

TDC Call Center Agent

# Kvikguide

Juli 2014

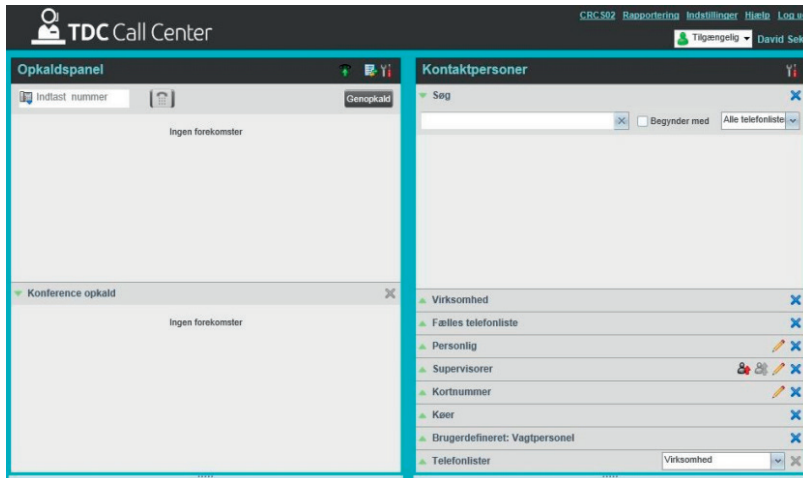




# Indholdsfortegnelse

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Medarbejderfunktioner</b> .....                       | <b>4</b>  |
| Call Center-brugerflade .....                            | 4         |
| ACD-status (Automatic Call Distribution) .....           | 5         |
| Konfigurer din ACD-status efter sign-in .....            | 5         |
| Skift ACD-status .....                                   | 5         |
| Se oplysninger om indgående opkald .....                 | 5         |
| Åbn URL .....  | 6         |
| Gem vCard .....  | 6         |
| Ring op til vilkårligt nummer .....                      | 6         |
| Ring til kontaktperson .....                             | 6         |
| Genopkald til nummer .....                               | 6         |
| Ring op fra opkaldshistorik .....                        | 6         |
| Ring op fra Søg .....                                    | 6         |
| Besvar opkald .....                                      | 7         |
| Blind omstilling af opkald .....                         | 7         |
| Omstilling af opkald med forespørgsel .....              | 7         |
| Omstilling til kø .....                                  | 7         |
| Sæt opkald på hold .....                                 | 7         |
| Genoptag opkald .....                                    | 7         |
| Afslut opkald .....                                      | 8         |
| Start trepartskonference .....                           | 8         |
| Tilføj deltager til konference .....                     | 8         |
| Forlad konference .....                                  | 8         |
| Fjern opkald fra konference .....                        | 8         |
| Sæt konferencedeltager på hold .....                     | 8         |
| Genoptag konferencedeltager .....                        | 8         |
| Afslut konference .....                                  | 8         |
| Overvåg supervisors telefonstatus .....                  | 8         |
| Telefontilstande .....                                   | 9         |
| Foretag nødopkald til supervisor .....                   | 9         |
| Foretag blind eskalering af opkald til supervisor .....  | 9         |
| Eskaler opkald med forespørgsel .....                    | 9         |
| Eskaler opkald med konference eller overførsel .....     | 9         |
| Eskaler opkald, og sæt deltagere på hold undervejs ..... | 10        |
| Parker optaget kontaktperson .....                       | 10        |
| Vis opkaldshistorik .....                                | 10        |
| Vis eller skjul kontaktpersoner .....                    | 10        |
| Søg efter kontaktpersoner .....                          | 11        |
| Håndter kortnummervalg og personlige telefonlister ..... | 11        |
| <b>Rapportering</b> .....                                | <b>12</b> |
| Kør rapport .....  | 12        |
| <b>Tastaturgenveje</b> .....                             | <b>13</b> |

## Medarbejderfunktioner



### CALL CENTER-BRUGERFLADE

Call Center-hovedbrugerfladen indeholder følgende elementer:

- **Globalt meddelelsesområde** – vises til højre for Call Center-navnet. Det indeholder meddelelser til brugeren.
- **Opkaldskonsol** – findes i venstre side af hovedsiden *Call Center*. Det gør det muligt at håndtere aktuelle opkald.

I hovedområdet i *Opkaldskonsol* vises dine aktuelle opkald, og det er muligt at administrere dem.

