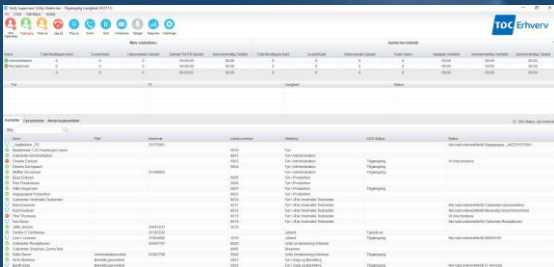


# Webinar i Unity Agent og Unity Supervisor - Indhold

Varighed i alt: 2 timer uden pause

Overordnet præsentation og gennemgang af Unity Agent og Unity Supervisor.



## Brugergrænseflade og funktionalitet.

## Indstillingsmuligheder.

### Din telefonløsning og Unity

- Sammenhæng og afhængighed
- Support og hjælp

### Installation og opdateringer

- Download og nye versioner

### Brugergrænseflader

- Værktøjslinien
- Ikoner – ACD-Status
- Ikoner – Opkaldsstyring
- Personligt Wallboard
- Vindue – Aktive opkald
- Søgefelt
- Egen Status
- Kontakter/Opkaldslistor og Medarbejderaktivitet
- Vindue – Chat (Hvis aktivt)

### Intro til kaldshåndtering

- ACD-Status
- Callcenter (Tilmeld kø/forlad kø)
- Besvarelse af opkald
- Søgning på kollega
- Blind omstilling
- Meldt omstilling (adviseret)

### Kaldshåndtering – live demo.

- Besvarelse af opkald
- Sæt opkald på Hold/træk tilbage
- Søgemuligheder og statusvisning
- Send telefonbesked og mail
- Send chatbesked (hvis relevant)
- Blind omstilling
- Meldt omstilling (adviseret)
- Omstil kald til Beskedsvar/Voicemail
- Medarbejderaktivitet, Supervisor

### Brugertilpasninger

- Tilpasning af visuelt layout
- Tastaturgenveje
- Kontaktgrupper
- Personlige kontakter/eksterne kontakter

### Udvalgte programfunktionaliteter

- Callcenter, ACD og kø status
- Søgningstilpasninger
- Medarbejderaktivitet.
- CRM integration
- Advisering (Opkalds Advisering).
- Statistik rapporter
- Chatbeskeder og status
- Personligt Wallboard – opsætning.

# Webinar i Unity Agent og Unity Supervisor gennemføres på Demo og test kunde



**Fiktive data – ingen kundespecifikke data vises.**

Data så som vises er fiktive og oprettet til undervisningsformål.



Demo applikationens visuelle- og funktionsmæssige fremtræden afspejler instruktørens valg af konfiguration.



**Applikationer:  
Unity Agent og  
Unity Supervisor**

