



Avaya IPO
Unified Operator
v. 1.0
Brugermanual



COPYRIGHT NOTICE:

No part of this document may be reproduced, distributed, stored in a retrieval system or translated into any language, including but not limited to electronic, mechanical, magnetic, optical, photocopying, manual or other form of reproductions, without the prior written permission of Scantalk ApS. For additional copies of this document, please contact Scantalk ApS.

This document contains proprietary information of Scantalk ApS and is protected by copyright law. All Rights Reserved.

The information in this documentation is subject to change without notice and is provided "as is". Scantalk ApS reserves the right to revise the contents or withdraw access to them at any time. Scantalk ApS makes no warranty of any kind to this documentation and shall in no event be liable for errors herein.

Copyright © Scantalk ApS 2014.

Documentation: Unified Operator

Last Updated: 15th January 2014

Scantalk Aps

Ryttermarken 8

DK-3520 Farum

Denmark

Telephone: +45 70 22 20 80

www.scantalk.com

sales@scantalk.com

Indholdsfortegnelse

COPYRIGHT NOTICE:.....	2
Indledning.....	4
Åben/luk telefonistmodulet.....	5
Statusvisning.....	6
Skærbilledet.....	7
Detaljer.....	9
Opkaldshåndteringsknapper.....	10
Besvar opkald.....	11
Søgning i telefonbogen.....	12
Søg efter personer med samme fællesnævner.....	13
Omstil opkald.....	14
Omstil mod optaget lokalnummer.....	15
Omstil til mobilnummer.....	15
Retur ved ubesvaret.....	16
Holde / skifte taleretning.....	16
Frigør lokalnummer.....	17
Ring ud fra omstillingsbordet.....	17
Meddelelser.....	18
Viderstilling af telefon:.....	20
Statusvisning.....	21
Telefon.....	23
Telefonbog.....	24
Konfiguration.....	25

Indledning

Grundlagt i 2000 - Scantalk er en veteran innovator i kommunikations Software og Call Center branchen. Scantalk har aktivt lyttet til behovene hos sine kunder, bearbejdet deres krav, der er udviklet løsninger til at opfylde disse behov og leveret dem på en real-time-basis til markedet.

Scantalk's avancerede løsninger er integreret og testet med førende teknologier fra leverandører som Avaya, Cisco, Microsoft, Alcatel-Lucent, Aastra, innovaphone, etc.

Det gode omdømme nydes af Scantalk er baseret på en række unikke løsninger, der kan forbedre sine kunders effektivitet og produktivitet.

Åben/luk telefonistmodulet



Log ind

For at logge ind i Unified Operator skal man dobbeltklikke på ikonet der ligger på skrivebordet. Hvis ikonet ikke ligger på skrivebordet, åbn startmenuen > Alle programmer > Teamview > Unified Operator



Din telefonist applikation arbejder sammen enten med en softphone der er installeret på din computer hvor du bruger et USB headset eller en telefon der står ved siden af hvor du bruger håndsættet eller et tilsluttet headset.

Log ud

For at logge ud af systemet, tryk på log af  og derefter på krydset  for at lukke applikationen.

Statusvisning

Når man åbner Unified Operator er ens status **Ikke klar** og man kan ikke modtage samtaler.



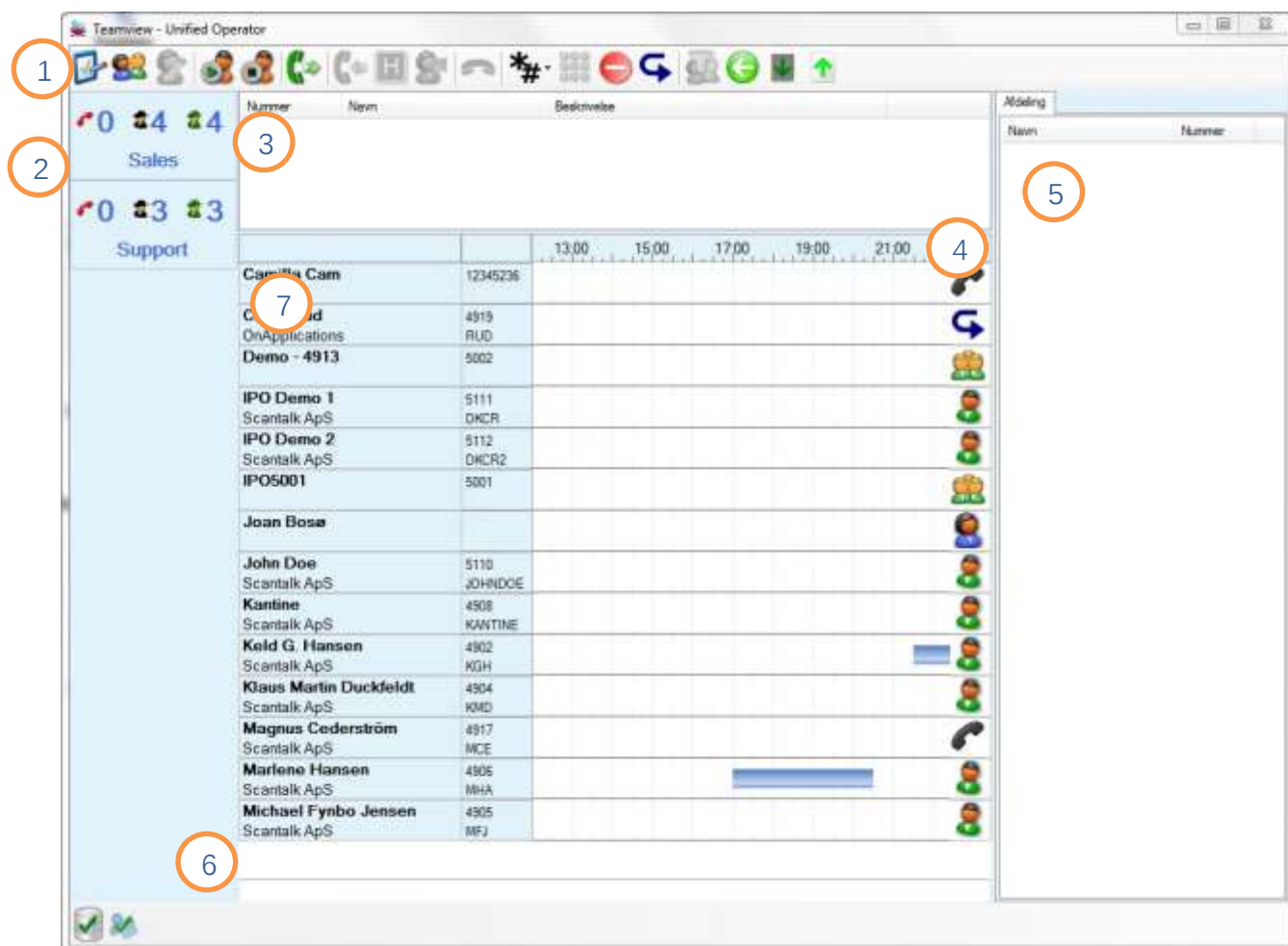
For at gøre sig **Klar** til at modtage samtaler, tryk på ikonet  på værktøjslinjen.

