

# Webinar i Administration af telefoniløsning - Indhold

Varighed i alt: 2 timer uden pause

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

## PRODUKTSTYRING

### Navigation og support

- Navigation
- Support og Chat

### Call Manager

- Visuelt kaldsflow – kort intro

### Brugere på løsningen

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

### Virksomhed

- Konferencer
- Nummeroversigt
- Afdelinger
- Licensoversigt
- Lydarkiv
- Tidsplaner

### Opsætning af kalds flow

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

## SCALE SYSTEMWEB

### Brugertilpasninger

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

### Call Center tilpasninger

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