

Brugervejledning

Marts 2021

Indhold

1 Om Unity Reception.....	7
1.2 Systemkrav.....	7
1.2.1 Windows-pc-krav.....	7
1.2.2 Internet og firewall.....	8
1.4 Manuelle og automatiske opdateringer.....	8
2 Oversigt over Unity Reception-grænsefladen	9
2.1 Tilpasning af Unity Receptions størrelse.....	9
2.2 Maksimering og minimering.....	9
2.3 Brug af Unity Reception fra proceslinjen.....	9
2.4 Præferencer for opkaldsmeddelelser.....	10
2.4.1 Vis eksterne parts telefonnummer.....	10
2.4.2 Override Contact Name Using Number.....	11
2.5 Mini-pop op.....	11
2.6 Pop op på browserskærm.....	11
2.7 Udseende.....	11
2.8 Temaer.....	12
3 Elementer i den primære grænseflade	12
3.1 Opkaldsstyring.....	12
3.2 Vinduet med aktive opkald.....	12
3.3 Listen Kontakter [BLF].....	12
3.4 Opkaldsliste.....	13
3.5 Visuel voicemail.....	14
4 Opkaldsstyring	14
4.1 Foretagelse af et opkald.....	15
4.1.1 Brug af vinduet Ring op.....	15
4.1.2 Brug af panelet Kontakter.....	15
4.1.3 Træk og slip.....	15
4.1.4 Opkald fra udklipsholderen.....	15
4.2 Besvarelse af et opkald.....	16
4.3 Afslutning af et opkald.....	16
4.4 Genkald.....	16
4.5 Afsendelse af opkald til telefonsvarer.....	16
4.5.1 Hentning af beskeder på telefonsvareren.....	16
4.6 Omstilling af et opkald.....	16
4.6.1 Adviseret omstilling ved hjælp af knappen Omstil.....	16
4.6.2 Adviseret omstilling ved hjælp af træk og slip.....	17
4.6.3 Adviseret omstilling ved hjælp af knappen Warm Transfer.....	17
4.6.4 Blind omstilling ved hjælp af træk og slip.....	17

4.6.5 Blind omstilling ved hjælp af knappen Omstil	18
4.6.6 Blind omstilling ved hjælp af højreklik	18
4.6.7 Omstilling til telefonsvarer ved hjælp af højreklik	18
4.6.8 Omstilling til telefonsvarer ved hjælp af træk og slip	19
4.6.9 Omstilling til mobil	19
4.7 Send telefonbesked	19
4.8 Hold/Hent	20
4.8.1 Placering af et opkald på hold	20
4.8.2 Hentning af et opkald, der er sat på hold	20
4.9 Oprettelse af en 3-parts konference	20
4.9.1 Start af en 3-parts konference	21
4.9.2 Tilføjelse af flere parter	21
4.9.3 Fjernelse af en deltager	22
4.9.4 Afslutning af et telefonmøde	22
4.9.5 Integration af telefonmødebro	22
4.10 Optagelse af opkald	22
4.10.1 Ændring af indstillingen for optagelse af opkald	22
4.10.2 Styring af optagelse af opkald	23
4.11 Brug af personsøgningsgrupper	24
4.13 Genvejstaster	24
4.13.1 Konfiguration af genvejstaster	24
4.13.2 Søgning efter kontakter	24

5 Vinduet med aktive opkald.....25

5.1 Vindueslayout	25
5.1.1 Fra	25
5.1.2 Til	25
5.1.3 Varighed	25
5.1.4 Status	25
5.1.5 Noter	25
5.2 Tilpasning af listen over aktuelle opkald	26
5.3 Administration af flere opkald	26
5.4 Konfiguration af, hvilke opkald der vises i vinduet med aktive opkald	26
5.5 Omstillingshistorik	26
5.6 Konfiguration	27
5.6.1 Skift størrelse på den aktuelle opkaldsliste, så alle opkald kan ses	27
5.6.3 Dobbeltklik for at hente et parkeret opkald	27
5.6.4 Vis parkerede opkald på opkaldslisten	27
5.6.5 Vis notekolonnen på opkaldslisten	27
5.6.6 Når den tilknyttede bruger er tilgængelig	27
5.6.7 Omstillingshistorik	27

6	Træk og slip	28
6.1	Opkald til en bruger eller et nummer	28
6.2	Omstilling af et opkald til en bruger	28
6.3	Opkald til et callcenter	28
6.4	Omstilling af et opkald til et callcenter	28
6.5	Afsendelse til telefonsvarer	28
6.6	Opkaldsstyring	29
6.7	Administration af tekstbeskeder	29
7	Panelet Kontakter [BLF]	29
7.1	Visningsindstillinger for panelet Kontakter	29
7.1.1	Detaljevisning	30
7.1.2	Listevisning	30
7.1.3	Visning med små ikoner	30
7.1.4	Rudevisning	31
7.2	Brugarikoner	31
7.2.1	Visning af værktøjstip	31
7.3	Valg af standardlisten Kontakter	32
7.4	Kontaktgrupper	33
7.4.1	Oprettelse af en kontaktgruppe	33
7.4.2	Tilføjelse af brugere til en eksisterende kontaktgruppe	34
7.4.3	Fjernelse af brugere fra kontaktgrupper	34
7.4.4	Sletning af kontaktgrupper	34
7.4.5	Omdøbning af kontaktgrupper	34
7.5	Opkaldsstyring i panelet Kontakter	35
7.5.1	Kald lokal nummer	35
7.5.2	Træk kald	35
7.5.3	Hold kald på lokalnummer	35
7.5.4	Parkering af opkald	35
7.5.5	Hold kald og link til en bruger	36
7.5.6	Kald mobiltelefon	37
7.5.7	Omstil kald til mobil	37
7.5.8	Omstil kald til beskedsvar	37
7.5.9	Bryd ind i opkald	38
7.5.10	Kald nummeret når ledigt	38
7.5.11	Vis bruger detaljer	38
7.5.12	Tilføj note	39
7.5.13	Send email	39
7.5.14	Vis kalender	39
7.5.15	Træk opkald	39
7.6	Konfiguration	40
7.6.1	Medtag eksterne kontakter i alle søgninger	40
7.6.2	Vis først overvågede brugere, når du søger	41
7.6.3	Sortér altid nye søgeresultater efter navn	41

7.6.4 Medtag afdelingsnavn i søgningen	41
7.6.5 Ryd søgefeltet, når det aktiveres.	41
7.6.6 Vis kontaktgrupper	41
7.6.7 Medtagelse af kontakter i søgeresultater	41
7.6.8 Vis kald varighed	42
7.6.9 Menupunkter for træk og slip	42
7.6.10 Mappe med noter om kontakter	42
7.6.11 Vis brugernes mest søgte som standard	42
8 Tekstbeskeder	42
8.1 Online-/offlineindikator	43
8.2 Forankring af chatsamtalen	43
8.3 Oversigt over chatsamtaler	43
8.3.1 Forankret chatsamtale	44
8.3.2 Ikke-forankret chatsamtale	44
8.4 Forankring og frigørelse af chatsamtaler	45
8.5 Start af en chatsamtale	45
8.6 Tilføjelse af deltagere til en eksisterende samtale	45
8.7 Deling af numre i den personlige telefonbog	46
8.8 Meddelelser	46
8.9 XMPP-integration	46
8.9.1 XMPP-godkendelse	46
8.9.2 Administration af XMPP-abonnementer	47
8.9.3 Tekstbeskedprioritet	48
8.10 Konfiguration	48
8.10.1 Send chatbeskeder til offline-brugere	48
8.10.2 Vis chatbeskeder i forankret panel	48
8.10.3 Vis altid docket panel	48
8.10.4 Brug igangværende samtale til træk og slip	49
8.10.5 Når der modtages en chatbesked	49
8.10.6 Spil en beskedlyd ved modtagelse af chatbeskeder	49
8.10.7 Vis popup-advisering	49
8.10.8 Log chatbesked-samtaler	49
8.10.9 Log frequency and type	50
8.10.10 Logmappe	50
9 Vis kalender	50
9.1 Outlook	51
9.2 Office 365	51
9.3 Exchange	52
9.4 Delt kalender i Exchange	53
9.6 Start og slut tid	54
9.7 Vis kalender begivenhed i statuskolonnen	54
9.8 Kalendervisning for overvågede brugere	55

10 Personlige kontakter	55
10.1 Tilføjelse af en post i personlige kontakter.....	55
10.2 Redigering af en post i personlige kontakter	56
10.3 Fjernelse af en post i personlige kontakter	56
10.4 Modtagelse af eksterne kontakter på standardlisten over kontakter	56
10.5 Import af personlige kontakter	57
10.6 Eksport af personlige kontakter	57
 11 Min Status: (hurtig adgang til tjenestekonfiguration)	57
11.2 Vil ikke forstyrres	58
11.3 Viderestilling af alle opkald	58
11.4 Fjernkontor	59
11.5 Hotdesk og fleksible siddepladser	59
 12 Receptionist og callcentermedarbejder.....	60
12.1 Sådan deltager du i eller forlader køer	60
12.2 Ændring af ACD-status.....	60
12.3 Personlig væg	61
12.3.1 Godkendelse og konfiguration.....	61
12.3.3 Kolonner	62
12.4 Modtagelse af callcenteropkald	63
12.9 Konfiguration af callcentermedarbejderens miljø.....	63
12.9.1 Callcenter	63
12.9.3 ACD-status	64
12.9.4 Statistik.....	64

1 Om Unity reception

Unity Reception er et Microsoft® Windows®-baseret program, der er designet til håndtering af opkald i travle receptionsmiljøer eller til brugere, der har behov for at kunne se et stort antal samtidige opkald samt udvidede statusoplysninger for kolleger.

Unity Reception

Funktioner:

- Fast BLF (busy lamp field – optaget-lampe-tableau) til 50 brugere.
- Træk og slip-opkaldsstyring [til opkald, afslutning af opkald, tekstbeskeder, omstilling, parkering af opkald osv.].
- BroadWorks' callcentermedarbejder-funktioner til placering af opkald i kø/ fjernelse af opkald fra kø og ændring af ACD-status.
- Integration med Microsoft Outlook, så kalenderbegivenheder for de relevante brugere kan vises.
- Mulighed for at se den part, som det indgående opkald tidligere blev omstillet til.
- Mulighed for at aflytte, gemme og slette talebeskeder.
- Mulighed for at føje noter til indgående opkald og alle gruppe- eller virksomhedsbrugere.
- XMPP-understøttelse af IM&P med TDC Communicator
- Integration med Office365 Calendar og Exchange Calendar, så kalenderbegivenheder for de relevante brugere kan vises.
- Ubegrænset dynamisk BLF [viser optaget-status for alle brugere, der matchede søgningen efter kontakter].
- Konfiguration af remote service for alle BroadWorks-gruppe- og virksomhedsbrugere
- Kontaktgrupper

1.2 Systemkrav

1.2.1 Windows-pc-krav

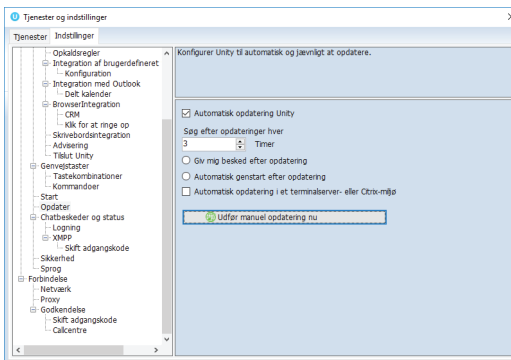
- Unity kræver ca. 20 MB harddiskplads på den lokale maskine.
- Installationsmappen er som standard C:\Program Files (x86) \Unity Client
- Minimumkrav til computerens specifikationer: CPU: dual-core 3 Ghz. RAM: 4 GB. Video-kort: 256 MB indbygget RAM. Generelt er kravene til kørsel af Unity Reception markant mindre end kravene til kørsel af Windows.
- Unity kan udrulles som en MSI-fil, der understøtter automatiserede installationer med Active Directory-gruppeprofiler og andre automatiseringsmekanismer.
- Unity understøttes kun på Windows 7, Windows 8.1 og Windows 10.
- Både 32- og 64-bit-versioner af Windows understøttes. Der kræves ingen særlige tilladelser for at installere Unity, bortset fra dem, der tildeles under installationen.

1.2.2 Internet og firewall

Unity kræver en højhastighedsforbindelse til internettet og adgang til følgende lokationer, hvilket muligvis kræver, at der tilføjes firewallregler hos kunden:

- TCP-port 2208 til im.unityclient.com
185.42.19.38
83.142.25.183
- TCP port 2208 to scalexi7.tdc.dk:
87.51.88.0/23
- TCP port 2209 to scalexi7.tdc.dk:
87.51.88.0/23
- TCP port 8011 to scalexi7.tdc.dk:
188.180.64.65
87.51.88.0/23
- TCP port 8012 to scalexi7.tdc.dk:
188.180.64.65
87.51.88.0/23
- HTTP/HTTPS access to portal.unityclient.com
- TCP port 5222 to the XMPP server:
94.189.48.0/28
94.189.48.32/28
87.51.88.0/23

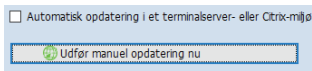
1.4 Manuelle og automatiske opdateringer



Unity kan konfigureres til automatisk at opdatere, når en ny version er tilgængelig. Du skal blot markere feltet under Indstillinger > Update som vist til højre for.

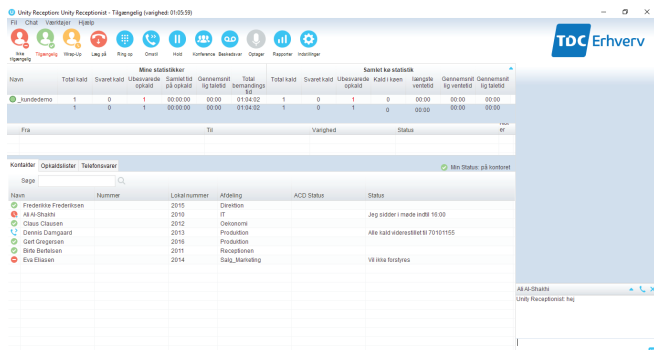
Når en ny version af Unity er tilgængelig, får brugeren vist en pop op-meddelelse om at genstarte Unity. Når Unity er genstartet, kører den nyeste version. Du kan også konfigurere, hvor ofte Unity søger efter opdateringer, under feltet Automatisk opdatering Unity.

Hvis du vil opdatere Unity manuelt, skal du klikke på Udfør manuel opdatering nu, hvorefter Unity søger efter eventuelle nye opdateringer.



2 Oversigt over Unity Reception-grænsefladen

Unity er opdelt i tre funktionsområder: knapper til opkaldsstyring, et vindue med aktive opkald samt kontakter [BLF]. Kontakter er en fane, der kan slås til og fra, så den viser opkaldslistor og talebeskeder. Unity Reception kan også fungere som virtuel medarbejder i et callcenter-miljø. Hvis det er tilfældet, vises der også knapper for ACD-status, og den personlige væg, hvor du kan se den aktuelle callcentertilstand. Callcentermedarbejder-funktionerne beskrives i afsnit 14.



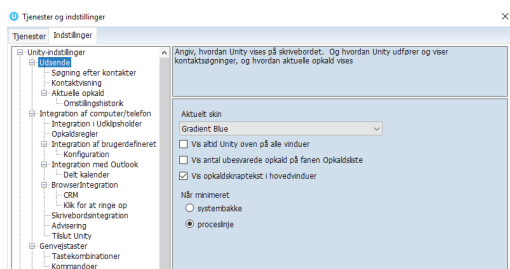
2.1 Tilpasning af Unity Receptions størrelse

Unity kan trækkes til den ønskede størrelse fra ethvert hjørne. Vinduet med aktive opkald tilpasses uafhængigt, hvis du trækker i kanten under listen [den nederste røde linie i ovenstående illustration]. Når Unity er lukket, gemmes alle aktuelle dimensioner.

2.2 Maksimering og minimering

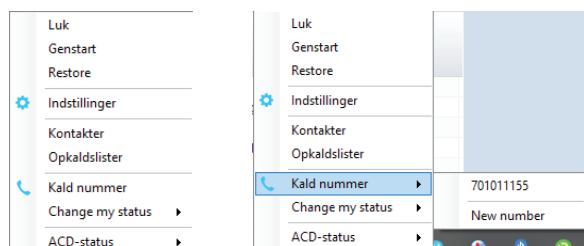
Unity kan maksimeres og minimeres ved hjælp af standardknapperne øverst til højre i programmet. Unity kan konfigureres til at blive vist på proceslinjen i nederste højre hjørne af skrivebordet i minimeret tilstand i form af Unity-ikonet . Dobbeltklik blot på dette ikon, eller højreklik, og vælg Restore i menuen for at åbne Unity igen som vist her.

2.3 Brug af Unity Reception fra proceslinjen



Unity Reception kan konfigureres til at blive vist på proceslinjen i minimeret tilstand. Dette konfigureres i Indstillinger som vist nedenfor. Standardfunktionsmåden for Unity er at blive vist minimeret på proceslinjen nederst på skrivebordet.

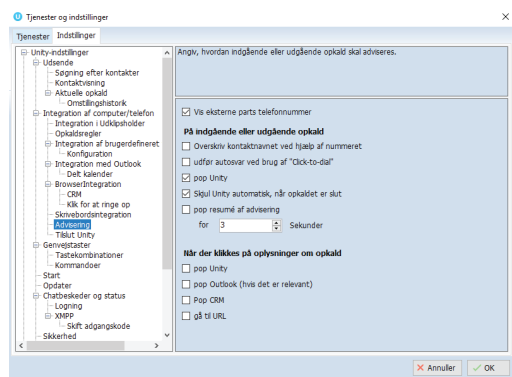
Ved at højreklikke på Unity-ikonet  på proceslinjen kan brugeren ringe op, ringe op igen eller konfigurere indstillinger, herunder CommPilot Express-profiler, Vil ikke forstyrres, Viderestilling af alle opkald eller Fjernkontor. Bemærk: Kun de tjenester, der er tildelt til brugeren, vises i menuen.



Hvis "Ring til nummer" vælges, vises der en liste over de sidste 10 kaldte numre som illustreret her. Hvis "New number" vælges, vises der et opkaldsfelt, hvor brugeren kan indtaste det ønskede nummer via tastaturet.

2.4 Præferencer for opkaldsmeddelelser

Unity Reception kan konfigureres til automatisk at blive vist eller "poppe op", når der kommer et opkald, eller til at vise en mini-pop op oven over proceslinjen. Eventuelt kan Unity også udføre autosvar ved brug af click-to-dial, hvilket betyder, at håndsættet på brugers primære enhed automatisk løftes [hvis det understøttes, og der findes en højttaler]. Hvis dette ikke er valgt, ringer alle IP-telefoner, og brugeren skal løfte håndsættet for at foretage det udgående opkald.



