



ZyCall  | Switch

# Funktionaliteter

Kaldsdistribution	Kaldskontrol	Køhåndtering	Telefoni-integration	IT-Integration
				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Primær, sekundær og standby receptionist</li><li>• ACD</li><li>• Automatisk og manuel</li><li>• Landebaseret routing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direkte omstilling</li><li>• Konsulteret omstilling</li><li>• Sæt på hold</li><li>• Notering på nummer</li><li>• Kald overblik</li><li>• Tilbagetrækning af opkald</li><li>• Følg kaldet til destination</li><li>• "Bryd igennem" funktion</li><li>• "Follow Me"-funktionalitet*</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uafhængig kø-opsætning</li><li>• Kø-prioritering</li><li>• Annoncering og nr. i kø</li><li>• Ventemusik</li><li>• Overløbskontrol</li><li>• Lukketidskontrol</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scale integration</li><li>• Integreret Softphone</li><li>• Telefonkontrol (LG)</li><li>• Mobil Line State</li><li>• Line State</li><li>• Integreret e-mail og sms</li><li>• Autotekst ved ringebesked</li><li>• Opkaldsstatistik og rapporteringssystem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TDC Scale</li><li>• Lotus Domino</li><li>• Microsoft Exchange / AD</li><li>• Novell Groupwise</li><li>• Presence - Lync og Sametime</li><li>• Email</li><li>• CRM, ERP</li><li>• Webbaseret administration</li><li>• Webbaseret statistik</li><li>• Support for flere sprog</li></ul>

\* Unik Zylinc feature

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

- Leveres som en Windows applikation
- Løsningen er opbygget med fokus på brugervenlighed
- Udseende- og programopførsel tilpasses den enkelte brugers behov
- Alle funktioner kan styres enten med musen eller ved hjælp af genvejstaster
- Programmet kan køre i "mini-mode"

Tid i kø	Kø	Opkaldsnummer	Opkaldsnavn	Status
00:08	3529 416...	004527895173	Susanne Svendsen	

Antal	Nummer	Kø	Brugere
1	35294164	3529 4164 - Swi...	Lars Lønborg Fredsted (Primær), Susanne Svends...
0	88336666	Hovednummer...	Joyce Wade (Primær), Susanne Svendsen (Sekun...

Opkald	Modtager	Varighed	Status
Bo Jensen...	Susanne Svendsen...		Success

Navn	Mobiltelefon	Telefon	Tilgængelig fra
Bo Jensen	+45 20 21 41 10	667	
Claus Sigersted	+45 24 46 46 67	662	
Lars Lønborg Fr...	+45 27 89 52 38	642	
René Viborg	+45 26 17 77 88	650	12:00
Klaus Ravn	+45 24 52 90 09	647	Ti, 19. Juni 08:00
Susanne Svendsen	+45 27 89 51 73	663	
Thomas Magnus...	+45 31 77 00 00		
Martin Knudsen	+45 28 93 74 90	663	Ti, 19. Juni 08:00
Andreas Mueller	+45 20 16 36 99	648	
Mark Gjøel	+45 61 30 61 92	644	Ma, 25. Juni 08:00
Morten Sølvberg	+45 24 24 01 13	656	
Nils Ljunggren	+45 26 13 99 66	660	
Rasmus Aas Sch...	+45 31 62 10 06	649	
Jostey Joy Joseph	+45 52 22 77 77	669	
Thomas Petersen	+45 26 14 04 14	668	12:00
Troels Petersen	+45 22 22 16 63	666	To, 21. Juni 08:00
Anupam Palit	+45 31 12 04 06	654	
troels petersen s...			

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

**ZyCall | Switch**

Filer Handlinger Layouts Hjælp

Ring Svar Hold Omstil Noter Parker Træk tilbage Læg på Følg mig

Tid i kø	Kø	Opkaldsnummer	Opkaldsnavn	Status
00:08	3529 416...	004527895173	Susanne Svendsen	●

Antal Nummer Kø Brugere

1	35294164	3529 4164 - Swi...	Lars Lønborg Fredsted (Primær), Susanne Svends...
0	88336666	Hovednummer...	JoyceWade (Primær), Susanne Svendsen (Sekun...

Navn Status Tilst...

Joyce Wade	●	A
Lars Lønborg Fr...	✗	M
Susanne Svendsen	●	A

Taler... Bo Jensen, Account Zyline

00:08 3529 4164 - Switch

Opkald Modtager Varighed Status

Bo Jensen...	Susanne Svendse...		✓ Succes
--------------	--------------------	--	----------