Alternativt anvender man login tasten på sin softphone eller bordtelefon.

For at melde sig **Ikke klar**, tryk på ikonet  på værktøjslinjen.



Skærbilledet



1. Menulinje

Her fremgår forskellige funktionstaster.

2. Købarometer:

Her kan man se hvor mange der står i kø, hvor mange agenter der er logget på, og hvor mange agenter der har status **Klar**.

3. Kaldslinie:

Her kan man se indgående, udgående, og parkerede opkald.

4. Statuslinie

Her kan man se om en telefon status er ledig, optaget, viderstillet, samt kalenderstatus.

5. Afdeling:

Her vises personer der er tilknyttet samme afdeling som den søgte person.

6. Søgelinje:

Her kan man søge på, f.eks. navn, afdeling, kompetencer, lokalnummer mm.

7. Navne oplysninger

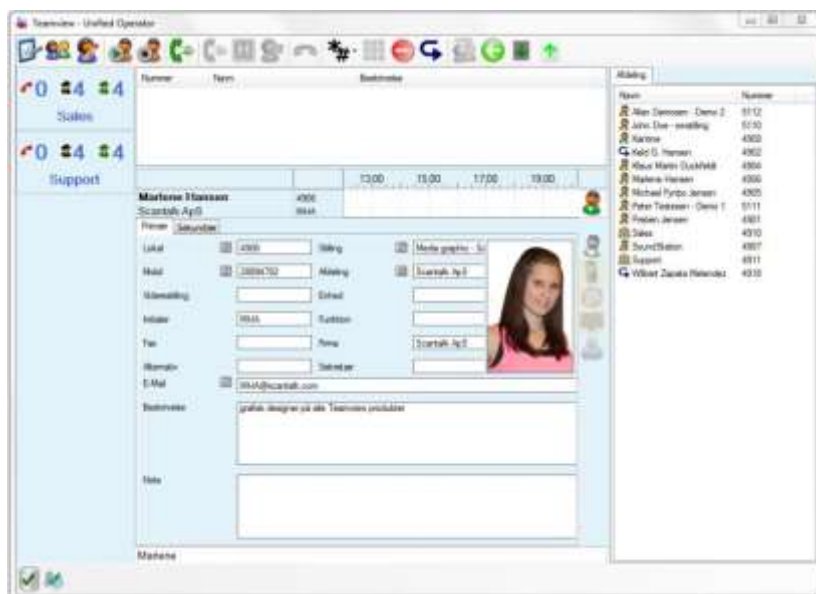
Her kan man se oplysninger om navn, og lokalnummer.

Detaljer

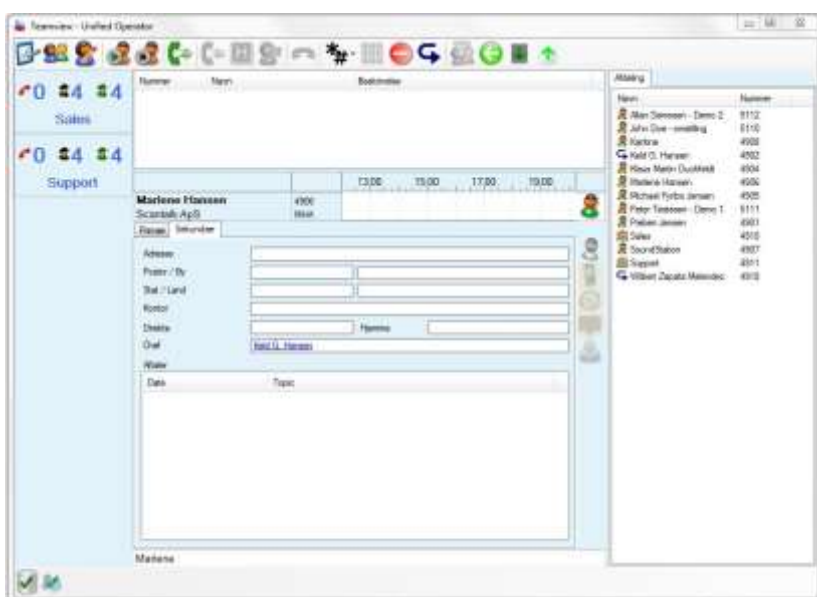
Når man har fundet den søgte person fremkommer de primære detalje oplysninger.