2.4.1 Vis eksterne parts telefonnummer

Denne indstilling konfigureres, hvis den eksterne parts nummer [hvis det er tilgængeligt] skal vises som vist nedenfor. Dette gælder både interne og eksterne parter.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
 Henrik Skourup (+4523376014)	_kundedemo	00:31	Aktiv - Optager ikke	

2.4.2 Override Contact Name Using Number

Unity kan også udføre en søgning efter kontakter baseret på den eksterne parts nummer, selvom navnet blev angivet af BroadWorks-plattformen. Det er især nyttigt, når det navn, der leveres gennem PSTN, er forkert, det kan f.eks. i nogle tilfælde altid være "WIRELESS CALLER".

2.5 Mini-pop op

Mini-pop op'en vises ved ACD-opkald og direkte opkald og kan bruges til at om dirigere opkald til voicemail eller besvare opkaldet. Bemærk, at hvis det drejer sig om et ACD-opkald, vises DNIS-navnet muligvis også, hvis det er relevant.



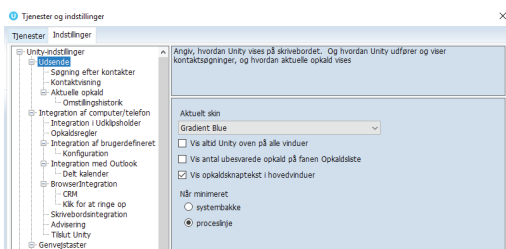
2.6 Pop op på browserskærm

Der kan også klikkes på mini-pop op'en, og den kan bruges til at åbne standardbrowseren på en prækonfigureret URL-adresse og tilføje oplysninger om det indgående opkald, f.eks. nummeret på den eksterne part. Denne funktion kan anvendes til CRM-systemer og andre browserbaserede programmer med visning af pop op'er på skærmen. Yderligere oplysninger om denne funktion findes i en supplerende vejledning.

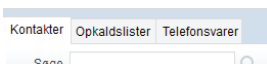
2.7 Udseende

Brugeren kan ændre Unitys funktionsmåde under Indstillinger [knap] > Indstillinger [fane] > Udseende.

Vis altid Unity oven på alle vinduer – Unity er altid øverst.



Vis antal ubesvarede opkald på fanen Opkaldsliste – Når denne indstilling er aktiveret, vises antallet af ubesvarede opkald i Unity som vist her.

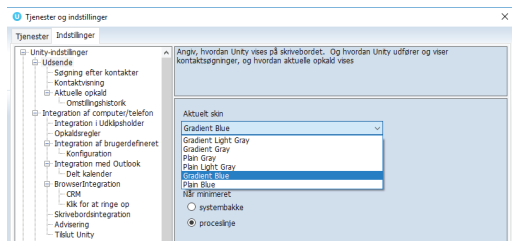


Vis opkaldsknaptekst i hovedvinduer – Knapteksten vises under knapperne til opkaldsstyring.



2.8 Temaer

Brugeren kan ændre den farveholdning, der bruges i Unity, med forudindstillede temaer, som vist nedenfor. Bemærk, at graduerede temaer muligvis ikke vises så tydeligt som forventet, hvis grafikkortet ikke er kraftigt nok. Dette kan især være tilfældet i Citrix- eller Terminal Service-miljøer.



3 Elementer i den primære grænseflade

3.1 Opkaldsstyring

Knapperne til opkaldsstyring giver hurtig adgang til almindelige telefonhåndteringskommandoer. Der vises kun de tjenester, der er tildelt til brugeren. Hvis tjenesterne Optagelse af opkald og Telefonsvarer f.eks. ikke er tildelt, vises disse knapper ikke.

3.2. Vinduet med aktive opkald

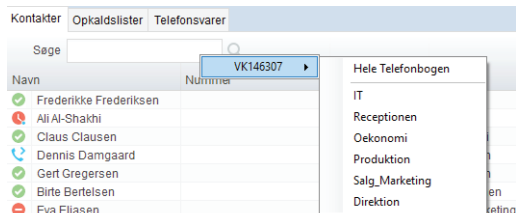
I dette vindue kan du se en liste over alle aktuelle opkald og deres status. F.eks. Ring-er, Aktiv, Vent, Sat på hold osv. Opkaldets varighed vises også. Det angives fra det tidspunkt, hvor opkaldet blev foretaget, og nulstilles ikke, når opkaldet sættes på hold eller hentes. Enhver håndtering af opkald på brugerens IP-telefon afspejles i Unity. Hvis opkaldet f.eks. er sat på hold på håndsættet, vises brugeren som sat på hold i vinduet med aktive opkald. Hvis der er flere opkald på listen over aktive opkald, skal du markere det rigtige opkald, før du udfører handlingen til opkaldsstyring, og du kan også trække i opkald hen over knappen til opkaldsstyring for at udføre handlingen på det pågældende opkald.

3.3 Listen Kontakter [BLF]

I dette panel vises der op til 50 overvågede brugere og deres status – Ikke til stede, Tilgængelig, Engaged eller Ringer – som grafiske ikoner, hvilket er nærmere beskrevet i afsnit 8.1.

Brugeren kan også foretage en søgning efter kontakter, hvor der søges efter alle interne eller eksterne kontakter, der opfylder søgekriterierne, i alle tilgængelige telefonbøger i Unity. Eksterne eller interne kontakter, som ikke kan overvåges via BLF, kan nemt identificeres .

Højreklik i søgefeltet på listen over kontakter for at få vist alle telefonbøger i Unity, og vælg derefter mappen for at indlæse de pågældende kontakter på listen som vist nedenfor.

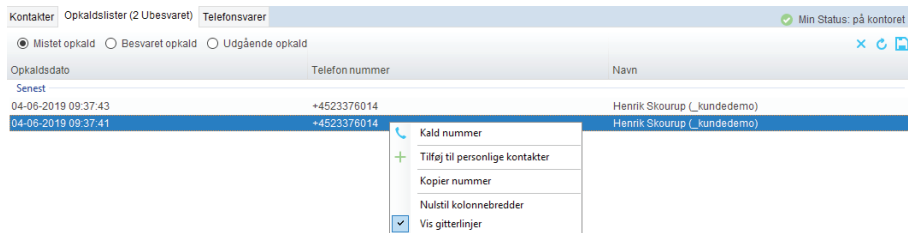


3.4 Opkaldsliste

Hvis du skifter fra panelet Kontakter til Opkaldsliste, vises ubesvarede, modtagne og udgående opkald. Ubesvarede opkald omfatter både direkte indgående opkald samt ACD- og søgegruppeopkald. Der kan gemmes 20 numre.

Du kan ringe til et nummer på en opkaldsliste ved at dobbeltklikke, højreklikke og vælge "Kald nummer" eller trække posten på opkaldslisten til listen over aktive opkald.

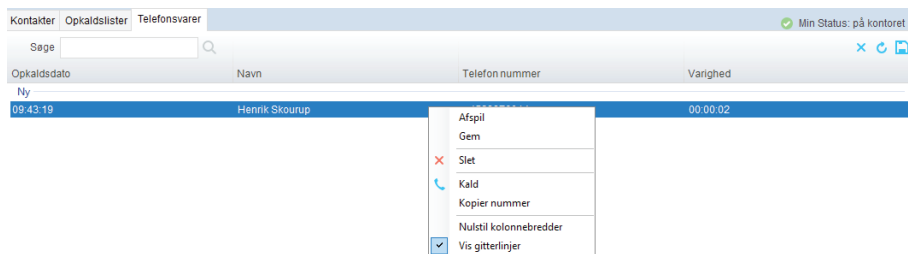
Det er nemt at identificere eventuelle nye ubesvarede opkald som vist nedenfor. Dette svarer til antallet af ubesvarede opkald som beskrevet i afsnit 2.7.2.



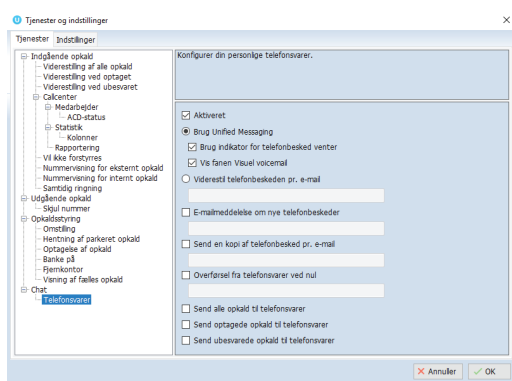
Opkaldsliste kan også slettes, opdateres eller eksporteres ved hjælp af ikonerne øverst til højre i panelet.

3.5 Visuel voicemail

Fanen Telefonsvarer giver brugerne mulighed for at interagere med deres telefonsvarer og aflytte, gemme og slette talebeskeder uden brug af telefonen.



Fanen Telefonsvarer vises kun, hvis brugertjenesten Voice Messaging er aktiveret og konfigureret til at bruge Unified Messaging. Indstillingen "Vis fanen Visuel voicemail" skal også være aktiveret som vist nedenfor.



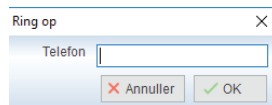
4 Opkaldsstyring

Alle opkald administreres via knapperne til opkaldsstyring øverst i hovedvinduet. Disse knapper skifter, afhængigt af statussen for det markerede opkald eller det eneste opkald, hvis der er kun ét opkald i vinduet med aktive opkald. For eksempel skiftes der mellem knapperne Svar/Læg på, Hold/Hent, og Hold/Hent, da kun én af disse muligheder er gyldig. Når der kommer et indgående opkald, bliver Svar den gyldige mulighed. Når opkaldet er aktivt, skifter ikonet til Læg på, da den eneste gyldige mulighed er at lægge på.

4.1 Foretagelse af et opkald

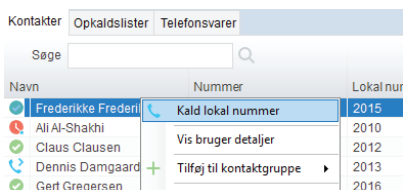
4.1.1 Brug af vinduet Ring op

Klik på knappen Ring op  for at åbne dialogboksen Ring op som vist her. Indtast det ønskede nummer på computerens tastatur, og tryk på Enter, eller klik på OK, for at ringe op. Den primære telefon fungerer som standard som håndfri højttalertelefon, hvis det er konfigureret, som beskrevet i afsnit 2. I modsat fald skal du løfte håndsættet for at foretage udgående opkald.



4.1.2 Brug af panelet Kontakter

Dobbeltklik på ikonet for en bruger, eller højreklik, og vælg ”Kald lokal nummer” eller ”Kald nummer”, hvis du højreklikker på en ekstern kontakt. Det er også muligt at ringe til en intern brugers mobilnummer, hvis det er angivet i den pågældendes profil.



4.1.3 Træk og slip

Klik på en bruger i panelet Kontakter, og træk ikonet op til vinduet med aktive opkald. Derved ringes der op til den pågældende kontakt.

4.1.4 Opkald fra udklipsholderen

Unity kan konfigureres, så brugeren bliver spurgt, om der skal ringes til nummeret, hver gang der kopieres et nummer til udklipsholderen [fra et hvilket som helst program i Windows].

Denne funktion kan være aktiveret [standard] eller deaktiveret via indstillinger.



4.2 Besvarelse af et opkald

Klik på svarikonet, når der vises et indgående opkald i Unity,  eller dobbeltklik på opkaldet i vinduet med aktive opkald for at besvare opkaldet. Din primære telefon besvarer automatisk opkaldet via håndfri højtalertelefon, hvis denne funktion understøttes sammen med Unity. Hvis der er et aktivt opkald i gang, skal du klikke på det nye indgående opkald på listen over aktive opkald, før du klikker på Svar, hvilket automatisk sætter det første opkald på hold. Bemærk, at hvis du besvarer opkaldet ved at løfte håndsættet på fastnettelefonen, har det samme virkning, som hvis du klikker på Svar i Unity.

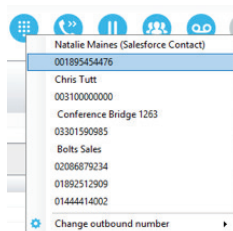
4.3 Afslutning af et opkald

Klik på knappen Læg på  for at afslutte det aktuelt markerede opkald. Hvis der er flere opkald på listen over aktuelle opkald, skal du sørge for at vælge det rigtige opkald, før du klikker på Læg på.

Bemærk: Når håndsættet lægges på, afsluttes opkaldet også og fjernes derefter fra vinduet med aktive opkald.

4.4 Genkald

Du kan højreklikke på knappen Ring op for at få vist en liste over de sidste 10 kaldte numre. Klik på en post for at ringe op til den pågældende som vist her.



4.5 Afsendelse af opkald til telefonsvarer

Hvis du vil sende et indgående opkald direkte til din telefonsvarer, skal du klikke på knappen Beskedsvar . Bemærk, at denne knap ikke er synlig, hvis brugertjenesten Voice Messaging ikke er tildelt eller aktuelt er deaktiveret.

4.5.1 Hentning af beskeder på telefonsvareren

Hvis brugeren klikker på knappen Beskedsvar, når der ingen markerede opkald er, ringer brugeren op til sin telefonsvarer ved brug af den primære enhed. Denne funktion er blevet afløst af fanen Telefonsvarer som beskrevet i afsnit 3.5.

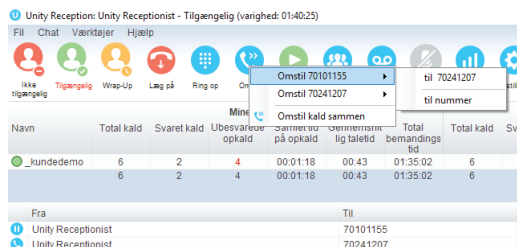
4.6 Omstilling af et opkald

Et opkald kan omstilles på to måder: via en adviseret omstilling, hvor du introducerer opkaldet for modtageren, før du stiller det igennem, og blind omstilling, hvor du omstiller opkaldet direkte til modtageren uden at introducere det.

4.6.1 Adviseret omstilling ved hjælp af knappen Omstil

Foretag et nyt opkald til det ønskede lokalnummer eller nummer under et igangværende opkald som beskrevet i afsnit 4.1. Dette sætter automatisk det første opkald på hold og tilføjer et nyt opkald i vinduet med aktive opkald. Klik på Omstil , når modtageren svarer, og vælg menupunktet i kontekstmenuen for at omstille begge opkald sammen. Begge opkald forsvinder derefter fra vinduet med aktive opkald.

Bemærk: Brugeren er ikke begrænset til omstilling af modtagne opkald. Brugeren kan foretage to udgående opkald og derefter forbinde dem via adviseret omstilling.

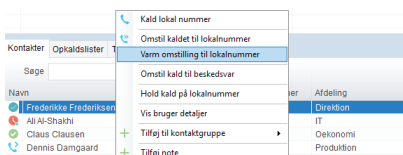


4.6.2 Adviseret omstilling ved hjælp af træk og slip

Den nemmeste måde at udføre en adviseret omstilling på er ved blot at trække det ene opkald og slippe det oven på det andet i vinduet med aktive opkald. Derved forbindes opkaldene, og de forsvinder fra vinduet med aktive opkald.

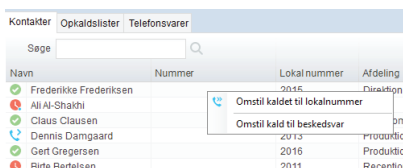
4.6.3 Adviseret omstilling ved hjælp af knappen Varm omstilling

Unity tilbyder en funktion ved navn Varm omstilling. Den knytter det opkald, der er sat på hold, til modtageren, så du kan forbinde dem, når et af opkaldene er markeret i vinduet med aktive opkald, ved at klikke på knappen Varm omstilling som vist nedenfor.

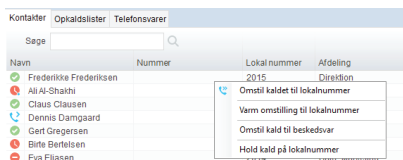


4.6.4 Blind omstilling ved hjælp af træk og slip

Unity Reception kan konfigureres til automatisk blind omstilling af et opkald, hvor du kan trække opkaldet fra vinduet med aktive opkald og slippe det på et bruger- eller nummerikon i panelet med kontakter eller slippe det i en callcenterkø [hvis Unity er konfigureret som en medarbejder med callcenterkøer, som beskrevet i afsnit 14].

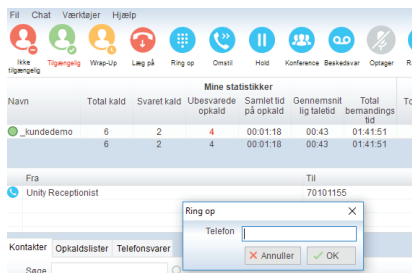


Bemærk: Unity kan konfigureres til at vise en menu, når du slipper et opkald på et brugerikon. Hvis der kun er valgt blind omstilling, sker dette automatisk. Hvis der er valgt menupunkter, skal du klikke på "Omstil kaldet til lokalnummer", når du slipper opkaldet, for at udføre blind omstilling. Se afsnit 6 for at få yderligere oplysninger om træk og slip.



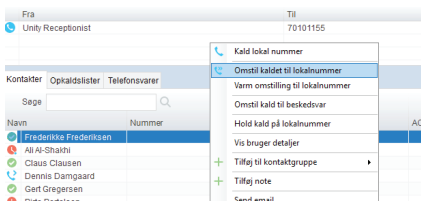
4.6.5 Blind omstilling ved hjælp af knappen Omstil

Vælg et opkald i vinduet med aktive opkald [hvis der er flere opkald], og klik på knappen Omstil . I vinduet Omstil skal du indtaste destinationen og klikke på OK.



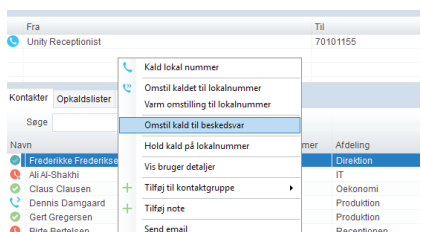
4.6.6 Blind omstilling ved hjælp af højreklik

Vælg et opkald i vinduet med aktive opkald [hvis der er flere opkald], og højreklik derefter på modtagerikonet eller nummeret på listen Kontakter. Vælg "Omstil kaldet til lokalnummer" for at udføre blind omstilling af opkaldet til en intern bruger, eller "Omstil kald til nummer" for at udføre blind omstilling til en ekstern kontakt. Det er også muligt at omstille til kontaktens mobiltelefon, hvis det er en intern bruger, og mobilnummeret er angivet i den pågældendes profil.



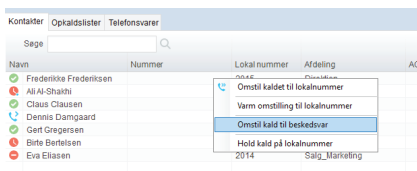
4.6.7 Omstilling til telefonsvarer ved hjælp af højreklik

Muligheden for at omstille til telefonsvarer gælder kun for interne kontakter, der har tjenesten Telefonsvarer tildelt og aktiveret. Vælg et opkald i vinduet med aktive opkald [hvis der er flere opkald], højreklik derefter på en bruger på listen Kontakter, og vælg "Omstil kald til beskedsvær". Dette sender det markerede opkald direkte til lokalnummerets telefonsvarer uden ringetone.