Desuden indeholder *Opkaldskonsol* følgende paneler:

- *Opkaldsstyring* – bruges til indtastning af vilkårlige numre.
- *Konference opkald* – bruges til styring af telefonkonference.

- **Ruden Kontaktpersoner** – findes i højre side af hovedsiden *Call Center*. Her kan du foretage opkald til kontaktpersoner og håndtere telefonlister med kontaktpersoner. Det indeholder følgende områder:

- Panelerne *Telefonlister med kontaktpersoner* – giver adgang til styring af kontaktpersoner.
- Panelet *Søg* – bruges til at søge efter kontaktpersoner.
- Panelet *Telefonliste* – samler kontaktpersoner fra forskellige telefonlister..

- **Links til andre vinduer:**

- *Rapportering* – giver adgang til *Rapportering* for Call Center.
- *Indstillinger* – giver adgang til klientens konfigurationssider.


- Hjælp – åbner Brugervejledningen.
- Log af – logger dig ud af callcentret og giver dig mulighed for at gemme arbejdsområdet.

## ACD-STATUS (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION)

Du kan have følgende ACD-status:

 **Ledig** – du er klar til at modtage opkald.

 **Optaget** – du er ikke klar til at modtage opkald.

 **Efterbehandling** – du er ved at færdiggøre et opkald og kan ikke modtage opkald i øjeblikket.

## KONFIGURER DIN ACD-STATUS EFTER SIGN-IN

1. Klik på linket **Indstillinger** på hovedsiden.
2. Klik på fanen *Program* på siden *Indstillinger*.
3. Angiv din *ACD-status efter login* og *ACD-status efter opkald*.
4. Hvis du indstiller din *ACD-status efter opkald* til ”Efterbehandling”, skal du markere boksen *Indstil efterbehandlingstimer til* og derefter vælge, hvor længe der skal gå efter et opkald, før status ændres til *Tilgængelig*.

## SKIFT ACD-STATUS

1. Klik på **ACD-status** i øverste højre hjørne af hovedvinduet, og vælg derefter din nye status fra rullelisten.

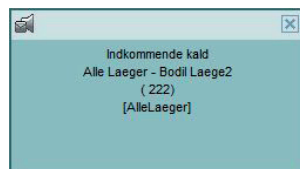


## SE OPLYSNINGER OM INDGÅENDE OPKALD

Hvis funktionen Meddelelse er aktiveret, vises der et meddelelsesvindue oven over systembakken, når du modtager et opkald, som viser navnet og nummeret på den, der ringer.

Ved opkald fra opkaldskøer vises:

- Opkaldsnavnet og -nummeret, som opkaldet er modtaget på
- Callcenter eller navn
- Ventetid på opkaldet
- Antal opkald i kø
- Oplysninger om viderestilling, hvis det er relevant



## ÅBN URL

Du kan åbne en URL-side i din browser for at få flere oplysninger om det indgående opkald. Denne side indeholder oplysninger om den, der ringer op, som er indkodet i URL-adressen.

Klik på **Web pop-URL**  i pop op-vinduet Opkaldsmeddelelse, der vises, når du modtager et opkald.

## GEM VCARD

Når Outlook kører, kan du gemme telefonnummer og personlige oplysninger om den, der ringer op, som et vCard i Outlook.

Klik på **Tilføj vCard**  i pop op-vinduet Opkaldsmeddelelse, som vises, når du modtager et opkald.

## RING OP TIL VILKÅRLIGT NUMMER

Indtast i *Opkaldsstyring* det nummer, du vil ringe til, og klik på **Tast** .

## RING TIL KONTAKTPERSON


1. Klik i ruden *Kontaktpersoner* på den kontaktperson, du vil ringe til, og klik derefter på **Ring op** for denne kontaktperson.
2. Klik på **Loknr.** for at ringe til kontaktpersonens lokalnummer, eller klik på **Mobnr.** for at ringe til kontaktpersonens mobilnummer.

## GENOPKALD TIL NUMMER

Der kan vælges op til 10 tidligere kaldte numre.

Klik i *Opkaldsstyring* på knappen **Genopkald**, og vælg derefter et nummer fra listen.

## RING OP FRA OPKALDSHISTORIK

1. Klik på **Opkaldshistorik**  i *Opkaldskonsol*.
2. Vælg *Mistede opkald*, *Indgående opkald* eller *Foretagede opkald* i dialogboksen *Opkaldshistorik*.
3. Klik på en opkaldslog for at udvide den, og klik derefter på **Ring op** for denne log.

