below that is a 'Hjemme' (Home) section with a phone number '004582320660'. At the bottom, there is a list of call logs with times and descriptions, such as '7 09:00 - 13:30 Updated: APL for non-developers'.

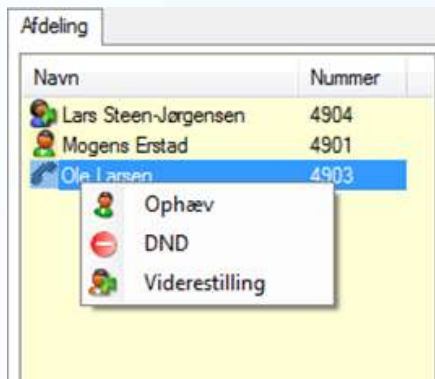
Nummer på den kaldende (ANI)

Information om hvorfor/hvordan et kald fra organisationen lander her.

Navn på den kaldende, eller nummer hvis navn er ukendt i systemet.

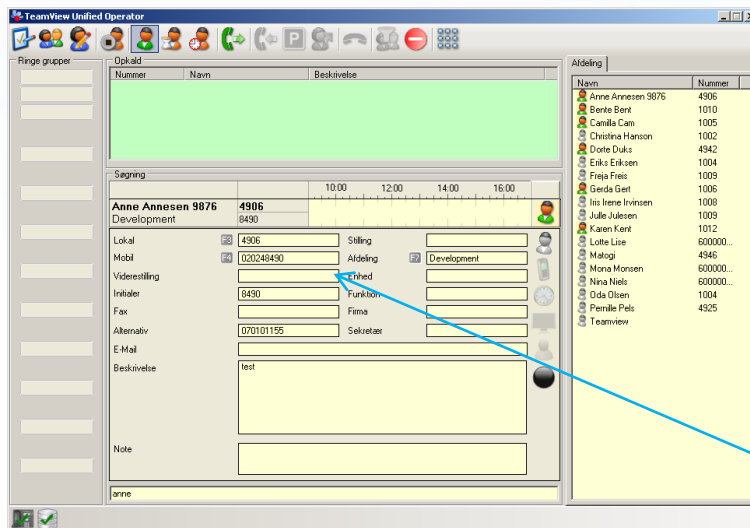
I de tilfælde hvor navn vises, vil der ofte være tale om interne kald. Dog kan det også være eksterne kald, hvis den kaldende er oprettet i databasen (manuelt).

# Ændring af status på en medarbejder

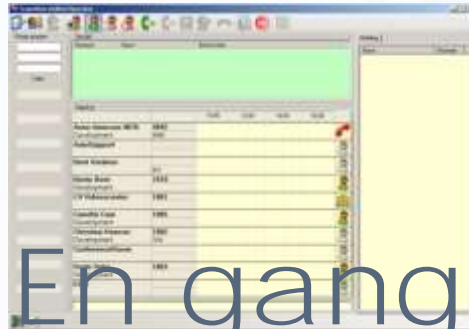


Status på en medarbejder kan ændres ved højreklik på denne i afdelingslisten.

Hvis tabel med fraværs årsager er aktiv vises de også her, således at en af disse kan vælges.



Der kan sættes viderestilling på en valgt medarbejder ved at klikke på feltet viderestilling - hvorefter nummer indsættes.



# En gang imellem

Beskriver funktioner som anvendes periodisk efter behov, herunder indsætning af beskeder på medarbejdere, oprettelse af nye kontakter samt ændring af data.

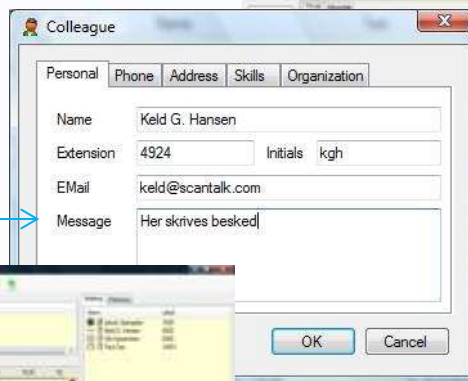
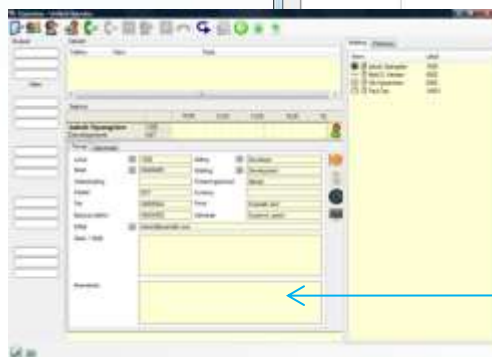
# Besked på medarbejder

