

# Administration af telefoniløsning - Indhold

Varighed i alt: Aftales ved planlægning af uddannelsen

Grundlæggende gennemgang af de mange muligheder og fordele, som Selvbetjening Erhverv giver adgang til.

## PRODUKTSTYRING

### Navigation og Support

- Navigation
- Feedback, Chat og Support

### Brugere

- Brugeroversigt
  - Oprettelse
  - Redigering og Sletning
  - Viderestilling og Voicemail
- Download programmer
- Tasteskabeloner
- Administrer licenser

### Virksomhed

- Konferencer
- Nummeroversigt
- Afdelinger
- Licensoversigt
- Lydarkiv

### Virksomhed, tidsstyring

- Åbningstider og Tidsplaner
- Ferieplan

### Opsætning af kalds flow

- Call Manager
- Menuvalg
- Call Center (Udvidet søgegruppe)
  - Generel forklaring
  - Kaldsfordeling
  - Redigering og tilføjelse af agenter
- Søgegruppe
- Speak
- Voicemail
- Kortnumre

### Avanceret opsætning

- Multiordrer

## SCALE SYSTEMWEB

### Brugertilpasninger

- Adgangskoder
- Indgående opkald
- Udgående opkald
- Opkaldsstyring
- Voicemail

### Call Center tilpasninger

- Velkomsthilsen og kø advisering
- Status og statistik
- Dirigeringspolitikker
- Indgående opkald
- Voicemail

### Opkaldsplan

- Opsæt egne opkaldsspærringer
  - Cifferstreng
  - Udgående opkaldsplan
  - Udgående cifferplan

# Undervisningen i Administration af telefoniløsning kan gennemføres på egen løsning – eller på Demo og test kunde.



## Fiktive data – ingen kundespecifikke kundeforhold

Data, som vises er alle fiktive.



## Standard produkter og priser

Der vises standard produkter og listepreiser.



## Call Manager

Læs mere om vort selvstændige webinar i Call Manager på:  
[www.tdc.dk/kurstilbud](http://www.tdc.dk/kurstilbud)



## Applikationer: Produktstyring og Scale SystemWeb

Selvbetjening Erhverv	Produktstyring	Scale SystemWeb