

Webinar i Administration af telefoniløsning

Agenda



Agenda

Administration af telefoniløsning

Varighed:
2 timer

Navigation og Support

Navigation
Feedback og Support

Brugere

Brugeroversigt

- Oprettelse
- Redigering og sletning
- Voicemail og Viderestilling

Tasteskabeloner

Afdelinger

Kaldsflow – Call Manager

Call Manager – introduktion (*)

- Overblik og funktionalitet
- Live/kladde
- Opret nyt Objekt/Nyt flow
- Publicering



*Læs mere om selvstændigt Webinar i Call Manager på www.tdc.dk/kursustilbud

Kaldsflow – Indstillinger

Call Center (Udvidet Søgegruppe)

- Generel forklaring
- Agenter og Supervisorer
- Kø indstillinger herunder Kaldsfordeling
- Speak og Musik, anvendelsen af lydfile
- Tidsplaner og Viderestillingsmuligheder

Søgegruppe

- Anvendelsesmuligheder og Indstillinger

Voicemail og Speak

- Anvendelsesmuligheder samt forskelle og ligheder
- Indstillinger

Menuvalg

- Anvendelsesmuligheder og Indstillinger

Lydarkiv

Optag eller upload af lydfile

Redigering og sletning

Numre

Hovednummer

Nummeroversigt

Kortnumre

Tidsstyring

Tidsplaner og Åbningstider

- Anvendelsesmuligheder
- Tidsplan/åbningstidsplan, Guide

Ferieplan

- Oprettelse og vedligeholdelse

Funktionsindstillinger

TDC Communicator, konferencefunktion og "Mit Rum"

Download programmer

Applikationer til telefoniløsningen

- TDC Communicator
- Call Recording
- Unity applikationerne

Licenser

Køb eller opsig licenser

Administrer licenser

Multiordre

Download og upload af data fra/til telefoniløsningen

Ekspert – Scale SystemWeb

Gennemgang af udvalgte/særlige konfigurationsmuligheder:

- På Brugere
- På Call Centre
- Opsæt egne spæringer i løsningen

Rapporter

Udtræk af data

Ændringshistorik

Demo og Test kunde

Data

Ingen kundespecifikke data eller kundeforhold vises på webinarret

Produkter og priser

Der præsenteres standard produkter og priser som fremgår er listepriser

Applikationer

- Telefoniløsning
- Call Manager



Læs mere om vores
øvrige kursustilbud på:

www.tdc.dk/kursustilbud