Det kan f.eks. være information om medarbejderens lokalnummer, mobilnummer, e-mail adresse, titel, afdeling, kalender etc.. Derudover vises forskellige statusinformationer, såsom Mobil, Presence, Lync m.m., hvis disse applikationer er tilkøbt

Hvis virksomheden har en database med billeder af medarbejderne, kan man også se dette.



Ved at anvende page down fremkommer der de sekundære oplysninger, samt mere detaljerede kalenderoplysninger.




Opkaldshåndteringsknapper

Agent Log ind/ud		
Log ind		Logger dig ind så du kan begynde at modtage opkald.
Log ud		Logger dig ud. Du vil herefter ikke modtage flere kald
Agenttilstand		
Ikke klar		Sætter din agent tilstand til Ikke klar. I denne tilstand vil du ikke modtage kald fra telefonkøerne.
Klar		Sætter din agent tilstand til klar. I denne tilstand vil du modtage kald fra telefonkøerne
Kaldshåndtering		
Ring op	Enter	Foretag et nyt opkald
Besvar	+	Besvar det indkommende kald
Læg på	-	Læg på
Hold	/	Placer det valgte kald på hold
Forbind	+	Genoptag kald der er på hold
Samtaleskift	▲ ▼	Placer dig i opkaldsfeltet og skift mellem det parkerede og det aktive kald ved hjælp af piletasterne
Genforbind	*	Genforbind det valgte kald og afslut samtidig konsultationskaldet
Omstil	*	Omstil kald til et lokalnummer
Vent mod optaget	* og -	Sætter kaldet på vent. Når destinationen ikke længere er optaget, stilles kaldet om.
Tastetone	F8 el. 	Klik på ikonet DTMF. Viser tastetoner vinduet (DTMF)


Besvar opkald

Når et kald ringer ind til omstillingen kan det ses i Opkaldslinjen hvor vises et klokke ikon.

Nummer	Navn	Beskrivelse
 28894782	Marlene Hansen	Marlene Hansen<-Marlene Hansen

Besvar opkaldet ved at trykke +.

Når du har besvaret kaldet, står vises et rødt telefonrør

Nummer	Navn	Beskrivelse
 28894782	Marlene Hansen	Marlene Hansen<-Marlene Hansen

For at afslutte samtalen tryk – (**minus**). Samtalen afsluttes også når personen der har ringet lægger røret på.

Søgning i telefonbogen

























I søgefeltet kan du skrive det du ønsker at søge på, f.eks. fornavn eller efternavn.

Ubegrænset søgning:

Jo mere du skriver, jo mere præcis bliver søgningen. F.eks. hvis man skriver Tina søger systemet resultater for Christina, Martina, Bettina etc.

Begrænset søgning:

Se side 24, for mere om begrænset søgning.

		15:00	17:00	19:00	21:00	
IPO Demo 1	5111					
Scantalk ApS	DKCR					
IPO Demo 2	5112					
Scantalk ApS	DKCR2					
John Doe	5110					
Scantalk ApS	JOHNDOE					
Kantine	4908					
Scantalk ApS	KANTINE					
Keld G. Hansen	4902					
Scantalk ApS	KGH					
Klaus Martin Duckfeldt	4904					
Scantalk ApS	KMD					
Marlene Hansen	4906					
Scantalk ApS	MHA					
Michael Fynbo Jensen	4905					
Scantalk ApS	MFJ					
Preben Jensen	4901					
Scantalk ApS	PJE					
Sales	4910					
Scantalk ApS						
Scantalk	4946					
						