I nogle situationer kan der opstå behov for at supplere en medarbejders statusvisning med en besked. På installationer med flere receptionister kan denne funktion have særlig relevans.

Udvælg medarbejder



Skriv besked

A dialog box titled 'Colleague' with tabs for 'Personal', 'Phone', 'Address', 'Skills', and 'Organization'. The 'Personal' tab is active, showing fields for Name (Keld G. Hansen), Extension (4924), Initials (kgh), EMail (keld@scartalk.com), and a Message field containing 'Her skrives besked'. There are 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Besked vises her

En besked er kun aktiv den dag den sættes (slettes automatisk kl. 0.00)  
Hvis en stjerne indsættes i 1. position (efterfulgt af besked) fastholdes besked indtil den slettes manuelt.

# Oprettelse af medarbejder / kontakt / gruppe

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

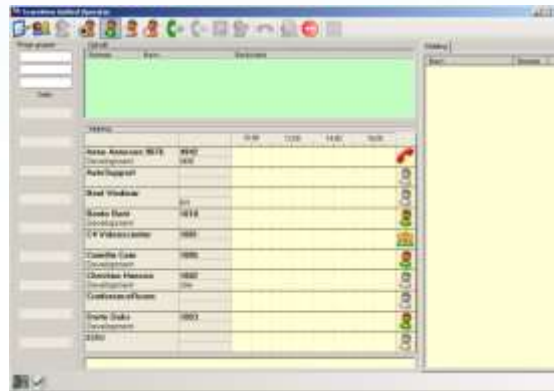
The diagram illustrates the process of creating different types of entries in a directory application. It features three vertical labels with arrows pointing to icons: 'Opret fælles kontakt' (Create shared contact) pointing to a contact icon, 'Opret medarbejder' (Create employee) pointing to an employee icon, and 'Opret fælles gruppe' (Create shared group) pointing to a group icon. Below these, a screenshot of the application shows a contact form on the left and a 'Directory' window on the right. The 'Directory' window displays a table of entries with columns for Name, Ext, Mobile, EMail, and Department.

Name	Ext	Mobile	EMail	Department
Jakob Sørgaard	4914	20248405	Jakob@scantak.com	Development
Keld G. Hansen	4924	20248406	Keld@scantak.com	Development
Kolding	16588			
Lars Boern-Jørgen	4923	28163373	lars@scantak.com	Sales
Melene Horvei	4915			sales
Die O. Danjser	4913		OOO@scantak.com	Development
Die S. Larsen	4921	20248403	Die@scantak.com	Sales
Paul Day	4922	20248481	Paul@scantak.com	Consulting
Pieber Nielsen	1063			
Sales	1001	12345678	grp@scantak.com	Sales
Reception	4917			
Gruppe 1	4545			
Support	1062			Development
TAXI	34542665	48104902		
Thil Ingersen		12345678		

# 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, oprettelse af ringe-grupper, mobile medarbejdere samt implementering af fraværs beskeder.

PS



Dette afsnit har primært til formål at orientere den daglige bruger om de muligheder programmet tilbyder. Hvordan de enkelte parametre skal sættes afgøres inden installation, i fælles dialog mellem brugere og det tekniske personale, som har ansvar for installation og konfiguration.

# Ringe grupper

Præsentation af ringe-grupper er en service funktion, som kun har til formål at informere om aktuel status i de viste ringe-grupper.

