

Webinar i Unity Agent og Unity Supervisor

Agenda



Agenda

Unity Agent og Unity Supervisor

Varighed:
2 timer

Din telefoniløsning og Unity

Sammenhæng og afhængighed
Support og hjælp

Installation og opdateringer

Download og nye versioner

Unity's Brugergrenseflade

Værktøjslinien

Ikoner – ACD-status

Ikoner – Opkaldsstyring

Ikoner – Statistik og Indstillinger

Personligt Wallboard

Vindue – Aktive kald

Søgefelt – og søgemuligheder

Egen Status

Vindue – kontakter/favoritter

- Visionsmuligheder – og indstilling af disse.

Vindue – Chat (Hvis aktivt)

Intro til kaldshåndtering

ACD-Status, forklaring

Callcenter Status (Tilmeld kø/
forlad kø)

Besvarelse af opkald

Søgning på kollegaer eller "gruppe af
kollegaer"/andre Køer.

Blind omstilling/"kold" omstilling

Meldt omstilling/"varm" omstilling

Omstilling til Voicemail

Omstilling til en anden Kø

Opslag i CRM/Browseropslag

Kaldshåndtering – live demo

Besvarelse af opkald

Opkaldsinformation og Noter

Sæt opkald på Hold/træk tilbage

Opslag i CRM

Søgemuligheder og status-visning

Send mail

Live demo fortsat

Send Chatbesked (hvis relevant)

Omstilling af opkald

- Blind omstilling
- Meldt omstilling

Måder at omstille på

- Mus og tastatur
- "Drag and drop"
- "Højreklik – "dobbelt-klik"

Konference (tal med 2 samtidig)

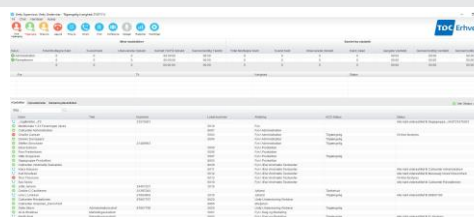
Brugertilpasninger

Tilpasning af visuelt layout

Tastaturgenveje

Personlige kontakter/eksterne
kontakter

- Enkelt-oprettelse/tilføjelse
- Import via CSV-fil



Programtilpasninger/indstillinger

Callcenter indstillinger

- Automatisk tilslut/forlad Kø

ACD status, indstillinger

- ACD-indstillinger ved start
- Wrap-up/efterbehandling

Søgeindstillinger

Outlook

CRM integration

Advisering (Opkaldsadvisering)

Programopdateringer

Chatbesked og status

Personligt Wallboard

Særlige Supervisor funktioner

Statistik rapporter

- Rapport typer og deres indhold af statistiske data

Medarbejderaktivitet

- Status på agenter
- Allokering af agenter efter behov

Trafik og performance

Demo og Test kunde

Data

Ingen kundespecifikke data eller kundeforhold vises på webinarret

Produkter og priser

Der præsenteres standard opsætnings- og konfigurationsmuligheder

Læs om vores Unity Suite på:
www.tdc.dk/unity



Applikationer

- Unity Agent
- Unity Supervisor



Læs mere om vores
øvrige kursustilbud på:

www.tdc.dk/kursustilbud