SoundStation	4907					
Scantalk ApS						
scan						

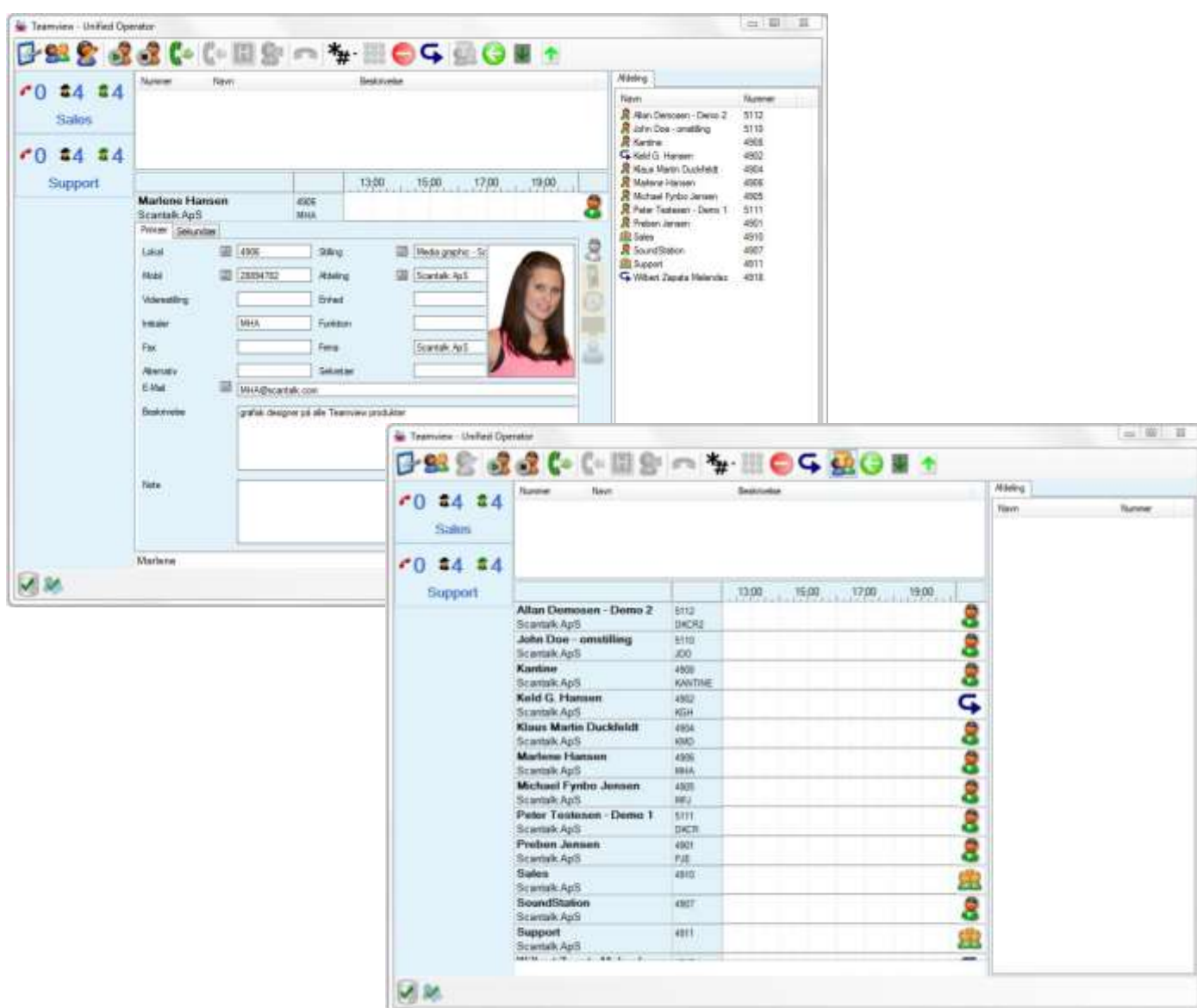
Afhængig af hvilke felter der er defineret i din telefonbog, vil der være forskellige søgemuligheder. Systemet søger på alle felter der er defineret i telefonbogen.

Søg efter personer med samme fællesnævner

Hvis man vil søge en person med samme fællesnævner gør man følgende:

- Samme titel F6
- Samme afdeling F7
- Flyt til fanen afdeling F10

Nedenstående billede viser at man har søgt Marlene Hansen i telefonbogen. I fanen afdeling vises personer med status fra samme afdeling. Man kan derefter trykke på F7 for at se kalender information og søge videre.



Omstil opkald




Man kan omstille et opkald ved at søge på en medarbejder eller ved at taste lokalnummer.

Omstil ved søgning i Telefonbog

Adviseret omstilling:

Her præsenterer man personen Marlene før man omstiller.

Søg personen du vil stille om til i telefonbogen.

Nummer	Navn	Beskrivelse		10:00	12:00	14:00	16:00	
Klaus Martin Duckfeldt Scantalk ApS	4904 KMD							
Marlene Hansen Scantalk ApS	4906 MHA							

Tryk **Enter** for at ringe op.

Når der svares kan samtalen adviseres.

Tryk * for at stille om.

Direkte omstilling:

Her omstiller man **uden** at advisere kaldet først.

Tryk + for at svare.

Søg personen du vil stille om til i telefonbogen.

Tryk * for at omstille.

Omstil ved hjælp af lokalnummer

Hvis man kender lokalnumret, tast lokalnr. på det numeriske tastatur, og tryk * for at omstille.

Omstil mod optaget lokalnummer

Tryk + for at svare.


Søg personen frem som du vil stille kaldet om til.

Tryk * for at sætte på vent, og tryk – (minus) for at afslutte.

Samtalen sættes i kø til lokalnummeret.

Efter aftalt antal sekunder, kommer samtalen tilbage til omstillingen og man kan se hvor mange gange og fra hvem kaldet er vendt retur.

Nummer	Navn	Beskrivelse
20460045	Allan Demosen - Demo 2	Hovednummer<-Allan Demosen - Demo 2
4901	Preben Jensen	Marlene Hansen<-Preben Jensen

		10:00	12:00	14:00	16:00	
Marlene Hansen Scantalk ApS	4906 MHA					


Omstil til mobilnummer

For at stille om til et mobilnummer, søg personen, tast F4 og omstil tryk *.

		10:00	12:00	14:00	16:00	
Marlene Hansen Scantalk ApS	4906 MHA					
Primær	Sekundær					
Lokal	<input type="text" value="4906"/>	Stilling	<input type="text" value="Media graphic - Sc"/>			
Mobil	<input type="text" value="28894782"/>	Afdeling	<input type="text" value="Scantalk ApS"/>			



Retur ved ubesvaret

Hvis du har stillet en samtale om, hvor lokalnummeret ikke svarer, kommer kaldet retur til omstillingen efter aftalt antal sekunder.