4.6.8 Omstilling til telefonsvarer ved hjælp af træk og slip

Hvis det er konfigureret, vises ”Omstil kald til beskedsvar” som et kontekstafhængigt menupunkt, når et opkald trækkes hen på en intern kontakt i panelet Kontakter. Yderligere oplysninger om menupunkterne ved brug af træk og slip finder du i afsnit 6.



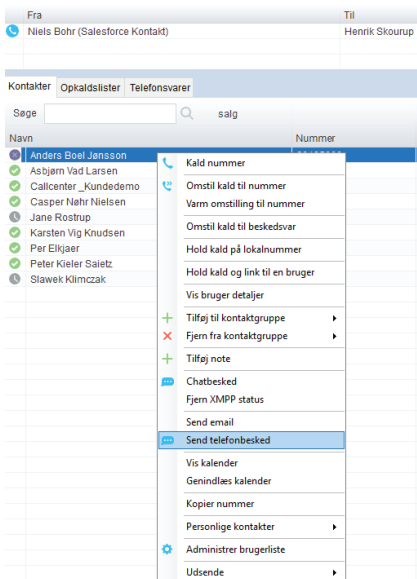
4.6.9 Omstilling til mobil

Som nævnt kan du højreklikke og vælge ”Kald mobiltelefon” [for at foretage en advise-ret omstilling] eller ”Omstil kald til mobil” [for at foretage en blind omstilling], hvis den markerede kontakt er en intern bruger og har et mobilnummer angivet som en del af sin profil. Dette gælder også, når du trækker et opkald, hvis det er konfigureret i Indstillinger, som beskrevet i afsnit 6.

4.7 Send telefonbesked

Unity Reception (kun virksomhedslicens) gør det muligt for brugeren at sende en e-mail med en telefonbesked til en overvåget bruger, hvis den pågældendes e-mailadresse er angivet i BroadWorks-brugerprofilen. E-mailen sendes ikke via den lokale e-mailklient (f.eks. Outlook), men gennem Kakapo-cloud'en.

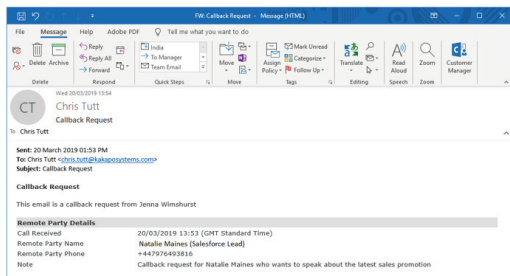
Hvis du vil sende en telefonbesked, skal du højreklikke på den ønskede bruger, under det igangværende opkald, og vælge ”Send telefonbesked”. Derved åbnes et vindue, hvor receptionisten kan skrive en brugerdefineret note, der sendes sammen med telefonbesked.



Bemærk:

Indstillingen ”Send telefonbesked” vises kun, hvis brugeren har en e-mail-adresse, der er gemt i den pågældendes BroadWorks-brugerprofil.

Brugeren modtager derefter telefon-beskeden som en e-mail som vist på næste side.



4.8 Hold/Hent

Funktionen Hold/Hent   skifter, afhængigt af statussen for det aktuelt markerede opkald. Hold er kun tilgængelig for et aktivt opkald, mens Hent kan anvendes på et opkald, der aktuelt er sat på hold. Når et opkald er sat på hold, vises det blå hold-ikon i miniature-format til venstre for opkaldet i vinduet med aktive opkald, og statussen er Vent som vist nedenfor.

Fra	Til	Varighed	Status
 Unity Receptionist	70101155	00:21	Vent

4.8.1 Placering af et opkald på hold

Hvis du vil sætte et aktuelt aktivt opkald på hold, skal du markere opkaldet [hvis der er flere opkald på listen] og trykke på knappen Hold.  Status for opkaldet vises nu som sat på hold i vinduet med aktive opkald, og der vises et ikon ud for opkaldet for at illustrere, at det aktuelt er sat på hold.

4.8.2 Hentning af et opkald, der er sat på hold

Vælg opkaldet, [hvis der er flere opkald på listen], og klik på knappen Retrieve  , hold-ikonet ud for opkaldet forsvinder. Du kan også dobbeltklikke på opkaldet for at hente det, hvis det er konfigureret i Indstillinger. Bemærk, at andre aktive opkald sættes på hold, før det markerede opkald hentes, hvilket betyder, at du kan skifte mellem opkald ved at dobbeltklikke på dem i vinduet med aktive opkald.

4.9 Oprettelse af 3-parts konference

Du kan oprette en 3-parts konference med en hvilken som helst kombination af interne og eksterne numre. Det samlede antal parter, der kan understøttes, bestemmes af, hvilke tjenester der er tildelt. Brugertjenesten Treparsamtale understøtter kun telefonmøder med to andre parter.

4.9.1 Start en 3-parts konference

Når der er oprettet et aktivt opkald [som du enten har foretaget eller modtaget], kan du ringe til yderligere en person. Du kan gøre dette ved at klikke på knappen Ring op  eller ved at dobbeltklikke på en bruger i panelet Kontakter eller listen Søge eller Call Log. Når dette opkald foretages, sættes det første opkald automatisk på hold. Klik på knappen Konference , når det næste opkald er besvaret, hvorefter der oprettes et nyt telefonmøde mellem dig og de to andre parter. Dette kan ses i vinduet med aktive opkald som vist nedenfor. Bemærk, at hvis der er mere end to opkald i vinduet med aktive opkald, skal de to mødeopkald markeres.

Fra	Til	Varighed	Status
 Unity Receptionist	70101155	01:59	Aktiv (konference) - Optag...
 Unity Receptionist	70241207	00:27	Aktiv (konference) - Optag...

Hvis du markerer et af opkaldene og klikker på Hold, sættes dette opkald på hold, men de andre deltagere i mødeopkaldet kan stadig tale med hinanden. Vinduet med aktive opkald opdateres for at illustrere, at mødeopkaldet er sat på hold, som vist nedenfor.

Fra	Til	Varighed	Status
 Unity Receptionist	70241207	00:18	Vent (konference)
 Unity Receptionist	70101155	00:06	Vent (konference)

4.9.2 Tilføjelse af flere parter

Når der er oprettet en 3-parts konference, kan du tilføje yderligere parter for at oprette et telefonmøde med flere deltagere. Marker det opkald, der skal tilføjes, og vælg Konference . Du bliver spurgt, om du vil føje den eksterne part til det eksisterende møde, som vist nedenfor. Du kan se, at hele mødet afholdes, når du behandler andre opkald via vinduet med aktive opkald.

	kundedemo	6	2	4	00:01:18	00:43	01:59:59	6	2	4	0	00:00	0
		6	2	4	00:01:18	00:43	01:59:59	6	2	4	0	00:00	0

Fra	Til	Varighed	Status
 Unity Receptionist	70101155	01:17	Vent (konference)
 Unity Receptionist	70241207	01:00	Vent (konference)
 Unity Receptionist	Henrik Skourup (+4523376864)	00:43	Aktiv - Optager ikke

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer

Søge

Navn	Nummer	Lokalnummer	Afdeling
 Frederikke Frederiksen		2015	Direktion
 Ali Al-Shakhi		2010	IT
 Claus Clausen		2012	Oekonomi

Vil du tilføje dette opkald til konferencen?

Ja Nej

Jeg sidder i mø

Bemærk, at telefonmøder kan startes med to eksterne opkald, uanset om opkaldene er ind- eller udgående, eller om nummeret er internt eller eksternt [f.eks. mellem to mobilopkald].

4.9.3 Fjernelse af en deltager

Hvis du vil fjerne et opkald fra telefonmødet, men fortsætte med at tale med den eller de andre deltagere, skal du blot markere det opkald, der skal afsluttes, i vinduet med aktive opkald og klikke på knappen Læg på  som normalt. Dette afslutter opkaldet for den markerede deltager, hvorefter kun den eller de tilbageværende deltagere vises i vinduet med aktive opkald.

4.9.4 Afslutning af et telefonmøde

Hvis brugeren ønsker at forlade et trepartstelefonmøde, men give de eksterne deltagere mulighed for at fortsætte med at tale, kan den pågældende foretage en adviseret omstilling for at forbinde opkaldene.

Ellers kan telefonmødet blot afsluttes, ved at håndsættet lægges på.

4.9.5 Integration af telefonmødebros

Brugeren kan højreklikke på knappen Konference i Unity for at få vist eller kopiere oplysninger om deres "reservationsfri" telefonmødebros(er) eller for at ringe op til en bro, der skal fungere som ordstyrer. Dette skal være konfigureret i BroadWorks.

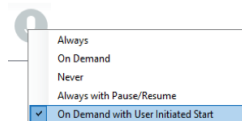
4.10 Optagelse af opkald

Hvis brugertjenesten Optagelse af opkald er tildelt, kan brugeren administrere optagelse af opkald. Hvis funktionen ikke er tilgængelig, vises knappen Optagelse af opkald ikke i hovedvinduet.

4.10.1 Ændring af indstillingen for optagelse af opkald

Højreklik på knappen Optager for at vælge indstillingen for optagelse af opkald som vist.

Bemærk, at denne indstilling muligvis ikke er tilgængelig, afhængigt af tilladelserne, og at alle de viste indstillinger muligvis heller ikke er tilgængelige. Se indstillingerne for optagelse af opkald på næste side:



Indstilling	Beskrivelse
Always	Opkald registreres automatisk fra begyndelsen af opkaldet. Der er ikke muligt at sætte optagelsen på pause eller stoppe den.
On Demand	Opkald optages ikke automatisk fra starten, men optagelsen kan startes når som helst under opkaldet, hvorefter hele opkaldet optages. Stop og pause er ikke tilgængelige for denne indstilling.
Never	Opkald optages aldrig, og optagelse kan ikke startes under et igangværende opkald.
Always with Pause/Resume	Alle samtaler optages automatisk fra begyndelsen af opkaldet, men optagelsen kan sættes på pause og genoptages, hvilket især er vigtigt, når man modtager kreditkortoplysninger [der skal udelades] over telefonen. Der oprettes altid kun en samlet optagelse af opkaldet, uanset hvor mange gange optagelsen blev sat på pause og genoptaget.
On Demand with User Initiated Start	Opkald optages ikke automatisk fra starten, men optagelsen kan startes når som helst. Den del af samtalen, der fandt sted, før optagelsen blev påbegyndt, medtages dog ikke i optagelsen. Optagelse kan sættes på pause og genoptages, hvilket resulterer i, at der oprettes flere optagelser for et enkelt opkald.

4.10.2 Styring af optagelse af opkald

Du kan starte, stoppe, genoptage og sætte optagelser på pause, afhængigt af hvilken indstilling for optagelse af opkald der aktuelt er markeret. Hvis du klikker på knappen Optager for at administrere optagelse for det markerede opkald i vinduet med aktive opkald, skifter indstillingen afhængigt af den aktuelle optagelse. Knappen Optagelse af opkald ændrer udseende   for at angive dette. Når indstillingen er angivet til Always with Pause/Resume, kan brugeren klikke for at sætte på pause/genoptage, og knappen skifter til henholdsvis Resume [optagelse]  eller Pause .

Når indstillingen "On Demand With User initiated Start" er angivet, vises følgende menu, når der klikkes på knappen Optagelse af opkald, hvilket giver brugeren mulighed for at styre funktionsmåden for optagelse af opkald.

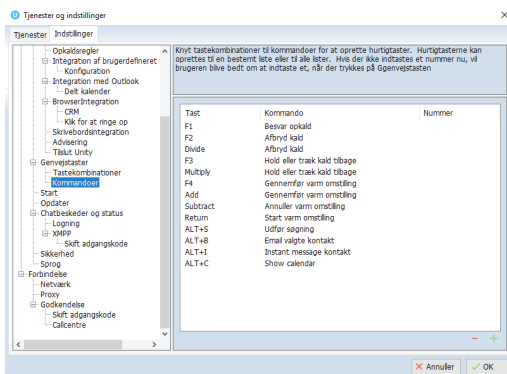
Klik på knappen Optager igen for at fortsætte/genstarte optagelsen af opkaldet.

På listen over aktive opkald er optagelsesstatussen for alle opkald også angivet som vist nedenfor.

From	To	Duration	Status
Chris Tutt	Barry Simpson (0003)	00:19	ActiveRecording paused

4.13 Genvejstaster

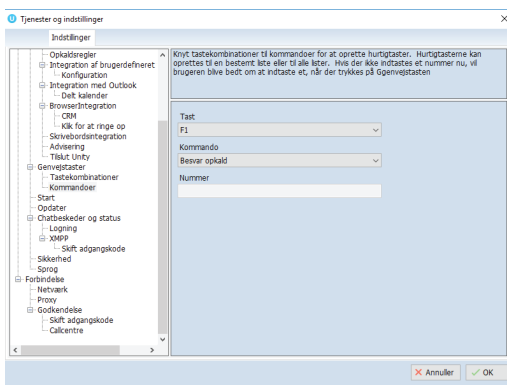
Første gang Unity startes, indlæses der flere standard-genvejstaster:



4.13.1 Konfiguration af genvejstaster

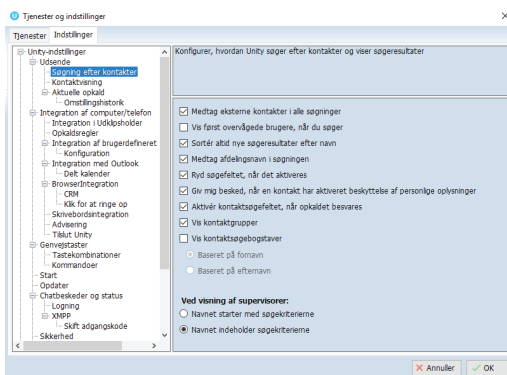
Alle handlinger kan få til-delt brugerdefinerede genvejstaster, så Unity kan betjenes hurtigt uden en mus. F.eks. ESC for at afslutte og F1 eller CTRL+T for at omstille.

For at konfigurere genvejs-taster skal du blot klikke på det grønne ikon med plustegnet nederst til højre, vælge den ønskede tast og kommando og derefter klikke på OK.



4.13.2 Søgning efter kontakter

Unity kan konfigureres til at åbne søgningen efter kontakter, så snart et opkald er besvaret. Dette gøres i Indstillinger som vist nedenfor.



5 Vinduet med aktive opkald

I vinduet med aktive opkald kan du se en visuel repræsentation af statussen for alle de opkald, brugeren modtager eller aktuelt administrerer.

5.1 Vindueslayout

Listen er kun tilgængelig som detaljeret visning, kolonnernes bredde kan ændres, og ændringerne gemmes i Unity fra session til session.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
 Unity Receptionist	70101155	00:14	Aktiv - Optager ikke	Tidligere omstilt til 70241207

5.1.1 Fra

I denne kolonne vises navnet/nummeret på den person, der ringede op. Det er derfor den eksterne part, som opkaldet kommer fra, for et indgående opkald, og den bruger, der aktuelt er logget på, for et udgående opkald. Hvis navnet ikke leveres af VoIP-plattformen, søger Unity efter nummeret på den eksterne part i koncerngruppe-/virksomhedstelefonbogen, de fælles og personlige telefonlister, Outlook, kortnumre og eventuelle eksterne konfigurerede telefonbøger som beskrevet nedenfor.

5.1.2 Til

I denne kolonne vises navnet/nummeret på den person, der ringes op til. Hvis opkaldet sker gennem et callcenter, vises navnet på callcentret. I tilfælde af udgående opkald forsøger Unity at finde navnet på den eksterne part som beskrevet ovenfor.

5.1.3 Varighed

I denne kolonne vises den samlede tid, der er gået siden opkaldet blev besvaret. Timeren genstarter ikke, hvis opkaldet sættes på hold.

5.1.4 Status

Dette viser opkaldets aktuelle status, der kan være "Ringer", "Aktiv", "Vent", "Sat på hold for..." eller "Banke på for..." Den aktuelle optagelsesstatus vises også, hvis det er konfigureret i Indstillinger.

5.1.5 Noter

I kolonnen Noter vises det lokalnummer, opkaldet tidligere blev omstillet til, så brugeren får supplerende oplysninger om opkaldshåndtering til brug ved opkald fra den samme person.

 Tilføj til personlige kontakter

☒ Vis gitterlinjer

Brugeren kan også højreklikke på opkaldet og vælge ”Tilføj kalds note” eller dobbeltklikke i feltet Note for at tilføje en note, hvis det er konfigureret i Indstillinger. Denne note deles mellem alle Unity-klienter, så modtageren får vist den samme note på sin Unity-klient, når opkaldet omstilles.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
 Henrik Skourup	Unity Receptionist	00:11	Aktiv - Optager ikke	Tester Unity Receptionist

5.2 Tilpasning af listen over aktuelle opkald

Den nederste kant af vinduet med aktive opkald kan trækkes nedad, så det ønskede antal opkald vises. Disse ændringer gemmes i Unity, når programmet lukkes. Unity kan også konfigureres til automatisk at tilpasse størrelsen af vinduet, når der kommer nye opkald, som beskrevet i afsnit 5.6.1.

5.3 Administration af flere opkald

Hvis du skal administrere et bestemt opkald, skal du først markere det ved at klikke på det i vinduet med aktive opkald. Hvis der er kun ét opkald på listen, markeres det automatisk. Du kan derefter bruge knapperne til opkaldsstyring til at udføre forskellige handlinger på opkaldet. Der er ingen begrænsninger for, hvor mange opkald der kan vises i vinduet med aktive opkald. Det bestemmes af det tilladte antal samtidige opkald, og om brugertjenesten Banke på er tildelt og aktiveret.

Du kan også dobbeltklikke på et indgående [ubesvaret] opkald for at besvare det eller hente det, hvis det aktuelt er sat på hold, hvis det er konfigureret i Indstillinger. Bemærk, at hvis dette ikke er valgt, kan du dobbeltklikke på et opkald i vinduet med aktive opkald, hvilket giver mulighed for at indtaste en note, forudsat at kolonnen Noter vises som beskrevet i afsnit 5.6.5.

5.4 Konfiguration af, hvilke opkald der vises i vinduet med aktive opkald

Vinduet med aktive opkald kan konfigureres, så behandlede opkald forbliver synlige, hvilket giver Unity-brugeren fuld kontrol over opkaldsadministrationen som vist nedenfor.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
 Unity Receptionist	70241207	00:12	Sat på hold for Frederikke Frederiksen	

Parkerede og forbundne opkald [forklaret i afsnit 7.5] kan alle vises i vinduet med aktive opkald og hentes til enhver tid.

