

Webinar i Unity Receptionist

Agenda



Agenda

Unity Receptionist

Varighed:
1½ time

Din telefonløsning 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

- Visningsmuligheder – 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”.

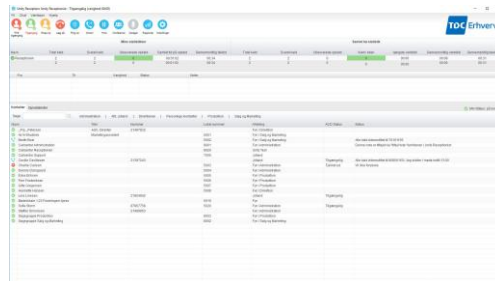
Blind omstilling/”kold” omstilling

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

Tilføj kalds-note før omstilling

Opslag i CRM

Søgemuligheder og status-visning

Kalendervisning (Hvis konfigureret)

Send telefonbesked og mail

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)

Parker mod optaget

Brugertilpasninger

Tilpasning af visuelt layout

Tastaturgenveje

Kontaktgrupper

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, delt kalender

CRM integration

Advisering (Opkaldsadviseing)

Programopdateringer

Chatbesked og status

Personligt Wallboard

Demo og Test kunde

Data

Ingen kundespecifikke data eller kundeforhold vises på webinarret

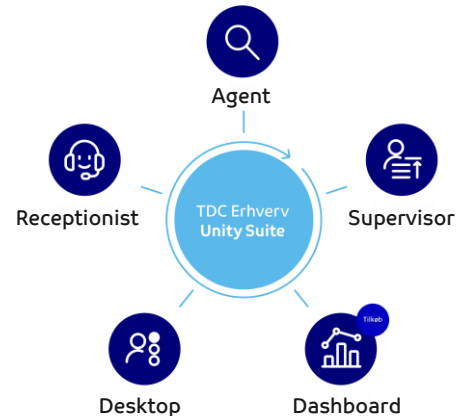
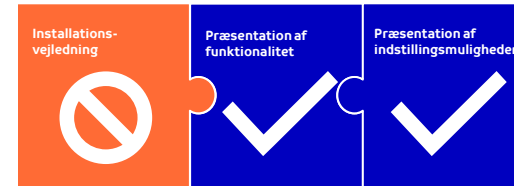
Produkter og priser

Der præsenteres standard opsætnings- og konfigurationsmuligheder

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

Applikationer

- Unity Receptionist



Læs mere om vores
øvrige kursustilbud på:

www.tdc.dk/kursustilbud