

Tjekliste inden første teknikerbesøg

Installation af TDC Scale

Kære Scale-kunde

Inden længe påbegynder vi installationen af jeres nye Scale-løsning. I den forbindelse er der tre aktiviteter, som vi gerne vil bede jer udføre forud for Scale-teknikerens første besøg hos jer, for at sikre en succesfuld installation.

1. Udfyld Lokalnummerlisten

I skal sørge for at have udfyldt Lokalnummerlisten forud for teknikerens første besøg hos jer. Listen skal indeholde alle de brugere, der skal registreres på Scale-løsningen.

Sådan gør du:

- Listen udfyldes med fornavn, efternavn og e-mailadresse for medarbejderne, samt hvilke numre (direkte fastnetnummer og/eller mobilnummer) der skal tilknyttes den enkelte bruger. OBS! Hvis en bruger skal have en One Number-løsning udfyldes én linje med både fastnetnummer og mobilnummer. Såfremt en medarbejder skal have både et fastnetnummer og et mobilnummer, men at disse skal fungere som to separate brugerprofiler, skal der udfyldes to selvstændige linjer i listen, hvor medarbejderen står angivet med fastnetnummeret på den ene linje og mobilnummeret på den anden.
- Kolonnen "Lokalnummer" udfyldes med det ønskede interne lokalnummer, som brugeren skal have. Vær opmærksom på, at et lokalnummer skal være på minimum 3 cifre, og at det ikke er muligt at vælge numrene 110-119.
- I kolonnen "Vis nummer" kan I angive, hvilket nummer I ønsker vist, når brugeren ringer ud af huset (eller om der ønskes "hemmeligt" nummer). Vær opmærksom på, at nogle valg af "Vis nummer" kræver, at der er tilkøbt "Valgfri A-nummer visning". Mulighederne for "Vis Nummer" uden tilkøb af valgfri nummervisning er afhængig af hvilken brugerprofil, den enkelte bruger har.
- I kolonnen "Beskedsvar, E-mail" angives med et ja eller nej, om brugeren skal have tilknyttet voicemail. "Beskedsvar, Email" indebærer, at brugeren kan aflytte talebeskeder enten fra sin telefon, eller via en lydfil som sendes til brugerens mailboks.
- Kolonnen "Afdeling" udfyldes med medarbejderens fysiske tilhørssted, såfremt virksomheden har flere lokationer.

2. Overvej kaldsflow

Vores Scale-tekniker vil på sit første besøg hos jer, gennemgå jeres kommende kaldsflow i detalje. I denne forbindelse er det relevant, at I har overvejet, hvordan jeres kunder skal mødes, når de ringer ind til jer. Dvs. hvordan dirigeres kaldet rundt ud fra eventuelle menuvalg, og hvilke medarbejdere skal indgå i de enkelte ringegrupper? Og skal der eksempelvis være tidsstyring på, hvor kaldet ledes hen og hvilke beskeder, kunden modtager?

3. Udpeg en Scale administrator

Jeres nye Scale-løsning er internetbaseret og adgangen til den ligger på tdc.dk. Derfor skal I udpege en person, der skal være ansvarlig for jeres telefoniløsning, dvs. være jeres Scale administrator.

I har tidligere fået tilsendt en e-mail fra Selvbetjening Erhverv med login-data til jeres Scale administrator. Vi vil gerne bede jer have disse data parat på installationsdagen, så teknikeren kan introducere jer til Selvbetjening Erhverv.

Vi ser frem til at installere jeres kommende Scale-løsning!

Venlig hilsen
TDC Scale Produktion