Viser Alle

**Claus Sigersted**

Alias: csi  
Afdeling: Services

**Personligt**  
Navn: Claus  
Efternavn: Sigersted  
Alias: csi

**Kontakt**  
E-mail: csi@zyline.com  
Telefon: 662  
Mobil: +45 24 46 46 67

**Arbejde**  
Afdeling: Services

**Grupper**  
All  
Development  
Forwarding  
QAT  
Service  
Technology  
VTM All

Navn	Mobiltelefon	Telefon	Tilgængelig fra
Bo Jensen	+45 20 21 41 10	667	
✓ Claus Sigersted	+45 24 46 46 67	662	
✓ Lars Lønborg Fre...	+45 27 89 52 38	642	
René Viborg	+45 26 17 77 88	650	12:00
Klaus Ravn	+45 24 52 90 09	647	Ti, 19. Juni 08:00
Susanne Svendsen	+45 27 89 51 73	653	
✓ Thomas Magnus...	+45 31 77 00 00		
Martin Knudsen	+45 28 93 74 90	663	Ti, 19. Juni 08:00
✓ Andreas Mueller	+45 20 16 35 99	648	
Mark Gjøel	+45 61 30 61 92	644	Ma, 25. Juni 08:00
✓ Morten Sølvberg	+45 24 24 01 13	666	
✓ Nils Ljunggren	+45 26 13 99 66	660	
✓ Rasmus Aas Sch...	+45 31 62 10 05	649	
✓ Josley Joy Joseph	+45 52 22 77 77	669	
Thomas Petersen	+45 26 14 04 14	668	12:00
Troels Petersen	+45 22 22 15 63	665	To, 21. Juni 08:00
Anupam Palit	+45 31 12 04 06	654	
troels petersen s...			

On, 13. Juni

Kald 1 Aktive receptionister 2/3 Automatisk Arbejdsform: Online

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

- Leveres som en Windows applikation
- Løsningen er opbygget med fokus på brugervenlighed
- Udseende- og programopførelse tilpasses den enkelte brugers behov
- Alle funktioner kan styres enten med musen eller ved hjælp af genvejstaster
- Programmet kan køre i "mini-mode"

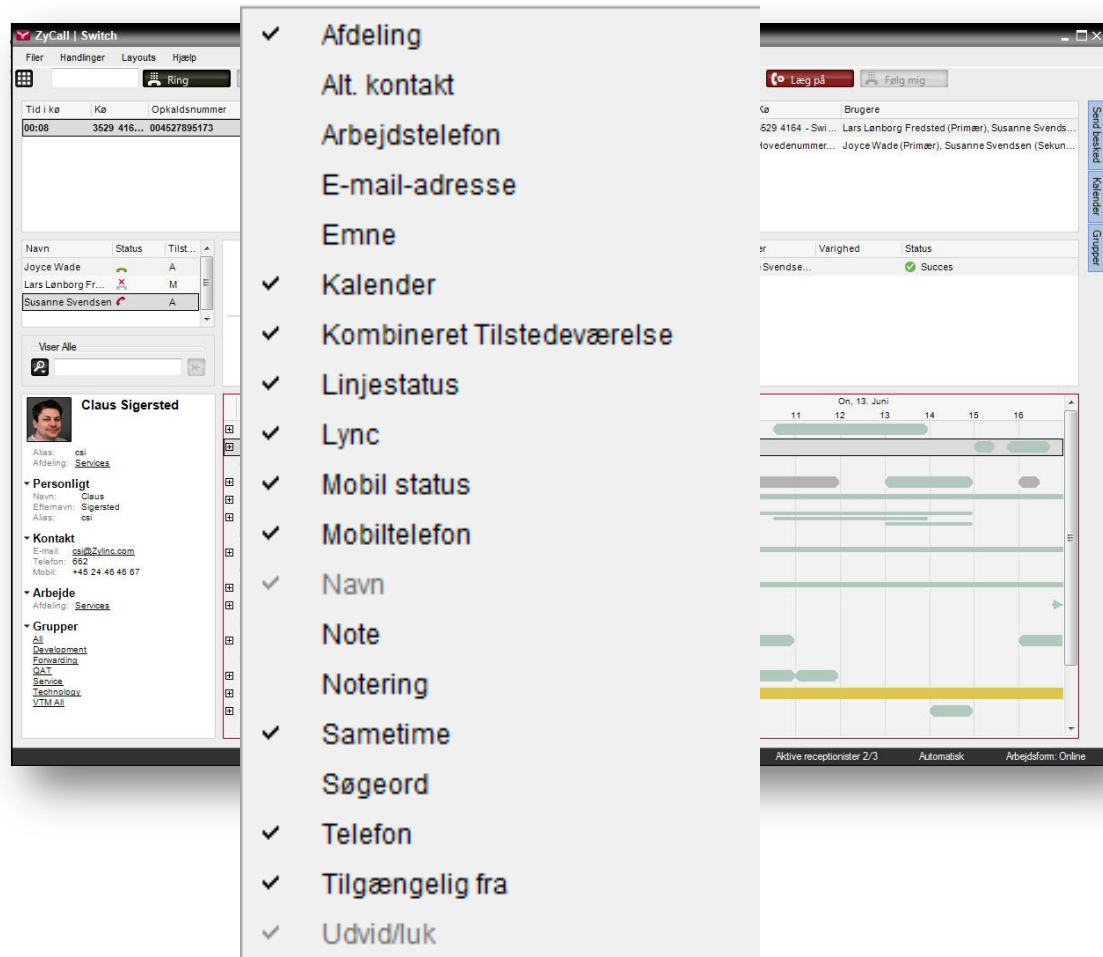
The screenshot displays the ZyCall Switch interface. At the top, there are navigation buttons: Ring, Svar, Hold, Omstil, Noter, Parker, Trek tilbage, Læg på, and Følg mig. Below this is a table with columns: Tid i kø, Kø, Opkaldsnummer, Opkaldsnavn, Status, and Brugere. The table shows a call from 00:08 with number 3529 416... and name Susanne Svendsen. To the right, there is a section for 'Brugere' with columns for 'Antal', 'Nummer', and 'Kø'. Below that is a 'Status' section with columns for 'Varighed' and 'Status', showing a 'Success' status. At the bottom, there is a calendar view for 'On, 13. Juni' with a grid of days from 11 to 16. A semi-transparent overlay box in the center lists the following features with checkmarks:

- ✓ Info
- ✓ Kaldt nummer
- ✓ Kø
- ✓ Opkaldsadresse
- ✓ Opkaldsnavn
- ✓ Opkaldsnummer
- ✓ Opkaldsstatus
- ✓ Tid i kø

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

- Leveres som en Windows applikation
- Løsningen er opbygget med fokus på brugervenlighed
- Udseende- og programopførsel tilpasses den enkelte brugers behov
- Alle funktioner kan styres enten med musen eller ved hjælp af genvejstaster
- Programmet kan køre i "mini-mode"



The image displays the ZyCall Switch user interface, which is a Windows application for a receptionist. It features a central menu with the following items:

- ✓ Afdeling
- ✓ Alt. kontakt
- ✓ Arbejdstelefon
- ✓ E-mail-adresse
- ✓ Emne
- ✓ Kalender
- ✓ Kombineret Tilstedeværelse
- ✓ Linjestatus
- ✓ Lync
- ✓ Mobil status
- ✓ Mobiltelefon
- ✓ Navn
- ✓ Note
- ✓ Notering
- ✓ Sametime
- ✓ Søgeord
- ✓ Telefon
- ✓ Tilgængelig fra
- ✓ Udvid/luk

The interface also shows a call log with columns for 'Tid i kø', 'Kø', and 'Opkaldsnummer'. A contact list for 'Claus Sigersted' is visible, including fields for 'Navn', 'Status', and 'Tilst...'. A calendar view at the bottom shows a weekly schedule for 'On, 13. Juni' with various time slots and status indicators.