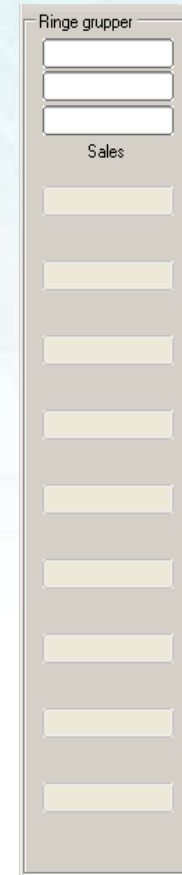
Den øverste ringe-gruppe er udvidet til tre boxe, som henholdsvis præsenterer antal kald i kø, antal indmeldte og antal ledige medarbejdere.

Hvis der er flere receptionister i organisationen, kan det anbefales at etablere en ringe-gruppe til denne funktion, og anvende den øverste plads hertil.

Antallet af (kald i kø, indmeldte/ledige medarbejdere) er vist med en streg pr. kald/medarbejder.

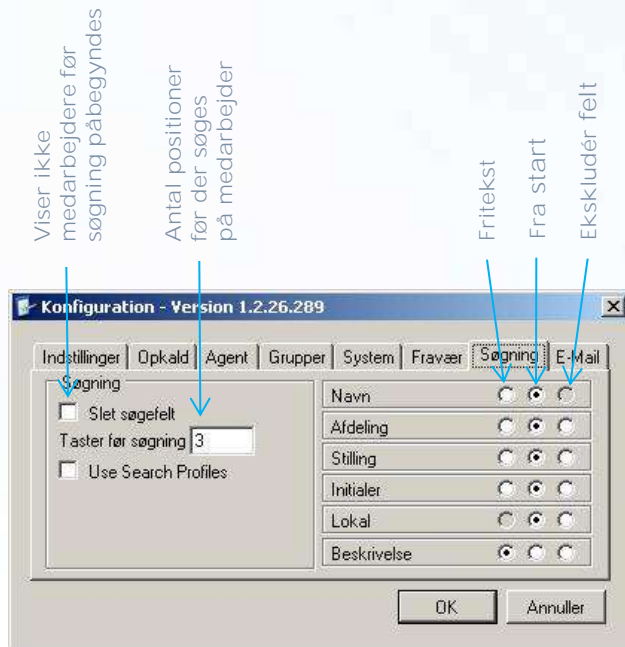


Under forudsætning af at en ringe-gruppe er oprettet i databasen (se "opret fælles gruppe"), klikkes på den position (1-10) som gruppen ønskes etableret på.





# Søgning



Navn og Lokal kan ikke ekskluderes i standard-opsætningen. Settings for Afdeling gælder også for feltet Funktion


Der kan ligeledes angives hvor mange positioner der skal indtastes før søgning påbegyndes (har indvirkning på svartider hvis databasen indeholder mange emner).

Den enkelte bruger kan frit vælge hvordan der som standard skal søges på udvalgte felter, alternativt udelukke et af disse fra søgning. Derudover kan brugeren efter behov midlertidigt ændre på denne standard.

Opstår der under drift behov for at ændre standard-opsætningen for søgning, er nedenstående muligheder tilgængelige.

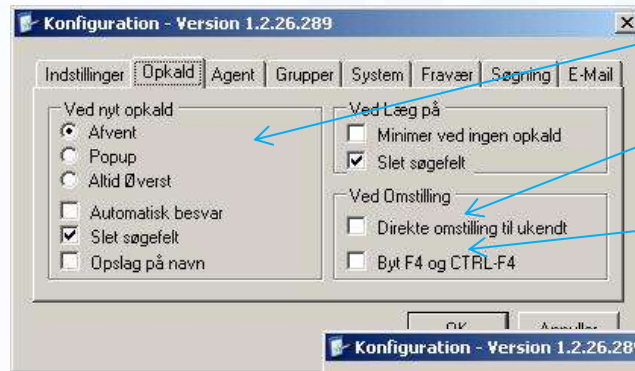


Klik på lup, alternativt CTRL S, hvorefter følgende muligheder præsenteres:

- AB. (søg kun på navn/initialer)
- 12. (søg kun på lokal-/mobil-nummer)
-  (tilbage til standard-opsætning)

Skift mellem emnerne gøres ved at gentage museklik/CTRL S.