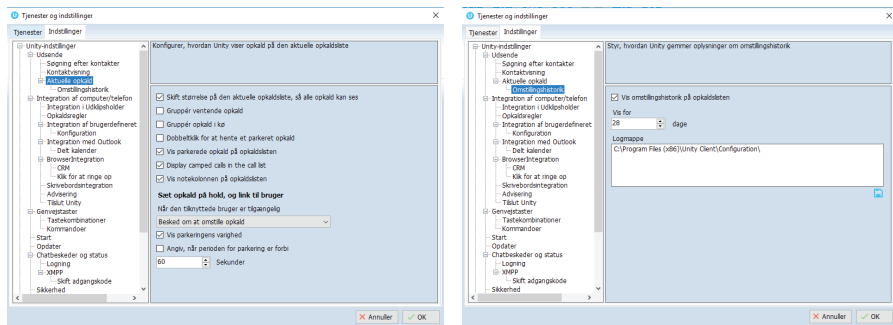
5.5 Omstillingshistorik

Unity kan konfigureres til at angive, hvem den eksterne part sidst blev omstillet til. Dette vises i feltet Noter, hvilket betyder, at funktionen kun er tilgængelig, hvis denne kolonne vises.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
 Unity Receptionist	70101155	00:04	Aktiv - Optager ikke	Tidligere omstilt til 70241207

5.6 Konfiguration

Vinduet med aktive opkald kan konfigureres i Indstillinger som vist nedenfor.



Indstillingerne anvendes straks, når der trykkes på knappen OK.

5.6.1 Skift størrelse på den aktuelle opkaldsliste, så alle opkald kan ses

Hvis denne indstilling er angivet, ændres størrelsen på vinduet med aktive opkald automatisk, så alle opkald er synlige, indtil der er 10 opkald på listen, hvorefter der bruges rullepaneler.

5.6.3 Dobbelklik for at hente et parkeret opkald

Når denne indstilling er aktiveret, kan du dobbeltklikke på et opkald, der er sat på hold i vinduet med aktive opkald for straks at sætte eventuelle aktive opkald på hold og hente det markerede opkald.

5.6.4 Vis parkerede opkald på opkaldslisten

Når indstillingen er aktiveret, bevares alle parkerede opkald i Unity i vinduet med aktive opkald som beskrevet i afsnit 7.5.

5.6.5 Vis notekolonnen på opkaldslisten

Denne indstilling gør det muligt at vise noter til opkald i vinduet med aktive opkald. Hvis den er deaktiveret, vises kolonnen Noter ikke.

5.6.6 Når den tilknyttede bruger er tilgængelig

Når funktionen Hold & Link bruges [som beskrevet i afsnit 7.5.5] kan Unity enten give receptionisten besked om, at den overvågede bruger nu er tilgængelig, spørge, om der skal omstilles eller omstille automatisk.

5.6.7 Omstillingshistorik

Omstillingshistorikken er kun tilgængelig, hvis feltet Noter vises. Du kan konfigurere Unity til at gemme omstillingshistorikken i en defineret tidsperiode og angive, hvor historikken skal gemmes, hvis oplysninger deles mellem Unity Reception-klienter.

6 Træk og slip

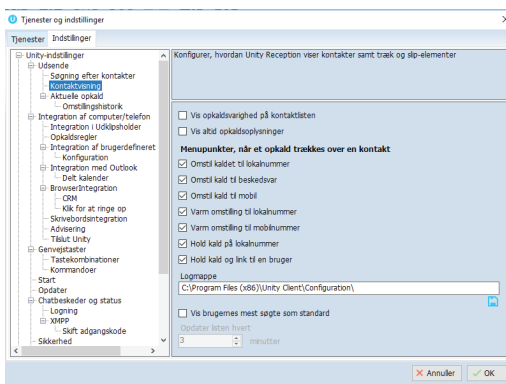
Mange almindelige handlinger til håndtering af opkald kan udføres med træk og slip samt højreklik og knapperne til styring af opkald.

6.1 Opkald til en bruger eller et nummer

Træk et brugerikon eller et kortnummerikon fra panelet Kontakter til vinduet med aktive opkald for at foretage et nyt opkald til den markerede bruger eller det markerede nummer. Du kan også ringe op ved at trække opkaldslistes og telefonsvarerelementer ind i vinduet med aktive opkald.

6.2 Omstilling af et opkald til en bruger

Træk et direkte opkald til en bruger for enten at foretage en blind omstilling eller udfylde en rulleliste med indstillinger for opkaldshåndtering. Træk og slip-konfiguration konfigureres i Indstillinger.



6.3 Opkald til et callcenter

Hvis Unity Reception er konfigureret med callcentermedarbejder-funktioner, kan du trække en callcenterkø fra den personlige væg til vinduet med aktive opkald for at ringe op til det pågældende callcenter.

6.4 Omstilling af et opkald til et callcenter

Hvis Unity Reception er konfigureret med callcentermedarbejder-funktioner, kan du trække et aktuelt opkald fra vinduet med aktive opkald til et callcenter på den personlige væg. Derved foretages der en blind omstilling til det pågældende callcenter.

6.5 Afsendelse til telefonsvarer

Hvis et ubesvaret opkald trækkes fra vinduet med aktive opkald til knappen Beskedsvar , foretages der en blind omstilling af det indgående opkald til brugerens telefonsvarer. Knappen Beskedsvar vises kun i Unity, hvis brugertjenesten Voice Messaging er tildelt og aktiveret.

6.6 Opkaldsstyring

Når du trækker et opkald hen over knappen Hold/Hent, Svar/Læg på eller Omstil, udføres den pågældende handling i vinduet med aktive opkald.

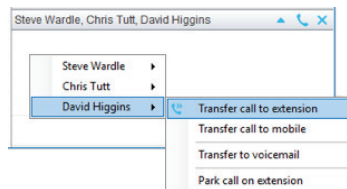
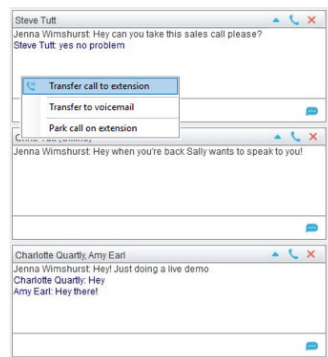
6.7 Administration af tekstbeskeder

Unity omfatter et forankret vindue til tekstbeskeder, der har fuld understøttelse af træk og slip-handlinger, som illustreret i afsnit 2. Du kan få vist tekstbeskedpanelet altid eller efter behov, afhængigt af hvilke indstillinger der er konfigureret, som beskrevet i afsnit 8.10.

Træk en intern kontakt til det forankrede tekstbeskedpanel for at sende en tekstbesked til den pågældende bruger. Du kan nemt trække yderligere brugere ind i den samme chatsamtale for at oprette en gruppechat, og et opkald kan trækkes fra vinduet med aktive opkald til en chatsamtale for hurtigt at foretage en blind omstilling til den pågældende bruger. Dette er især praktisk, hvis du vil kontrollere modtagerens tilgængelighed, før du omstiller et opkald.

Hvis der er flere brugere i chatsamtalen, vises der en genvejsmenu.

Se en komplet oversigt over tekstbeskedfunktioner i afsnit 8.

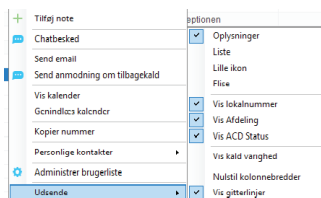


7 Panelet kontakter [blf]

Under fanen Kontakter findes der en visuel angivelse af status for brugerne [i koncerngruppen/virksomheden], herunder deres aktuelle optaget-status og tilgængelighed. I Unity vises der op til 50 interne brugere som standard, men eventuelle interne brugere, der returneres i søgeresultater, overvåges dynamisk.

7.1 Visningsindstillinger for panelet Kontakter

Der findes fire forskellige tilgængelige visninger som beskrevet nedenfor. Højreklik et vilkårligt sted i panelet Kontakter, og vælg listen Udseende for at ændre visningen.

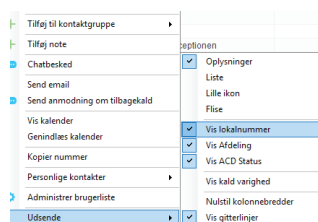


7.1.1 Detaljvisning

Denne visning viser langt den største mængde detaljer, men kræver mere plads, [selvom listen kan afkortes, og i så fald vises med rullepaneler]. Dette er standardvisningen ved visning af søgeresultater.

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer Min Status: på kontoret					
Søge					
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status
✓ Callcenter_kundedemo	33268600	9000			
⚠ Ali Al-Shakhi		2010	IT		Jeg sidder i møde indtil 16:00
⚠ Birte Bertelsen		2011	Receptionen		Jeg sidder i møde indtil 12:00
✓ Claus Clausen		2012	Oekonomi		
⚠ Dennis Damgaard		2013	Produktion		Alle kald viderestillet til 70101155
⚠ Eva Eliassen		2014	Salg_Marketing		Vil ikke forstyes
✓ Frederikke Frederiksen		2015	Direktion		
✓ Gert Gregersen		2016	Produktion		

I denne visning kan der angives en sorteringsrækkefølge og bredde for hver kolonne, som gemmes, når Unity lukkes. Du kan også konfigurere Unity til at vise eller skjule kolonnerne med lokalnummer, afdeling, ACD-status og opkaldsvarighed.



7.1.2 Listevisioning

I denne visning vises alle brugere på en liste uden detaljer som vist nedenfor. Den anbefales kun, når standardlisten over kontakter indeholder mange poster, og pladsen er begrænset.

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer	
Søge	
⚠ Ali Al-Shakhi	
⚠ Birte Bertelsen	
✓ Callcenter_kundedemo	
✓ Claus Clausen	
⚠ Dennis Damgaard	
⚠ Eva Eliassen	
✓ Frederikke Frederiksen	
✓ Gert Gregersen	

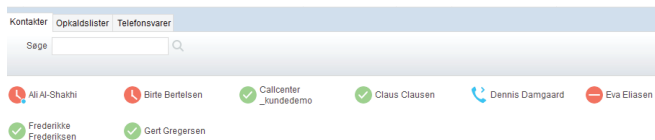
7.1.3 Visning med små ikoner

Denne visning giver et mere enkelt udtryk og er samtidig pladsbesparende.

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer	
Søge	
⚠ Ali Al-Shakhi	
⚠ Birte Bertelsen	
✓ Callcenter_kundedemo	
✓ Claus Clausen	
⚠ Dennis Damgaard	
⚠ Eva Eliassen	
✓ Frederikke Frederiksen	
✓ Gert Gregersen	

7.1.4 Rudevisning

Denne visning ligner ikonvisningen, men der er mere plads mellem ikonerne, hvilket gør den mere overskuelig.



I både listevisning, visning med små ikoner og rudevisning vises der flere oplysninger om den overvågede bruger, hvis du holder musen over ikonet, som beskrevet i afsnit 7.2.1 nedenfor.

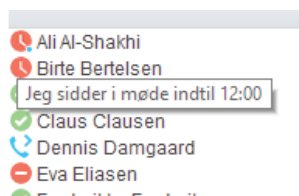
7.2 Brugerikoner

Interne brugere i panelet Kontakter får vist fire primære brugerikontilstande i panelet Kontakter, uanset den valgte visning. Men fordi ikonet også viser, om den overvågede bruger er online (hvilket betyder, at de aktuelt er logget på Unity), er der otte mulige ikoner som beskrevet nedenfor.

	Tilgængelig	Den overvågede brugers lokalnummer er ledigt
	Ringer	Der ringes til den overvågede brugers lokalnummer
	Optaget	Brugeren taler i telefon
	Vil ikke forstyrres	Brugeren har valgt profilen Vil ikke forstyrres eller Ikke til stede

7.2.1 Visning af værktøjstip

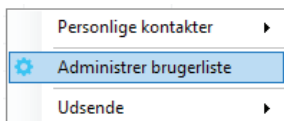
Hvis du holder musen over et rødt, gult eller gråt ikon, kan du se flere oplysninger om brugerens aktuelle tilstand, hvis de er tilgængelige. Hvis det er en bruger med optaget-status, omfatter dette navnet eller nummeret på den part, de taler med, og det aktuelle opkalds varighed som vist nedenfor [denne funktion kan være deaktiveret af hensyn til databeskyttelse].



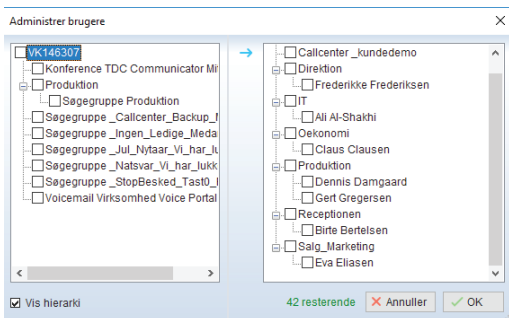
7.3 Valg af standardlisten Kontakter

I Unity Reception vises der op til 50 interne brugere og et ubegrænset antal eksterne brugere på en standardliste, der altid vises, når der ikke er angivet søgekriterier.

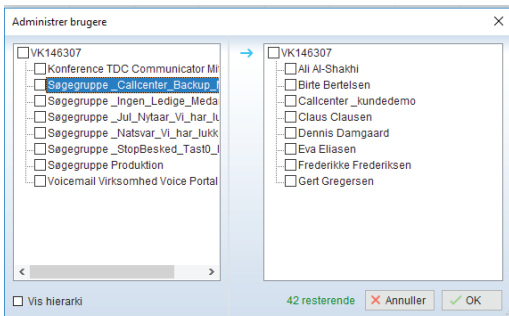
Som beskrevet i afsnit 7.6 kan Unity Reception konfigureres til automatisk at vælge de brugere, der medtages på standardlisten, ved at regelmæssigt at undersøge, hvor ofte der søges efter de enkelte brugere. Dette sikrer, at listen altid omfatter de mest relevante brugere, og reducerer derved antallet af påkrævede søgninger. Listen kan imidlertid også udfyldes manuelt og opdateres i det tilfælde ikke regelmæssigt på basis af søgeresultaterne. Hvis du vil udfylde standardlisten manuelt, skal du højreklikke på listen Kontakter og vælge ”Administrer brugerliste”.



Du kan derefter flytte brugere eller afdelinger mellem listerne ved at markere det eller de relevante felter og derefter klikke på pileknappen. Alle brugere på listen til højre overvåges på standardlisten over kontakter. Denne liste kan til enhver tid opdateres og gemmes i Unity fra session til session.



Markér afkrydsningsfeltet ”Vis hierarki” for at medtage koncerngruppe og/eller afdelinger på listerne. Hvis en af disse poster er markeret, markeres alle underordnede poster også. Du kan også nemt søge efter tilgængelige brugere ved hjælp af søgefunktionen.



7.4 Kontaktgrupper

Kontaktgrupper er foruddefinerede logiske grupper bestående af interne og eksterne kontakter, der gør det muligt for brugeren hurtigt at indlæse de markerede kontakter. De minder meget om standardbrugerlisten, bortset fra at de er fastgjort til fanen Kontakter, som vist nedenfor.

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer Min Status: på kontoret						
Søge Salg Support						
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status	
Ali Al-Shakhi		2010	IT		Væk i øjeblikket / Jeg sidder i møde indtil 16:00	
Birte Bertelsen		2011	Receptionen		Jeg sidder i møde indtil 12:00	
Callcenter_kunderdemo	33268600	9000				
Claus Clausen		2012	Oekonomi			
Dennis Damgaard		2013	Produktion		Alle kald viderestillet til 70101155	
Eva Eliassen		2014	Salg_Marketing		Vil ikke forstyrres	
Frederikke Frederiksen		2015	Direktion			
Gert Gregersen		2016	Produktion			

Kontaktgrupper giver flere BLF-forekomster i realtid og dermed en mere effektiv opkaldshåndtering. Kontaktgrupperne kan navngives intuitivt af Unity-brugeren, f.eks. "Kontoret i Denver" eller "Salgsteam" efter behov. Der kan tilføjes op til 12 kontaktgrupper, og hver kontaktgruppe giver mulighed for op til 50 interne brugere og et ubegrænset antal eksterne kontakter. Interne brugere kan tilhøre flere kontaktgrupper.

I afsnit 7.6.6 beskrives det, hvordan du aktiverer kontaktgrupper, der vises samme sted som genvejsbogstaverne, hvilket betyder, at genvejsbogstaverne skjules, hvis kontaktgrupper aktiveres.

7.4.1 Oprettelse af en kontaktgruppe

Følgende forudsætter, at kontaktgrupper er aktiveret i Indstillinger: Træk en gruppe overvågede brugere til panelet Kontakter, eller tryk på CTRL, og klik på dem i Kontakter eller Søge, og højreklik derefter, og vælg "Tilføj til kontaktgruppe > Ny kontaktgruppe" som vist på næste side.

Kontakter Opkaldsliste Telefonsvarer				
Søge Salg Support				
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	
Ali Al-Shakhi		2010	IT	
Birte Bertelsen		2011	Receptionen	
Callcenter_kunderdemo	33268600	9000		
Claus Clausen		2012	Oekonomi	
Dennis Damgaard		2013	Produktion	
Eva Eliassen		2014	Salg_Marketing	
Frederikke Frederiksen				
Gert Gregersen				

Kald lokal nummer

Vis bruger detaljer

Tilføj til kontaktgruppe

Fjern fra kontaktgruppe

Tilføj note

Kopier nummer

Salg

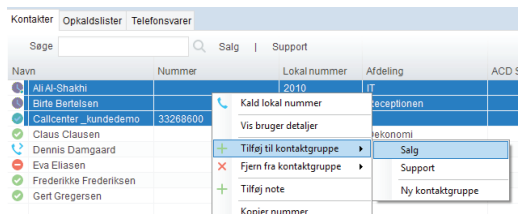
Support

Ny kontaktgruppe

Navngiv gruppen i dialogboksen, og klik på OK.

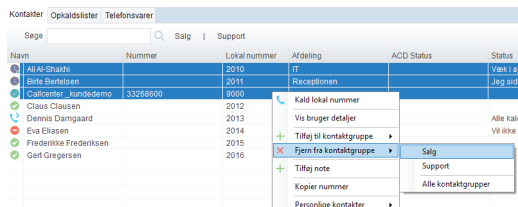
7.4.2 Tilføjelse af brugere til en eksisterende kontaktgruppe

Når du har markeret yderligere interne brugere eller eksterne kontakter, skal du højreklikke for at føje dem til en eksisterende kontaktgruppe, som vist nedenfor. Hvis en bruger eller kontakt allerede findes i kontaktgruppen, kopieres de ikke.



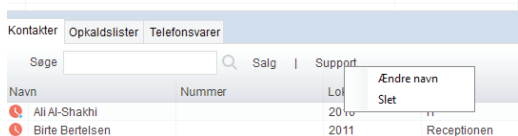
7.4.3 Fjernelse af brugere fra kontaktgrupper

Højreklik på en bruger, og vælg Fjern fra kontaktgruppe.