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

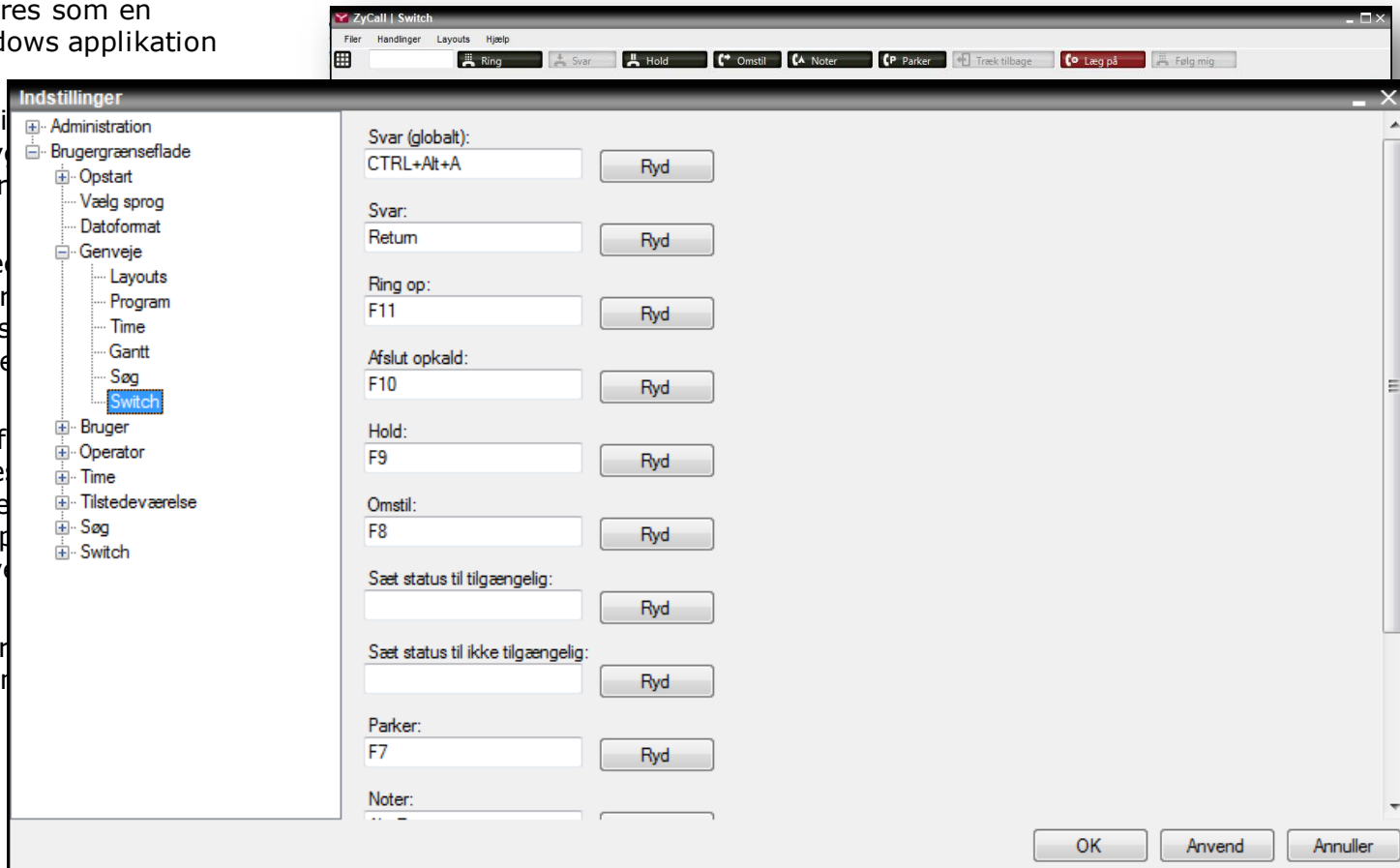
- Leveres som en Windows applikation

- Løsningsopbygning på brugergrænseflade

- Udseende og programmer tilpasset brugeren

- Alle funktioner styres gennem musehjælp og genveje

- Programmer i "min



# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

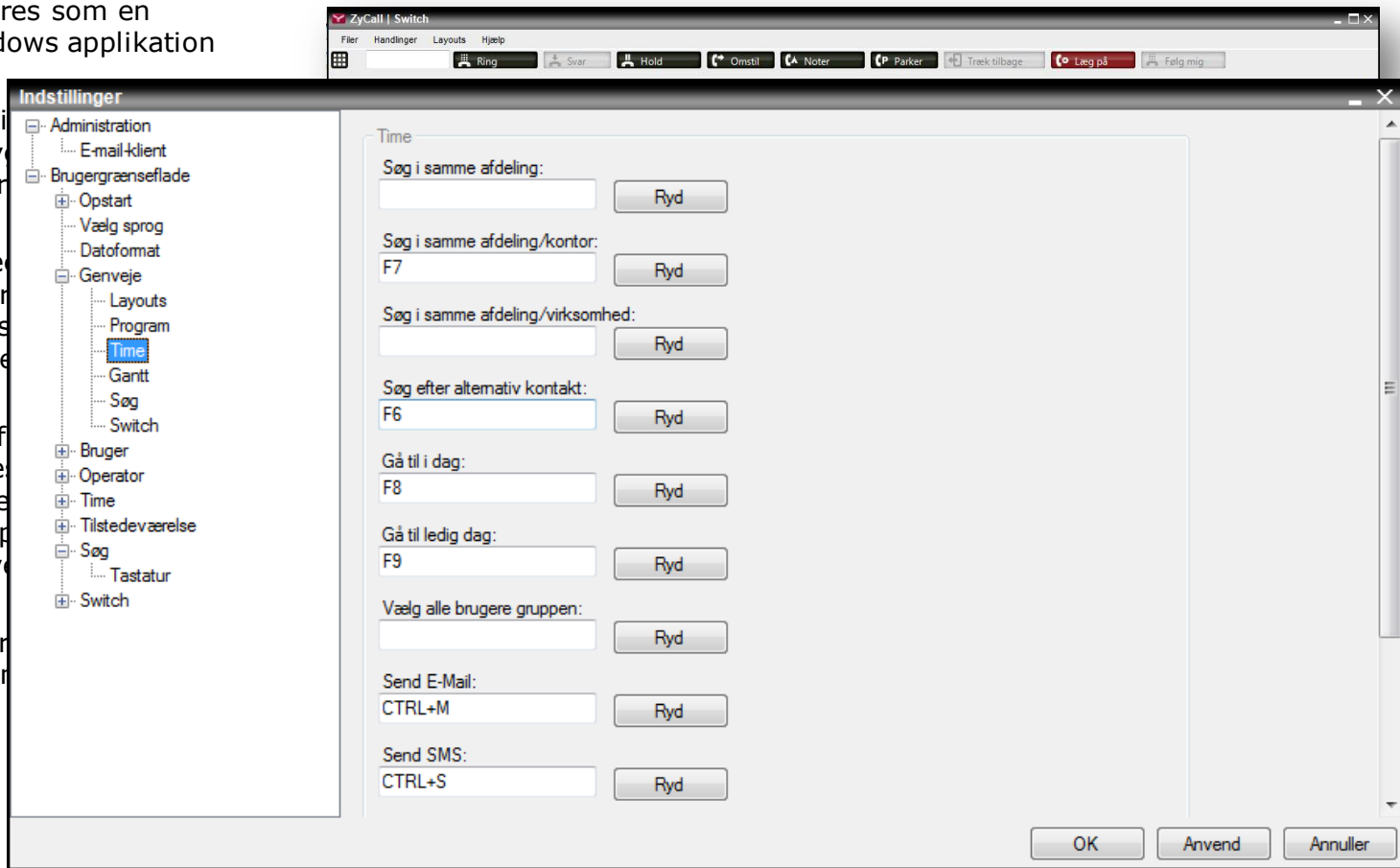
- Leveres som en Windows applikation

- Løsningsopbygning på brugergrænseflade

- Udseende og programmer tilpasset brugeren

- Alle funktioner styres gennem musehjælp og genvejske

- Programmer i "min





# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

- Leveres som en Windows applikation
- Løsningen er opbygget med fokus på brugervenlighed
- Udseende- og programopførsel tilpasses den enkelte brugers behov
- Alle funktioner kan styres enten med musen eller ved hjælp af genvejstaster
- Programmet kan køre i "mini-mode"

The screenshot displays the ZyCall | Switch software interface. At the top, there are navigation buttons: Ring, Svar, Hold, Omstil, Noter, and Parker. Below this is a call log table with columns for Tid i kø, Kø, Opkaldsnummer, Opkaldsnavn, Status, and Brugere. The main area shows a call in progress with details for 'Bo Jensen, Account Zylinc'. A contact list on the left includes Joyce Wade, Lars Lønborg Fr..., and Susanne Svendsen. A calendar view at the bottom shows availability for 'Claus Sigersted' from June 9th to 16th. A large notification overlay is present in the foreground, indicating an incoming call from '3529 4164 - Switch' to 'Bo Jensen' at '20214110'. The overlay includes a 'Svar' button and a 'Retur til' button, with the instruction: 'Vælg 'Svar' for at returnere til Switch og besvare opkaldet'.

# Brugergrænseflade

## Omstillingsbord/Receptionist

- Leveres som en Windows applikation
- Løsningen er opbygget med fokus på brugervenlighed
- Udseende- og programopførsel tilpasses den enkelte brugers behov
- Alle funktioner kan styres enten med musen eller ved hjælp af genvejstaster
- Programmet kan køre i "mini-mode"