# Program-adfærd



Her kan man angive applikationens "adfærd" ved indkommende kald

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



# Mobile medarbejdere

Med hensyn til mobile medarbejdere, d.v.s. medarbejdere med mobil-telefon, kan ikon for statusvisning vælges i to varianter. I den forbindelse skelnes der mellem almindelige brugere og brugere med EC500.

## EC500 brugere



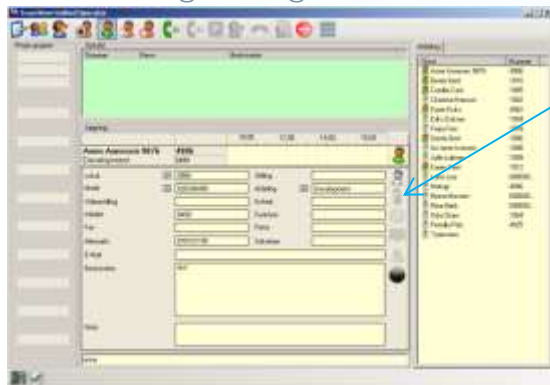
Hvis en EC500 bruger alene anvender mobil telefon i dagligdagen, kan dette anskueliggøres overfor omstillingen. Med en markering i SQL-databasen præsenteres status således med et mobil-ikon (i medarbejder oversigt):



**Alternativt præsenteres status på "normal" vis:**



## Almindelige brugere



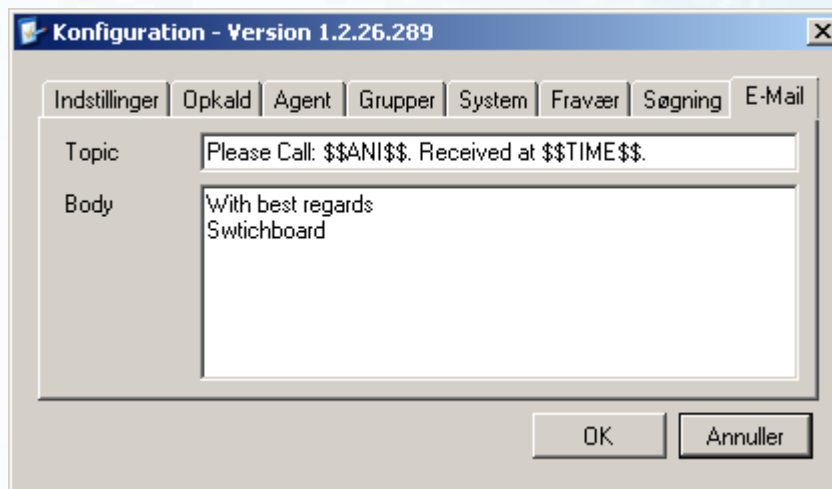
Ønskes separat visning af status på mobil telefon, forudsættes applikationen TeamView Mobile Status.

Status på mobil telefon vises på detalje-billede (d.v.s. når en medarbejder er identificeret).

# Standard tekster til e-mail og sms

Det er muligt at registrere en standard-tekst som automatisk indsættes i e-mail og SMS.

De viste variabler repræsenterer henholdsvis A-nummer og dato/tid.



The screenshot shows a software configuration window with the title bar 'Konfiguration - Version 1.2.26.289'. It features a tabbed interface with the following tabs: 'Indstillinger', 'Opkald', 'Agent', 'Grupper', 'System', 'Fravær', 'Søgning', and 'E-Mail'. The 'E-Mail' tab is currently selected. The window contains two text input fields: 'Topic' and 'Body'. The 'Topic' field contains the text 'Please Call: \$\$ANI\$\$ Received at \$\$TIME\$\$'. The 'Body' field contains the text 'With best regards' followed by 'Switichboard' on the next line. At the bottom right of the window, there are two buttons: 'OK' and 'Annuller'.

# Fraværs årsager

Der kan reserveres op til 10 numre (VDN), til håndtering af fraværs årsager på medarbejdere. Når en medarbejder således viderestiller sin telefon til et af disse numre, vil det tilknyttede ikon udgøre dennes telefonstatus - i TeamView Unified Operator.



Til hver enkelt VDN er det på centralen muligt at tilknytte indtalte meddelelser – eks. én som afspilles i forbindelse med interne kald og én som dækker eksterne kald.