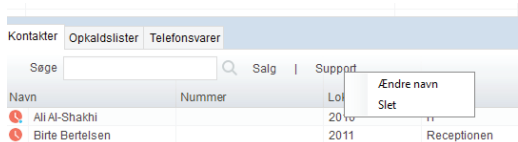
7.4.4 Sletning af kontaktgrupper

Højreklik på et kontaktgruppenavn for at slette det.



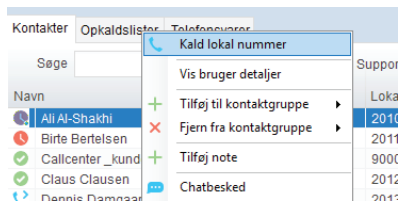
7.4.5 Omdøbning af kontaktgrupper

Højreklik på et kontaktgruppenavn, vælg "Rename contact group", og indtast derefter det nye navn, og klik på OK.



7.5 Opkaldstyring i panelet Kontakter

Du kan udføre mange handlinger til opkaldstyring ved at højreklikke på en overvåget bruger eller en ekstern kontakt i det overordnede Kontakter-panel. De viste menu-punkter ændres dynamisk, så der kun vises dem, der er tilgængelige, hvilket afhænger af status for brugeren/kontakten samt status for det markerede opkald i vinduet med aktive opkald [hvis der er et]. "Omstil kald til beskedsvar" er f.eks. ikke tilgængelig, hvis brugeren ikke har tjenesten Telefonsvarer, og "Hold" er ikke tilgængelig, medmindre der er markeret et opkald i vinduet med aktive opkald, og den overvågede bruger aktuelt taler i telefon.



7.5.1 Kald lokal nummer

Hvis du vælger "Kald lokal nummer", foretages der et nyt opkald til den pågældende bruger på samme måde, som hvis du dobbeltklikkede på brugerikonet. Alle aktuelle opkald sættes automatisk på hold. Dette kan bruges til at foretage en adviseret omstilling i modsætning til en blind omstilling ved hjælp af menupunkterne under "Omstil".

7.5.2 Træk kald

Denne funktion er kun tilgængelig, hvis tjenesten Directed Call Pickup er tildelt til receptionisten, eller hvis receptionisten er i den samme gruppesvargruppe som den bruger, der overvåges. Når funktionen vælges i kontekstmenuen, trækker Unity opkaldet til receptionisten. Kun opkald, som ringer aktuelt, kan besvares af receptionisten.

7.5.3 Hold kald på lokalnummer

Unity parkerer det opkald, der er markeret i vinduet med aktive opkald, på den overvågede brugers lokalnummer. Det markerede opkald kan aktuelt ikke parkeres på et andet lokalnummer. Hvis det er konfigureret, forbliver opkaldet i vinduet med aktive opkald med statussen "Parked" som vist nedenfor.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
Unity Receptionist	70101155	00:12	Sat på hold for Ali Al-Shakhi	Tidligere omstilt til 70241207

7.5.4 Parkering af opkald

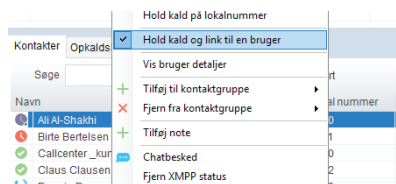
Unity parkerer det opkald, der er markeret i vinduet med aktive opkald, på den optagede overvågede brugers lokalnummer. Når brugeren lægger på igen, leveres det parkerede opkald, og den pågældendes telefon begynder at ringe. Hvis brugeren ikke lægger på, før parkeringstimeren udløber, returneres opkaldet til receptionisten. Dette opkald kan også forblive i vinduet med aktive opkald [det samme som parkerede opkald ovenfor], hvis det er konfigureret i Indstillinger.

Parkering af opkald er en funktion i tjenesten Omstilling, så den er kun tilgængelig, hvis den er tildelt og konfigureret til parkering af opkald.

7.5.5 Hold kald og link til en bruger

Dette er en unik funktion i Unity, der gør det muligt for receptionisten at forbinde et opkald i vinduet med aktive opkald med en intern kontakt på listen Kontakter. Denne funktion er designet til at vise receptionisten, hvem opkaldet er sat på hold for, samt modtagerens aktuelle optaget-status, uden at det skal kontrolleres manuelt, fordi opkaldet forbliver i vinduet med aktive opkald. Dette er en vigtig funktion i travle omstillingsanlæg, der skal administrere et stort antal opkald, og hvor der ofte er flere opkald på hold samtidig. Når den tilknyttede bruger lægger på igen, kan Unity angive tilgængeligheden, automatisk omstille opkaldet eller spørge, om opkaldet skal omstilles. Dette konfigureres i Indstillinger som beskrevet i afsnit 5.6.6.

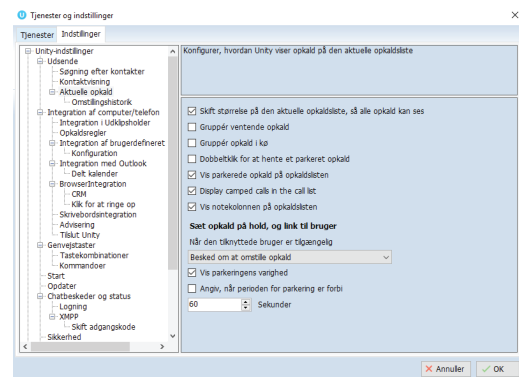
For at sætte et opkald til en overvåget bruger på hold og forbinde det med brugeren, skal du først kontrollere, at opkaldet er markeret i vinduet med aktive opkald [hvis der er flere opkald] og højreklikke på den overvågede bruger på listen Kontakter som vist nedenfor. Bemærk, at denne funktion kun er tilgængelig, når den overvågede bruger aktuelt taler i telefon.



Opkaldet sættes på hold, og receptionisten kan fortsætte med at besvare andre opkald. I feltet Noter står der "Venter på Andrew Smith" med rødt, hvilket angiver, at han stadig taler i telefon.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
Unity Receptionist	70101155	00:38 (00:...	Vent	Venter på Ali Al-Shakhi

I feltet Varighed vises, vises det, hvor længe opkaldet har været sat på hold for brugeren. Dette kan konfigureres med en tærskelværdi som vist nedenfor.

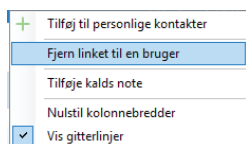


Fra	Til	Varighed	Status	Noter
Unity Receptionist	70101155	01:16 (00:27)	Vent	Venter på Ali Al-Shakhi

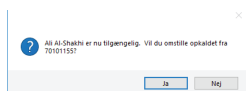
Når Peter Law bliver tilgængelig, skifter feltet Noter til grønt for at give receptionisten besked om, at den overvågede bruger kan modtage opkaldet, som vist nedenfor.

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
Unity Receptionist	70101155	01:45 (00:56)	Vent	Venter på Ali Al-Shakhi

Brugeren kan nu omstille opkaldet, enten ved at trække det til den overvågede bruger eller ved at højreklikke og vælge "Omstil kaldet til lokalnummer" som vist nedenfor. Du kan også fjerne opkaldets tilknytning til den overvågede bruger ved at højreklikke og vælge "Fjern linket til en bruger".



Unity kan konfigureres til automatisk at foretage en blind omstilling af opkaldet, når den tilknyttede bruger bliver tilgængelig, eller til at spørge receptionisten, om der skal foretages en blind omstilling af opkaldet, som vist her.



Når opkaldet er omstillet, fjernes det fra listen over aktive opkald. Disse indstillinger angives i Indstillinger som beskrevet i afsnit 5.6.6.

7.5.6 Kald mobiltelefon

Når denne indstilling er valgt, sættes aktive opkald på hold i Unity, og der ringes op til den overvågede brugers mobilnummer, som er føjet til brugerens profil i BroadWorks.

7.5.7 Omstil kald til mobil

Når denne indstilling er valgt, omstilles det aktuelt markerede opkald i vinduet med aktive opkald i Unity [hvis der er flere opkald] til den markerede overvågede brugers mobilnummer. Dette menupunkt er kun medtaget, når der er et opkald i vinduet med aktive opkald.

7.5.8 Omstil kald til beskedsvær

Hvis den overvågede bruger har brugertjenesten Voice Messaging tildelt og aktiveret, kan receptionisten foretage en blind omstilling af et opkald direkte til den pågældende brugers telefonsvarer. Dette menupunkt er kun medtaget, når der er et opkald i vinduet med aktive opkald.

7.5.9 Bryd ind i opkald

Når denne indstilling er valgt, oprettes der straks et trepartstelefonmøde med receptionisten, den overvågede bruger og den tredjepart, den overvågede bruger taler med. Alle parter kan tale med og høre hinanden. Hvis der afspilles en "nummer findes ikke"-tone, når du forsøger at bryde ind i et opkald, betyder det, at der ikke kan brydes ind i den overvågede brugers samtale, hvilket normalt skyldes, at brugeren har tjenesten Barge-In Exempt tildelt og aktiveret. Der kan kun brydes ind i samtaler, hvis brugeren ikke har aktiveret denne tjeneste.

Vinduet med aktive opkald vises som et normalt telefonmøde som vist nedenfor, og receptionisten kan sætte det på hold/hente det som et telefonmøde.

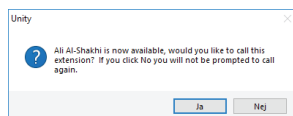
Fra	Til	Varighed	Status
Unity Receptionist	70101155	01:59	Aktiv (konference) - Optag...
Unity Receptionist	70241207	00:27	Aktiv (konference) - Optag...

Bemærk, at når du forlader et opkald, der er brudt ind i, skal du omstille opkaldets parter sammen for at forlade mødet uden at afslutte det oprindelige opkald. Det gør du ved at trykke på knappen Omstil  og vælge "Omstil kald sammen" som vist nedenfor.

Bemærk, at denne funktion afhænger af, om brugertjenesten Dirigeret gruppesvar med indbrydning er tildelt til receptionisten.

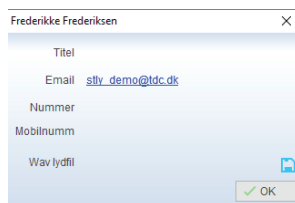
7.5.10 Kald nummeret når ledigt

Når denne indstilling er valgt, angives der en alarm for den optagede overvågede bruger. Når den pågældende bliver tilgængelig, vises der en dialogboks, hvor receptionisten bliver spurgt, om der skal ringes op til brugeren.



7.5.11 Vis bruger detaljer

Se oplysninger, som er angivet i profilen for denne bruger, på VoIP-plattformen. Dette omfatter brugerens stillingsbetegnelse, telefonnummer, mobilnummer og e-mailadresse. Klik på e-mailadressen for at sende en e-mail ved hjælp af standardprogrammet til e-mails.



Du kan også konfigurere Unity til at afspille en WAV-fil, hver gang brugerens telefon ringer, hvilket er praktisk, når der er en receptionist, der screener opkald. Klik på knappen Gem  for at vælge den WAV-fil, der skal afspilles. Der afspilles en lydalarm som en påmindelse til receptionisten om at besvare opkaldet.

7.5.12 Tilføj note

Receptionisten kan tilføje noter for en intern bruger, som deles med alle Unity Reception-brugere. De indeholder flere oplysninger om den overvågede bruger om optaget-status, tjenestekonfigurationen og andre indstillinger for tilstedeværelse. Noter vises på listen med oplysninger eller som værktøjstip.

Kontakter Opkaldsliste Telefonvarer Min Status: på kontoret					
Søge Salg Support					
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status
Ali Al-Shakhi		2010	IT		70101155
Birte Bertelsen		2011	Receptionen		
Callcenter_kundedemo	33268600	9000			
Claus Clausen		2012	Oekonomi		
Dennis Damgaard		2013	Produktion		Alle kald viderestillet til 70101155
Eva Eliassen		2014	Salg_Marketing		Vil ikke forstyrres
Frederikke Frederiksen		2015	Direktion		Ring til TDC for hjælp
Gert Gregersen		2016	Produktion		

Højreklik på brugeren igen for at redigere eller fjerne noten.

Kontakter Opkaldsliste Telefonvarer

Søge

Navn	Nummer
Ali Al-Shakhi	
Birte Bertelsen	
Callcenter_kundedemo	33
Claus Clausen	
Dennis Damgaard	
Eva Eliassen	
Frederikke Frederiksen	
Gert Gregersen	

Kald lokal nummer

Vis bruger detaljer

Tilføj til kontaktgruppe

Fjern fra kontaktgruppe

Edit note

Fjern note

Chatbesked

Send email

Vis kalender

7.5.13 Send email

Hvis e-mailadressen er angivet i brugerens profil, sendes der en e-mail ved hjælp af standardprogrammet til e-mails.

7.5.14 Vis kalender

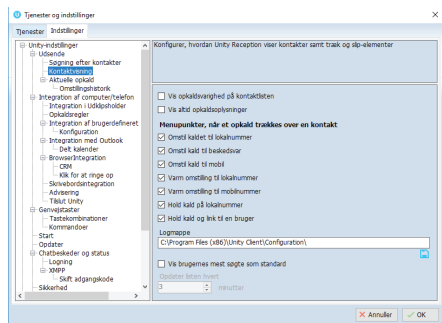
Eventuelle møder for den overvågede bruger, der er tilgængelige via den delte kalender i Outlook, Office365 og Exchange, vises i Unity. Dette er beskrevet nærmere i afsnit 9. Denne indstilling vises kun, hvis den overvågede brugers e-mailadresser er angivet i deres VoIP-profil.

7.5.15 Træk opkald

Når en overvåget brugers telefonen ringer, bliver den pågældendes ikon på listen Kontakter orange . Hvis du vil besvare opkaldet på vegne af den overvågede bruger, skal du højreklikke på ikonet og vælge "Besvar opkald". Denne indstilling vises kun, når der højreklik-

The screenshot shows the 'Kontakter' (Contacts) application. On the left, the 'Kontakter' sidebar lists several contacts. The main area displays a contact card for 'Birte Bertelsen', which is highlighted in blue. A context menu is open over the contact card, showing options like 'Kald lokal nummer', 'Besvar opkald', 'Vis bruger detaljer', 'Tilføj til kontaktgruppe', 'Fjern fra kontaktgruppe', 'Tilføj note', 'Chatbesked', 'Send email', 'Vis kalender', 'Genindlæs kalender', and 'Kopier nummer'.

Panelet Kontakter konfigureres i Indstillinger som vist nedenfor. Ét panel styrer, hvordan søgeresultaterne vises, mens det andet styrer den generelle funktionsmåde for listen over kontakter.



Når denne indstilling er markeret, søger Unity altid i alle telefonbøger, hver gang der udføres en søgning, hvilket er ét sekund, efter at der blev trykket på den sidste tast. Hvis brugeren skriver langsomt, kan dette resultere i mange søgninger, så hvis der er en stor ekstern telefonbog [f.eks. en Outlook-mappe med flere tusinde poster eller en langsom SQL-database], kan Unitys ydeevne blive påvirket. Hvis denne indstilling deaktiveres, søges der som standard kun i koncerngruppe-/virksomhedstelefonbogen, og der søges kun i andre telefonbøger, hvis brugeren trykker på Enter eller klikker på søgeikonet.

7.6.2 Vis først overvågede brugere, når du søger

Når denne indstilling er aktiveret, viser Unity altid overvågede brugere først, i alfabetisk rækkefølge, og derefter eksterne kontakter i overvågningsrækkefølge. I modsat fald vises interne og eksterne kontakter i alfabetisk rækkefølge som vist nedenfor.

Kontakter Opkaldslistor Telefonsvarer		
Søge sen Søg Salg Support		
Navn	Nummer	L
✓ Birte Bertelsen		2
✓ Claus Clausen		2
✗ Eva Eliassen		2
✓ Frederikke Frederiksen		2
✓ Gert Gregersen		2

7.6.3 Sortér altid nye søgeresultater efter navn

Denne indstilling kan kun ændres, hvis indstillingen "Vis først overvågede brugere, når du søger" ikke er aktiveret. Hvis den er aktiveret, vises søgeresultater altid i alfabetisk rækkefølge baseret på kontaktens navn. I modsat fald bruges den samme sortering på standardlisten, [der kan være baseret på en hvilken som helst kolonne på listen Kontakter], når du søger.

7.6.4 Medtag afdelingsnavn i søgningen

Hvis denne indstilling er aktiveret, medtages eventuelle interne brugere, hvor afdelingsnavnet matcher søgekriterierne. Receptionisten kan f.eks. skrive "sælger" for hurtigt at få vist en liste over alle sælgere. I et miljø med indlejrede afdelinger, medtages kun den nederste afdeling.

7.6.5 Ryd søgefeltet, når det aktiveres

Hvis denne indstilling er aktiveret, fjernes de aktuelle søgekriterier, hver gang brugeren klikker i søgefeltet, og standardlisten vises.

7.6.6 Vis kontaktgrupper

Kontaktgrupper er en hurtig måde at få adgang til prækonfigurerede grupper af interne og eksterne kontakter.

Kontakter Opkaldslistor Telefonsvarer						
Søge sen Søg Salg Support						
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status	

7.6.7 Medtagelse af kontakter i søgeresultater

I forbindelse med søgning kan Unity konfigureres til kun at medtage kontakter i søgeresultaterne, hvis navnet starter med søgekriterierne eller indeholder søgekriterierne. Når Unity er konfigureret til at søge på basis af et kontaktnavn, der indeholder søgekri-

terierne, er det muligt at søge efter for- eller efternavn, men søgeresultaterne er mindre præcise (der er ofte flere poster i søgeresultaterne).

7.6.8 Vis kald varighed

Unity kan være konfigureret til at medtage opkaldets varighed for overvågede brugere, som taler i telefon. Standardindstillingen er at vise opkaldets varighed. Indstillingen deaktiveres normalt kun af hensyn til databeskyttelse.

7.6.9 Menupunkter for træk og slip

Som beskrevet i afsnit 7.6 kan Unity konfigureres til at vise tilgængelige opkaldshandlinger dynamisk, når et opkald trækkes til en intern bruger på listen over kontakter [hvor der enten vises en standardliste over kontakter eller søgeresultater]. Dette er baseret på opkaldets status og status for den interne bruger, som opkaldet blev sluppet på. Hvis den overvågede bruger f.eks. ikke har en tilgængelig telefonsvarer, vises indstillingen til omstilling til telefonsvarer ikke, og hvis den overvågede bruger ikke taler i telefon, er indstillingen Hold & Link ikke tilgængelig. Der skal vælges mindst én indstilling blandt de tilgængelige indstillinger. Hvis der kun er valgt én indstilling, udføres den pågældende handling altid, når et opkald trækkes til en overvåget bruger, hvis indstillingen er tilgængelig på det tidspunkt.

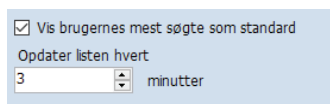
Hvis et opkald slippes på en ekstern kontakt, er de eneste tilgængelige muligheder at foretage en blind omstilling eller en varm omstilling af opkaldet [hvilket betyder, at der ringes op til den eksterne kontakt, som opkaldet blev sluppet på, som beskrevet i afsnit 7.6].