The image displays the ZyCall | Switch user interface, which is a Windows application for call center management. The main window shows a list of calls with columns for 'Tid i kø', 'Kø', 'Opkaldsnummer', and 'Opkaldsnavn'. A call from '3529 416...' is highlighted, and a context menu is open over it, listing options such as 'Info', 'Kaldt nummer', 'Kø', 'Opkaldsadresse', 'Opkaldsnavn', 'Opkaldsnummer', 'Opkaldsstatus', and 'Tid i kø'. Below the call list, there is a section for 'Personligt' information for 'Claus Sigersted', including his name, email, and phone numbers. Another section shows 'Arbejde' details. A calendar view is visible in the background, showing dates from June 19th to 26th. Two 'Indstillinger' (Settings) windows are overlaid on the main interface. The top settings window shows options for 'Svar (globalt)', 'Svar', 'Ring op', 'Åbnet opkald', 'Hold', and 'Omst.' with corresponding keyboard shortcuts and 'Ryd' buttons. The bottom settings window shows options for 'Sag i samme afdeling', 'Sag i samme afdeling/kontor', 'Sag i samme afdeling/vikaromhed', 'Sag efter alternativt kontakt', 'Gå til dag', 'Gå til ledig dag', and 'Vælg alle brugers gruppen', along with 'Send E-Mail' and 'Send SMS' options. A 'ZyCall | Switch' mini-window is also shown, displaying 'Indgående opkald' (Incoming call) from '3529 4164 - Switch' to '20214110 Bo Jensen'. It features a 'Svar' button and a 'Retur til' button, with a message: 'Vælg "Svar" for at returnere til Switch og besvare opkaldet'.

# Kaldsdistribution

## Omstillingsbord/Receptionist

**Innovativt kaldflow**

**Landebaseret routing**

**Receptionist håndtering Primær, sekundær & standby**

**Receptionister**

The screenshot shows the ZyCall | Switch interface. At the top, there's a menu with 'Filer', 'Handlinger', and 'Layouts'. Below that, a toolbar contains icons for 'Ring', 'Omstil', 'Noter', 'Parker', 'Træk tilbage', 'Læg på', and 'Følg mig'. The main area is divided into several sections:

- Call Log:** A table with columns 'Tid i kø', 'Kø', 'Opkaldsnummer', 'Opkaldsnavn', and 'Status'. It shows a call from '3529 416...' to 'Susanne Svendsen' at '00:08'.
- Call Details:** A section on the right showing 'Antal', 'Nummer', 'Kø', and 'Brugere'. It lists call numbers like '35294164' and '88336666' with associated user names.
- Staff List:** A table with columns 'Navn', 'Status', and 'Tilst.'. It lists staff members like 'Joyce Wade', 'Lars Lønborg Fr...', and 'Susanne Svendsen'.
- Receptionist Profile:** A sidebar for 'Claus Sigersted' showing contact info, personal details, and work schedule.
- Staff Schedule:** A grid showing availability for various staff members from Monday to Friday. The grid has columns for days (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15) and rows for staff members.