Nummer	Navn	Beskrivelse
 20460045	Camilla Cam	Allan Demosen - Demo 2<-Camilla Cam

Holde / skifte taleretning

For at skifte mellem to samtaler, skal man placere sig i kladsfeltet, og man skifter mellem samtalerne ved at anvende piletasterne. For at genoptage samtalen tryk +

Nummer	Navn	Beskrivelse
 20460045	Allan Demosen - Demo 2	Hovednummer<-Allan Demosen - Demo 2
 4901	Preben Jensen	Marlene Hansen<-Preben Jensen

Ikonerne viser status på samtalen.

Tryk * for at stille samtalen om.

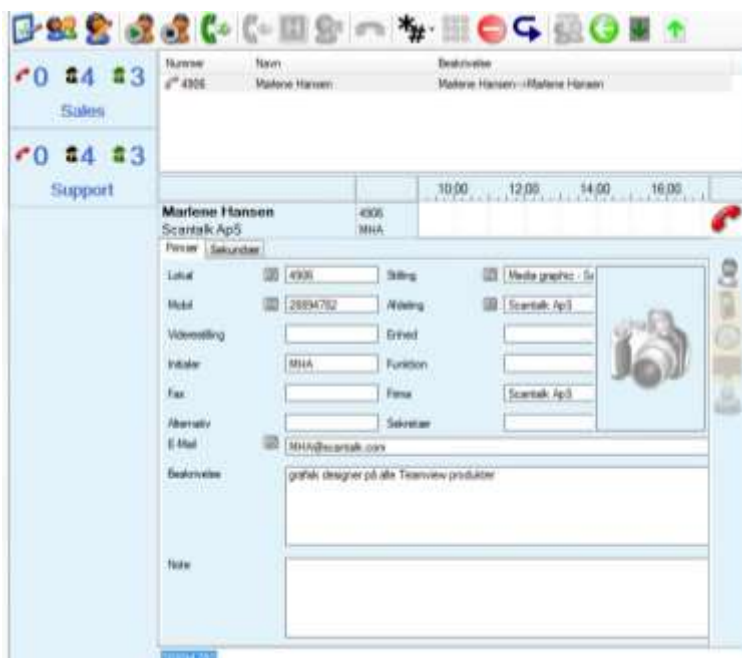
Frigør lokalnummer


Hvis du har adviseret et opkald og medarbejderen ikke ønsker at modtage samtalen, kan du frigøre lokalnummeret ved at trykke – (minus) og + (plus) for at genoprette samtalen med det parkerede kald.

Ring ud fra omstillingsbordet

For at kunne ringe ud fra omstillingsbordet, kan man taste tlf.nr. og tryk på **Enter**.

Hvis du skal ringe internt, søg personen frem og tryk på **Enter**.









Er personen oprettet i databasen som kontakt, søges personen frem, og tryk på **Enter**, en kontakt er vist med følgende ikon 



Meddelelser

Søg personen som du vil sende en telefonbesked til. Tryk på **F5**:

		10:00	12:00	14:00	16:00	
Marlene Hansen		4906				
Scantalk ApS		MHA				
Primær		Sekundær				
Lokal	F3 4906	Stilling	F6 Media graphic - Se			
Mobil	F4 28894782	Afdeling	F7 Scantalk ApS			
Viderestilling		Enhed				
Initialer	MHA	Funktion				
Fax		Firma	Scantalk ApS			
Alternativ		Sekretær				
E-Mail	F5 MHA@scantalk.com					

Man har nu følgende muligheder:

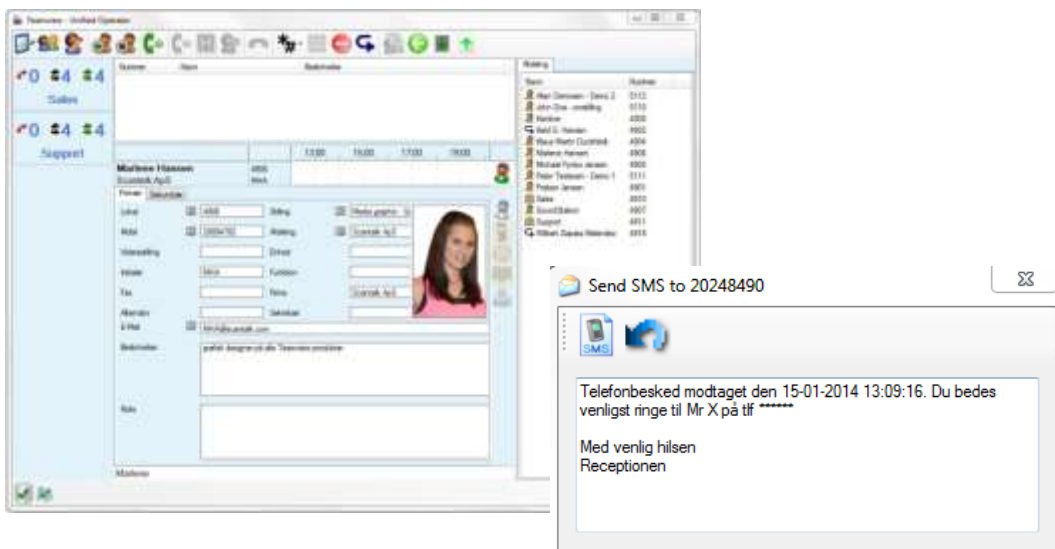
E-mail

Tryk F5 og skriv besked.