7.6.10 Mappe med noter om kontakter

Hvis flere receptionister arbejder sammen, kan de angive et fælles sted til noter om kontakter, hvilket betyder, at selvom en receptionist er væk fra kontoret, får de vist de nyeste noter om brugere på listen over kontakter, når de starter Unity igen.

7.6.11 Vis brugernes mest søgte som standard

Unity kan konfigureres til at indlæse standardlisten over kontakter dynamisk på basis af de 50 brugere, der oftest søges efter. Listen opdateres regelmæssigt, så den altid er så relevant som muligt, og den gemmes mellem Unity-sessioner.



☒ Vis brugernes mest søgte som standard
Opdater listen hvert
3 minutter

8 Tekstbeskeder

Tekstbeskedfunktioner er tilgængelige på alle Unity-klienter og anvender dynamisk registrering, hvilket betyder, at vennelister ikke er påkrævet – brugerne kan sende tekstbeskeder til hinanden, så snart de starter Unity. Der kan sendes tekstbeskeder til både online- og offlinebrugere. Offline vil sige, at brugeren aktuelt ikke har en åben Unity-klient. Hvis der sendes en tekstbesked til en offlinebruger, leveres den, når den pågældende bruger starter sin Unity-klient næste gang.

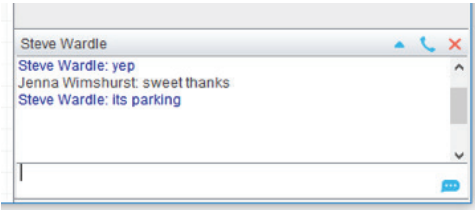
8.1 Online-/offlineindikator

En "online"-bruger er en bruger, der aktuelt kører en forekomst af Unity og derfor kan modtage en onlinebesked. Disse brugere er angivet med en lille kuvert på deres brugerikon. Dette gælder for brugeren uanset den aktuelle status som illustreret nedenfor.

Online [Unity åben]	Offline [Unity lukket]	Status
		Tilgængelig
		Ringer
		Optaget
		Profilen Vil ikke forstyrres/Ikke til stede

8.2 Forankring af chatsamtalen

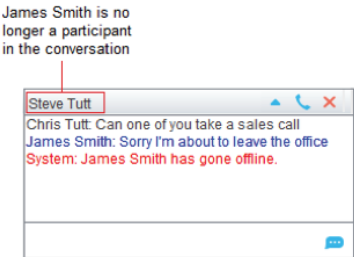
Tekstbeskeder kan vises i det forankrede tekstbeskedpanel eller som separate vinduer for hver enkelt chatsamtale. Hvis det forankrede vindue bruges, kan nye samtaler påbegyndes via træk og slip, og nye vinduer med tekstbeskeder vises ikke oven på andre programmer.



Konfigurationsmuligheder for tekstbeskeder – herunder det forankrede tekstbeskedpanel, er beskrevet i afsnit 8.10.

8.3 Oversigt over chatsamtaler

I både forankrede og ikke-forankrede paneler med chatsamtaler ruller den øverste del af beskedloggen automatisk op, så de nyeste beskeder vises. Udgående beskeder vises med sort, mens indgående beskeder [fra andre brugere] vises med blå. Hver gang der startes en ny samtale, indlæser Unity automatisk eventuelle beskeder fra tidligere samtaler med deltageren. Disse beskeder gemmes ikke i Unity fra session til session, men beskeder gemmes i en lokal logfil som beskrevet i afsnit 8.9.10. Indtast din besked i det nederste vindue, og tryk på Enter, eller klik på kuvertikonet  for at sende beskeden.



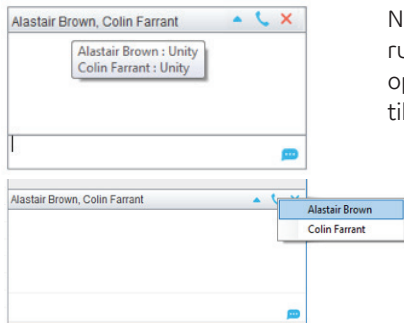
Hvis en bruger var online, da samtalen startede, og derefter lukker Unity, tilføjer vinduet med chatsamtalen automatisk en besked til brugeren som vist her.

Hvis der er kun en enkelt deltager i samtalen, vises deltageren som offline i samtalen, hvis Unity er konfigureret til at sende tekstbeskeder til offlinebrugere [som beskrevet i afsnit 8.10.1], men der kan stadig sendes beskeder, som brugeren modtager, næste gang Unity åbnes. Hvis Unity ikke har tilladelse til at sende beskeder til offlinebrugere, ryddes listen over deltagere, og der kan ikke føjes nye beskeder til samtalen. Bemærk, at denne logik anvendes på både forankrede og ikke-forankrede chatsamtaler.

8.3.1 Forankret chatsamtale



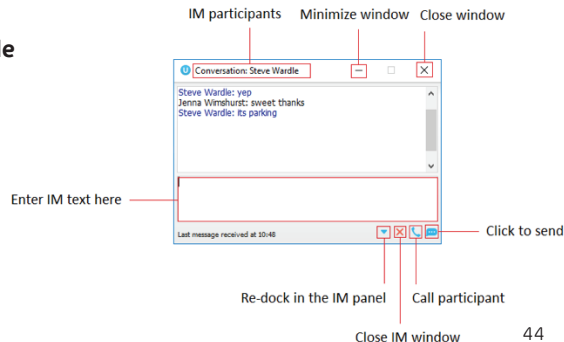
Du kan se alle deltagere i samtalen i titellinjen, og hvis du holder musen over den, kan du se en komplet liste, hvor det også er angivet, om brugeren anvender Unity IM- eller XMP, som beskrevet i afsnit 8.9. Gruppechat er beskrevet i afsnit 8.5.



Når der er flere deltagere i samtalen, kan du i rullemenuen vælge, hvilken bruger der skal ringes op til. Instant konference med alle parter er ikke tilgængelig.

8.3.2 Ikke-forankret chatsamtale

Da det er et separat vindue, kan det minimeres, maksimeres eller lukkes uafhængigt af Unity. Hvis en forankret chatsamtale er lukket, og der modtages en besked til den samme samtale, genindlæses den tidligere beskedlog i den nye ikke-forankrede samtale.



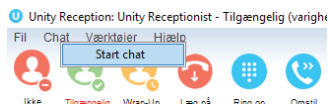
8.4 Forankring og frigørelse af chatsamtaler

Afhængigt af hvordan Unity er konfigureret, begynder alle nye chatsamtaler som forankrede eller ikke-forankrede. Du kan frigøre en samtale ved at klikke på knappen . Samtalen flyttes til et selvstændigt vindue. Du kan forankre en samtale ved at klikke på knappen . Derved lukkes vinduet automatisk, og samtalen føjes til det forankrede tekstbeskedpanel.

8.5 Start af en chatsamtale

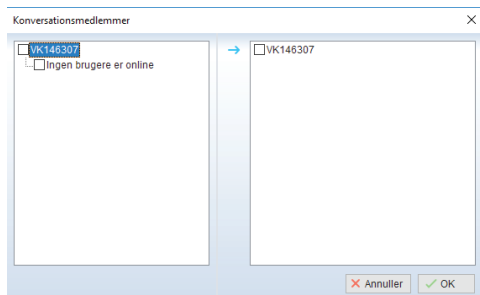
Du kan nemt oprette nye chatsamtaler til en enkelt bruger ved at højreklikke på brugeren på listen Kontakter og vælge "Chatbesked" i menuen. Hvis det forankrede tekstbeskedpanel vises, kan du også trække brugeren til panelet for at starte en ny samtale.

Hvis du vil starte en ny chatsamtale med en eller flere deltagere, skal du klikke på Besked > Start chat i hovedvinduet i Unity som vist her.



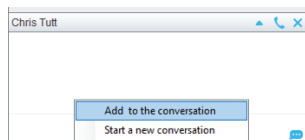
Der vises der en liste over alle brugere, der aktuelt er online. Du kan vælge, hvilke brugere der skal medtages i samtalen, ved at flytte dem til listen i højre side på samme måde, som når du vælger overvågede brugere som beskrevet i afsnit 7.3.

Klik på OK for at konfigurere den nye samtale med alle deltagere, der er medtaget på listen. Der er ingen grænse for det antal brugere, der kan føjes til en samtale. Når en deltager sender en besked, modtager alle andre deltagere den som en broadcast. Samtaler med flere deltagere betegnes ofte som "gruppechat". Bemærk at alle brugere skal være online for at deltage i en gruppechat. Når en deltager går offline, opdaterer Unity samtalen ved at give brugeren besked og fjerne den pågældende deltager fra listen.



8.6 Tilføjelse af deltagere til en eksisterende samtale

For at føje en onlinedeltager til en eksisterende samtale skal du trække brugeren hen til samtalen og vælge "Add to the conversation" fra den viste kontekstmenu.



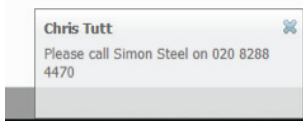
Når chatsamtalen er ikke-forankret, skal du klikke på knappen  for at tilføje og fjerne deltagere, der bruger det samme vindue som ved tilføjelse af brugere til en ny samtale som beskrevet i afsnit 8.5.

8.7 Deling af numre i den personlige telefonbog

Du kan nemt dele poster i personlige kontakter [som beskrevet i afsnit 11] med alle deltagere i en samtale ved at højreklikke i det felt, hvor der sendes beskeder, og markere posten i kontekstmenuen.

8.8 Meddelelser

Unity kan konfigureres til at vise en mini-pop op, når der modtages en ny tekstbesked, som vist her. Når der klikkes på teksten, vises Unity, så samtalen er synlig i det forankrede samtalepanel.



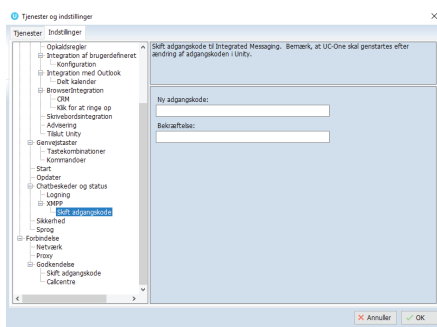
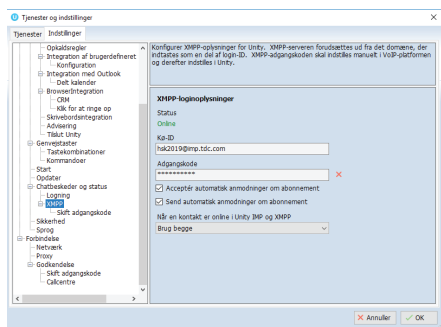
8.9 XMPP-integration

Unity omfatter problemfri integration med XMPP, så Unity-brugere kan dele funktioner vedrørende tekstbeskeder og tilstedeværelse (IM&P) med UC-One-klienter. Brugeren får vist og administrerer alle tekstbeskeder som forankrede eller ikke-forankrede chatsamtaler, uanset hvilken IM&P-plattform der bruges. Kun onlinebrugere i Unity kan deltage i gruppechats, der aktuelt ikke understøttes sammen med XMPP.

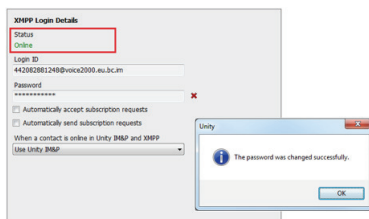
8.9.1 XMPP-godkendelse

Unity kan ikke udtrække XMPP-adgangskoden fra VoIP-plattformen, hvilket vil sige, at den skal nulstilles fra Unity. Denne funktion er afhængig af, at tjenesten Integrated IM&P er tildelt til receptionisten, men ingen anden TDC Communicator-relateret tjeneste behøver at være tildelt.

Du angiver XMPP-adgangskoden ved at gå til Indstillinger og klikke på punktet "XMPP-> Skift adgangskode" som vist nedenfor. Du kan se, at den aktuelle XMPP-status er Offline.



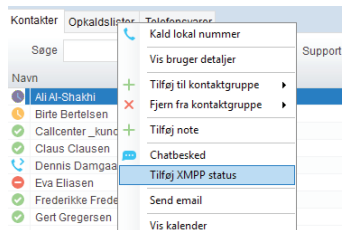
Når adgangskoden er indtastet, skal du klikke på knappen OK for at gemme adgangskoden, inden du går til andre paneler i Indstillinger. Bemærk, at XMPP-adgangskoden ikke bør være den samme som den adgangskode, der bruges til at logge på Unity. Du får besked, når adgangskoden er ændret, og XMPP-statussen ændres til Online, som vist til højre.



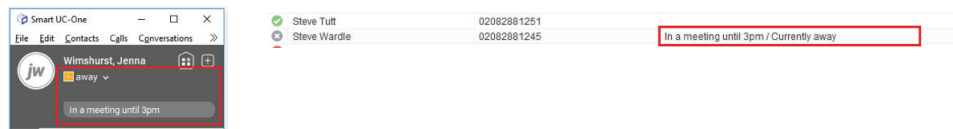
Unity kan konfigureres til automatisk at generere en XMPP-adgangskode ved første indlæsning. Det er en brandingegenskab, der er angivet i Unity-klientbrandingportalen. I det tilfælde gemmer Unity den tilfældigt genererede adgangskode i BroadWorks og også i registreringsdatabasen, hvor den hentes, hver gang Unity startes. Når adgangskoden nulstilles i BroadWorks, opdateres den automatisk i enhedskonfigurationsfilen TDC Communicator, hvis den bruges. Det påvirker ikke den eksisterende XMPP-registrering, hvis TDC Communicator aktuelt er i brug, og dermed påvirker det ikke TDC Communicator.

8.9.2 Administration af XMPP-abonnementer

Du kan abonnere på XMPP-tilstedeværelse for en overvåget bruger (hvilket betyder, at receptionisten modtager opdateringer i realtid, når den overvågede bruger ændrer sin tilstedeværelse i TDC Communicator) ved at højreklikke på brugeren og vælge "Tilføj XMPP status" som vist her. Hvis du allerede abonnerer, kan du højreklikke på brugeren for at fjerne XMPP-tilstedeværelse.



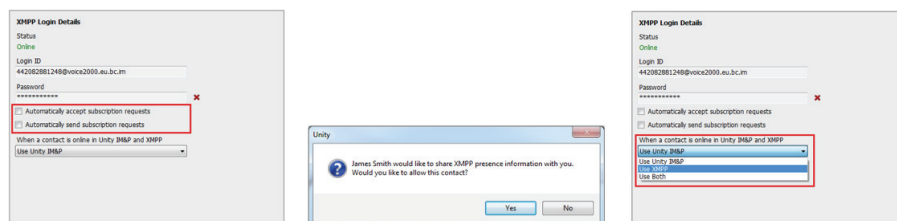
Brugerens status, Ikke til stede, Optaget osv., samt eventuelle statusmeddelelser, der er indtastet manuelt i TDC Communicator, vises i Unity som vist nedenfor



Bemærk, at Unity på nuværende tidspunkt kun bruger XMPP til at kommunikere med TDC Communicator-klienter.

Unity kan konfigureres til automatisk at abonnere på alle overvågede brugeres XMPP-tilstedeværelse som vist her. Dette kan imidlertid medføre, at listen over venner/kontakter i TDC Communicator bliver meget stor, så den skal kun aktiveres, hvis receptionisten ikke anvender listen ret ofte.

Unity kan også konfigureres til automatisk at acceptere abonnementsanmodninger fra andre brugere. Hvis denne indstilling ikke er aktiveret, vises der en prompt, hver gang en bruger abonnerer på receptionistens XMPP-tilstedeværelse som vist nedenfor.

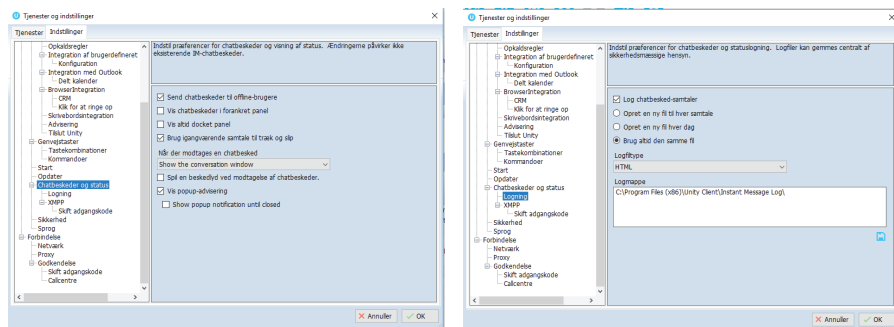


8.9.3 Tekstbeskedprioritet

Hvis en overvåget bruger kører både Unity og TDC Communicator, kan den pågældende bruger modtage tekstbeskeder via en af klienterne eller begge klienter. I den situation kan Unity konfigureres til at prioritere den ene platform til tekstbeskeder over den anden som vist nedenfor.

Du kan vælge kun at sende tekstbeskeden via Unity IM&P, hvilket betyder, at tekstbeskeden ikke modtages af TDC Communicator, kun at sende via XMPP, hvilket betyder at den overvågede brugers Unity-klient ikke modtager beskeden, eller at sende via begge besked-protokoller, hvilket betyder, at begge klienter modtager alle tekstbeskeder, der sendes fra Unity. Den sidste mulighed er standard og anbefales i de fleste scenarier.

8.10 Konfiguration



8.10.1 Send chatbeskeder til offline-brugere

Som beskrevet i afsnit 8.3 kan Unity konfigureres til at sende tekstbeskeder til brugere, der er offline, hvorefter tekstbeskederne leveres, når modtagerens Unity startes næste gang. Dette er standardfunktionsmåden, men den kan deaktiveres afhængigt af virksomhedspolitikken.

8.10.2 Vis chatbeskeder i forankret panel

Denne indstilling angiver, om chatsamtaler i Unity som standard skal være forankrede eller ikke-forankrede som beskrevet i afsnit 8.3.1 og 8.3.2.

8.10.3 Vis altid docket panel

Denne indstilling kan kun ændres, hvis chatsamtaler som standard er forankrede. Det forankrede tekstbeskedpanel kan konfigureres til kun at blive vist, når der er en chatsamtale, eller til altid at blive vist. Fordelen ved sidstnævnte er, at træk og slip altid kan bruges til hurtigt at starte en ny chatsamtale, hvilket kan være at foretrække i et receptionsmiljø.

8.10.4 Brug igangværende samtale til træk og slip

Denne indstilling kan kun ændres, hvis chatsamtaler som standard er forankrede. Hvis der trækkes en overvåget bruger ind i det forankrede tekstbeskedpanel, bliver en eventuel eksisterende samtale for den pågældende bruger synlig, og brugeren bliver spurgt, om den igangværende samtale skal fortsætte, i stedet for at der startes en ny.