At the bottom, there's a status bar with 'Kald 1', 'Aktive receptionister 2/3', 'Automatisk', and 'Arbejdsform: Online'.

# Kaldskontrol

## Omstillingsbord/Receptionist

**Håndtering af kald**

**Parkere kald, sætte på hold**

**Follow Me funktionalitet**

**Søgefelt Fonetisk ell. kombineret**

**Definere søgeord**

The screenshot shows the ZyCall | Switch interface with several call control features highlighted by blue callout boxes. The interface includes a main call list, a search field, and a search settings panel. The search settings panel is open, showing options for search criteria. The search results list shows a list of calls with columns for time, number, name, and status. The search settings panel has a search field and a list of search criteria. The search results list shows a list of calls with columns for time, number, name, and status. The search settings panel has a search field and a list of search criteria.

Tid i kø	Kø	Opkaldsnummer	Opkaldsnavn	Status
00:08	3529 416...	004527895173	Susanne Svendsen	

Antal	Nummer	Kø	Brugere
1	35294164	3529 4164 - Swi...	Lars Lønborg Fr... (Primær), Susanne Svends...
0	88336666	Hovedenummer...	Joyce Wade (Prim...

Navn	Status	Tilst...
Joyce Wade		A
Lars Lønborg Fr...		M
Susanne Svendsen		A

Opkald	Modtager	Varighed	Status
Bo Jensen...	Susanne Svendse...		✓ Succes

Søgeindstillinger	
<input checked="" type="checkbox"/> Alle	
<input type="checkbox"/> Vist navn	<input type="checkbox"/> Telefonnummer
<input type="checkbox"/> Alias	<input type="checkbox"/> Titel
<input type="checkbox"/> Navn	<input type="checkbox"/> Kontor
<input type="checkbox"/> Efternavn	<input type="checkbox"/> Afdeling
<input type="checkbox"/> E-mail-adresse	<input type="checkbox"/> Virksomhed
<input type="checkbox"/> Grupper	<input type="checkbox"/> Adresse
<input type="checkbox"/> Brugersøgeord	<input type="checkbox"/> By
<input type="checkbox"/> Emne	<input type="checkbox"/> Land

Tele...	Tele...	Tele...
21 41 10	667	
+45 24 46 46 67	662	
+45 27 89 52 38	642	
+45 26 17 77 88	650	
+45 24 52 90 09	647	
+45 27 89 51 73	653	
+45 31 77 00 00		
+45 28 93 74 90	663	
+45 20 16 35 99	648	
+46 61 30 61 92	644	
+45 24 24 01 13	656	
+45 26 13 99 66	660	
+45 31 62 10 05	649	
+45 52 22 77 77	659	
+45 26 14 04 14	668	
+45 22 22 15 63	665	
+45 31 12 04 06	654	

Rediger Bo Jensen	
Brugerdetaljer Sageord Alternativ	
Søgeord (Et per linje)	
Tilbud Demo Priser Tyskland	
Gem Annuller	

# Køhåndtering

## Omstillingsbord/Receptionist

**Kø-opsætning**  
*Prioritering, talebeskeder, annoncering og nr. i kø, ventemusik, overløbskontrol og lukketidskontrol*

The screenshot shows the ZyCall | Switch interface with the following components:

- Top Bar:** Menu (Filer, Handlinger, Layouts, Hjælp), status buttons (Ring, Svar, Hold, Omstil, Noter, Parker), and navigation (Træk tilbage, Læg på, Følg mig).
- Call Log Table:**

Tid i kø	Kø	Opkaldsnummer	Opkaldsnavn	Status
00:08	3529 416...	004527895173	Susanne Svendsen	●
- Right Panel:** Summary table with columns: Antal, Nummer, Kø, Brugere.
 

Antal	Nummer	Kø	Brugere
1	35294164	3529 4164 - Swi...	Lars Lønborg Fredsted (Primær), Susanne Svends...
0	88336666	Hovednummer...	Joyce Wade (Primær), Susanne Svendsen (Sekun...
- Bottom Panel:** Call center status and calendar.
 

Navn	Status	Tilst...
Joyce Wade	●	A
Lars Lønborg Fr...	✗	M
Susanne Svendsen	●	

Modtager	Varighed	Status
Susanne Svendse...		✓ Succes

Navn	Status	Tilst...
Claus Sigerste...	●	
- Calendar:** Gantt chart showing call times for various agents from June 9th to 15th.
- Bottom Status Bar:** Kald 1, Aktive receptionister 2/3, Automatisk, Arbejdsform: Online.

# Integration

## Omstillingsbord/Receptionist

The screenshot displays the ZyCall | Switch interface with several key components:

- Call Log:** A table showing call details.
 