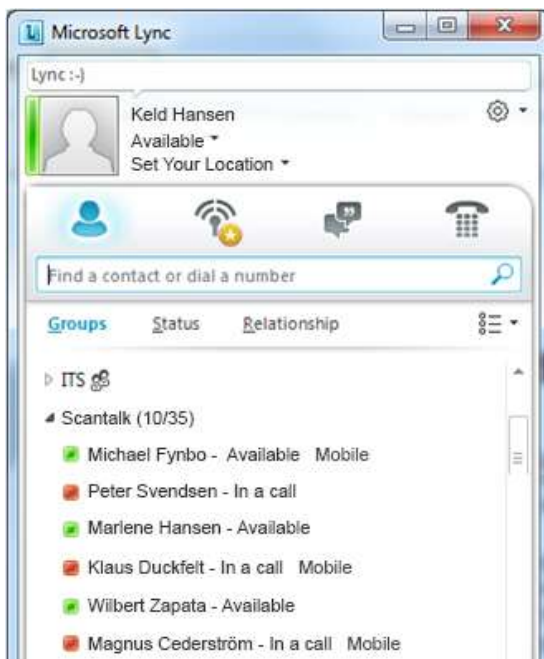


SMS (kræver SMS gateway)

Tryk på CTRL+F5, skriv meddelelse og tryk på send.



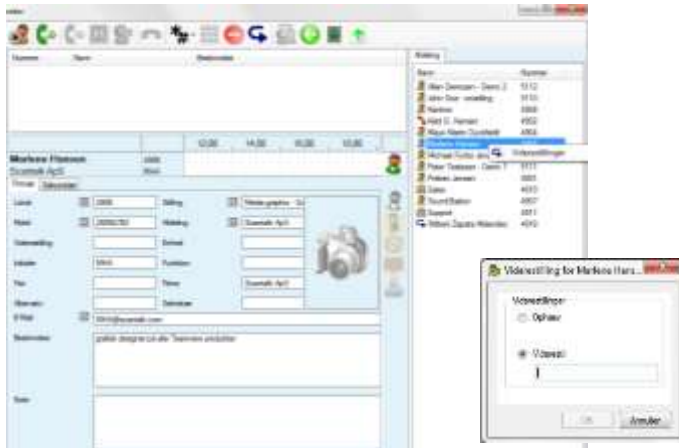
Chat (Microsoft Lync)



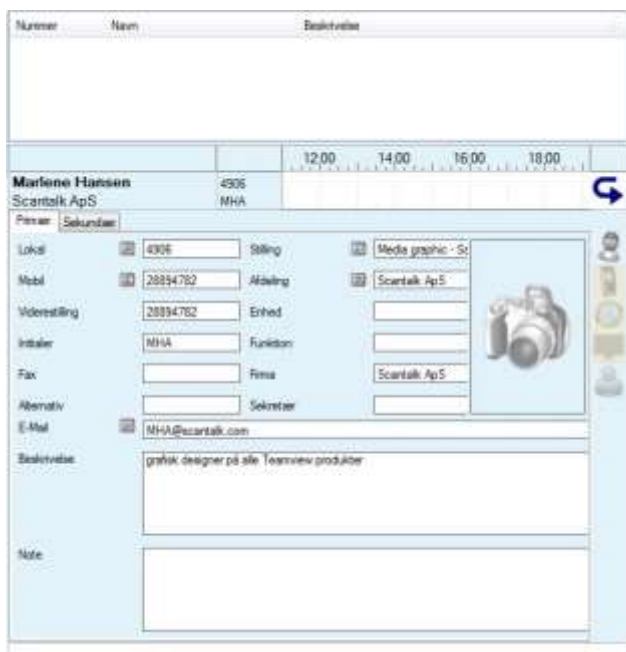
Viderstilling af telefon:

Søg personen frem og skriv nummeret, der skal viderestilles til, i viderestillingsfeltet.