8.10.5 Når der modtages en chatbesked

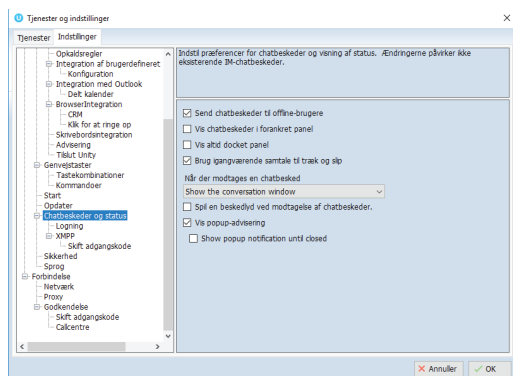
Denne indstilling kan kun ændres, hvis chatsamtaler som standard er ikke-forankrede. Unity kan konfigureres til at vise en ny modtaget tekstbesked i samtalevinduet oven på alle andre vinduer [og bevare det øverst], til at lade vinduet poppe op øverst, men ikke bevare det øverst eller til at vise samtalevinduet minimeret.

8.10.6 Spil en beskedlyd ved modtagelse af chatbeskeder

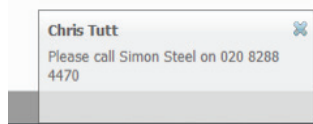
Unity kan konfigureres til at spille en lydmeddelelse, når der modtages en tekstbesked, og Unity ikke er det aktive program på skrivebordet.

8.10.7 Vis popup-advisering

Som beskrevet i afsnit 8.8 kan Unity konfigureres til at vise en mini pop-op, når der modtages en tekstbesked, og Unity ikke er det aktive program på skrivebordet.



Vælg "Show popup notification until closed" under Chatbeskeder og status for at beholde tekstbesked-pop op'en på skærmen, indtil den lukkes, eller der klikkes på den.



8.10.8 Log chatbesked-samtaler

Unity logger som standard chatsamtaler lokalt, selvom det kan være nødvendigt at deaktivere dette af hensyn til databeskyttelse.

8.10.9 Log frequency and type

Alle beskeder i en samtale registreres som standard i en enkelt fil, men denne indstilling kan ændres, så der oprettes en ny logfil for hver dag eller endda for hver samtale. Beskeder kan gemmes som et HTML-dokument, som vist nedenfor, eller en CSV-fil.

Unity Instant Message Log				
Date	Time	From	To	Message (most recent messages will appear at the end of the list)
18/04/2016	09:46 AM	Chris Tutt	Charlotte Quartly	Hi can you take a call for marketing?
18/04/2016	09:46 AM	Charlotte Quartly		Of course, send it though
18/04/2016	09:46 AM	Chris Tutt	Charlotte Quartly	Thanks
18/04/2016	09:46 AM	Chris Tutt	Lewis Marcantonio	There is someone at the front desk to see you
18/04/2016	09:47 AM	Lewis Marcantonio		Ok I'll be right there
18/04/2016	09:47 AM	Chris Tutt	Andrew Smith (Offline)	Please call Sarah Parkison when you can, she said you would know what it was about
18/04/2016	11:56 AM	System	Chris Tutt	Charlotte Quartly has gone offline.
18/04/2016	12:01 PM	Chris Tutt	James Smith	Can you please take a sales call
18/04/2016	12:01 PM	James Smith		Sorry, I'm just about to leave the office
18/04/2016	12:02 PM	James Smith		I think Sally is free
18/04/2016	12:02 PM	Chris Tutt	James Smith, Steve Tutt	Can one of you take a sales call
18/04/2016	12:02 PM	James Smith	Steve Tutt	Sorry I'm about to leave the office
18/04/2016	12:02 PM	System	Chris Tutt	James Smith has gone offline.
18/04/2016	12:40 PM	Chris Tutt	James Smith	Can you please take a sales call
18/04/2016	12:40 PM	James Smith		Sorry, I'm just about to leave the office
18/04/2016	12:40 PM	James Smith		I think Sally is free
18/04/2016	01:17 PM	James Smith		Do you have the number for Gibson Lane? I can't find it
18/04/2016	01:18 PM	Chris Tutt	James Smith	020854654

8.10.10 Logmappe

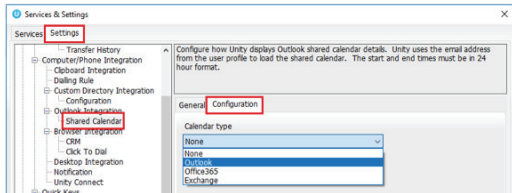
Dette angiver den mappe, hvor der gemmes beskedslogs, og er ofte angivet til et centralt lager (f.eks. et netværkshare på en server) for at sikre central styring og adgang.

9 Vis kalender

Unity Reception kan integreres med den delte kalender i Microsoft Outlook, Exchange og Office365, så den markerede overvågede brugers aftaler kan vises som vist nedenfor.

	Idag	Imorgen
08:00 - 09:00		Grundlovsdag Arbejder hjemme
09:00 - 10:00	One 3.0	
10:00 - 11:00		
11:00 - 12:00	Prokostat måske hvis vi kan.... (ude...)	
12:00 - 13:00		
13:00 - 14:00		
14:00 - 15:00		Private Appointment
15:00 - 16:00		
16:00 - 17:00	Private Appointment	

Hvis du vil konfigurere den delte kalender, skal du gå til Indstillinger > Indstillinger > Delt kalender som vist til højre.

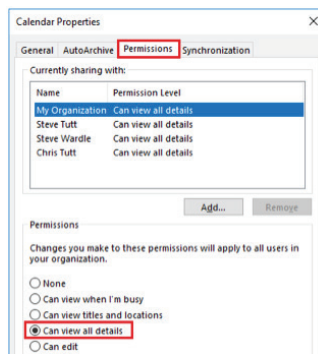


9.1 Outlook

Du integrerer en Outlook-kalender ved at vælge Outlook i rullemenuen og derefter trykke på OK. Unity opretter forbindelse til den Outlook-klient, der kører på den lokale maskine.

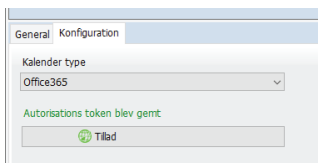
Unity skal have kalenderadgangen ”Full details” for at få vist kalenderen. Det anbefales, at adgangsniveauet Reviewer angives for receptionisten for alle kalendere, der skal vises i Unity. Det kan være alle i organisationen.

Når kalenderanmodningen er sendt, skal kollegaen åbne e-mailinvitationen og klikke på Accept.

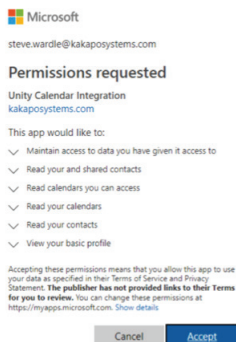


9.2 Office 365

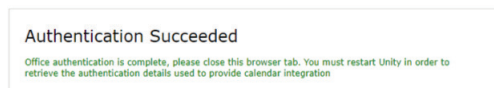
Du integrerer en Office365-kalender ved at vælge Office365 i rullemenuen og derefter klikke på Tillad.



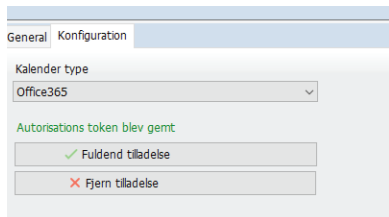
I standardbrowseren bliver du bedt om at logge på din Office365-konto for at godkende tokenet. Log på, og klik derefter på Acceptér for at acceptere de ønskede tilladelser.



Brugeren får derefter vist en meddelelse om, at godkendelsen er udført, som vist nedenfor.

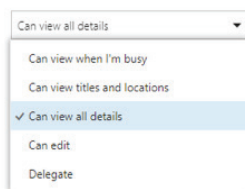


Gå tilbage til Unity Reception, og vælg Fuldend tilladelse, og klik derefter på OK.



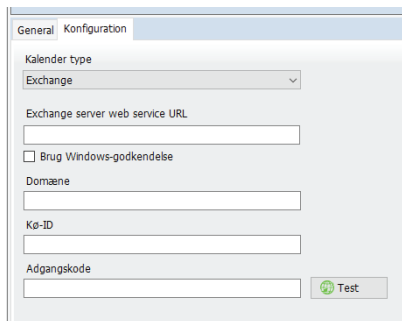
De delte tilladelser skal indstilles til enten Can view all details, Can edit eller Delegate. Der vises ikke kalenderbegivenheder for en bruger, der kun har markeret "Can view titles and locations" eller "Can view when I'm busy".

Når kalenderanmodningen er sendt, skal kollegaen åbne e-mailinvitationen og klikke på Accept.

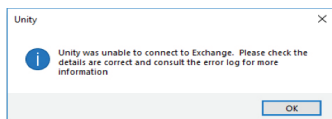


9.3 Exchange

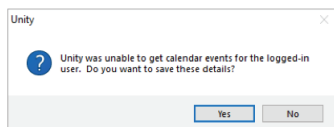
Du opretter en Exchange-kalender ved at vælge Exchange i rullemenuen, indtaste web-tjeneste-URL'en og login-oplysningerne og derefter klikke på Test.



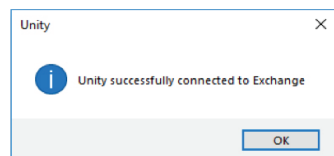
Hvis testen mislykkes, får du vist nedenstående meddelelse.



Hvis du har indtastet en anden Exchange- e-mailadresse end den, der er gemt i brugerens BroadWorks-profil, vises nedenstående besked. Klik på Ja for at fortsætte med integrationen af den delte kalender.

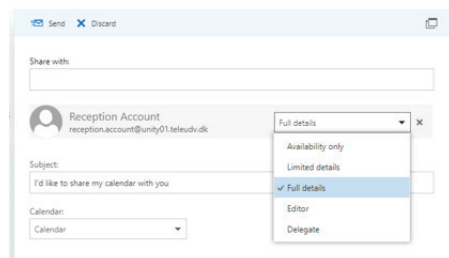


Hvis testen lykkes, får du vist en meddelelse om, at der er oprettet forbindelse til Exchange, og du skal klikke på OK og derefter klikke på OK igen.



9.4 Delt kalender i Exchange

De delte tilladelser skal indstilles til enten Full details, Editor eller Delegate. Du får ikke vist kalenderbegivenheder for en bruger, hvor Limited details eller Availability er markeret.



Når kalenderanmodningen er sendt, skal kollegaen åbne e-mailinvitationen og klikke på Accept.

9.6 Start og slut tid

Unity kan indstilles til kun at vise kalenderbegivenheder mellem bestemte tidspunkter. I eksemplet nedenfor vises kun møder mellem kl. 9.00 og 19.00.

General

Konfiguration

Starttime

8

Sluttime

17

☒ Vis kalender begivenhed i statuskolonnen

☒ Include calendar events with an availability state of Free

☒ Medtag i morgen i kalenderen

☒ Vis mødested [hvis muligt]

☒ Use colour to show availability state

Vis for

10

Sekunder

9.7 Vis kalender begivenhed i statuskolonnen

Indstillingen Vis kalender begivenhed i statuskolonnen er markeret som standard, og angiver kun, om brugeren sidder i møde og hvor længe, som vist nedenfor.

General

Konfiguration

Starttime

8

Sluttime

17

☒ Vis kalender begivenhed i statuskolonnen

☒ Include calendar events with an availability state of Free

☒ Medtag i morgen i kalenderen

☒ Vis mødested [hvis muligt]

☒ Use colour to show availability state

Vis for

10

Sekunder

Kontakter						Min Status: på kontoret	
Sage		Salg		Support			
Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status		
Ali Al-Shaikh		2010	IT		70101155 / Jeg sidder i møde indtil 16:00		
Birte Bertelsen		2011	Receptionen		Jeg sidder i møde indtil 14:00		
Calltranser kontordame	33768800	8000					

Bemærk: Hvis du bruger Outlook til at dele kalenderbegivenheder, er muligheden for at få vist kalenderbegivenheder i kolonnen Status ikke tilgængelig.

9.8 Kalendervisning for overvågede brugere

Hvis den overvågede bruger har et heldagsarrangement, viser Unity, at den pågældende sidder i møde hele dagen.

	Kendrick Hester	0086	Sign-Out	
	Chris Tutt	02078615810	Sign-Out	I am in a meeting all day today
	Steve Tutt	02078615811	Sign-In	

Ledig =  Optaget =  Ikke til stede = 

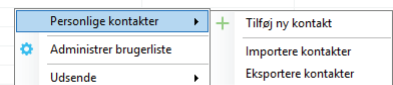
For at finde flere oplysninger, skal Unity-brugeren højreklikke på brugeren og vælge Vis kalender. Hvis afkrydsningsfeltet ”Vis mødested [hvis muligt]” er markeret i Indstillinger, vises stedet for begivenheden, hvis det er angivet.

10 Personlige kontakter

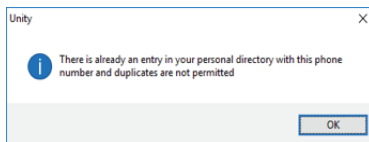
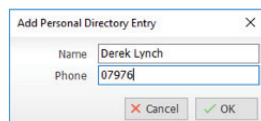
Personlige kontakter er et lager på VoIP-plattformen, hvor de enkelte brugere kan gemme personlige kontakter, der kan føjes til standardlisten over kontakter og medtages, når der søges på listen Kontakter. Posterne i personlige kontakter er klassificeret som eksterne kontakter og vises derfor med ikonet . Hvis du dobbeltklikker på punktet på listen Kontakter, ringes der op til det tilknyttede nummer.

10.1 Tilføjelse af en post i personlige kontakter

Du tilføjer en post ved at højreklikke på listen Kontakter og vælge ”Tilføj ny kontakt”. Indtast derefter navnet og nummeret, og klik på OK. Hvis det angivne nummer allerede

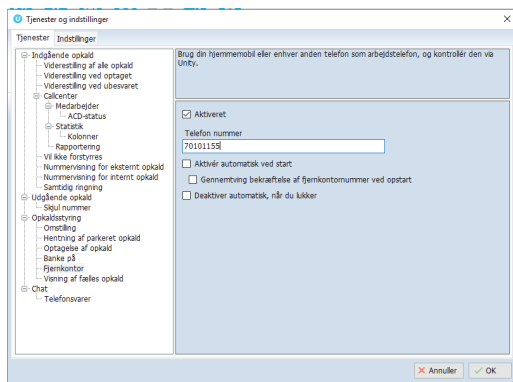


findes i telefonbogen, får brugeren en meddelelse om det.



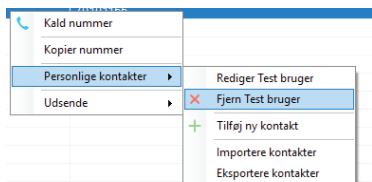
10.2 Redigering af en post i personlige kontakter

Søg efter kontakten ved hjælp af navnet eller nummeret, højreklik, og vælg derefter menupunktet til redigering af kontakten som vist nedenfor.

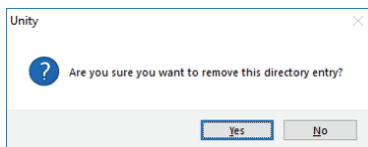


10.3 Fjernelse af en post i personlige kontakter

Søg efter kontakten ved hjælp af navnet eller nummeret, højreklik, og vælg derefter menupunktet til redigering af kontakten som vist nedenfor.



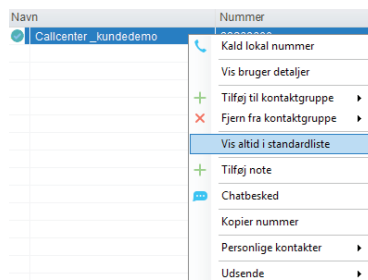
Du bliver bedt om at bekræfte handlingen som vist nedenfor. Bemærk, at når kontakten er blevet fjernet, kan du ikke fortryde.



10.4 Medtagelse af eksterne kontakter på standardlisten over kontakter

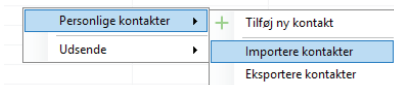
Hvis du vil "fastgøre" en post i personlige kontakter [eller en anden ekstern kontakt] på standardlisten over kontakter, skal du højreklikke og vælge "Tilføj til standardliste" som vist her.

Bemærk, at eksterne kontakter, der er fastgjort til standardlisten over kontakter, ikke tæller med i maksimumantallet på 50 overvågede brugere.



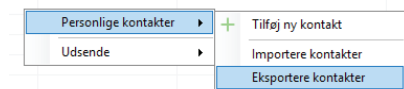
10.5 Import af personlige kontakter

Unity giver mulighed for at importere flere kontakter til den personlige kontakter via en .csv-fil, hvis filen er i "navn, nummer"-format. Højreklik et vilkårligt sted på listen Kontakter, vælg menupunktet Importere kontakter som vist nedenfor, og vælg derefter placeringen for den fil, der skal importeres. Det kan tage flere minutter, afhængigt af antallet af kontakter.



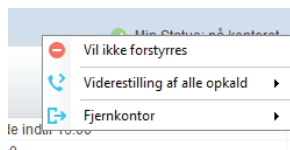
10.6 Eksport af personlige kontakter

Du kan eksportere personlige kontakter, hvis de skal importeres til en anden bruger. Det gør du ved at højreklikke et vilkårligt sted på listen Kontakter og vælge menupunktet Eksportere kontakter som vist nedenfor. Du bliver bedt om at angive filplaceringen. Formatet er csv, og standardfilnavnet er PersonalDirectory.csv



11 Min status: (hurtig adgang til tjenestekonfiguration)

Linket "Min Status:" viser brugerens aktuelle status samt hurtigadgang til vigtige tjenester, der regelmæssigt ændres. I Unity vises der kun indstillinger for de tjenester, der er tildelt til brugeren. De tilgængelige tjenester er Vil ikke forstyrres, Viderestilling af alle opkald og Fjernkontor (til hotdesk-miljøer).



11.2 Vil ikke forstyrres

Klik på linket Min Status; og klik på menupunktet Vil ikke forstyrres for at aktivere det. Linket Min Status: ændres, så det viser, at tjenesten er aktiveret, og titellinjen i Unity ændres også.

Mine statistikker

Navn	Total kald	Svarer kald	Ubevarede opkald	Samlert tid på opkald	Gennemsnitlig samlert	Total bemandings tid
Jundemo	10	5	5	00:01:59	00:28	05:05:13
Fra	10	5	5	00:01:59	00:28	05:05:13

Samlet statistik

Total kald	Svarer kald	Ubevarede opkald	Kald i køen	langtids ventetid	Gennemsnitlig ventetid	Gennemsnitlig samlert
9	5	4	0	00:00	00:00	00:23
9	5	4	0	00:00	00:00	00:23

Kontakter | **Opkaldsliste (1 Ubevaret)** | **Telefonvarer**

Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status
Ali Al-Shaht		2010	IT		70101155 / Jeg sidder i møde indtil 16:00
Birte Berthsen		2011	Receptionen		Jeg sidder i møde indtil 14:00
Callcenter_Jundemo	33268600	9000			
Claus Clausen		2012	Økonomi		
Dennis Damgaard		2013	Production		Alle kald viderestillet til 70101155
Enkeltkontakt		2014	IT		Vil ikke forstyrres
Frederikke Frederiksen		2015	Direction		Ring til TOC for hjælp
Gert Grønsen		2016	Production		

Personer, der overvåger brugeren [på listen Kontakter], kan også se, at den pågældende aktuelt har Vil ikke forstyrres aktiveret.