Tid i kø	Kø	Opkaldsnummer	Opkaldsnavn
00:08	3529 416...	004527895173	Susanne Svendse
- Message Composition Window:** A pop-up window for sending an SMS or email.
  - Tab: SMS
  - Til\*: sus@Zyline.com
  - Emne\*: Bo Jensen fra Zyline har ringet (20214110)
  - Autotekst: [Link]
  - Opkaldsinformation:
    - Navn: Bo Jensen
    - Vedrørende: [Field]
    - Telefonnummer: 20214110
    - Virksomhed: Zyline
  - Besked: Hej Sus. Det drejer sig om møde den 14. marts
  - Buttons: Send, Ryd, Annuller
- Contact Profile (Claus Sigersted):**
  - Alias: osi
  - Afdeling: Services
  - Personligt: Navn: Claus, Efternavn: Sigersted, Alias: osi
  - Kontakt: E-mail: csj@Zyline.com, Telefon: 662, Mobil: +45 24 46 46 67
  - Arbejde: Afdeling: Services
  - Grupper: All, Development, Forwarding, CAT, Service
- TDC Scale status:** A table showing employee availability.
 

Navn	Mobiltelefon	Telefon	Tilgængelig fra
Bo Jensen	+45 20 21...		
Claus Sigersted	+45 24...		
Lars Lønborg Fre...	+45...		
René Viborg	+45...		
Klaus Ravn	+45 24...		19. Juni 08:00
Susanne Svendsen	+45 39 51 73		
Thomas Magnus...	+45 31 77 00 00		
Martin Knudsen	+45 28 93 74 90	663	Ti, 19. Juni 08:00
Andreas Mueller	+45 20 16 35 99	648	
Mark Gjel	+45 61 30 61 92	644	Ma, 25. Juni 08:00
Morten Sølvberg	+45 24 24 01 13	656	
Nils Ljunggren	+45 26 13 99 66	660	
Rasmus Aas Sch...	+45 31 62 10 05	649	
Josley Joy Joseph	+45 52 22 77 77	659	
Thomas Petersen	+45 26 14 04 14	668	12:00
Thomas Petersen	+45 22 22 15 63	665	To, 21. Juni 08:00
Thomas Petersen	+45 31 12 04 06	654	
- Calendar:** A calendar view for On, 13. Juni, showing time slots from 9 to 16. A yellow bar indicates a meeting on Tuesday, 21. Juni 08:00.