## RING OP FRA SØG

1. Foretag en søgning med funktionen *Søg*.
2. Klik på målkontaktpersonen, og klik derefter på **Ring op** for denne kontaktperson.

## BESVAR OPKALD

Opkald kan besvares automatisk eller manuelt.

### Automatisk besvarelse af opkald:

Klik på **Autosvar**  i *Opkaldskonsol*.

Bemærk, at denne funktion kun fungerer, hvis din telefon understøtter Advanced Call Control (ACC). Hvis Autosvar er aktiveret på serveren, må du desuden **ikke** aktivere Autosvar i klienten.

### Manuel besvarelse af opkald:

Hold musen over det indgående opkald, og klik på **Besvar**.

## BLIND OMSTILLING AF OPKALD

Opkald kan stilles blindt om, når de er aktive, på hold eller ringer (ind).

1. Indtast nummeret i *Opkaldsstyring*, og klik derefter på **Omstil** for at overføre opkaldet til et vilkårligt nummer.
2. Klik på en kontaktperson i en af kontaktpersonens telefonlister for at viderestille opkaldet til en kontaktperson, og klik derefter på **Omstil** for den pågældende kontaktperson.

## OMSTILLING AF OPKALD MED FORESPØRGSEL

Opkald kan viderestilles, når de er aktive eller sat på hold.

1. Indtast det nummer eller den kontaktperson, som opkaldet skal viderestilles til.
2. Tal med vedkommende, der ringer op, når opkaldet besvares.
3. Vælg det oprindelige opkald i *Opkaldskonsol*.
4. Hold musen over det nye opkald, og klik på **Omstil**.

## OMSTILLING TIL KØ

1. Vælg det opkald i *Opkaldskonsol*, der skal omstilles.
2. Udvid panelet *Køer* i ruden *Kontaktpersoner*.
3. Klik på en kø for at udvide den, og klik derefter på **Omstil** for denne kø.

## SÆT OPKALD PÅ HOLD

Klik på **Parker** for et aktivt opkald i *Opkaldskonsol*.

## GENOPTAG OPKALD

Denne funktion kan ikke anvendes fra et fjernkontor.

Klik på **Besvar** for et opkald på hold i *Opkaldskonsol*.

## AFSLUT OPKALD

Hold musen over et opkald i *Opkaldskonsol*, og klik på .

## START TREPARTSKONFERENCE

Vælg et af de to opkald som du ser i *Opkaldskonsol*, og hold musen over det andet opkald, og klik på **Konf.** Opkaldene flyttes til panelet *Konference opkald*.

## TILFØJ DELTAGER TIL KONFERENCE

Hold musen over et opkald i *Opkaldskonsol*, og klik på **Konf.**

## FORLAD KONFERENCE

Klik på **Afslut** i panelet *Konference opkald*. De andre parter fortsætter deres samtale, og opkaldene fjernes fra panelet *Konference opkald*.

## FJERN OPKALD FRA KONFERENCE

Vælg et opkald i panelet *Konference opkald*, og klik derefter på .

## SÆT KONFERENCEDELTAGER PÅ HOLD

Hold musen over målopkaldet i panelet *Konference opkald*, og klik derefter på **Parker.**

## GENOPTAG KONFERENCEDELTAGER


Hold musen over målopkaldet i panelet *Konference*, og klik derefter på **Besvar.**

## AFSLUT KONFERENCE

Klik på  i titellinjen *Konference opkald*. Alle opkald frigives.

## OVERVÅG SUPERVISORS TELEFONSTATUS

Det kan være hensigtsmæssigt at vide, hvilke supervisorer der kan modtage opkald ved eskalering af et opkald eller nødopkald.

1. Klik på **Rediger**  i panelet *Supervisorer*.
2. Vælg i den viste dialogboks de supervisorer, der skal overvåges.
3. Klik på **Gem**. De valgte supervisorers telefonstatus vises.




## TELEFONTILSTANDE


Følgende telefonstatus er mulig:

 Tilgængelig,  I opkald,  Ringer,  Vil ikke forstyrres,  Viderestilling og  Ukendt.


## FORETAG NØDOPKALD TIL SUPERVISOR

Klik på **Nødtilfælde**  i panelet *Supervisorer*, mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor, eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **Nødtilfælde** for den pågældende supervisor.