Nyt billede

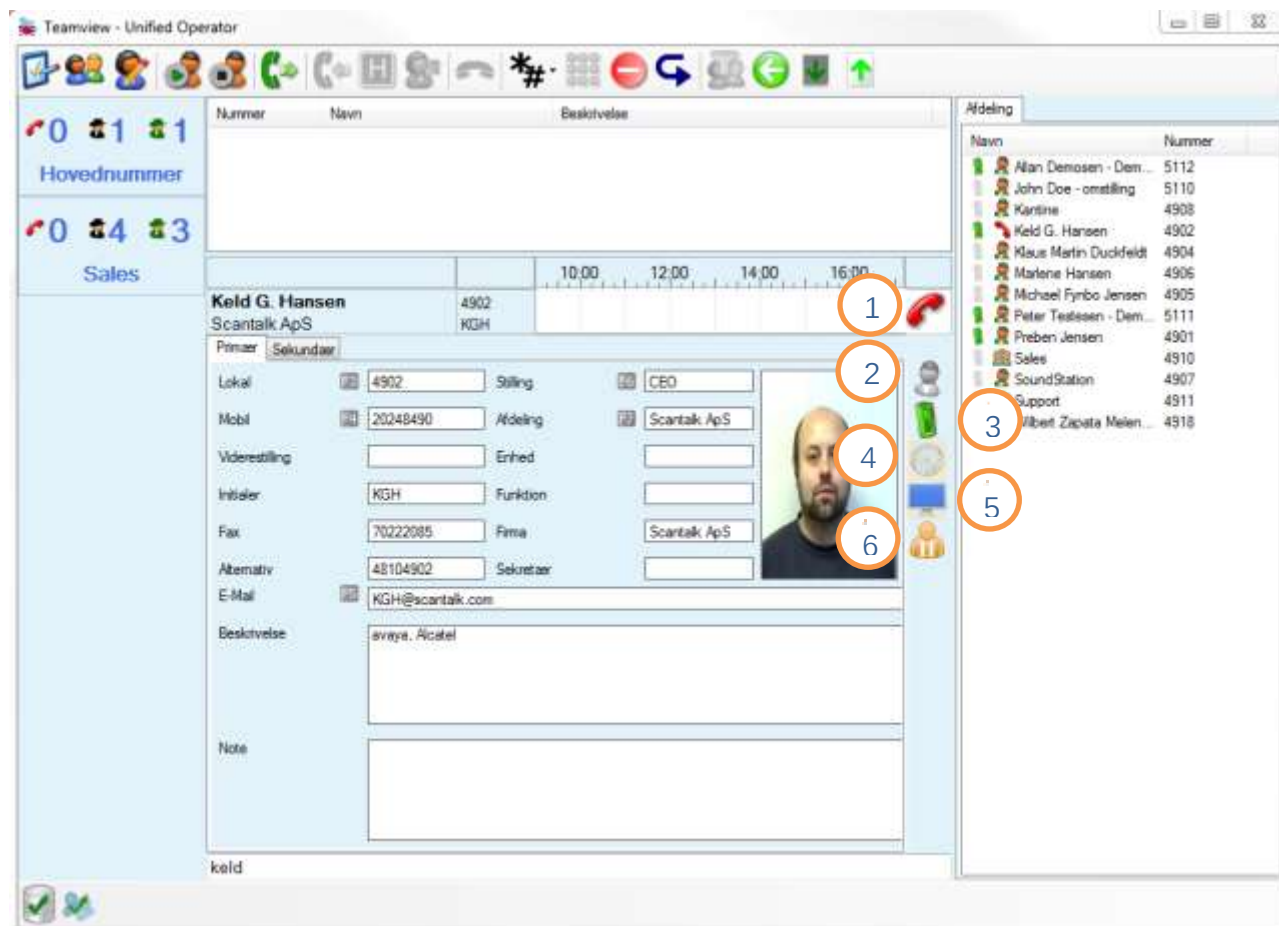


Billedet viser at pesonens lokalnummer er viderestillet (lav ring om pil)



Statusvisning

I forbindelse med Unified Operator er der mulighed for forskellige statusvisninger. Det afhænger dog af telefonanlægget og opsætningen samt hvilke andre systemer der er koblet sammen.



1. Telefon Status

Her fremgår om personen er ledig eller optaget på lokalnr.

2. Presence Status (kræver presence Manager):

Her fremgår forskellige status visninger overført fra Presence Manager.

3. Mobil Status:

Viser om mobiltelefonen er ledig, optaget eller uden for dækning.

4. In/Out Status (Kræver "komme gå"):

Status visning for komme gå system.

5. PC Status:

Her kan man se om man er aktiv på sin pc.

6. Lync Status (kræver Lync):

Her kan man se Lync Status.

Telefonstatus er standard i systemet. Øvrige statusvisninger er tilkøb.

Telefon

I fanebladet telefon kan man blandt andet logge ind i og ud af systemet, ændre sin agenttilstand samt håndtere opkald.



Agent Log ind/ud		
Log ind		Klik på ikonet login.
Log ud		Klik på ikonet log ud.
Agenttilstand		
Ikke klar		Klik på ikonet DND
Klar		Klik på ikonet DND
Kaldshåndtering		
Ring op	Enter	Foretag et nyt opkald
Besvar	+	Besvar det indkommende kald
Læg på	-	Læg på
Hold	/	Placer det valgte kald på hold
Forbind	+	Genoptag kald der er på hold
Samtaleskift	+	Skift mellem det holdte og det aktive kald
Genforbind	*	Genforbind det valgte kald og afslut samtidig konsultationskaldet
Omstil	*	Omstil kald til et lokalnummer
Vent mod optaget	* og -	Sætter kaldet på vent. Når destinationen ikke længere er optaget, stilles kaldet om.
Tastetone		Klik på ikonet DTMF. Viser tastetoner vinduet (DTMF)

Telefonbog



Global kontakt (ekstern)

Det er muligt at oprette eksterne kontakter i systemet. Når kontakten er oprettet, vil det være muligt at søge dem op i omstillingsapplikationen. Det er ikke muligt at få nogen form for status på disse kontakter.



Global Bruger (intern)

Det er muligt at oprette eller rette en intern kontakt i systemet. Anvender man Active Directory til at opdatere sine kontakter, skal man være forsigt med at rette kontakten her fra systemet. Der kan dog være søgebare felter som man bør rette her fra system, f.eks skills og noter.



Global Gruppe (gruppenr.)

Her er det muligt oprette eller rette et gruppenummer i systemet. Man være opmærksom på de samme ting som i ovenstående.



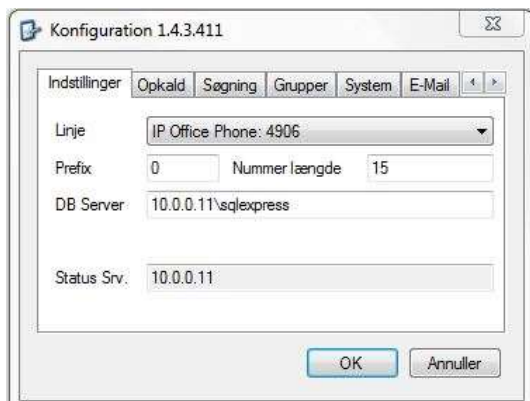
Opdater

Klik altid på dette ikon for at gennem opdateringer.