Navn	Nummer	Lokal nummer	Afdeling	ACD Status	Status
Ali Al-Shaht		2010	IT		70101155 / Jeg sidder i møde indtil 16:00
Birte Berthsen		2011	Receptionen		Jeg sidder i møde indtil 14:00
Callcenter_Jundemo	33268600	9000			
Claus Clausen		2012	Økonomi		
Dennis Damgaard		2013	Production		Alle kald viderestillet til 70101155
Enkeltkontakt		2014	IT		Vil ikke forstyrres
Frederikke Frederiksen		2015	Direction		Ring til TOC for hjælp
Gert Grønsen		2016	Production		

11.3 Viderestilling af alle opkald

Min Status

- Vil ikke forstyrres
- Viderestilling af alle opkald
- Fjernkontakt

Aktiv

Konfigurer

Brug linket Min Status: til hurtigt at aktivere/deaktivere tjenesten, eller klik på Konfigurer for at gå direkte til den pågældende tjeneste i Indstillinger.

Min Status

- Vil ikke forstyrres
- Viderestilling af alle opkald
- Fjernkontakt

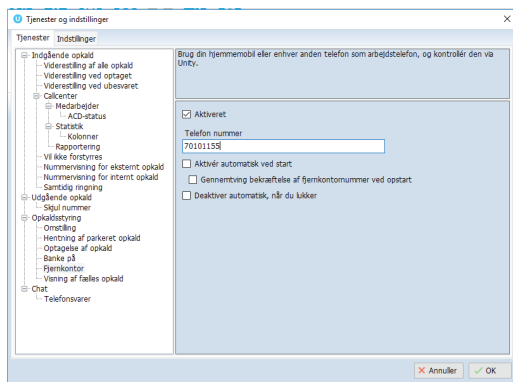
Aktiv

Konfigurer

11.4 Fjernkontor

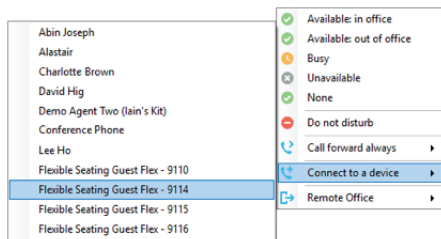
Brug linket Min Status: til hurtigt at aktivere/deaktivere tjenesten, eller klik på Konfigurer for at gå direkte til den pågældende tjeneste i Indstillinger.

Unity kan også konfigureres til automatisk at aktivere og deaktivere Fjernkontor ved start og lukning. Hvis Unity ikke er konfigureret til automatisk at deaktivere ved lukning, bliver brugeren spurgt, om tjenesten skal deaktiveres, som vist nedenfor.

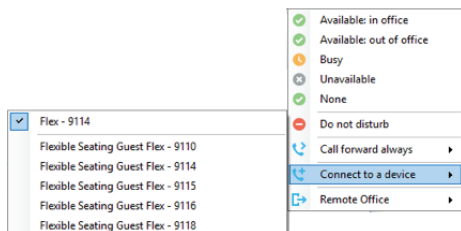


11.5 Hotdesk og fleksible siddepladser

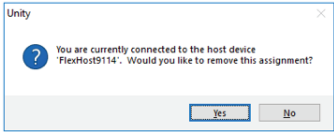
Freeseating gæst gør det muligt for brugeren at oprette forbindelse til en enhed, typisk i et hotdesk-miljø med fleksible siddepladser. Du opretter forbindelse mellem brugerkontoen og en enhed ved at markere enheden som vist i menuen nedenfor. Bemærk, at der kun vises tilgængelige enheder, [der ikke allerede er i brug].



Der er ingen visuel angivelse af, at brugerkontoen har forbindelse til en enhed, bortset fra når brugeren klikker på linket Min Status:, hvor der ses en markering ud for enheden.



Når Unity lukkes, bliver brugeren spurgt, om forbindelsen til tjenesten skal afbrydes.



Hvis brugeren klikker på Nej, bevares forbindelsen til enheden, indtil den automatisk afbrydes af Broadsoft.

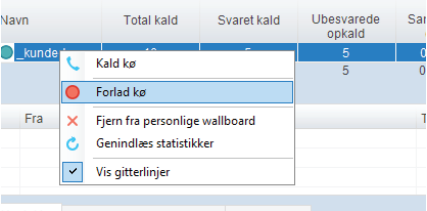
12 Receptionist og callcentermedarbejder

Unity Reception omfatter alle callcenterfunktionerne, fordi en receptionist kan være en del af et callcenter i et travlt receptionsmiljø. Hvis receptionisten er en del af et callcenter, vises der automatisk knapper for ACD-status, og Unity gør det muligt for brugeren at deltage i eller forlade bestemte callcentre.

The screenshot shows the Unity Receptionist interface. At the top, there's a navigation bar with icons for different functions like "Tilgang", "Wrap-Up", "Læg på", "Ring op", "Onsd", "Hold", "Konferens", "Baseret", "Opret", "Rapport", and "Indstillinger". Below this, there are two main sections: "Mine statistikker" and "Samlet kø statistik". The "Mine statistikker" section contains a table with columns for "Navn", "Total kald", "Svaret kald", "Ubesvarede opkald", "Samlet tid på opkald", "Gennemsnitlig længde", "Total gennemsnitlig", "Total kald", "Svaret kald", "Ubesvarede opkald", "Kald i køen", "Længste ventetid", "Gennemsnitlig ventetid", and "Gennemsnitlig længde". The "Samlet kø statistik" section contains a similar table. The interface also features a "TDC Erhverv" logo in the top right corner.

12.1 Sådan deltager du i eller forlader køer

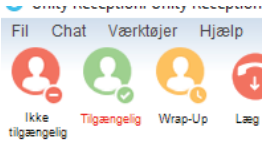
For at deltage i eller forlade en callcenterkø, kan brugeren højreklikke på køen på den personlige væg [hvis den vises] eller brug menuen Værktøjer som vist nedenfor.



I menuen Værktøjer vises alle de callcentre, som brugeren tilhører, selvom de ikke vises på den personlige væg.

12.2 Ændring af ACD-status

Knapperne for ACD-status gør det muligt for brugeren at ændre sin aktuelle ACD-status som vist her. I titellinjen vises den aktuelle ACD-status.



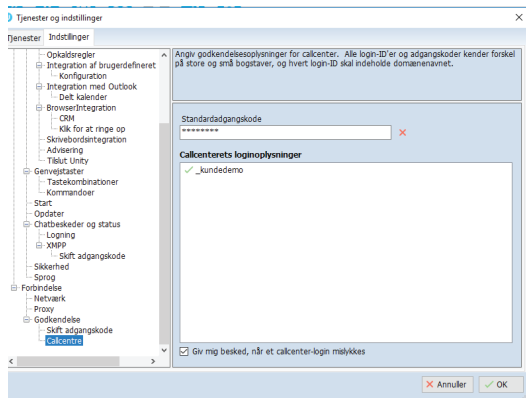
12.3 Personlig væg

På den personlige væg får callcentermedarbejderen vist en oversigt over den personlige og overordnede kø-performance via nøglemålinger. Statistikken er fordelt på "Mine statistikker", som viser medarbejderens individuelle performance og "Samlet kø statistik", der viser de aktuelle forhold på tværs af hele callcentret/alle callcentrene. En del af statistikkerne vises i realtid, mens andre udtrækkes regelmæssigt fra VoIP-plattformen. På den personlige væg kan der vises en detaljeret visning [en række pr. callcenter] eller blot en oversigt. Du slår dette til og fra med knappen  øverst til højre.

12.3.1 Godkendelse og konfiguration

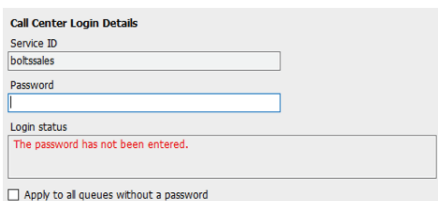
For at du kan få vist den personlige væg, skal Unity logge på VoIP-plattformen som hvert enkelt callcenter.

Callcentergodkendelse udføres i Indstillinger som vist nedenfor.



Hvis alle callcentre deler den samme adgangskode, skal den angives som standardadgangskoden i Unity, hvor den derefter bruges, når der logges på VoIP-plattformen som det callcenter, den pågældende medarbejder er medlem af. I modsat fald skal du dobbeltklikke på hvert enkelt callcenter på listen for at indtaste adgangskoden. Callcenter-id'et kan ikke redigeres. Hvis der er indtastet en standardadgangskode, kan den ikke tilsidesættes for et callcenter.

Når du angiver adgangskoden for en bestemt kø, kan den samme adgangskode bruges, når du logger på en anden kø, der aktuelt ikke har en adgangskode angivet, som vist her. Forskellen mellem denne indstilling og standardadgangskoden er, at denne indstilling kun anvendes på callcenterniveau, hvilket betyder,



at denne adgangskode ikke som standard kan bruges i eventuelle nye callcentre, som medarbejderen bliver medlem af, mens standardadgangskoden godt kan bruges. Hvis nogle callcentre har en anden adgangskode, kan de desuden angive den først, hvorefter den bruges, så der anvendes den samme adgangskode på andre køer.

I feltet Login status vises altid den aktuelle godkendelsesstatus for det pågældende callcenter. Mulighederne er følgende:

Callcenteret loggede ind:

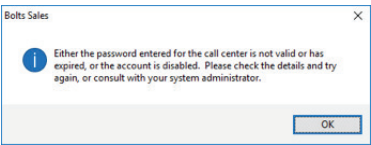
Unity er logget på som callcentret, og tjenesten Klientopkaldskontrol er tildelt, hvilket betyder, at statistik i realtid er tilgængelig.

Adgangskoden er ikke indtastet:

Der er ikke angivet en standardadgangskode, og der er ikke indtastet nogen adgangskode for dette specifikke callcenter.

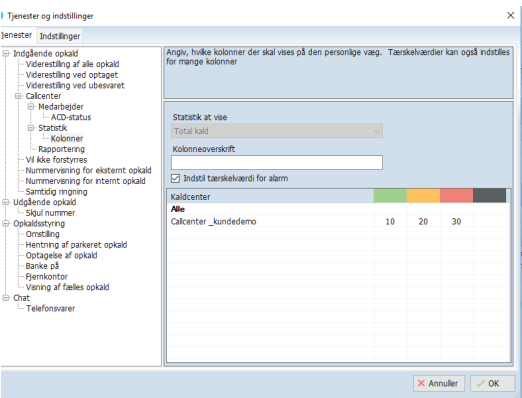
Callcenter-login mislykkedes. Kontrollér, at godkendelsesoplysningerne er korrekte, og at kontoen ikke er deaktiveret.:

Unity kunne ikke logge ind som callcentret, sandsynligvis fordi adgangskoden er forkert, eller kontoen er deaktiveret på grund af for mange mislykkede login-forsøg. Brugeren får muligvis også vist en meddelelse, når login mislykkes, som vist nedenfor. Dette afhænger af, om indstillingen ”Giv mig besked, når et callcenter-login mislykkes” er aktiveret.



12.3.3 Kolonner

Der er 6 tilgængelige statistikker på medarbejderniveau og 22 tilgængelige statistikker på callcenterniveau, der kan vises på den personlige vælg, som automatisk tilpasses, så der er plads til alle kolonner i den tilgængelige vinduesbredde. Kolonnerne kan tilføjes, fjernes og reorganiseres i Indstillinger som vist nedenfor.



I panelet til venstre ses de kolonner, der aktuelt vises, for både medarbejderen og callcentret, samt rækkefølgen. Brug pileknapperne til at ændre kolonnernes rækkefølge på den personlige væg, plus- og minusknapperne til at tilføje eller fjerne kolonner, eller dobbeltklik blot på en kolonne for at få vist dens konfiguration.

Mange kolonner understøtter tærskler, der anvender ”trafiklys” til hurtigt at angive vigtige callcentermålinger, f.eks. antallet af mistede opkald eller den længste ventetid for opkald i kø.

Bemærk, at alle statistikker, der vises på den personlige væg, nulstilles hver 24. time ved midnat.

12.4 Modtagelse af callcenteropkald

Medarbejdere modtager kun opkald via callcentret, hvis de aktuelt er medlem af det pågældende callcenter, og ACD-statussen er angivet til Tilgængelig. Når der modtages et callcenteropkald, vises navnet på køen under ”Til” i stedet for medarbejderens navn for at angive, at det er et callcenteropkald. Hvis der findes et DNIS-navn, vises dette også [i parentes].

Fra	Til	Varighed	Status	Noter
Ali Al-Shakhi	_kundedemo	00:11	Aktiv - Optager ikke	

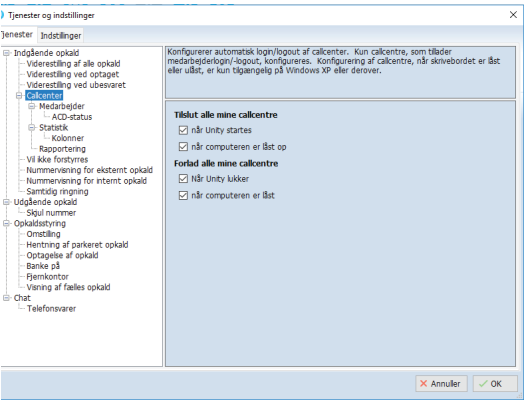
Callcenteropkald administreres på præcis samme måde som ikke-callcenteropkald som beskrevet i afsnit 5.

12.9 Konfiguration af callcentermedarbejderens miljø

Ud over callcentergodkendelse er der mange indstillinger i Unity til automatisering af handlinger eller konfiguration af callcentermedarbejderens miljø.

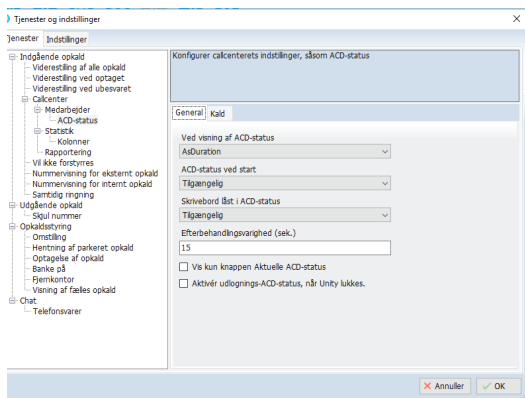
12.9.1 Callcenter

Unity kan konfigureres til automatisk at oprette forbindelse til alle callcentre, medarbejderen er medlem af [uanset om det pågældende callcenter vises på den personlige væg], når Unity startes eller låses op. Receptionisten kan også indstille systemet til, at alle callcentre forlades, når Unity lukkes eller computeren låses.



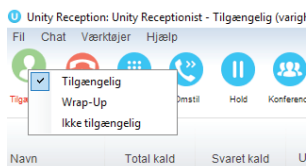
12.9.3 ACD-status

Unity kan konfigureres til automatisk at ændre receptionistens ACD-status på basis af specifikke hændelser, såsom låsning, oplåsning af computeren eller afslutning af et callcenteropkald.



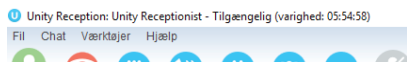
Efterbehandlingsvarighed (sek.): ACD-statussen ændres automatisk til Tilgængelig efter den angivne varighed [i sekunder]. Bemærk, at dette ikke fungerer, hvis den samme indstilling er angivet for VoIP-plattformen, så den bør kun angives her, hvis den ikke er angivet der.

Vis kun knappen Aktuelle ACD-status: De tre hovedknapper for ACD-status kan vises i Unity, hvilket er standardindstillingen, eller kun den aktuelle ACD-status. I sidstnævnte tilfælde skal medarbejderen ændre statussen i kontekstmenuen som vist nedenfor.



Aktivér udlognings-ACD-status, når Unity lukkes: Hvis denne indstilling ikke er aktiveret, ændres ACD-statussen ikke, når der lukkes, hvilket kan påvirke statistikken for medarbejdernes performance.

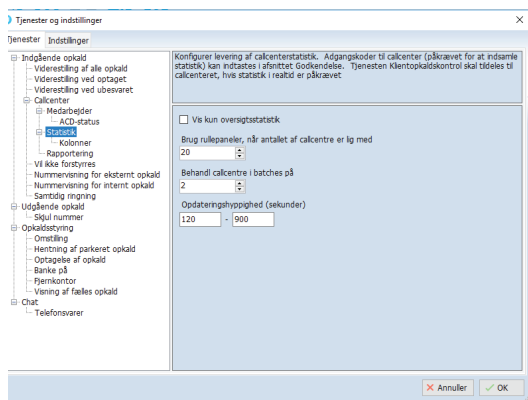
Ved visning af ACD-status: Når ACD-statussen vises i titellinjen, kan Unity vise starttidspunktet eller varigheden som vist nedenfor.



12.9.4 Statistik

De callcenterstatistikker, der ikke vises i realtid, udtrækkes regelmæssigt fra VoIP-plattformen. Udtrækningsfrekvensen kan indstilles i Indstillinger, men skal overholde de minimumværdier, der er fastsat af telefonitjenesteudbyderen. Minimum- og maksimumværdierne i et interval skal indtastes, og der genereres derefter en vilkårlig værdi, der bruges som udtrækningsinterval. Intervallet er forskelligt fra callcenter til callcenter, så

eventuelle potentielle spidsbelastninger for ressourceforbruget reduceres ved indsamling af statistikker.



Vis kun oversigtsstatistik: Hvis denne indstilling er aktiveret, vises den personlige væg kun som en oversigt, og medarbejderen kan ikke udvide liste, så callcenteroplysningerne medtages.

Brug rullepaneler, når antallet af callcentre er lig med: Ved visning af et stort antal callcentre på den personlige væg, skal der bruges rullepaneler for at sikre, at den personlige væg ikke fylder hele skærm billedet. Denne indstilling sikrer, at der anvendes rullepaneler ved den maksimale værdi på 20.

Behandl callcentre i batches på: Denne indstilling bevirker, at callcentre behandles sammen ved indlæsning af oplysninger under opstart. Den bør ikke ændres, medmindre der er en forsinkelse ved indlæsning af den personlige væg under opstart, og den bør kun ændres af nogen, der er bekendt med konsekvenserne af at ændre denne værdi.

TDC Hjælp

Se vores hjælpesektion på **erhvervkundeservice.tdc.dk**

Ring til os

TDC Erhverv 70 70 90 90