## FORETAG BLIND ESKALERING AF OPKALD TIL SUPERVISOR

1. Klik på **Eskaler**  i panelet *Supervisorer*, mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor, eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **Eskaler** for den pågældende supervisor. Det nye opkald vises i panelet *Opkaldskonsol*.
2. Vælg det oprindelige opkald i *Opkaldskonsol*.
3. Hold musen over opkaldet til supervisoren uden at vente på, at supervisoren svarer, og klik derefter på **Omstil**.


## ESKALER OPKALD MED FORESPØRGSEL

1. Klik på **Eskaler**  i panelet *Supervisorer*, mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor, eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **Eskaler** for den pågældende supervisor.
2. Konsulter supervisoren, når opkaldet besvares.
3. Vælg det oprindelige opkald i *Opkaldskonsol*.
4. Hold musen over det nye opkald, og klik derefter på **Omstil**.

## ESKALER OPKALD MED KONFERENCE ELLER OVERFØRSEL

1. Klik på **Eskaler**  i panelet *Supervisorer*, mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor, eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **Eskaler** for den pågældende supervisor.
2. Konsulter supervisoren, når opkaldet besvares.
3. Vælg det oprindelige opkald i *Opkaldskonsol*.
4. Hold musen over opkaldet til supervisoren, og klik på **Konf**. Opkaldet vises i panelet *Opkaldskonsol*.
5. Klik på **Afslut** i panelet *Konference opkald* for at overlade opkaldet til supervisoren. Kunden og supervisoren fortsætter deres samtale.

## ESKALER OPKALD, OG SÆT DELTAGERE PÅ HOLD UNDERVEJS


1. Klik på **Eskaler**  i panelet *Supervisorer*, mens opkaldet er aktivt, for at lade systemet vælge en supervisor, eller klik på en tilgængelig supervisor, og klik derefter på **Eskaler** for den pågældende supervisor.
2. Konsulter supervisoren, når opkaldet besvares.
3. Vælg det oprindelige opkald i *Opkaldskonsol*.
4. Hold musen over opkaldet til supervisoren, og klik derefter på **Konf.**
5. Klik på **Parker** i paneloverskriften *Konference opkald* for at sætte konferencen på hold. De andre parter fortsætter deres samtale, og opkaldene bliver stående i panelet *Konference opkald*.

## PARKER OPTAGET KONTAKTPERSON




1. Vælg det opkald i *Opkaldskonsol*, der skal parkeres.
2. Hold musen over en kontaktperson, som ringer eller er optaget, i telefonlisten *Supervisorer*, og klik derefter på **Parker**. Opkaldet parkeres og fjernes fra *Opkaldskonsol*.
3. Hvis opkaldstimeren udløber, inden opkaldet besvares, tilbagekaldes opkaldet til din enhed og vises igen i *Opkaldskonsol*.

## VIS OPKALDSHISTORIK


I Opkaldshistorik vises udgående, indgående og ubesvarede opkald.

1. Klik på **Opkaldshistorik**  i *Opkaldskonsol*.
2. Vælg en gruppe i rullelisten *Vis* for at få vist kaldslog i en gruppe.

## VIS ELLER SKJUL KONTAKTPERSONER


1. Klik på **Indstillinger**  øverst i ruden *Kontaktpersoner*, vælg *Vis*, og vælg derefter *telefonlister*. Markér derefter de telefonlister, der skal vises, og fjern markeringen af de telefonlister, som skal skjules.
2. Klik på **Udvid**  eller **Skjul** i telefonbogspanelet for at få vist eller skjule indholdet af specifikke telefonlister.
3. Vælg telefonbogen fra rullelisten for at få vist en telefonbog i panelet *Telefonlister*. Vælg *Show all* for at få vist alle telefonlister.
4. Hvis der skal vises en telefonbog under *Opkaldskonsol*, skal du vælge *Vis alle* i panelet *Telefonlister* og klikke på knappen **Find telefonbog**  for telefonbogen.

## SØG EFTER KONTAKTPERSONER

1. Vælg de telefonlister, du vil søge i, fra rullelisten i panelet *Søg*.
2. Markér boksen *Begynder med* for at begrænse søgningen til kontaktpersoner, der starter med søgeteksten.
3. Indtast søgeteksten i tekstboksen *Søg*, og tryk på ENTER. Du kan indtaste delvise oplysninger, f.eks. en del af et navn eller et nummer. Teksten matches med alle egenskaber, og søgeresultaterne vises i panelet *Søg*.
4. Klik på **Nustil**  for at fjerne søgeresultaterne.

