

# Webinar i Unity Receptionist - Indhold

Varighed i alt: 1 time uden pause

Overordnet gennemgang af indstillinger og omstillingsmuligheder i Unity Receptionist.

## BRUGERGRÆNSEFLADE OG FUNKTIONALITETER

### Din telefoniløsning og Unity

- Sammenhæng og afhængighed
- Support og hjælp

### Installation og opdateringer

- Download og nye versioner

### Brugergrænseflade

- Værktøjslinjen
- ACD-Status
- Opkaldsstyring
- Personligt Wallboard
- Aktive kald
- Søgefelt
- Egen status
- Kontakter/favoritter
- Chat

### Kaldshåndtering - intro

- ACD-Status
- Call Center – tilmeld/forlad kø
- Besvarelse af opkald
- Søgning på kollega
- Omstilling – blind/adviseret

### Kaldshåndtering - demo

- Håndtering af opkald – besvarelse/på hold/træk tilbage
- Søgemuligheder og statusvisning
- Kalendervisning
- Send telefonbesked – mail – chat
- Omstilling – blind/adviseret
- Omstil kald til Beskedsvar/Voicemail

## INDSTILLINGSMULIGHEDER

### Brugertilpasninger

- Tilpasning af visuelt layout
- Tastaturgenveje
- Kontaktgrupper
- Kontakter personlige/eksterne

### Udvalgte programtilpasninger

- Call Center, ACD og kø status
- Søgningstilpasninger
- Outlook – delt kalender
- CRM integration
- Advisering
- Programopdateringer
- Chatbeskeder og status
- Personligt Wallboard - opsætning