

# Administration af telefoniløsning

## Agenda



# Agenda

## Administration af telefoniløsning. Kundetilpasset undervisning.

Varighed:  
Aftales

<b>Navigation og Support</b>	<b>Kaldsflow – Indstillinger</b>	<b>Numre</b>	<b>Licenser</b>
Navigation Feedback og Support	Call Center (Udvidet Søgegruppe) <ul style="list-style-type: none"><li>• Generel forklaring</li><li>• Agenter og Supervisorer</li><li>• Kø indstillinger herunder Kaldsfordeling</li><li>• Speak og Musik, anvendelsen af lydfiler</li><li>• Tidsplaner og Viderestillingsmuligheder</li></ul> Søgegruppe <ul style="list-style-type: none"><li>• Anvendelsesmuligheder og Indstillinger</li></ul>	Hovednummer Nummeroversigt Kortnumre	Køb eller opsig licenser Administrer licenser
<b>Brugere</b>	Voicemail og Speak <ul style="list-style-type: none"><li>• Anvendelsesmuligheder samt forskelle og ligheder</li><li>• Indstillinger</li></ul> Menuvalg <ul style="list-style-type: none"><li>• Anvendelsesmuligheder og Indstillinger</li></ul>	<b>Tidsstyring</b>	<b>Multiordre</b>
Brugeroversigt <ul style="list-style-type: none"><li>• Oprettelse</li><li>• Redigering og sletning</li><li>• Voicemail og Viderestilling</li></ul> Tasteskabeloner Afdelinger	<b>Lydarkiv</b>	Tidsplaner og Åbningstider <ul style="list-style-type: none"><li>• Anvendelsesmuligheder</li><li>• Tidsplan/åbningstidsplan, Guide</li></ul> Ferieplan <ul style="list-style-type: none"><li>• Oprettelse og vedligeholdelse</li></ul>	Download og upload af data fra/til telefoniløsningen
<b>Kaldsflow – Call Manager</b>		<b>Funktionsindstillinger</b>	<b>Ekspert – Scale SystemWeb</b>
Call Manager – introduktion og livedemo <ul style="list-style-type: none"><li>• Overblik og funktionalitet</li><li>• Live/kladde</li><li>• Opret nyt Objekt/Nyt flow</li><li>• Mulighed for Live demo – opret nyt Call Center til bestående kaldsflow</li><li>• Publicering</li></ul>		TDC Communicator, konferencefunktion og ”Mit Rum”	Gennemgang af udvalgte/særlige konfigurationsmuligheder: <ul style="list-style-type: none"><li>• På Brugere</li><li>• På Call Centre</li><li>• Opsæt egne spærringer i løsningen</li></ul>
		<b>Download programmer</b>	<b>Rapporter</b>
		Applikationer til telefoniløsningen <ul style="list-style-type: none"><li>• TDC Communicator</li><li>• Call Recording</li><li>• Unity applikationerne</li></ul>	Udtræk af data
			<b>Ændringshistorik</b>

## Data

Undervisningen kan gennemføres på egen løsning eller på demo og testkunde.

## Produkter og priser

Der præsenteres standard produkter og priser som fremgår er listepriser

## Applikationer

- Call Manager
- Telefoniløsning
- Scale SystemWeb



Læs mere om vores  
øvrige kursustilbud på:

[www.tdc.dk/kursustilbud](http://www.tdc.dk/kursustilbud)