SMS /email

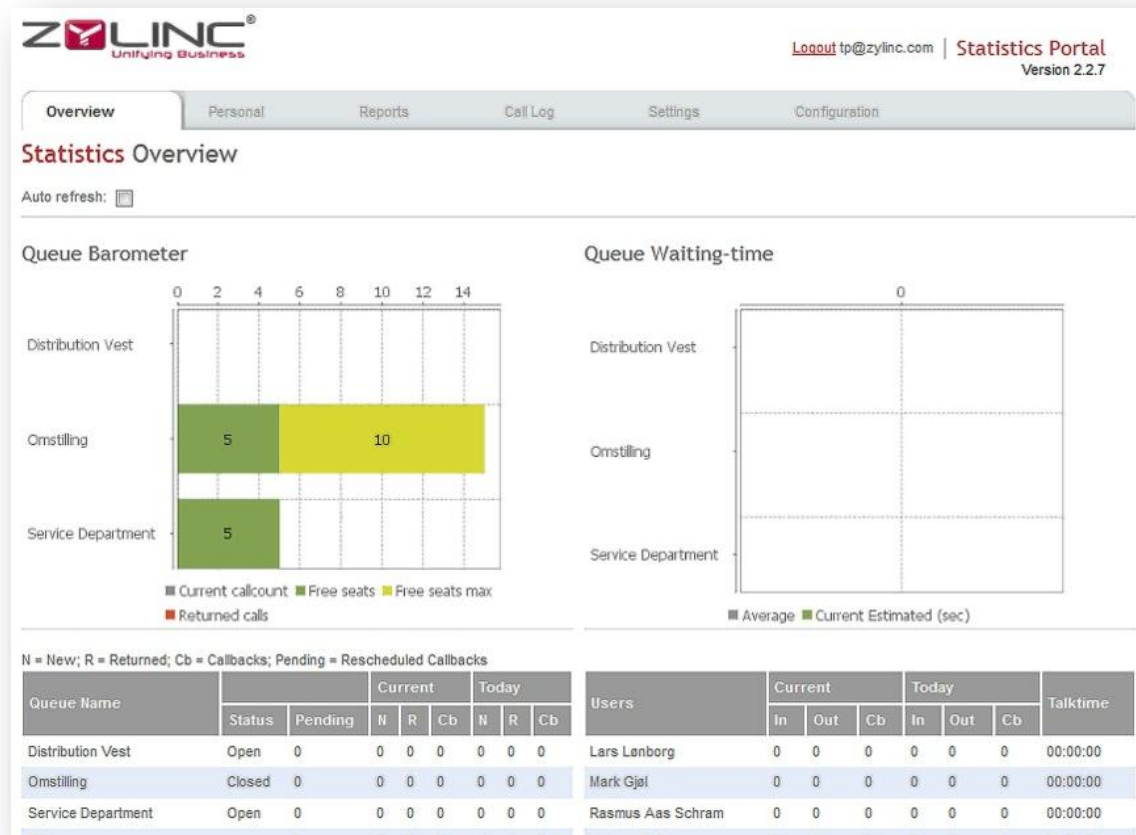
TDC Scale status

Lync Presence og chat

Kalender

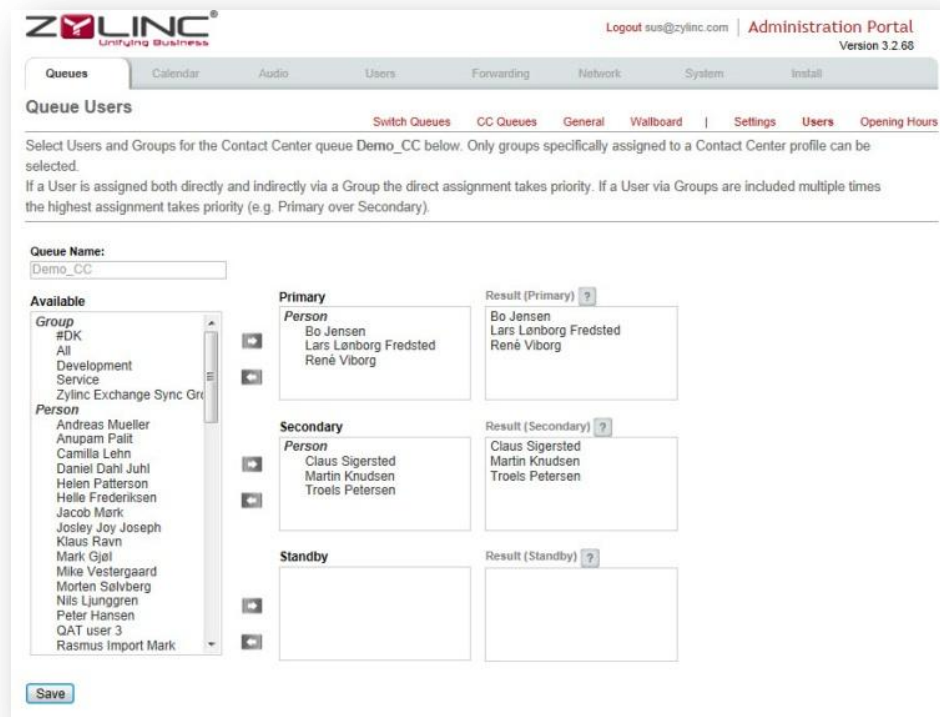
# Statistikportal, onlineoverblik

- Realtidsstatus på alle køer, receptionister og indgående opkald
- Receptionist - data over personlige statistikker
- Detaljeret statistik for køer
- Detaljeret statistik for receptionister
- Historisk summeret ledelsesoverblik på køer
- Rapport med generering af data over en periode samt eksport af data til eksterne programmer
- Kaldslog på detalje-niveau - indeholdende en stærk søgefunktion



# Administrationsportal, webbaseret

- Oprette køer og tilknytte numre til en kø
- Konfigurere indstillinger per kø
- Primær, sekundær eller stand-by receptionist
- Uploade og administrere ventemusik samt talebeskeder
- Oprette profiler og tilknytte brugere eller grupper fra Active Directory/ TDC Scale
- Generel opsætning af løsning (IP adresser, timeouts osv.).





# Opsummering på ZyCall Switch

## Integration

### Telefoni-integration

- Scale integration
- Integreret Softphone\*
- Telefonkontrol (LG)
- Mobil Line State
- Line State
- MobilFlexConnect
- Integreret e-mail og sms
- Autotekst ved ringebesked

### IT-integration

- TDC Scale
- Lotus Domino \*\*
- Microsoft Exchange / AD
- Novell Groupwise \*\*
- Presence - Lync og Sametime
- Email
- CRM, ERP
- Webaseret administration
- Webaseret statistik
- Support for flere sprog

### Integration

- SMS, kræver gateway
- ID, kræver aftale med e.g. markedsdata
- CRM, betyder: vejledning af kundens CRM partner, adgang til Zyline interface samt support under integrationen

# Opsummering på ZyCall Switch

## Brugergrænseflade

The screenshot shows the ZyCall Switch interface with several call management features highlighted by blue callout bubbles:

- Håndtering af kald**: Call management actions like Ring, Svar, Hold, Omstil, Noter, and Parker.
- Innovativt kaldflow**: Call flow management table with columns for Tid i kø, Kø, Opkaldsnummer, Opkaldsnavn, and Status.
- Receptionister**: Receptionist list with columns for Navn, Status, and Tilst.
- Søgefelt Fonetisk ell. kombineret**: Search field for receptionists.
- Parkere kald og sætte på hold**: Call parking and hold actions.
- Faneblade Send email/sms**: Call log table with columns for Opkald, Modtager, Varighed, and Status.
- TDC Scale status**: TDC Scale status table with columns for Name, Phone Number, and Status.
- Kalender**: Calendar view showing call activity over time.
- Lync Presence og chat**: Lync presence and chat integration for user Claus Sigersted.
- Follow Me funktionalitet**: Follow me functionality for user tracking.