Konfiguration

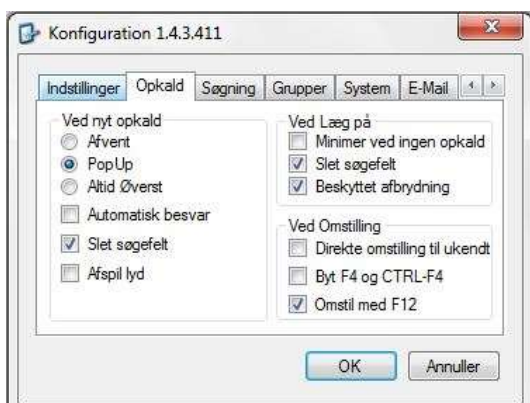
Indstillinger

Her vælges hvilket lokalnummer man anvender sammen med omstillingsapplikationen



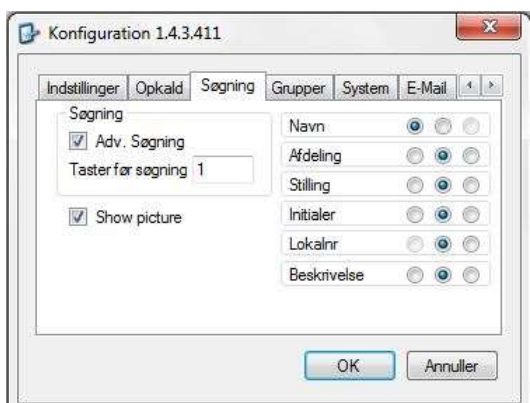
Opkald

Her er det muligt at sætte forskellige indstillinger på hvordan omstillingsapplikationen skal reagere i forskellige kaldssituationer: "Ved nyt opkald", "Ved læg på" og "Ved omstilling"



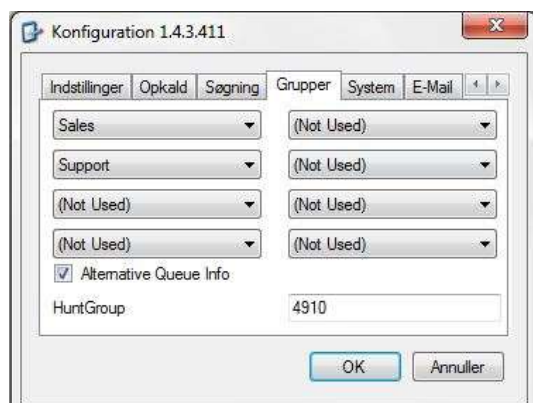
Søgning (Begrænset søgning)

Indstillinger for hvornår systemet skal begynde at fortage en søgning, samt hvor specifikt søgningen skal foregå.



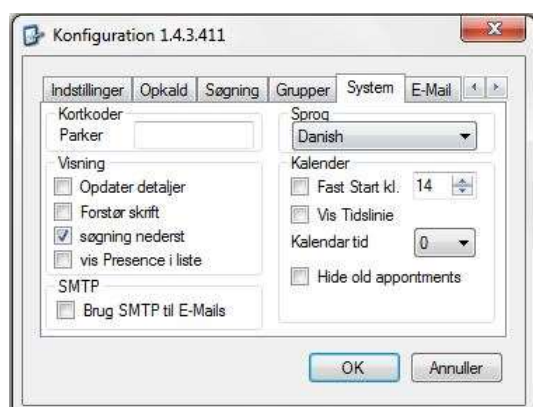
Grupper

Her indstilles hvilke køer man vil have vist status på i venstre side af applikationen



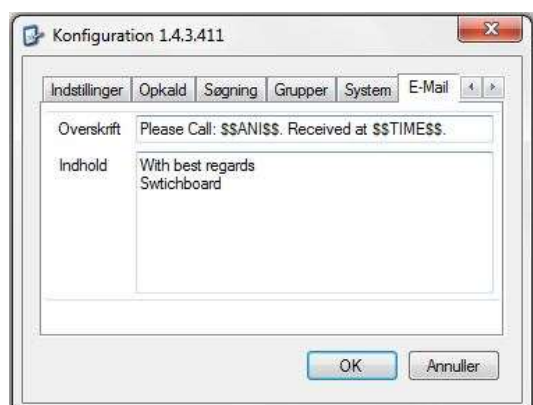
System

Mullighed for tilpasning af forskellige systemmæssige ting, f.eks hvilket sprog, kalendervisning og tid



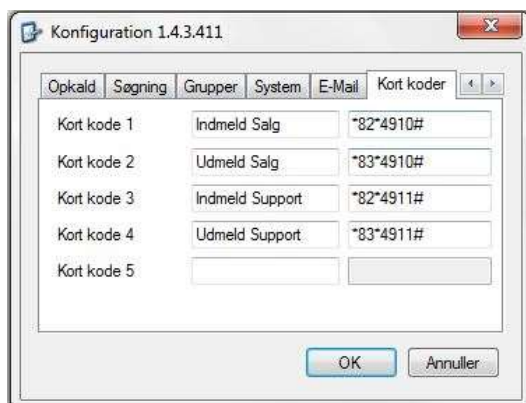
E-mail

Tilpasning af skabelon som anvendes når der sendes e-mail og SMS fra omstillingsapplikationen til en medarbejder



Kort koder

Her er der mulighed for at lave sine egne kort-koder, f.eks ind- og udmelding af en specifik kø. (kortkoderne findes i Avaya's dokumentation.



Kort kode	Indmelding	Udmelding
Kort kode 1	Indmeld Salg	*82*4910#
Kort kode 2	Udmeld Salg	*83*4910#
Kort kode 3	Indmeld Support	*82*4911#
Kort kode 4	Udmeld Support	*83*4911#
Kort kode 5		