Bemærk, at der ikke gøres forskel på små og store bogstaver i søgningen.

## HÅNDRER KORTNUMMERVALG OG PERSONLIGE TELEFONLISTER

1. Klik på **Rediger**  i panelet *Kortnumre* eller *Personlig*. Dialogboksen *Rediger kortnumre/ Rediger personlige kontaktpersoner* vises.
2. Klik på **Tilføj** for at tilføje en post. Der vises en ny række.
  - Vælg en kode, og indtast nummeret og beskrivelsen af kontaktpersonen for at oprette et *Kortnummer*.
  - Indtast navnet og nummeret for at oprette et *Personlig-nummer*.
3. Hvis du vil slette post, skal du markere den og trykke på **Slet**.
4. Hvis du vil ændre en *Kortnumre*-post, skal du dobbeltklikke på posten, så den kan redigeres, og ændre oplysningerne efter behov.

Bemærk, at det ikke er muligt at ændre en *Personlig*-post.

## Rapportering

Call Center indeholder et sæt rapporter om callcenter- og medarbejderresultater. Systemadministratoren kan definere yderligere rapporter. Da det er muligt at konfigurere rapporter, afhænger de tilgængelige rapporter af systemkonfigurationen. Hvis du vil have flere oplysninger, skal du spørge din administrator.

Bemærk, at en medarbejder kun kan anmode om rapporter om sig selv.

### KØR RAPPORT

1. Klik på linket **Rapportering** på hovedsiden *Call Center*.
2. Vælg den ønskede rapporttype i vinduet *Rapport*.
3. Indtast de nødvendige oplysninger i den viste dialogboks.
4. Klik på **Kør rapport**. Rapporten vises i vinduet *Rapport*.

## Tastaturgenveje

Hvis du bruger tastaturgenveje, skal du sørge for, at hovedvinduet er i fokus.

| <b>Tast</b>              | <b>Tilsvarende musehandling</b>                                  |
|--------------------------|--|
| ESC                      | Klik på knappen Luk i en dialogboks.                             |
| ESC                      | Annuller ændringerne.  |
| /                        | Klik på tekstboksen Opkaldsstyring.                              |
| ?                        | Klik på tekstboksen Søg.   |
| PIL NED                  | Klik på rullepanelet eller det næste punkt på en liste.          |
| PIL OP                   | Klik på rullepanelet eller det forrige punkt på en liste.        |
| PAGE DOWN                | Rul en side ned.   |
| PAGE UP                  | Rul en side op.  |
| 1-9                      | Vælg et opkald i Opkaldskonsol.                                  |
| MELLEMRUMSTAST           | Klik på Besvar på de markerede indgående opkald i Opkaldskonsol. |
| <PUNKTUM>                | Klik på Afslut på det markerede opkald i Opkaldskonsol.          |
| ENTER                    | Klik på Opkald.  |
| ENTER                    | Klik på Søg.   |
| +                        | Klik på Omstil i Opkaldsstyring.                                 |
| SHIFT+1-9                | Vælg et opkald, og klik på Besvar.                               |
| SHIFT+1-9                | Vælg et aktivt opkald, og klik på Hold.                          |
| SHIFT+1-9                | Vælg et opkald på hold, og klik på Hent.                         |
| S eller s                | Klik på linket Indstillinger.                                    |
| B eller b                | Klik på linket Tilbage til program.                              |
| R eller r                | Klik på knappen Opkaldshistorik.                                 |
| H eller h                | Klik på linket Hjælp.  |
| SHIFT+L eller<br>SHIFT+I | Klik på linket Log af.   |
| SHIFT+A                  | Vælg Tilgængelig.  |
| SHIFT+U                  | Vælg Ikke tilgængelig.   |
| SHIFT+W                  | Vælg Efterbehandling.  |





## **Kontakt os**

Har du spørgsmål til din løsning, kan du kontakte os på telefonnummeret nedenfor.

TDC A/S, København, CVR 14773908 Communication/SP, 7171-1430

Kundeservice  
Internet  
TDC A/S

70 70 90 90  
tdc.dk  
Teglholmsgade 3  
0900 København C

